



SAVONIA

■ VALITSE KOHDE. - VALITSE KOHDE.
VALITSE KOHDE.

TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN RAVINTOLA-ALALLA

TEKIJÄ: Niina Oinonen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Niina Karoliina Oinonen	
Työn nimi Työpaikkakiusaaminen ravintola-alalla	
Päiväys 5.3.2017	Sivumäärä/Liitteet 39/6
Ohjaaja(t) Sirpa Vauhkonen, Timo Salopelto	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Palvelualojen Ammattiliitto	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, kokevatko ravintola-alalla työskentelevät työpaikkakiusaamista, seksuaalista häirintää tai sukupuolista häirintää työyhteisönsä sisällä. Tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymyksiin kuka työyhteisössä kiusaa, ja minkä kiusatut kokevat olevan syy heihin kohdistuvaan epäasialliseen käytökseen. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käyn läpi mitä työpaikkakiusaaminen on, miten erilaiset lait määrittelevät työpaikkakiusaamista, kuinka työpaikkakiusaamista ilmenee ja mitkä voivat olla syitä työpaikkakiusaamiselle. Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä on osa työpaikkakiusaamista, joten avaan näitäkin asioita lyhyesti. Tämän jälkeen käyn läpi mitä toimenpiteitä työpaikoilla voi tehdä työpaikkakiusaamisen varalle, kuten kuinka työpaikkakiusaamista voi ehkäistä, mitkä ovat toimenpiteet työpaikkakiusaamista havaittaessa ja miten työpaikkakiusaaminen vaikuttaa työyhteisössä.</p> <p>Opinnäytetyöni yhteistyökumppani on Palvelualojen Ammattiliitto ja tutkimus on rajattu ravintola-alaan. Opinnäytetyössäni käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja tietoa kerätään kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin ajalla 25.1.2017–9.2.2017 Webropol-ohjelmalla. Kysely lähetettiin noin tuhannelle liiton jäsenelle, jotka työskentelevät ravintola-alan työntekijöinä ja esimiehinä. Kysely rajattiin työyhteisön sisällä tapahtuvaan työpaikkakiusaamiseen siksi, että Palvelualojen Ammattiliitto oli vuonna 2015 teettänyt kyselyn jäsenilleen, jossa oli tutkittu asiakkaiden puolelta tapahtuvaa häirintää työntekijöitä kohtaan.</p> <p>Kyselyyn vastasi 152 henkilöä. Vastaajista 44 % ei ollut havainnut työyhteisössään epäasiallista kohtelua tai häirintää. 46 % oli havainnut muihin työntekijöihin koskevaa häirintää ja 36 % vastaajista oli kokenut itseensä kohdistuvaa epäasiallista kohtelua tai häirintää. Seksuaalista ja sukupuolista häirintää oli havaittu huomattavasti vähemmän kuin epäasiallista kohtelua ja häirintää. 83 % vastaajista ei ollut kokenut seksuaalista tai sukupuolista häirintää työyhteisössään. 13 % vastaajista oli havainnut muihin työntekijöihin koskevaa seksuaalista tai sukupuolista häirintää, ja 10 % oli kokenut itseensä kohdistuvaa häirintää.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että ravintola-alalla tapahtuu työpaikkakiusaamista, ja eniten työpaikkakiusaamista ilmenee henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, ulkonäön, luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaamisena. Seksuaalista ja sukupuolista häirintää on myös havaittavissa ravintola-alalla, mutta huomattavasti vähemmän kuin työpaikkakiusaamista. Eniten seksuaalista ja sukupuolista häirintää ilmenee sukupuolisesti vihjailevilla eleillä ja ilmeillä, sekä vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevilla epäasiallisilla huomautuksilla ja kysymyksillä. Vastauksista voidaan todeta, että työpaikkakiusaamista ilmenee lähes yhtä paljon niin työntekijöiden kuin esimiehen puolelta. Seksuaalista tai sukupuolista häirintää ilmenee kyselyn mukaan enemmän esimiesten puolelta verrattuna työntekijöinä työskenteleviin. Kyselystä tulee ilmi, ettei ravintola-alalla ole toimintamalleja työpaikkakiusaamisen varalle, mikä olisi ensisijaisen tärkeää työpaikkakiusaamisen ehkäisemiseksi.</p>	
Avainsanat Työpaikkakiusaaminen, ravintola-ala, epäasiallinen kohtelu, häirintä työpaikalla	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Niina Karoliina Oinonen			
Title of Thesis Workplace bullying in a restaurant industry			
Date	5.3.2017	Pages/Appendices	39/6
Supervisor(s) Sirpa Vauhkonen, Timo Salopelto			
Client Organisation /Partners Palvelualojen Ammattiliitto			
<p>Abstract</p> <p>The meaning of the thesis is to examine if people working in the restaurant industry experience workplace bullying, sexual harassment or harassment based on the person's gender within the workplace. The meaning of this research is to answer questions the following: who is bullying at the workplace and, in the case of someone being harassed, what they think the reason is for the bully to focus on them. The theory part is based on the definition of workplace bullying, how different laws define workplace bullying, how workplace bullying occurs and what the reasons may be for the occurring workplace bullying. Sexual harassment is also shortly introduced in the thesis as it is considered as a form of workplace bullying. The second theory part of this thesis is based on what measures workplaces can take in case of workplace bullying, how to prevent it and what are the actions when harassing behaviour is noticed and how the workplace bullying affects the whole workplace.</p> <p>The cooperation partner in this thesis is Palvelualojen Ammattiliitto and the research is limited to the restaurant industry. I use quantitative research method and use a questionnaire to collect data. The inquiry was open 25.1.2017-9.2.2017 and it was executed by program Webropol. The inquiry was sent to about one thousand members of Palvelualojen Ammattiliitto. Members were working as employees and managers in the restaurant industry. The inquiry was delimited to investigate workplace bullying within the workplace, because in 2015 Palvelualojen Ammattiliitto had made an inquiry about how much the members suffer from bullying and harassing by customers. My own experiences about the industry and workplace bullying were the main reasons why the research was limited to restaurant workers. 152 people responded to the survey. 44% of the respondents had not noticed inappropriate behaviour or harassment in their workplace. 46 % of the respondents had noticed inappropriate behaviour focused on their colleague and 36 % of the respondents had experienced inappropriate behaviour targeting on themselves. The respondents had not noticed sexual harassment as much as inappropriate behaviour. 83 % of the respondents had not noticed sexual harassment in their workplace. 13% of the respondents had noticed sexual harassment focused on their colleague and 10 % of the respondents had experienced sexual harassment targeting on themselves.</p> <p>The survey revealed that workplace bullying is very common in the restaurant industry. Mostly harassment occurs by speaking maliciously about a person's work status, reputation, qualities, appearance, trait or personal life. Sexual harassment also occurs at the restaurant industry, but not as much as workplace bullying. Mostly sexual harassment occurs by sexually suggestive gesture, degrading speech of another gender, bawdy jokes, improper notices and asking inappropriate questions about someone's clothes and personal life. The responses revealed that workplace bullying is equally caused by employees and managers. According to the survey, managers cause more sexual harassment than people who are working as employees. The survey revealed that there is no operating models in the restaurant industry. Operating models are the best way to prevent workplace bullying.</p>			
Keywords workplace bullying, restaurant industry, inappropriate behavior, harassment within a workplace			

ESIPUHE

Haluan kiittää Palveluajon Ammattiliittoa yhteistyöstä. Kiitos Antti Veirtolle neuvoista ja materiaaleista. Haluan myös kiittää Pentti Mäkelää, joka oli suurena apuna webropol-kyselyn tekemisessä. Kiitos perheelleni ja Pauliina Turuselle tuesta tämän prosessin aikana.

Kuopiossa 5.3.2017

Niina Oinonen

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TYÖN TAUSTA JA TARKOITUS	7
2.1	Työn taustaa	7
2.2	Palvelualojen Ammattiliitto	8
2.3	Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus	9
3	TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN	10
3.1	Mitä työpaikkakiusaaminen on	10
3.2	Miten lait määrittelevät työpaikkakiusaamisen.....	11
3.3	Työpaikkakiusaamisen ilmenemismuodot.....	13
3.4	Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä	14
3.5	Työpaikkakiusaamisen syitä	15
4	TOIMENPITEET TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN VARALLE	17
4.1	Kiusaamisen ehkäisy	17
4.2	Toimenpiteet työpaikkakiusaamista havaittaessa.....	19
4.3	Työpaikkakiusaamisen vaikutukset	21
5	TUTKIMUKSEN KULKU	22
5.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	22
5.2	Kyselyn rakenne	24
6	TULOKSET	25
6.1	Vastaajien tiedot.....	25
6.2	Epäasiallinen kohtelu ja häirintä tuloksia.....	29
6.3	Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä tuloksia	33
6.4	Ongelmatilanteiden ratkaiseminen tulokset.....	36
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
7.1	Epäasiallinen kohtelu ja häirintä	38
7.2	Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä	39
7.3	Toimintamallit.....	39
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	40
8	LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	43

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on työpaikkakiusaaminen ravintola-alalla. Valitsin tämän aiheen siksi, koska omien kokemuksieni mukaan työpaikkakiusaamista tapahtuu ravintola-alalla, sitä on vain vaikea tuoda esille ja ottaa käsittelyyn työpaikoilla. Tarkoituksena ei ole selvittää asiakkaiden puolelta tulevaa häirintää, vaan keskittyä ainoastaan työntekijöiden välillä ilmenevään työpaikkakiusaamiseen. Työn tavoitteena on selvittää, kuinka paljon työpaikkakiusaamista tapahtuu, kuka työyhteisössä kiusaa ja minkä kiusatut kokevat olevan syy heihin kohdistuvaan häirintään. Opinnäytetyössäni myös sivutaan lyhyesti aiheita seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä työpaikalla. Työpaikkakiusaamiseen tämä liittyy siten, että seksuaalinen häirintä voi muuttua työpaikkakiusaamiseksi sen jälkeen, kun seksuaalista häirintää kokenut henkilö pyytää häiritsijää lopettamaan (Aro 2013-08-17).

Opinnäytetyöni koostuu teoriaosuudesta ja kyselyn toteuttamisesta. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa puhutaan työpaikkakiusaamisesta mutta kyselylomakkeessa kuitenkin käytetään termiä ”epäsiällinen kohtelu tai häirintä työpaikalla”. Tämä siitä syystä, että arkikielessä tätä ilmiötä kutsutaan työpaikkakiusaamiseksi. Teoriaosuudessa käyn läpi mitä työpaikkakiusaaminen on, miten lait määrittelevät työpaikkakiusaamisen, kuinka kiusaamista ilmenee ja mitkä voivat olla syitä ilmenevälle työpaikkakiusaamiselle. Teorian toinen osuus käsittelee toimenpiteitä työpaikkakiusaamisen varalle, eli kuinka työpaikkakiusaamista voidaan yrittää ehkäistä, millaisiin toimenpiteisiin on ryhdyttävä havaittaessa työpaikkakiusaamista ja millaisia vaikutuksia näillä hankalilla tilanteilla on koko työyhteisössä.

Yhteistyökumppanina opinnäytetyössäni minulla on Palvelualojen Ammattiliitto eli lyhyesti PAM. Yhteistyössä liiton kanssa laadimme kyselyn Palvelualojen Ammattiliiton jäsenille, jotka työskentelevät ravintola-alalla. Palvelualojen Ammattiliitto halusi, että kyselyssä selvitetään myös, kokevatko ravintola-alalla työskentelevät seksuaalista tai sukupuolista häirintää työyhteisönsä sisällä.

Opinnäytetyössäni käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja tietoa kerättiin kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jonka linkin lähetin Palvelualojen Ammattiliitolle. Liitto lähetti kyselyn noin tuhannelle jäsenelleen, koska vastauksia tarvittiin noin 150 luotettavuuden takaamiseksi, ja vastausprosentti kyselyissä on yleensä noin 10–15 %. Jäsenet, joille kysely lähetettiin työskentelevät keittiö tehtävissä, salipuolen tehtävissä, pikaruoka- ja kahvilatyöntekijöinä sekä esimiehinä. Kyselyä ei rajoitettu alueellisesti, vaan kysely lähetettiin ympäri Suomea ravintola-alalla työskenteleville, näin saatiin vastaajia mahdollisimman laajasti erityyppisistä ravintoloista ja työyhteisöistä. Tavoitteena oli saada vastauksia siihen kuka kiusaa tai häiritsee työyhteisössä ja minkä kiusatut kokevat olevan syy heihin kohdistuvaan häirintään.

Lähteenä opinnäytetyössäni käytetään kirjallisuutta ja verkkojulkaisuja aiheesta. Liitteenä opinnäytetyössä on toteutettu kyselylomake.

2 TYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kokevatko nykypäivän ravintola-alalla työskentelevät työpaikkakiusaamista työyhteisön sisällä. Matkailu- ja ravintola-ala on iso työllistäjä Suomessa, ja alalla työskentelee noin 140 000 henkilöä (MaRa ry 2016-11-18). Tässä kappaleessa käydään läpi tarkemmin työn taustaa, tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuksen mahdollisia ongelmia.

2.1 Työn taustaa

Vaikka omia havaintojani ravintola-alalla työyhteisön sisällä tapahtuvasta työpaikkakiusaamisesta on, en ole kuullut, että tilanteet selvitettäisiin asian vaatimalla tavalla. Omien havaintojeni perusteella, mikäli asia uskalletaan ottaa puheeksi, kiusaaja kieltää kiusaamisen, tai perustelee käytöstään työpaikan kiireen tai työpaineiden takia.

Tietoa siitä, minkä verran ravintola-alalla työskentelevät kokevat työpaikkakiusaamista työyhteisön sisällä, löytyi niukasti. Tämä lisäsi omaa mielenkiintoani lähteä selvittämään asiaa. Marraskuussa 2016 aloimme keskustella tutkimuspäällikkö Antti Veirton kanssa mahdollisesta yhteistyöstä koskien opinnäytetyötäni. Tällöin minulla oli vain ajatuksena aihe työpaikkakiusaaminen ravintola-alalla, ja ajatus, että kyselyn voisi rajata työyhteisön sisällä tapahtuvaan työpaikkakiusaamiseen. Kyselyn laatimisessa oli tärkeää kohdentaa kysymykset siihen, mitä Palvelualojen Ammattiliitto oli kiinnostunut tutkimaan. Keskusteltuamme aiheesta, päätimme että tutkimuskysymykset ovat kuka kiusaa ja miksi.

Palvelualojen Ammattiliitto oli vuonna 2015 teettänyt jäsenilleen kyselyn koskien asiakkaiden puolelta ilmenevää seksuaalista häirintää, ja tuolloin kysely oli lähetetty kaikille liiton jäsenille, ei vain ravintola-alalla työskenteleville. Koska Palvelualojen Ammattiliitolla oli jo tietoa asiakkaiden puolelta tulevasta häirinnästä, rajasimme tämän tutkimuksen työyhteisön sisällä tapahtuvaan työpaikkakiusaamiseen ja häirintään. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, koska sen käyttö oli tuttua aiemmista projekteista ja kursseista. Webropol-ohjelma on helppokäyttöinen kysymysten luomiseen, ja saatujen vastausten analysointi on sujuvaa. Kyselyn arkaluonteisuuden takia oli tärkeää, että kyselyyn vastataan anonymisti, jotta kenenkään ei tarvitse huolehtia työpaikkansa tai henkilöllisyytensä paljastuvan.

Työpaikkakiusaaminen aiheena kiinnostaa minua myös siksi, että muutamia vuosia sitten mediassa julkaistiin artikkeleita, joissa kerrottiin Suomen olevan yksi Euroopan kärkeä työpaikkakiusaamisessa. Vuonna 2012 kirjoitetun artikkelin mukaan noin 140 000 suomalaista kokee työpaikkakiusaamista ja tuolloin Työterveyslaitoksen mukaan nämä työhyvinvoinnin laiminlyönninkustannukset maksavat yhteiskunnalle n. 30 miljardia euroa vuosittain. Lisäksi tammikuussa 2012 Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi työolobarometrin, josta voidaan todeta työpaikkakiusaamisen lisääntyneen. Vuonna 2011 palkansaajista 29 prosenttia oli havainnut työpaikkakiusaamista. Tutkimuksesta voidaan todeta, että työpaikkakiusaamista ilmenee enemmän julkisella sektorilla, ja naiset havaitsevat työpaikkakiusaamisen herkemmin. (Kess ja Ahlroth 2012, 10; MTV 2012-02-16.)

2.2 Palvelualojen ammattiliitto

”Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on yksityisillä palvelualoilla työskentelevien ammattiliitto” (Palvelualojen ammattiliitto s.a.). Palvelualojen Ammattiliiton tehtävä on neuvotella työehtosopimukset palvelualoille. Palvelualojen ammattiliitto on perustettu marraskuussa vuonna 2000, ja liiton arvot ovat: yhteisöllisyys, rohkeus ja tasa-arvoisuus. (Palvelualojen Ammattiliitto s.a.)

Palvelualojen ammattiliittoon kuuluvia jäseniä on yli 230 000. Liiton jäsenistä 76 % on naisia. Nuoria alle 31-vuotiaita jäsenistä on 35 %. Liiton pääsopimusalat ovat: vähittäis- ja tukkukauppa, majoitus-, ravitsemis- ja vapaa-ajanpalveluala, apteekki, parturi- ja kampaamoala, vartijat, erityisalajat, esimiehet, siivous- ja kiinteistöpalvelu. (Palvelualojen Ammattiliitto 2014-08-11.)

Liiton jäsenyys on maksuton opiskelijoille opintojen päättymiseen saakka. Työssäkäyville liiton maksu on 1,5 % bruttopalkasta. Liiton jäsenten etuja valvotaan työpaikalla, ja jäsenille tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Liiton jäsen saa ansiosidonnaisen työttömyysturvan, luottamusmiehen palvelut työpaikalla, materiaaleja työehtojen valvontaan, liiton lehden 15 kertaa vuodessa sekä muita jäsenetuja kuten lomaetuja. (Palvelualojen Ammattiliitto s.a.; 2016-05-09; 2017-01-03.)

Jäsenten erimielisyystapauksia käsitellään vuosittain noin 1500. Erimielisyystapaukset voivat liittyä esimerkiksi palkkioihin. Erimielisyystapauksissa Palvelualojen Ammattiliiton jäsenen on mahdollista saada oikeusapua. (Palvelualojen Ammattiliitto s.a.)

Vuonna 2015 Palvelualojen Ammattiliitto teetti kyselyn jäsenilleen koskien asiakkaiden puolelta tulevaa seksuaalista häirintää. Palvelualojen Ammattiliitto ei ollut aiemmin tehnyt vastaavanlaista kyselyä ja vastauksia kyselyyn tuli 580. Kyselyssä kävi ilmi, että häirintää esiintyy toimialoista eniten majoitus- ja ravitsemisalalla ja parturikampaamo alalla. Häirintä ilmenee suullisina kommentteina, sekä eleinä ja ilmeinä. Naiset joutuvat häirinnän kohteeksi todennäköisemmin kuin miehet, vaikka heidän työnkuvansa olisi sama. (Palvelualojen Ammattiliitto 2015.)

Vuonna 2015 teettämässä kyselyssä selvisi, ettei asiakkaiden puolelta ilmenevästä häirinnästä aina ilmoiteta esimiehelle. Syynä sille on se, ettei asiakkaan toimintaa pidetty loukkaavana. Naiset ilmoittavat häirinnästä useammin esimiehilleen kuin miehet. Osa-aikaiset sekä ”tarvittaessa työhön kutsutavat” työntekijät kohtaavat häirintää useammin kuin kokoaikaiset työntekijät. He ovat riskiryhmää asiakkaiden sekä työtovereiden suunnalta ilmenevän seksuaalisen häirinnän suhteen. Havainnot kiinnostivat kovasti mediaa ja Pohjoismaisia sisarliittoja, joilla oli samanlaisia havaintoja. (Palvelualojen Ammattiliitto 2015; Veirto 2016-11-09.)

Koulutuksia järjestetään vuosittain jäsenille, työsuojeluvaltuutetuille, luottamushenkilöille ja esimiehille. Koulutuksien suunnittelussa otetaan huomioon jäseniltä saadut palautteet ja esillä olevat asiat. Jos opinnäytetyöni kyselyssä havaitaan toistuvia teemoja, niin Palvelualojen Ammattiliitto voi ottaa nämä asiat huomioon suunnitellessaan seuraavan vuoden koulutuksia. (Pihonen-Randla 2016-12-20.)

2.3 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

Tavoitteena oli saada noin 150 vastaajaa reliabiliteetin toteutumisen vuoksi. Kyselyyn haluttiin ottaa mukaan sekä työntekijöinä, että esimiehinä työskenteleviä, jotta voidaan saada selville, kokevatko vastaajat enemmän työpaikkakiusaamista työntekijöiden vai esimiesten puolelta ja nouseeko kyselyssä jokin aihe toistuvasti esille. Esimerkiksi, eroaako työyhteisössään työpaikkakiusaamista tai häirintää kokeneiden henkilöiden näkemykset siitä, minkä he kokevat olevan syy heihin kohdistuneeseen työpaikkakiusaamiseen tai häirintään.

Kyselyssä kartoitetaan vastaajien työtehtäviä erityyppisissä ravintola-alan tehtävissä. Työntekijätasolla vastaajien työtehtävinä voi olla esimerkiksi tarjoilija, viinuri, kahvilatyöntekijä, pikaruokalatyöntekijä, kokki, kylmäkkö tai leipuri. Esimiestasolla vastaajien työtehtävinä voi olla esimerkiksi ravintolapäällikkö, keittiömestari, hovimestari, vuoropäällikkö, baarimestari, kahvilan- tai henkilöstöravintolan päällikkö. Kyselyn ammattiryhmärajaus taulukko löytyy sivulta 24.

Viimeiseksi vastaajilta kysytään, miten työpaikalla kiusaamiseen liittyvät ongelmat on ratkaistu. Tällä kysymyksellä selvitetään, kuinka paljon ravintola-alalla on käytössä toimintamalleja työpaikkakiusaamisen ehkäisemiseksi ja selvittämiseksi ja toteutaanko näitä toimintamalleja käytännössä.

3 TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN

Työturvallisuuslaissa käytetään termiä ”epäasiallinen kohtelu tai häirintä työpaikalla”. Arkikieleen on kuitenkin vakiintunut käsite ”työpaikkakiusaaminen”, ja tätä termiä käytänkin opinnäytetyön teoriaosuudessa. Työyhteisössä työntekijä, esimies tai työnantaja voi syyllistyä työpaikkakiusaamiseen. Työpaikkojen ihmissuhdevaikeudet havaittiin jo 1990-luvulla merkittäväksi työn kuormitustekijäksi. (Kähärä, Löppönen & Virta s.a., 6; Räisänen ja Roth 2007, 8.)

Käyn tässä luvussa läpi mitä työpaikkakiusaaminen on, ja millä eri tavoin sitä ilmenee työpaikoilla. Käsittelem työpaikkakiusaamiseen sovellettavia lakeja, ja mitä oikeuksia ne antavat kiusatulle. On kuitenkin tiedostettava, että lait eivät korjaa työyhteisön huonoa tilannetta (Kaivola 2003, 114). Tarkastelen myös mahdollisia syitä, jotka voivat altistaa kiusaamiselle.

3.1 Mitä työpaikkakiusaaminen on

”Työpaikkakiusaaminen on toistuvaa, pitkään jatkuvaa ja systemaattista kielteistä kohtelua, loukkaamista, alistamista ja mitätöintiä” (Työterveyslaitos s.a.). Työpaikkakiusaamiseksi ei katsota työyhteisössä ajoittain ilmeneviä erimielisyyksiä. Näitä voivat olla lievät, satunnaiset teot ja puheet joilla aiheutetaan mielipahaa toiselle työyhteisön jäsenelle. (Kähärä, Löppönen, Virta s.a.,8.)

Työpaikkakiusaaminen heikentää työhyvinvointia, ja aiheuttaa uhrin terveydelle haittaa. Työpaikkakiusaaminen on hyvän tavan vastaista käyttäytymistä, joka ei sovi työyhteisöön. (Tehy s.a.)

Kiusaamisesta voidaan käyttää käsitteitä kuten häirintä, epäasiallinen kohtelu tai väkivalta. Useiden käsitteiden käyttö voi häiritä kiusaamisen tunnistamista, vaikka usein näillä sanoilla tarkoitetaan samaa asiaa. (Työterveyslaitos s.a.)

Työyhteisössä kiusaaja voi olla työtoveri, esimies, alainen tai jokin ryhmä. Kiusaaminen heikentää kiusatun työhyvinvointia ja lisää stressiä. Kiusattu kokee olonsa ahdistuneeksi, nöyryytetyksi ja pelokkaaksi. (Työterveyslaitos s.a.; Suomen Mielenterveysseura s.a.)

Sosiaalinen eristäminen on yksi yleisimmistä kiusaamisen muodoista. Kiusattu jätetään yhteisön ulkopuolelle, jolloin häntä ei kuunnella eikä hänelle puhuta. Hänelle jätetään informoimatta asioista eikä hänen mielipiteitään oteta huomioon. Kiusatululta voidaan jopa ottaa kunnia työstä, jonka hän itse on tehnyt. (Kaivola 2003, 102.)

Työyhteisöissä ei voida täysin välttyä ristiriidoilta, ja tällöin osapuolet voivat pahoittaa mielensä tai loukkaantua. Työpaikoilla kuuluu olla tietyt pelisäännöt, kaikkia hankalia tai epämiellyttäviä tuntuvia tilanteita ei pääsääntöisesti katsota työpaikkakiusaamiseksi.

Työpaikalla työntekijöiden väliseksi häirinnäksi ei katsota tilanteita jolloin: työhön liittyviä ongelmia käsitellään työyhteisössä, työntekijöillä on näkemuseroja asioista, käytetään satunnaisesti työpaikalle sopimatonta kielenkäyttöä, ristiriidat jotka ovat syntyneet työhön liittyvistä päätöksistä. (Kähärä, Löppönen & Virta s.a., 8.)

Työpaikalla esimiehen tai työnjohdon puolelta häirinnäksi ei katsota tilanteita jolloin esimies antaa asiallista kriittistä palautetta, esimies tekee päätöksiä koskien miten, missä ja milloin työtä tehdään koska se kuuluu hänen työnjohto-oikeuksiin. Työnantajan kuuluu puuttua työntekijän työnteossa ilmeneviin ongelmiin ja tarvittaessa ohjata työntekijä työkykyä koskevaan tutkimukseen. Esimiehellä on oikeus työnjohdollisiin toimiin, kuten varoituksen antamiseen perusteiden ollessa pätevät. (Kähärä, Löppönen & Virta s.a., 8.)

3.2 Miten lait määrittelevät työpaikkakiusaamisen

Erilaiset lait määrittelevät työpaikkakiusaamista. Näitä lakeja ovat mm. työturvallisuuslaki, työsopimuslaki, yhdenvertaisuuslaki ja rikoslaki. Nämä lait suojaavat työntekijöitä mm. epäasialliselta kohtelulta, syrjinnältä ja terveyttä haittaavalta tai vaarantavalta häirinnältä. (Ilmarinen 2005, 84, 85.)

Selvittämällä omat oikeutesi, pystyt puolustautumaan työyhteisössä paremmin (Kaivola 2003, 112). Aukaisen nyt lyhyesti näitä yllämainittuja lakeja, ja poimin niistä tärkeimmät asiat koskien työpaikkakiusaamista. Lakien olemassaolo ja niiden erot olisi hyvä olla kaikkien työntekijöiden tiedossa, vaikkei kiusaamistilanteita työpaikalla olisi vielä havaittu.

Työturvallisuuslaki säädettiin vuonna 2002. Nimensä mukaisesti työturvallisuuslaki käsittelee työturvallisuutta, ja sen tarkoituksena parantaa työyhteisön työympäristöä ja olosuhteita. Lain tarkoitus on myös ennaltaehkäistä ja torjua työympäristöstä johtuvia työtapaturmia ja ammattitauteja sekä ehkäistä työntekijöiden fyysiselle tai henkiselle terveydelle aiheuttavia haittoja. Työturvallisuuslaissa määritellään: Mikäli työyhteisössä esiintyy työntekijään kohdistuvaa häirintää tai epäasiallista kohtelua joka voi aiheuttaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa, työnantajan on puututtava asiaan. (Minilex s.a.; Laki työturvallisuudesta... 23.8.2002/738, § 28.)

Työsopimuslakia sovelletaan työsopimukseen. Työsopimuksella työntekijä sitoutuu tekemään työtä henkilökohtaisesti työnantajalleen palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Työnantajan yleisvelvoitteenä pidetään, että työnantajan on edistettävä suhteitaan työntekijöihin ja edistettävä työntekijöiden välisiä suhteita. Työnantajan tulee kohdella työntekijöitään tasapuolisesti. Poikkeavuutta voidaan kuitenkin perustella työntekijöiden työtehtävien ja aseman perusteella. (Laki työsopimuksesta... 26.1.2001/55, 2 luku 1§, 2§.)

Yhdenvertaisuuslailla edistetään yhdenvertaisuutta, ehkäistään syrjintää ja tehostetaan syrjintää kokeneen oikeusturvaa. Laissa muun muassa määritellään syyt, jotka eivät oikeuta syrjimiseen, näitä ovat henkilön ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipiteet, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen tai jonkin muun henkilöön liittyvän syyn takia. Häirintä on käyttäytymistä, jolloin henkilön ihmisarvoa tarkoituksellisesti loukataan. (Laki yhdenvertaisuudesta... 1325/2014, 1 luku § 1, 3 luku § 8, § 14.)

Rikoslain luku 47 käsittelee työturvallisuusrikoksia. Pykälä kolmen mukaan, työnantaja tai työnantajan edustaja ei saa ilman hyväksyttävää syytä asettaa työnhakijoita tai työntekijöitä epäedulliseen asemaan. Näitä tilanteita ovat, kun työnantaja ilmoittaa työpaikasta, kun työnantaja valitsee työntekijän ja työsuhteen aikana. Vuodesta 2014 rikoslaki on määritellyt seksuaalisen ahdistelun rangaistavaksi teoksi. (Laki rikoksista... 19.12.1889/39, 47 luku, § 3; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

Tasa-arvolaki kieltää seksuaalisen ja sukupuoleen perustuvan häirinnän. Pykälä 6 mukaan työnantajien tulee kehittää sukupuolten tasa-arvoa työpaikoilla. Pykälä 6 a:n mukaan työyhteisössä joissa työskentelee vähintään 30 työntekijää, on työnantajan laadittava tasa-arvosuunnitelma. Tasa-arvosuunnitelma laaditaan vähintään parin vuoden välein, ja se käsittelee palkkausta ja muita työsuhteen ehtoja. Laki kieltää myös syrjinnän sukupuolen perusteella. Syrjinnäksi katsotaan myös se, jos esimies ei ryhdy toimenpiteisiin saatuaan tiedon työyhteisössä tapahtuvasta häirinnästä. Tämän lain noudattamista valvovat tasa-arvovaltuutettu ja yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta. (Laki tasa-arvosta... 8.8.1986/609, § 1, § 6, § 7, § 8, § 8 d, § 16.)

3.3 Työpaikkakiusaamisen ilmenemismuodot

Työpaikkakiusaamista voidaan määritellä monin eri tavoin. Tapauksesta riippuen se voi ilmetä ilmeilynä, vihjailuna, suorana sanallisena kiusaamisena tai jopa fyysisenä väkivaltana. (KAIVOLA 2003, 102.)

Verbaalista eli sanallista työpaikkakiusaamista ilmenee työntekijöiden välillä, mutta myös esimiehet voivat kiusata alaisiaan sanallisesti. Verbaalisen työpaikkakiusaamisen tunnuspiirteitä ovat: henkilön tai henkilöiden mustamaalaaminen, ammatillisen osaamisen kyseenalaistaminen tai vähättely, uhkaileminen, aseman ja maineen kyseenalaistaminen, jatkuva aiheeton arvostelu, virheellisten tietojen anto jotka vaikuttavat työntekoon, mielenterveyden kyseenalaistaminen, yksityisyyden tai kunnian loukkaaminen, väärin tietojen levittäminen ja julkinen nöyryyttäminen. Työnantaja tai esimies voi yllä mainittujen lisäksi kiusata alaisiaan verbaalisesti antamalla nöyryyttäviä käskyjä. (Tehy s.a.; Työsuojelu 2016-11-14; Kähärä, Löppönen & Virta s.a.,7.)

Fyysinen väkivalta on yksi työpaikkakiusaamisen ilmenemismuodoista. Työyhteisössä tilanne on päästetty liian pitkälle, jos henkilö ajautuu tilanteeseen, jossa hän kokee itsensä ahdistetuksi, loukatuksi tai nurkkaan ajetuksi. Tällaisessa tilanteessa henkilön ahdistus voi purkautua ulos fyysisenä väkivaltana. Väkivaltaa voi ilmetä monin tavoin, esimerkiksi töniminen, lyöminen, liikkumisen estäminen, esineillä heittäminen, uhrin vahingoittaminen teräaseella tai vaatteiden ja hiusten repiminen. Fyysistä väkivaltaa voi olla myös toisten henkilöiden matkiminen pahantahtoisesti. Tällöin henkilön fyysisiä ominaisuuksia kuten kävelytyyliä, puhetapaa, ilmeitä ja eleitä matkitaan. (Räisänen ja Roth 2007, 21; Väestöliitto s.a.; Kaivola 2003, 104.)

Theseuksessa julkaistussa opinnäytetyössä (Heiniluoto & Nikkanen 2011, 20, 21) kuvataan psyykkistä kiusaamista. Se ilmenee epäystävällisenä käytöksenä, luottamuksen menettämisenä, laiminlyömällä ja antamalla liian paljon vastuuta työhön, johon henkilöllä ei ole kokemusta tai johon ei opasteta. Kiusaamista voi myös havaita kehonkielestä kuten ilmeistä ja eleistä. Tällöin käyttäytyään kuin kiusaamisen kohteeksi joutunut henkilö olisi kuin ilmaa, häntä ei tervehditä, eikä häntä kutsuta nimellä.

Työnjohto-oikeuden väärinkäyttö on esimiesten tapa kiusata työyhteisössään. Tällöin esimiehet voivat hankaloittaa työn toteutumista. Esimies saattaa antaa työntekijöille liikaa tai liian vähän työtehtäviä, jotka eivät vastaa työntekijän osaamista. Myös työtehtäviin vaadittavia tietoja voidaan pimitää työn vaikeuttamiseksi. Työpaikoilla työnjohto-oikeuden väärinkäyttöä on esimerkiksi jatkuva aiheeton puuttuminen työntekoon, perusteeton työtehtävien laadun tai määrän muuttaminen, laitton työehtojen muuttaminen, epäasiallinen käyttäytyminen, alentava käskyjen antaminen, kohtuuttomat aikataulut ja jättämällä yhteisten kokousten ulkopuolelle. (Kaivola 2003, 103; Työsuojelu 2016; Kähärä, Löppönen & Virta s.a., 7.)

3.4 Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä

Työpaikoilla voi ilmetä seksuaalista tai sukupuolista häirintää ja se on yksi työpaikkakiusaamisen muoto. Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä eroavat toisistaan siten, että seksuaalinen häirintä on seksuaalista ei-toivottua käytöstä. Sukupuolinen häirintä ei ole luonteeltaan seksuaalista, vaan häirintä kohdennetaan henkilön sukupuoleen tai sukupuoli-identiteettiin. (Tasa-arvo s.a.)

Seksuaalinen häirintä ilmenee fyysisenä ja sanallisena lähestymisellä ja se on yksipuolista ja ei toivottua. Tällaisissa tilanteissa työtoverin fyysistä ulkonäköä kommentoidaan ja häneltä kysellään intiimejä yksityisiä asioita. Usein tällaisiin tilanteisiin liittyy myös se, että joku työyhteisössä leimataan ns. ”kevytkenkäiseksi”, jota kiusaaja pitää oikeutuksena käytökseensä. (Kaivola 2003, 104.)

Seksuaalista häirintää voi tapahtua kahden kesken tai muiden läsnä ollessa. Seksuaalinen häirintä kuitenkin yleensä tehdään salassa, jottei tapahtuneelle ole todistajia. Seksuaalisen häirinnän tunnusmerkkejä ovat sukupuolisesti vihjailevat eleet ja ilmeet, epäasialliset puheet, huomautukset varalosta tai pukeutumisesta, seksuaalisesti värityneet aineistot kuten sähköpostit tai tekstiviestit, koskettelu, ehdottelut sukupuolisesta kanssakäymisestä, raiskaus tai sen yritys. (Aro 2013-08-17; Tasa-arvo s.a.)

Jo yksikin seksuaalisen häirinnän tapaus voi vaikuttaa uhrin terveyteen vakavasti, ja aiheuttaa työkyvyttömyyttä. Tästä syystä tapaukseen on uskallettava puuttua heti. Ongelma näissä tilanteissa on se, että häirinnän uhriksi joutunut hämmentyy, eikä välttämättä osaa reagoida tapahtuneeseen tilanteeseen. (Aro 2013-08-17.)

Seksuaalinen häirintä työpaikalla vaikuttaa koko työpaikan ilmapiiriin. Usein muut työyhteisön jäsenet vaistoavat, että jotain on vialla. Seksuaalista häirintää kokeneen on ahdistavasta tilanteesta huolimatta heti pyydettävä häiritsijää lopettamaan. Tämän seurauksena asiasta huomauttanut saattaa joutua työpaikkakiusaamisen uhriksi. (Aro 2013-08-17.)

Sukupuolinen häirintä on ei-toivottua käytöstä, jolla viitataan henkilön sukupuoleen tai sukupuoli-identiteettiin sekä sukupuoleen liittyvä kiusaaminen ja teot. Sukupuolisella häirinnällä loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta. Sukupuolisen häirinnän tunnusmerkkejä ovat puhuminen halventavasti toisesta sukupuolesta ja kun kiusaamisen syynä on henkilön sukupuoli. (Tasa-arvo s.a.; Mannerheimin lastensuojeluliitto s.a.)

Apua on aina pyydettävä heti, kun työyhteisössä koetaan seksuaalista tai sukupuolista häirintää. Asia on otettava puheeksi esimiehen, työpaikan työsuojeluvaltuutetun tai luottamusmiehen kanssa. Yhteyttä voi ottaa myös tasa-arvovaltuutettuun, jonka kanssa asiasta voi keskustella maksutta. (Tasa-arvo s.a.)

Työnantajan on huolehdittava, ettei työntekijä altistu seksuaalisen tai sukupuolisen häirinnän kohteeksi työpaikallaan. Tapauksesta riippuen työnantajan on ryhdyttävä tarpeellisiin toimenpiteisiin, jotta häirintä saadaan loppumaan. Työnantaja voi antaa häiritsijälle huomautuksen tai varoituksen, tai puuttua työtehtävien ja työskentelytilojen järjesteluihin. Työnantajalla on myös oikeus purkaa häirintää aiheuttaneen henkilön työsopimus. Jos työnantaja ei ryhdy toimiin saatuaan tiedon työyhteisössä koettavasta epäasiallisesta häirinnästä, voidaan puhua syrjinnästä. (Tasa-arvo s.a.; Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2016-04-27.)

Seksuaalisen ja sukupuolisen häirinnän ennaltaehkäisemiseksi työpaikkojen olisi hyvä ottaa käyttöön toimintamalli, jossa käydään läpi varhaisen puuttumisen malleja sekä toimintaohjeita näiden tilanteiden varalle (Aro 2013-08-17).

3.5 Työpaikkakiusaamisen syitä

Työpaikkakiusaamisen syistä puhuttaessa on hyvä muistaa, ettei työpaikalla havaittavissa oleva työyhteisön huono ilmapiiri välttämättä johdu ainoastaan henkilöiden välisistä ongelmista. Ongelmat tai huono ilmapiiri työyhteisössä voi johtua myös esimerkiksi työperäisistä ongelmista kuten organisaation, työn tai työolosuhteen ongelmista. Myös henkilökohtaiset ongelmat ihmisten elämässä kuten kriisit, fyysiset ja psyykkiset sairaudet työpaikalle tuotuna aiheuttavat mahdollisesti ongelmia työyhteisössä. (Järvinen 2012, 86.)

Theseuksessa julkaistussa opinnäytetyössä (Öström 2011, 17, 25, 26, 27) kuvataan kiusaamisen synnyn syitä. Kyse voi olla kiusaajan henkilökohtaisista tuntemuksista kuten kilpailusta, menetyksen pelosta tai stressistä. Työyhteisössä esiintyvät kuppikunnat voivat myös vaikuttaa yksilön ajattelutapaan. Työpaikkakiusaamisen syy voi olla myös johdon tai organisaation puutteellisissa johtamisvoissa. Työn johdon puutteita voivat olla muunmuassa: huonosti toteutettu henkilöllisyyspolitiikka, huonot johtamistaidot, huonosti organisoidut työtehtävät, toimimaton keskusteluyhteys ja korostettu kilpailu. Nämä mainitut epäselvyydet työtehtävistä ja vastuusta työpaikalla voivat aiheuttaa ongelmia ihmisten välille. Työyhteisön huono ilmapiiri ja pelot saattavat ajaa työntekijät tilanteeseen, jossa he eivät itsekään kykene ymmärtämään omaa käytöstään. (Työterveyslaitos s.a.; Kylliäinen 2009, 61.)

Kiusatuksi tai häiritsevän käytöksen uhriksi voi joutua erilaisuutensa vuoksi, jolloin henkilöä kiusataan esimerkiksi rodun, uskonnon tai seksuaalisen suuntautumisen takia. Työpaikkakiusaamiselle voi altistaa oman erinomaisuuden esiin nostaminen ja sosiaalisten normien rikkominen. (Kaivola 2003, 109; Työterveyslaitos s.a.)

Työyhteisössä tulee konflikteja, jotka voivat syntyä erimielisyyksistä koskien työntekoa tai sitä, etteivät henkilöt tule toimeen keskenään ja tämä tilanne voi olla ponnahduslauta työpaikkakiusaamiselle. Konflikti vaikuttaa koko työyhteisöön, ja työaika käytetään usein konfliktin puimiseen. Työyhteisössä konfliktin ulkopuoliset valitsevat usein kumman puolelle he asettuvat, joka aiheuttaa ristiriitoja koko työyhteisöön. (Tavainen 2015-09-11; Laakso 2015-02-07.)

Ikäerot voivat olla haastavia työpaikoilla, koska työntekijät ovat keskenään eri sukupolvea. Työntekijöiden ikäeroihin liittyy paljon ennakkoluuloja, kuten että nuoret ovat kokemattomia, vastuuntunnotomia sekä epäluotettavia. Vanhemmat työntekijät voidaan taas esimerkiksi leimata kaavoihin kangistuneiksi. Jokaisen työyhteisön jäsenen pitäisi päästä irti näistä ennakkoluuloista, ja nähdä ikäerot mahdollisuutena molemmin puoliseen oppimiseen. (Ilmarinen 2005, 7, 34, 35.)

Yksi syy kiusaamiselle voi myös olla, että kiusaaja kokee henkilön uhaksi itselleen. Kiusaaja voi tuntea kateutta henkilöille jotka ovat itsenäisiä, kaikkien kanssa toimeentulevia sekä erittäin ammattitaitoisia. Kiusaamisen uhriksi joutuvat ovat usein rehellisiä eivätkä he vastaa huonoon käytökseen samalla tavalla. Kiusaajan motiivina voi myös olla vapaa-ajalla syntyneet ristiriidat ja halu korostaa omaa asemaansa. Kiusaaja haluaa usein tartuttaa omaa pahaa oloaan muihin. Joissakin tapauksissa kiusaaja voi kärsiä myös persoonallisuushäiriöistä. (Workplace bullying institute s.a.; Työterveyslaitos s.a.; Haapasaari ja Segercrantz 2014-09-26.)

Persoonallisuushäiriöt voivat olla syy työpaikkakiusaamiseen. Silloin persoonallisuudessa, käyttäytymistavoissa ja vuorovaikutuksissa havaitaan häiriöitä. Persoonallisuushäiriöitä on useita ja erilaisia. Nostan esille persoonallisuushäiriöstä narsismin, koska narsistinen työyhteisön jäsen voi saada paljon tuhoa aikaan. Narsistin luonteelle on ominaista arvaamattomuus ja narsistin mieli muuttuu usein. Narsistinen henkilö on omasta mielestään paras kaikessa, eikä hän myönnä tekemiään virheitä. Narsisti käyttää muita hyväkseen, on itsekeskeinen ja huomionkipeä. Jotta työyhteisö ei kärsisi narsistista, on otettava käyttöön toimintamalleja, joilla pyritään estämään narsistin epäasiallinen käyttäytyminen. Toimintamallit ovat kirjalliset rajat ja säännöt, kuinka toimia työpaikalla. Meissä jokaisessa on havaittavissa narsistisia piirteitä, ja nykypäivänä sanaa voidaan käyttää liian helposti puhuttaessa toisesta ihmisestä. Näissä tilanteissa on muistettava, että työyhteisössä työtoverin tai esimiehen diagnoosin toteaminen pitäisi jättää psykiatrille. (Terve s.a.; Mikkonen 2013-03-15.)

4 TOIMENPITEET TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN VARALLE

Jokainen työyhteisön jäsen toivoo oikeudenmukaista ja tasapuolista kohtelua itseään ja muita kohtaan. Oikeudenmukaisuutta työyhteisössä voidaan edesauttaa johdon ja työntekijöiden toimintaperiaatteilla, jolloin jokaisen on sitouduttava noudattamaan niitä. (Surakka ja Rantamäki 2013, 92.)

Tässä luvussa käyn läpi, millaisilla tavoilla työpaikkakiusaamista voidaan pyrkiä ehkäisemään sekä miten työpaikkakiusaamista havaittaessa kuuluu toimia. Epäilyskin työpaikkakiusaamisesta on otettava vakavasti, mutta on muistettava, että kaikki väitteet eivät välttämättä ole totta. Sen vuoksi asia täytyy aina selvittää. (Säntti 2010-12-07.)

4.1 Kiusaamisen ehkäisy

Työpaikoilla olisi tärkeää panostaa työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisyyn, vaikka ongelma ei olisi ajankohtainen. Panostamisella tarkoitetaan toimintamallien suunnittelua ja arvioimalla henkisen työhyvinvoinnin riskejä. Avain asemassa ovat myös jatkuvat koulutukset, esimiestyön ja yhteistyön kehittäminen. (Peippo s.a.)

Toimintamallin tulisi sisältää seuraavat asiat:

- Selkeän kuvauksen siitä, ettei työpaikkakiusaamista tai häirintää hyväksytä.
- Määritelmä kiusaamisesta ja esimerkkejä millainen käyttäytyminen on kiusaamista.
- Lainsäädännöt, mitkä liittyvät työpaikalla tapahtuvaan kiusaamiseen ja häirintään. Näillä lailla selvitetään jokaiselle työyhteisön jäsenelle vastuut, velvoitteet ja mahdolliset seuraukset työyhteisössä tapahtuviin kiusaamis- ja häirintätilanteisiin.
- Etenemismalli eli kuinka kiusaamistilannetta lähdetään selvittämään.
- Selkeän ohjeistuksen kuinka toimia kiusaamisen kohteeksi joutuneelle, kiusaamista havaitsevalle, kiusaajalle sekä esimiehelle.
- Mistä on mahdollista saada tukea näissä tilanteissa, näitä voivat olla esimerkiksi: työpaikan johto, työsuojeluhenkilö, luottamusmies, henkilöstöhallinto, työterveyshuolto, työsuojeluviranomainen tai ammattiliitto.
- Toimintamalli kuinka tilannetta seurataan ja arvioidaan ja millä menetelmillä.
- Ilmoituslomakkeen täyttäminen tilanteissa jolloin koetaan kiusaamista tai häirintää. (Työterveyslaitos s.a.)

Toimintamallilla ei ole kuitenkaan merkistystä, ellei työpaikoilla pidetä huolta siitä, että jokainen tietää toimintamallin olemassaolosta ja siinä olevista ohjeista. Työpaikan esimiehillä on vastuu toimintamallin tiedottamisesta. Toimintamallin tiedottamisen voi yhdistää esimerkiksi kokouksiin tai perehdytysmateriaaliin. (Työterveyslaitos s.a.)

Työyhteisön luottamus kasvaa ja kehittyy sitä mukaan, mitä avoimempi ilmapiiri työyhteisössä on. Luottamus ja avoimuus työyhteisössä vahvistavat toisiaan, ja tällä toiminnalla nostetaan työyhteisön toimintakykyä ylöspäin. Työntekijät toimivat esimerkkeinä toisilleen, varsinkin kun työyhteisöön tulee uusia työntekijöitä. Jokainen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan työyhteisön ilmapiiriin ja menestykseen. (Kylliäinen 2009, 50; Surakka ja Rantamäki 2013, 92.)

Työyhteisössä on tärkeää kehittää hyvää ja turvallista työilmapiiriä, jolla voidaan ennaltaehkäistä työyhteisössä tapahtuvia ristiriitoja. Työyhteisön toimintaperiaatteina voidaan pitää, että jokaista kohdellaan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti työyhteisössä. Työyhteisössä pitää myös huolehtia hyvästä tiedonkulusta ja perehdyttämisestä sekä kannustamisesta. (Tehy s.a.)

Ammattimaiset yhteistyösuhteet korostuvat, kun kaikki työyhteisössä tietävät millaista toimintaa jokaiselta omassa työtehtävässä odotetaan. Jos työroolisi työyhteisössä on epäselvä, on suositeltavaa ottaa asia puheeksi esimiehen kanssa. (Surakka ja Rantamäki 2013, 98.)

Työvoiman ikääntyessä työelämästä poistuu työntekijöitä enemmän kuin uusia työntekijöitä saapuu. Työpaikoilla on tärkeää oppia jakamaan työtehtävät eri ikäryhmien kesken ja tehtävä eri-ikäisten työntekijöiden yhteistyöstä sujuvaa. Kaikissa haasteissa mitä kohtaamme työpaikalla, kuten esimerkiksi ikähaasteet, tärkeintä on kunnoitus toisiamme kohtaan. (Ilmarinen 2005, 8, 10.)

Palautteen annon jatkuvaan tärkeyteen ja jatkuvuuteen olisi hyvä kiinnittää huomiota. Hankalia tilanteita syntyy usein palautteen annon yhteydessä, vaikka palaute olisikin asiallista. Palautteen saaja ei välttämättä hyväksy saamaansa palautetta, tai arvioi oman toimintansa täysin päinvastoin kuin palautteen antaja. Tällaisissa tilanteissa monet hermostuvat heihin kohdistuvasta asiallisesta ja aiheellisesta kritiikistä. (Järvinen 2012, 128, 130.)

Hankalissa tilanteissa on hyvä ensin tiedostaa omat ajatuksensa, tunteensa ja arvostuksensa, ja pyrkiä erottamaan nämä objektiivisesta totuudesta. Hankalan ihmissuhteen tai tilanteen arvioimiseksi on tärkeää olla rauhallisessa mielentilassa. Rauhallisuuden saavuttamiseksi voi siirtyä tarpeen vaatiessa yksin hiljaiseen tilaan ja kasata ajatuksensa. Hankalaksi työkaveri koetaan, kun hän toiminnallaan rikkoo odotuksiamme ja toiveitamme. (Räisänen ja Roth, 2007, 11.)

On hyvä muistaa ja ymmärtää, että työyhteisöissä jokaisen kokemus samoista asioista on erilainen. Tämä johtuu siitä, että henkilöiden omat lähtökohdat, tiedot, asenteet ja tunteet vaikuttavat miten tulkitsemme asiat. (Järvinen 2012, 103.)

Työyhteisössä hankalaan käytökseen pitää puuttua, kun työtoverin käytös on vaarallista, rikollista tai yleisistä käytösnormeista poikkeavaa. Työtoveri ei myöskään saa käyttäytyä asiattomasti asiakkaita kohtaan, sabotoida kenenkään työtä tahallisesti, pimittää tietoja tai puhua pahaa kilpailijoille tai asiakkaille. Tällaisissa tilanteissa vastuu on juridisesti esimiehellä. (Räisänen ja Roth, 2007, 15.)

4.2 Toimenpiteet työpaikkakiusaamista havaittaessa

Työpaikoilla, joissa on toimintamalli työpaikkakiusaamisen varalle, kiusaamis- ja häirintätilanteita aletaan purkaa toimintamallin ohjeiden mukaisesti. Jos toimintamallien olemassaolosta ei ole tietoa, voi työntekijä ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun tai luottamusmieheen. (Työterveyslaitos s.a.)

Omista kokemuksistaan on hyvä lähteä keskustelemaan esimerkiksi työtoverin kanssa ja selvittää, kuinka työtoveri on kokenut tilanteet. Tilanteen hahmottamista helpottaa, jos kirjaa häiritseviä asioita muistiin. Asiat on hyvä kirjoittaa ylös siksi, että tarvittaessa asia on helpompi selvittää esimiehelle. Kaikki mahdollinen todistusaineisto työpaikkakiusaamisesta kannattaa säilyttää, näitä voivat olla epäasialliset sähköpostit tai tekstiviestit. (Työterveyslaitos s.a.)

Työpaikkakiusaaminen on uskallettava ottaa puheeksi, vaikka kyseessä olisi vain epäily mahdollisesta kiusaamisesta. Asia pitää ottaa puheeksi kiusaavasti käyttäytyvän ihmisen kanssa ja kertoa hänelle minkä hänen käytöksessään on kokenut epäasiallisena käyttäytymisenä ja pyytää häntä lopettamaan. Tarvittaessa työtoverin voi pyytää henkiseksi tueksi tähän keskusteluun tai kertoa asiasta suoraan esimiehelle. (Työterveyslaitos s.a.)

Jos työyhteisössäsi esimies on se, joka kiusaa, käänny hänen esimiehen, hallituksen tai vastaavan puoleen. Jokainen hankala tilanne työyhteisössä on otettava vakavasti. Henkilöä, joka on kokenut työpaikkakiusaamista, ei saa mitätöidä, vähätellä tai syyttää. (Kaivola 2003, 113.)

Esimiehen on muistettava, että hänen on kuultava molempia osapuolia tapaukseen liittyen, ja oltava tasavertainen molemmille. Esimies ei saa jättää ongelmaa ratkaisematta, vaan asioista on keskusteltava, jolloin sovitaan tarvittavat toimenpiteet tilanteen ratkaisemiseksi, ja kuinka jatketaan tästä eteenpäin. Ennen keskusteluita on kuitenkin tärkeää muistaa tiedottaa molempia osapuolia tulevasta keskustelusta, jotta he osaavat varautua siihen. Keskustelun jälkeen sovittuja asioita on seurattava, ja pidettävä uusi keskustelu aiheeseen liittyen lähitulevaisuudessa. (Kaivola 2003, 113.)

Tilanteessa, jossa voidaan todeta kiusaamista tapahtuneen, esimiehen pitäisi antaa kiusaajalle huomautus tai varoitus sekä kieltää todettu kiusaaminen. Tilanteen seuranta tämän jälkeen on tärkeää, jotta kiusaaminen työpaikalla saadaan loppumaan. (Kähärä, Lehtinen, Löppönen, Noro & Virta s.a.,13.)

Jos tilanne työpaikallasi vaatii toimenpiteitä, mutta esimiehesi ei puutu asiaan (suositellaan puuttuvan kahden viikon sisällä), voit kertoa asiasta esimiehesi esimiehelle. Mikäli toimenpiteisiin ei tämänkään jälkeen ryhdytä, voi asiasta tehdä valvontapyyynnön työsuojeluviranomaiselle. Työsuojeluviranomisten tehtävänä on valvoa työturvallisuuslain noudattamista. (Työterveyslaitos s.a.)

Työpaikkakiusaamista selvittäessä osapuolten näkemykset voivat erota usein toisistaan. Asiaa käsitellessä on tärkeää, että molemmat osapuolet kokevat käsittelyn puolueettomaksi. Jos tilannetta selvittäessä ilmenee, ettei kyse ole kiusaamisesta tai häirinnästä, voi taustalla olla työstä tai työnjärjestelyistä johtuvia väärinkäsityksiä. Työstä johtuvia väärinkäsityksiä voivat olla kiire, ylityöt, tiedonkulun heikkous, aikatauluongelmat, laaturiheet tai asiakkaiden reklamaatiot. Tällöin työstä aiheutuviin häiriöihin on puututtava. (YTY 2015-01-09.)

Hankalissa tilanteissa on muistettava, ettemme voi puuttua ihmisten persoonaan, koska on todella vaikeaa, jopa usein mahdotonta muuttaa omaa persoonaansa, ominaisuuksia ja asenteita. Voimme kuitenkin puuttua mahdollisiin ongelmiin henkilön työsuorituksesta tai työpaikalla tapahtuvaan huonoon käytökseen. Jokainen siis saa olla persoonaltaan sellainen kuin on, mutta työyhteisössä on käytäyttyävä ja tehtävä työ tiettyjen vaatimusten mukaisesti. (Järvinen 2012,116.)

Työtoverit voivat myös omalla toiminnallaan auttaa ratkaisemaan työyhteisössä syntyviä konflikteja. He voivat olla suurentelematta muiden osapuolien yhteydenottoja ja ottamatta kantaa hankaliin tilanteisiin, mihin heillä ei ole osallisuutta. Työtovereiden on kuitenkin puututtava tilanteisiin, jossa he todistavat epäasiallista käytöstä. Konflikteihin pitäisi puuttua heti, eikä tilannetta saisi päästää huonommaksi. Konfliktin jälkeen henkilöt voivat lakata puhumasta toisilleen ja henkilöiden välinen vuorovaikutus voi muuttua työyhteisöön sopimattomaksi. Konfliktien ratkaisuisissa esimiehen rooli on tärkeä, ja esimiehen on uskallettava puuttua asiaan tilanteen ratkaisemiseksi. (Kylliäinen 2009, 116; Laakso 2015-02-07.)

Työyhteisön johtaminen on epäonnistunut, jos riita puhkeaa konfliktiksi tai jos asia siirtyy oikeusprosessiksi. Tällöin on puututtava koko työyhteisön parantamiseen ja pyrkiä siihen, ettei tilanne enää toistuisi. (Kaivola 2003, 113.)

4.3 Työpaikkakiusaamisen vaikutukset

Työpaikkakiusaaminen vaikuttaa uhriin ja koko organisaatioon. Organisaatiolle työpaikkakiusaaminen aiheuttaa suuria taloudellisia menetyksiä koska aikaa ja rahaa käytetään erilaisiin selvityksiin ja juridisiin toimenpiteisiin sekä työterveyshuoltoon. Lisäksi organisaatio menettää hyvät työntekijät, koska he irtisanoutuvat tai vaihtavat työpaikkaa tilanteen vuoksi ja työnantajan voi olla vaikeaa saada uusia työntekijöitä. Työntekijöiden sairaspöissaolot lisääntyvät, koska töissä oleminen koetaan rasakaksi. Työpaikkakiusaaminen myrkyttää usein koko työilmapiirin, ja pahoinvointi leviää koko organisaatioon. Sen seurauksena asioita ei uskalleta ottaa puheeksi, koska pelätään itse joutuvansa seuraavaksi kiusaamisen uhriksi. Tällä luodaan työpaikalle ahdistunut ja sulkeutunut ilmapiiri. (Kaivola 2003, 106.)

Kiusaamisen uhriksi joutunut voi kärsiä stressistä, ahdistuneisuudesta, masennuksesta sekä keskittymis- ja univaikeuksista. Tämän lisäksi uhriksi joutunut voi alkaa kyseenalaistaa omaa ammattitaitoaan, älykkyyttään ja mielenterveyttään. Työyhteisössä tapahtuvien hankalien tilanteiden jälkeen kiusaamista kokeneen ja koko työyhteisön hyvinvoinnin parantaminen on tärkeää. Jokaisella pitää olla mahdollisuus työpaikallaan turvalliseen työntekoon ja työyhteisöön. (Kaivola 2003, 105; Järvinen 2012, 100; Korhonen 2009, 101, 103, 157; Anttila 2011-04-11.)

5 TUTKIMUKSEN KULKU

Kyselyn aikataulus: ensimmäisen luonnoksen kyselystä lähetin Antti Veirtolle 4.1.2017 luettavaksi. Tarkistuksen jälkeen muokkasin kysymyksiä häneltä saadun palautteen mukaan. Webropol-ohjelmalla kysely tehtiin 11.1.2017, apunani kyselyn tekemisessä oli Pentti Mäkelä. Samana päivänä Webropolin kyselynlinkki lähetettiin Antti Veirtolle tarkistukseen.

Kysely lähetettiin 12.1.2017 viidelle koehenkilölle, jotka vastasivat kyselyyn ja antoivat siitä palautetta. Saatujen palautteiden perusteilla tein korjaukset kyselyyn 19.1.2017. Valmiin kyselyn linkki lähetettiin Palvelualojen Ammattiliiton jäsenille sähköpostitse 25.1.2017. Muistutus kyselystä lähetettiin 1.2.2017 ja kysely suljettiin 9.2.2017.

5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössäni käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan määrällistä tutkimusta, mutta siitä voidaan puhua myös tilastollisena tutkimuksena. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pyritään vastaamaan kysymyksiin: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tuloksia havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään strukturoidusti. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään standardoiduilla tutkimuslomakkeilla, joihin on rakennettu valmiit vastausvaihtoehdot. Havainnointi tällaisessa tutkimuksessa on ulkopuolista, esimerkiksi tässä opinnäytetyössä minä kyselynlaatijana en ole ollut tekemisissä vastaajien kanssa. Kuten kaikissa tutkimuksissa, myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää perehtyä huolellisesti tutkittavaan aiheeseen ennen kyselyn aloittamista. (Heikkilä 2014, 15, 16, 17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on myös huomioitava aiemmat tutkimukset ja tehtävä niistä johtopäätöksiä. Palvelualojen Ammattiliitolla oli jo materiaalia asiakkaiden puolelta tulevasta häirinnästä, jota liiton jäsenet olivat kokeneet, joten opinnäytetyöni rajattiin työyhteisön sisällä tapahtuvaan häirintään. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 140.)

Tutkimukseen kuuluvat käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli mitataan sitä, mitä tutkimuksella halutaankin selvittää. Validius merkitsee systemaattisen virheen puuttumista. Mitattavat käsitteet ja muuttujat on määriteltävä tarkoin, jos näin ei tehdä, eivät mittaustulokset ole päteviä. Validius pitää varmistaa etukäteen, koska sen tarkastelu jälkikäteen on hankalaa. Validin toteutumista edesauttaa perusjoukon määrittely tarkkaan, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2014, 27.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta, ja tulosten tarkkuutta. Tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia, ja tutkimukselta vaaditaan toistettavuutta tuloksissa. Tutkimuksen otoskoon ollessa pieni, tulokset ovat sattumanvaraisia. Kyselytutkimuksissa on tärkeää huomioida kato, eli ketkä eivät vastaa kyselyyn. Tutkimuksessa on myös huomioitava koko perusjoukko, ei vain tiettyjä ryhmiä. Esimerkkinä tämä kysely lähetettiin jäsenille, jotka työskentelevät monipuolisesti ravintola-alalla. Jos kysely olisi lähetetty pelkästään tarjoilijoina työskenteleville, voitaisiin sanoa, että tutkimuksessa huomioitiin vain tietty ryhmä. (Heikkilä 2014, 28.)

Perusjoukko eli kyselyyn osallistuvien henkilöiden valinta, on tässä työssä joukko ravintola-alalla työskenteleviä Palvelualan Ammattiliiton jäseniä. Tutkimuksessa käytettiin systemaattista otantaa, jolloin perusjoukosta poimitaan tasaisin välein yksiköitä. Edellytyksenä otannalle on, että perusjoukko on satunnaisessa järjestyksessä tutkittavien ominaisuuksien mukaan. Taulukossa 1 on esitetty kyselyn ammattiryhmän rajaukset. (Hirsjärvi ym. 2009, 140).

TAULUKKO 1. Kyselyn ammattiryhmärajaukset.

- 1000 hengen systemaattinen otanta alla olevasta sopimusalajoukosta (joilla sähköpostiosoite ilmoitettuna)
- vain työssäkäyvät joilla postikieli suomi
Hovimestari
Baarimestari (esimies)
Salinvalvoja
Keittiömestari
Emäntä: keittiö, ravintola, hotel, motel
Emäntä: ruokala, kahvila, vuoro- ja ap
Ravintolapäällikkö, vastaavat hoitajat
Huoltamoesimies (mara)
Ravitsemusalan työntekijä
Tarjoilija, viinuri, baarimestari
Vahtimestari (kiinteä palkkainen)
Portieeri
Keittiötyöntekijä (kokki, keittäjä)
Annostelija
Kahvilatyöntekijät
Pikaruokalatyöntekijät
Palvelurahapalkkainen tarjoilija, viinuri
Palvelurahapalkkainen vahtimestari
Ateriaali
Huoltamotyöntekijä (mara)
Vuokratyöntekijä (mara)

5.2 Kyselyn rakenne

Webropolin kysely jaettiin neljään välilehteen. Ensimmäisellä sivulla kysytään vastaajan perustietoja kuten sukupuoli, syntymävuosi, kuinka kauan on työskennellyt ravintola-alalla ja toimiiko vastaaja nykyisessä yrityksessään esimiehenä vai työntekijänä ja mikä hänen työnimikkeensä on. Ensimmäisellä kysely sivulla ei ollut muita pakollisia kysymyksiä, kuin ”toimitko nykyisessä työpaikassasi”- kysymys, jolla haluttiin selvittää vastaajan työnimike.

Kyselyn toinen sivu koski epäasiallista kohtelua ja häirintää työyhteisössä. Kyselyn yläalassa muistutettiin vastaajia, että kyselyssä ei oteta huomioon asiakkaiden puolelta tulevaa häirintää. Tällä sivulla oli monivalintakysymyksiä (kysymykset nro 7, 8, 9) jolloin vastaaja pystyi valitsemaan enemmän kuin yhden vaihtoehdon. Pakollisia kysymyksiä sivulla olivat kysymykset 7, 8, 9, koska koko kyselyn idea oli selvittää kuinka paljon ja millaista työpaikkakiusaamista ravintola-alalla tapahtuu. Kysymyksessä 9 vastaajilta kysyttiin millä tavoin epäasiallinen kohtelu ilmenee vastaajan työyhteisössä. Vastausvaihtoehtoja oli 7, ja vastauksissa käytettiin marginaalia. Marginaalit kysymykseen olivat: ” ei lainkaan, yksittäinen tapaus”. Tällä pyrittiin selvittämään, onko jotain kiusaamistapaa havaittavissa enemmän tai vähemmän. Kysymys 10 oli jatkokysymys, jossa vastaaja pystyi halutessaan ominsanoin kertomaan, onko epäasiallista häirintää ilmennyt muilla tavoin, kuin edellisessä kysymyksessä.

Jos vastaaja oli kokenut itseensä kohdistuvaa häirintää, vastaajalle avautui kysymys 11, jossa kysyttiin, minkä vastaaja kokee syyksi, miksi häneen on kohdistunut epäasiallista kohtelua tai häirintää. Tämä ei ollut pakollinen kysymys, vaan vastaaja sai itse päättää, haluaako vastata. Tämä siitä syystä, että vastaaja ei välttämättä osaa sanoa, mistä syystä häneen kohdistuu häirintää.

Kyselyn kolmas sivu koski seksuaalista ja sukupuolista häirintää. Kyselyn rakenne oli samanlainen kuin aiempi sivu, mikä koski epäasiallista kohtelua ja häirintää.

Kyselyn viimeisellä sivulla kysyttiin, miten työyhteisössäsi häirintään ja työpaikkakiusaamiseen liittyvät asiat ovat ratkaisu. Kysymys numero 17 oli pakollinen, jotta saisimme tietoa puuttuvatko työpaikat näihin ongelmiin. Vastausvaihtoehdot olivat ” ei ole puututtu”, ”on puututtu, ei yhtenäisiä kätän-teitä”, ”puututtu, ja on yhdessä sovitut pelisäännöt näiden tilanteiden varalle” sekä ”en osaa sanoa”. Mikäli vastaaja vastasi, että asiaan on puututtu, ja työyhteisössä on tietyt pelisäännöt, aukesi lisäkysymys ” noudatetaanko näitä pelisääntöjä”, jossa vastausvaihtoehdot olivat kyllä tai ei.

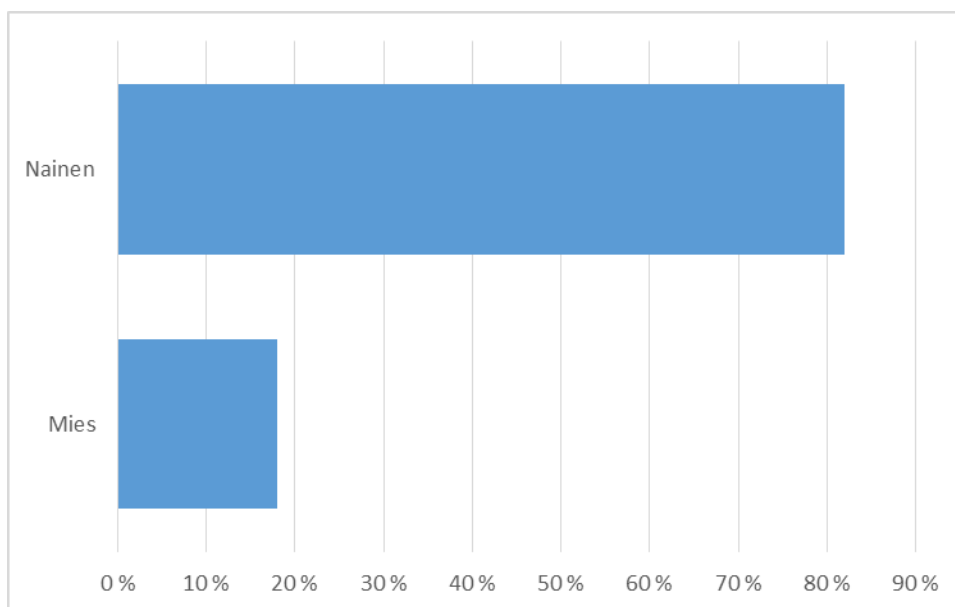
6 TULOKSET

Kyselyyn vastasi 152 Palvelualojen Ammattiliiton jäsentä. Osiot ovat jaoteltu siten, että tuloksien ensimmäinen osa käsittelee vastaajien tietoja. Toisessa osassa on kyselyn tuloksia koskien työpaikkakiusaamista. Kolmannessa osassa on tuloksia koskien seksuaalista ja sukupuolista häirintää, ja viimeiseksi kyselyn tuloksia kosken miten työyhteisöissä on ratkaistu hankalat tilanteen.

Kuten jo aiemmin mainittiin, kaikki kysymykset eivät olleet pakollisia kysymyksiä. Tästä syystä kysymyksien vastaajien määrissä voi olla eroja. Osa avoimista vastauksista on jätetty pois, jos vastaajat eivät vastanneet kysytyyn kysymykseen.

6.1 Vastaajien tiedot

Kysymys 1: Vastaajista haluttiin selvittää sukupuoli.



KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma, naisia 82 % ja miehiä 18 %.

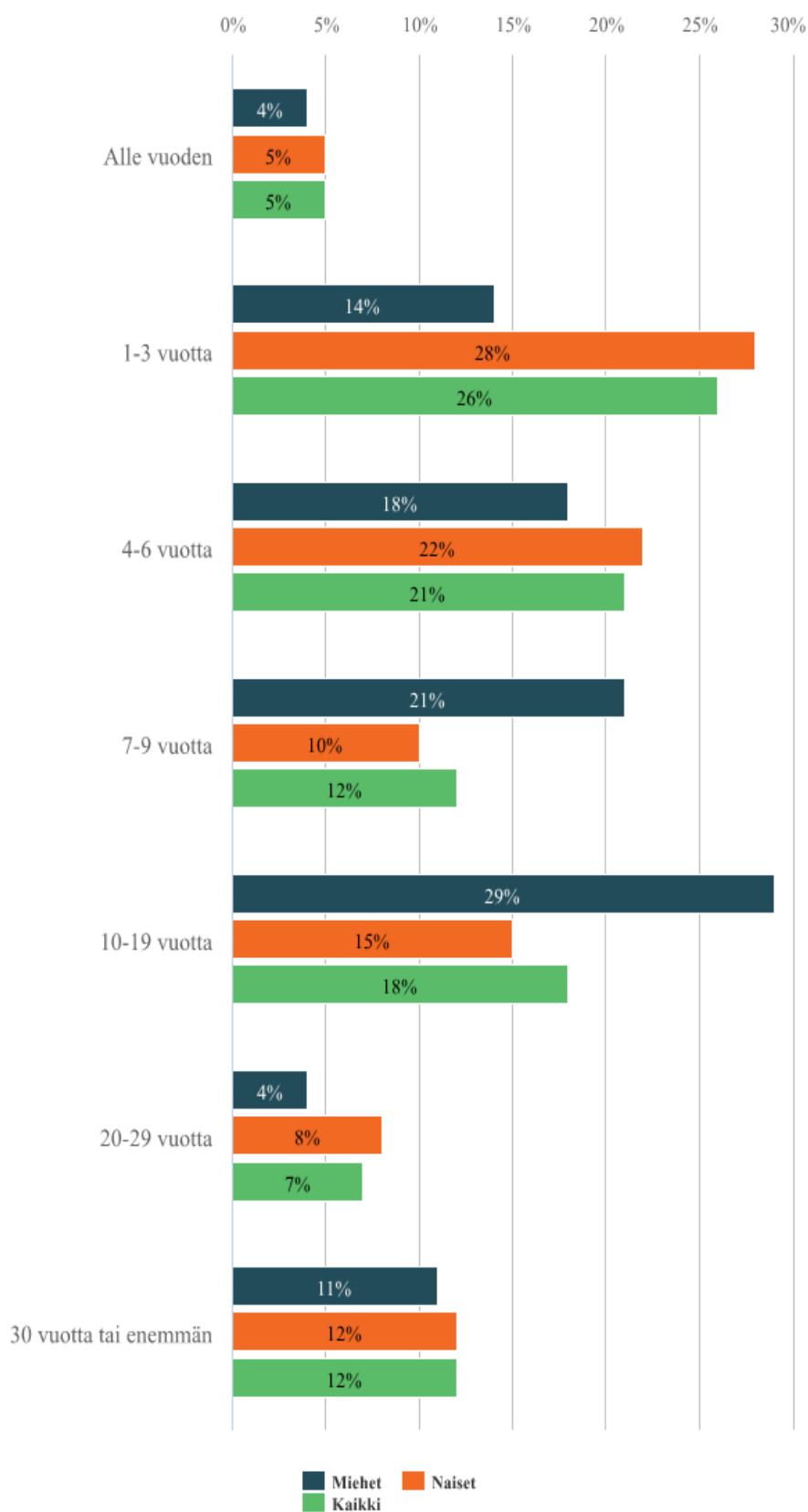
Kysymys 2: Haluttiin selvittää vastaajien syntymävuosi. Enemmistö vastaajista oli syntynyt 90-luvulla, toiseksi eniten 80-luvulla ja kolmanneksi eniten 60-luvulla. 70 ja 50-luvulla syntyneitä oli lähes yhtä paljon.

TAULUKKO 2. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

	Miehet	Naiset	Kaikki
1997	0	6	6
1996	1	12	13
1995	2	9	11
1994	1	7	8
1993	2	7	9
1992	1	15	16
1991	0	4	4
1990	1	3	4
1989	2	3	5
1988	2	7	9
1987	3	2	5
1986	2	2	4
1985	0	2	2
1984	0	3	3
1983	1	2	3
1982	0	1	1
1981	1	4	5
1980	0	0	0
1979	1	1	2
1978	0	1	1
1977	0	2	2
1976	1	1	2
1975	0	0	0
1974	1	1	2
1973	0	0	0
1972	0	1	1
1971	1	0	1
1970	1	0	1
1969	0	3	3
1968	0	1	1
1967	0	3	3
1966	0	3	3
1965	1	0	1
1964	2	0	2
1963	0	3	3
1962	0	4	4
1961	1	2	3
1960	0	1	1
1959	0	3	3
1958	0	0	0
1957	0	1	1
1956	0	2	2
1955	0	0	0
1954	0	1	1
1953	0	1	1

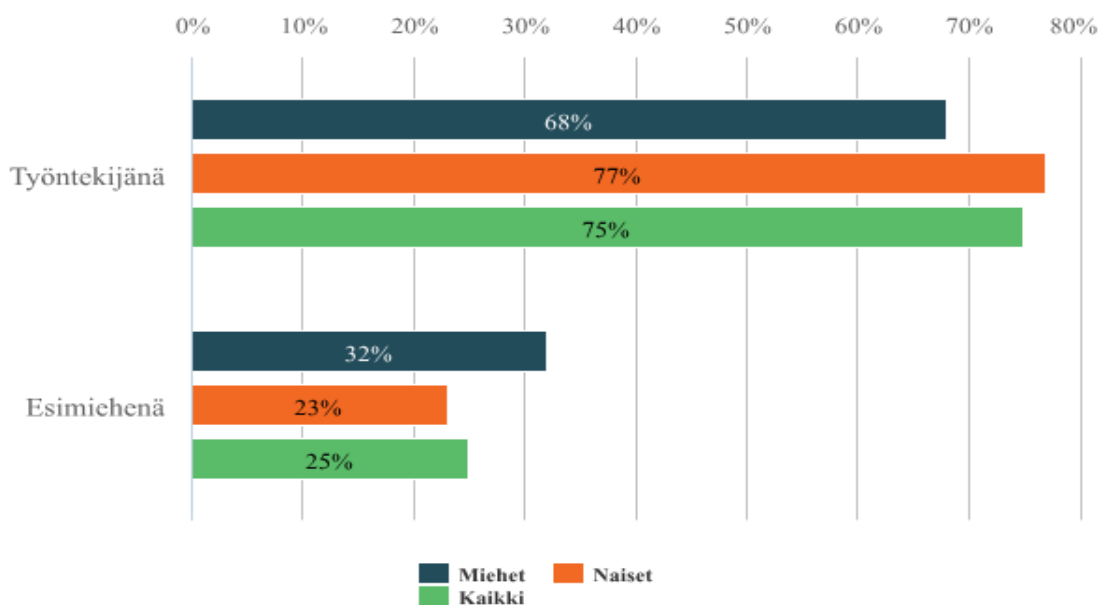
Yhteensä	28	124	152
----------	----	-----	-----

Kysymys 3: Haluttiin selvittää, kuinka kauan vastaajat ovat työskennelleet ravintola-alalla.



KUVIO 2. Työskentely ravintola-alalla vuosissa sukupuolen mukaan.

Kysymys 4: Haluttiin selvittää, työskentelevätkö vastaajat esimiehenä vai työntekijänä yrityksessä.



KUVIO 3. Työskentely työntekijöiden sukupuolen mukaan.

Kysymys 5: Haluttiin selvittää, missä tehtävissä vastaajat työskentelevät. Taulukko 3 kuvaa vastaajia, jotka eivät työskentele esimiehenä. Taulukko 4 kuvaa vastaajia, jotka työskentelevät esimies-tehtävissä.

TAULUKKO 3. Työntekijätasolla työskentelevien vastaajien jakauma sukupuolen mukaan.

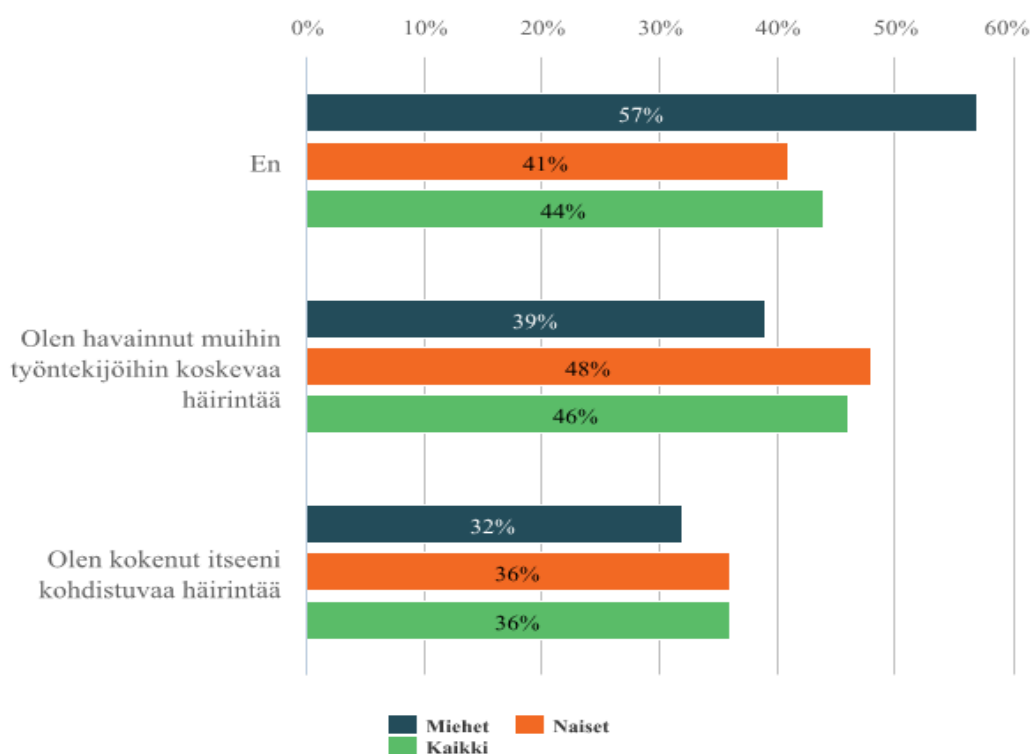
	Miehet	Naiset	Kaikki
SALIPUOLEN TEHTÄVÄT			
Tarjoilija	5	25	30
Viinuri	2	1	3
Kahvilatyöntekijä	0	13	13
Pikaruokalatyöntekijä	0	6	6
Jokin muu, mikä?	1	13	14
KEITTIÖPUOLEN TEHTÄVÄT			
Kokki	9	27	36
Kylmäkkö	1	5	6
Leipuri	0	1	1
Jokin muu, mikä?	1	4	5
Yhteensä	19	95	114

TAULUKKO 4. Esimiestehtävissä työskentelevien vastaajien jakauma sukupuolen mukaan.

	Miehet	Naiset	Kaikki
Ravintolapäällikkö	0	8	8
Keittiömestari	2	1	3
Kahvilan-, henkilöstö- ravintolan päällikkö	1	1	2
Hovimestari	0	0	0
Baarimestari	0	0	0
Vuoropäällikkö	4	14	18
Baarimestari	0	0	0
Jokin muu, mikä?	2	5	7
Yhteensä	9	29	38

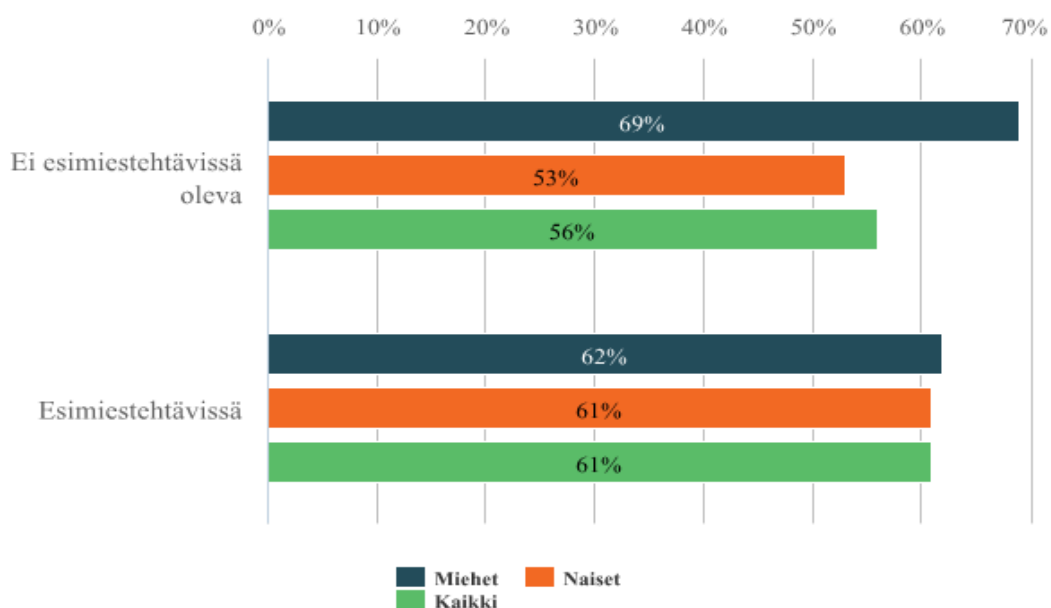
6.2 Epäasiallinen kohtelu ja häirintä tuloksia

Kysymys 7: Haluttiin selvittää, ovatko vastaajat kokeneet häirintää työyhteisössään.



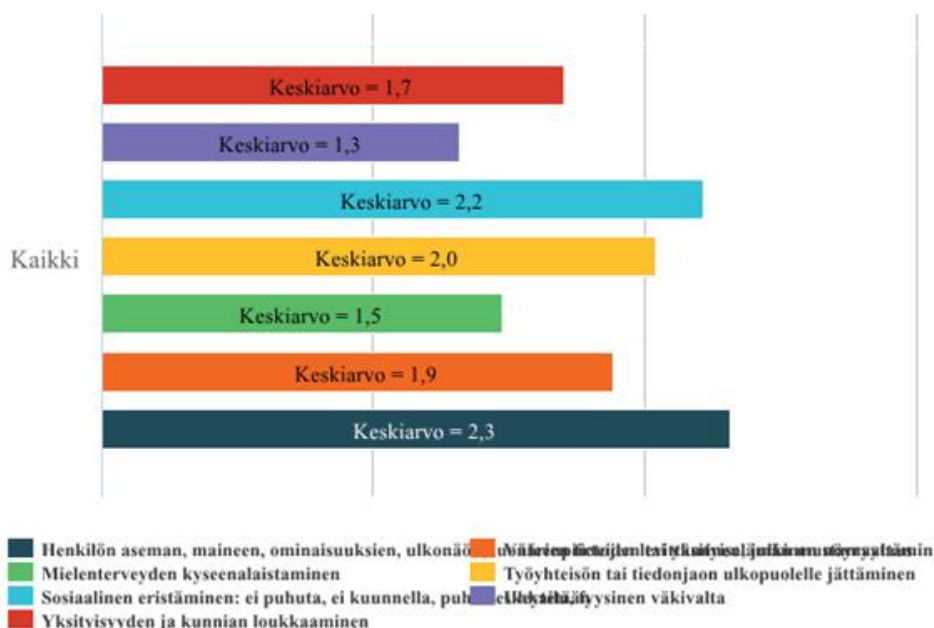
KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden havainnot työyhteisössä tapahtuvasta epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä sukupuolen mukaan.

Kysymys 8: Haluttiin selvittää, missä asemassa työpaikalla häirintää aiheuttanut henkilö työskentelee.



KUVIO 5. Häirintää aiheuttavan henkilön asema yrityksessä.

Kysymys 9: Haluttiin selvittää, miten epäasiallinen kohtelu tai häirintä ilmenee työyhteisössä. Koska kuvion 6 tekstissä on päällekkäisyyksiä, avaan tähän niiden väripalkkien merkityksen, mitkä jäävät piiloon. Oranssi palkki tarkoittaa väärin tietojen levittäminen, julkinen nöyryyttäminen (1,9). Turkoosi palkki tarkoittaa sosiaalinen eristäminen: ei puhuta, ei kuunnella, puhe keskeytetään (2,2). Tummansininen palkki tarkoittaa henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, ulkonäön, luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaus (2,3). Keltainen palkki tarkoittaa työyhteisön tai tiedonjaon ulkopuolelle jättäminen (2,0) ja violetti palkki tarkoittaa uhkailu, fyysinen väkivalta (1,3).



KUVIO 6. Vastausten jakauma miten epäasiallinen kohtelu tai häirintä ilmenee.

Kysymys 10: Onko epäasiallista käyttäytymistä tai häirintää ilmennyt työyhteisössäsi muulla kuin ylämainituin tavoin? Jos on, miten? Avoimia vastauksia tähän kysymykseen tuli 20.

Olennaisiin asia mikä nousi vastauksista esille, on aggressiivinen käytös, tässä otteita vastauksista:

- "On havaittu, sellaisessa asiassa, kun silloisella esimiehelläni oli tapana käänellä puukkoa haavassa, etsi aina jotain mistä pääsi vähän motkottamaan, alkoi tuntua pahalta ihan mitä tahansa tein, niin tuo sen asenne sai minut voimaan pahoin. "
- "Yksi henkilö myrkyttää ilmapiiriä, kommunikoi ilkeästi, tiuskii, kehonkieli aggressiivinen."
- "Raivostutaan asioista kohtuuttaman suurella voimakkuudella, vaikka asioista ei tarvisi tehdä niin suurta juttua tai voisi sanoa nätisti."

Avoimessa kysymyksessä nousi myös esille, että työpaikkakiusaamista voi ilmetä myös työntekijän oikeuksien laiminlyönneillä, tässä otteita vastauksista:

- "Uhkailu työvuorojen ja vapaapäivä toiveiden suhteen."
- "Palkat ei makseta oikein, tessin mukaan ei mennä, jatkuvaa riitelyä".
- "Huutaminen, kiroilu, työtuntien vähentäminen".
- "Esimiehillä on valta.. ei saa sanoa mitään vastaan.. kosto näkyy hyvinkin työvuorolistoissa."

Muita avoimia tekstivastauksia koskien millä muulla tavoin epäasiallista käyttäytymistä tai häirintää on ilmennyt:

- "Ikärasismi on ollut selkeää aiemmassa työpaikassani. Heitettiin kommentteja kuten "vitun pentu", "kyllä sä vielä opit". Joskus jälkimmäinen oli vitsi, mutta pentu-kommentteja on sanottu tosissaankin eikä pyydetty anteeksi. Alaspäin katsomista ja aliarviointia ikäni takia - nykyisessä vaativammassa työpaikassa taas keuhutaan, kuinka hyvin pärjään ikäisekseni. Tästä keskusteltiin usein, pyydettiin anteeksi ja jatkui taas. Myöhemmin pelotteluita "Menetkö sä taas sinne toimistoon itkemään" yms."
- "Esimies on arvostellut minun vuorovaikutustaitojani. Olen kuitenkin ollut palvelualalla koko elämäni ja aikaisemmin ei ole kukaan ollut sitä mieltä, että vuorovaikutustaidot puuttuvat. Hän on myös uhkaillut, että pitää minulle testin, että olenko sopiva työsuojeluvaltuutetuksi. Myöhemmin valehteli, että oli tarkoittanut vaarojen arviointi, että pitää siitä testin. Hr henkilö todisti, joten en saanut edes lääkäriä todistamaan, että esimies lupasi testata. Olimme silloin työ-neuvottelussa. Nyt tilanne on sellainen, että ei olla kahdestaan samassa tilassa. En voi luottaa enkä ikinä anna anteeksi, että haukkui mun vuorovaikutustaitojani."
- "Toisen itsetunnon alistamista. Kiusaaja on itse olevinaan parempi kaikessa... seläntakana molla ja kasvotusten on paras kaveri."
- "Ravintolan asiakkaillekin juoruaminen ja pahan jakaminen ja levittäminen fb kirjoituksis asiakkaille työaikana."
- "Koska et ole vakituinen vaan tuntiainen (käyt koulussa), et saa mitään henksualennuksia. Vaikka moni muukin on tuntiainen töissä. Et saa työvuoroja (koska koulu) ja jos vuoroja tulee, niin tulevat juuri niille päville, kun on koulutunteja, vaikkakin on ilmoittanut, mitkä päivät eivät käy."

Kysymys 11: Minkä koet olevan syy, miksi olet kokenut epäasiallista kohtelua tai häirintää? Vastanneiden määrä 33. Eniten vastauksissa on havaittavissa puutteita esimies taidoissa. Tässä otteita vastauksista:

- "Olin vastavalmistunut ja huomautin esimiestä anniskelupaikan anniskelulakiin liittyvistä rikkomuksista. Kerroin etten voi työntekijänä tarjoilla tiettyihin tiloihin ravintolaan alkoholia koska yksin työskennellessäni minulla ei ollut mahdollisuutta tarkkailla tiloja, tilat sijaitsovat yläkerrassa jossa oli oma sisäänkäynti eikä alakerran tiskiltä ollut näköyhteyttä yläkertaan, kun videovalvonta oli tuntemattomasta syystä poistettu. Tämän vuoksi yrityksen omistajat ja lähiesimieheni ottivat minut silmätikuksi."
- "Esimies on marttyyri ja narsisti, uskon että johtuu siitä. Kukaan muu ei osaa mitään paitsi hän."
- "Kaikki eivät sovi esimiestehtäviin, tällöin ei esimerkiksi osata ottaa vastaan minkäänlaista palautetta työntekijöiltä."
- "Esimiehellä oli omia ongelmia."
- "EI koulutettu esimies tehtäviin oleva esimies joka valitsi tietyt suosikit ja toiset ovat neuta-tyynyjä."
- "Esimiehen huono itsetunto alaisten edessä, epäpätevyys".

Otteita vastauksista, joista ei voi päätellä missä asemassa kiusaaja työskentelee, mutta syyksi koetaan kiusaajan psyykkiset ongelmat:

- "Henkilö on mieleltään sairas."
- "Kateus. Kiva ajanvietto kiusaajilla."
- "Henkilö on henkisesti jotenkin epätasapainonen."
- "Kyseisen henkilön epävakaapersoonaa. Haluaa hallita ihmisiä."
- "Epäasiallista kohtelua antavan henkilökohtaisen egon buustaaminen"

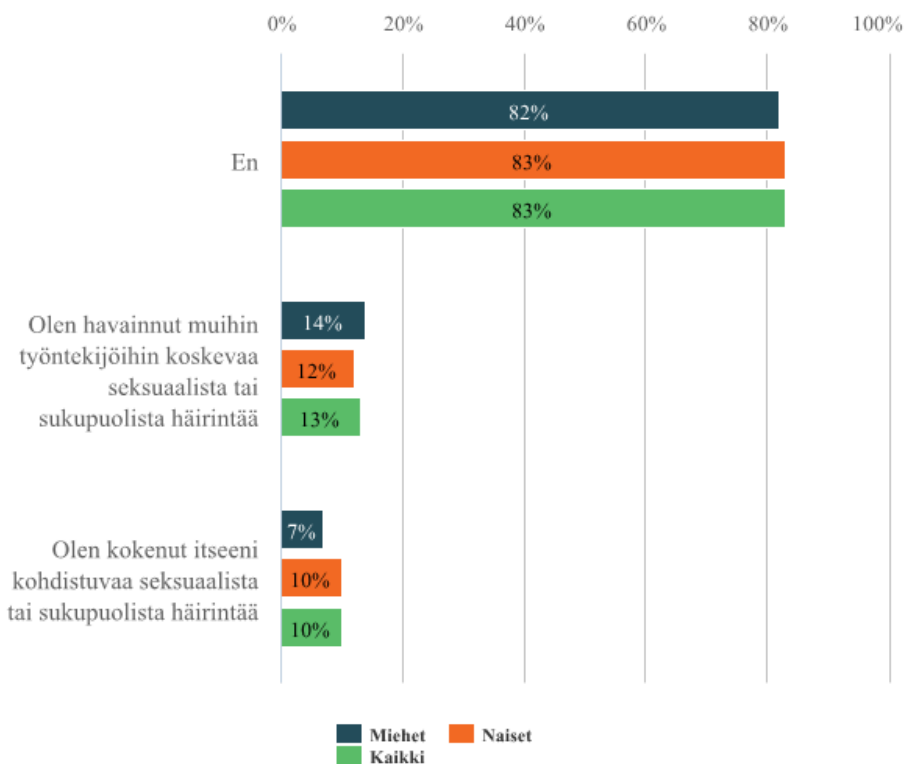
Otteita vastauksista minkä kiusaamisen kohteeksi joutuneet kokevat olevan syy siihen, miksi kiusaaminen kohdistuu heihin:

- "Minulla on usein omia mielipiteitä asioihin, jotka olen halunnut jakaa muille, eli olen usein ollut äänessä. Ilmeisesti se on häirinnyt useimpia kanssatyöntekijöitä."
- "Asenneongelma ja huono tiimihenki. Olen oikeasti ikäisekseni todella ahkera ja ammattitaitoinen, kaikki muut ovat aina sanoneet näin paitsi tämä kiusaaja, joka sai huonon ja itseskään asenteen leviämään koko keittiöön."
- "Ulkomaalaistaustaisuus."
- "Olen nuori tyttö ja helposti alistuva."
- "Ikä, vanhempia työntekijöitä väheksytään, erilainen tapa tehdä töitä."
- "Huhupuheet ja asioiden "värittäminen" toisille."
- "Ehkä olen ollut "helppo" kohde, koska olen nuori nainen. Epämukavissa tilanteissa menen myös useasti lukkoon, enkä oikein saa puolustettua itseäni."
- "Sukupuoli."
- "Ehkä olen pätevämpi töissä.."
- "Kritisoinut esimies toimintaa."

- "Nuori, kokematon, hidas, laiska, ei laita työtä ensisijaiseksi elämässään, ei kuulemma jouta työssään (vaikka tunnit paukkuvat yli aikoja)."

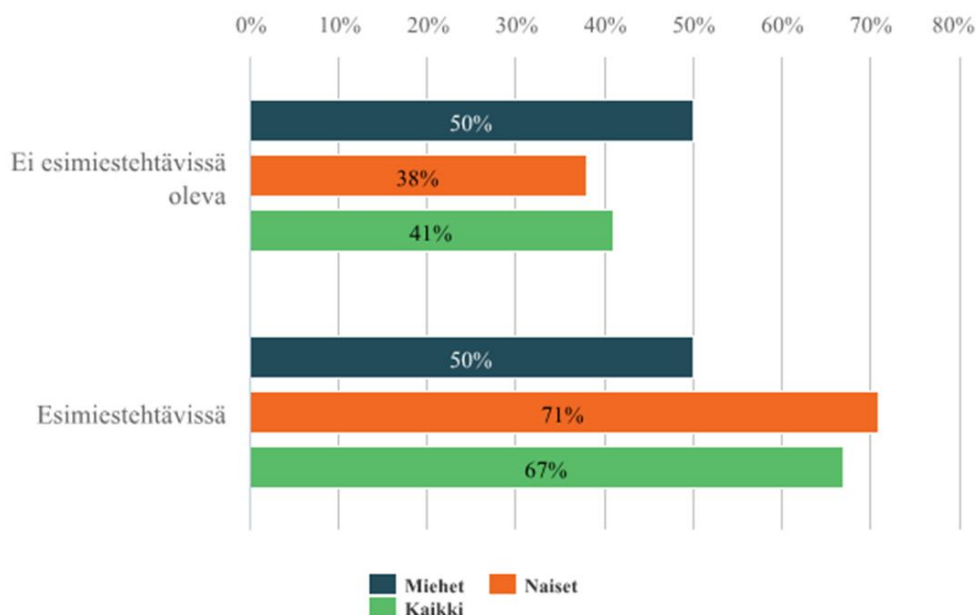
6.3 Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä tuloksia

Kysymys 12: Haluttiin selvittää, ovatko vastaajat havainneet työyhteisössään seksuaalista tai sukupuolista häirintää.



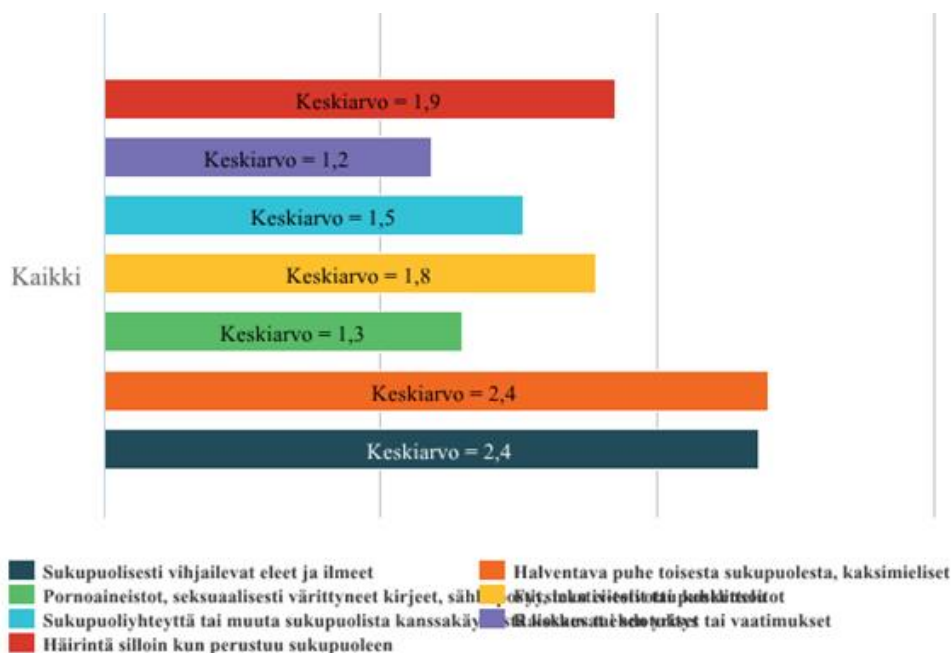
KUVIO 7. Kyselyyn vastanneiden havainnot työyhteisössä tapahtuvasta seksuaalisesta ja sukupuolista häirinnästä sukupuolen mukaan.

Kysymys 13: Haluttiin selvittää, missä asemassa seksuaalista tai sukupuolista häirintää aiheuttanut henkilö työskentelee.



KUVIO 8. Seksuaalista ja sukupuolista häirintää aiheuttavan henkilön asema yrityksessä.

Kysymys 14: Haluttiin selvittää, miten seksuaalinen tai sukupuolinen häirintä ilmenee työyhteisössä. Kysymykseen vastasi 27 henkilöä. Vihreä palkki tarkoittaa pornoaineistot, seksuaalisesti värityneet kirjeet, sähköpostit, tekstiviestit tai puhelinsoitot (1,3). Turkoosi palkki tarkoittaa sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset (1,5). Keltainen palkki tarkoittaa fyysinen ei toivottu koskettelu (1,8). Violetti palkki tarkoittaa raiskaus tai sen yritys (1,2). Oranssi palkki tarkoittaa halventava puhe toisesta sukupuolesta, kaksimieliset vitsit, sekä vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevat epäasialliset huomautukset tai kysymykset (2,4).



KUVIO 9. Vastausten jakauma, miten seksuaalinen tai sukupuolinen häirintä ilmenee.

Kysymys 15: Onko seksuaalista tai sukupuolista häirintää ilmennyt työyhteisössäsi muulla kuin yllämainituin tavoin? Jos on, miten? Vastauksia saatiin kolme, tässä otteet vastauksista:

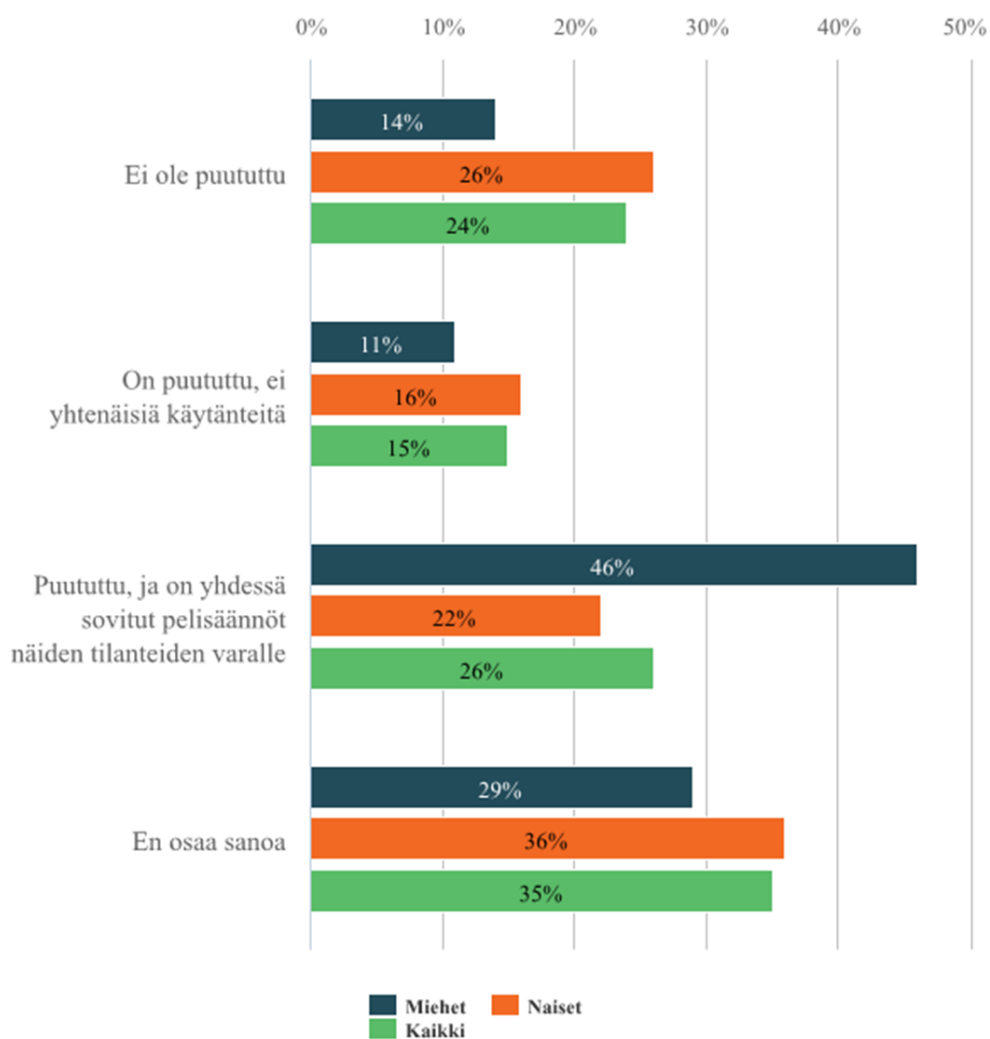
- "Ehdottaa pussailua yms."
- "Monta kertaa sen on molemminpuolista. Jos se on häiritsevää, niin silloin pitää sanoa, että ei tykkää tuollaisesta ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta eteenpäin."
- "Esimies asemassa käytetään väärin asemaansa alistamalla alaisia sukupuoliyhteyteen ja palkintona työntekijälle ylennys joko vuoropäälliköksi tai suoraan päälliköksi."

Kysymys 16: Minkä koet olevan syy, miksi olet kokenut seksuaalista tai sukupuolista häirintää? Vastauksia saatiin kahdeksan, tässä otteita vastauksista, mitkä vastasivat parhaiten kysytyyn kysymykseen:

- "Helppo kohde ja olen tyttö."
- "Nuorien tarjoilijatyttöjen joukossa työskentelee vanhempia kokkimiehiä = härskit jutut ovat väistämättömiä. Joitakin ne haittaavat, jotkut ottavat vitsillä."
- "Homoseksuaali, joka ei hyväksy naisia lainkaan."

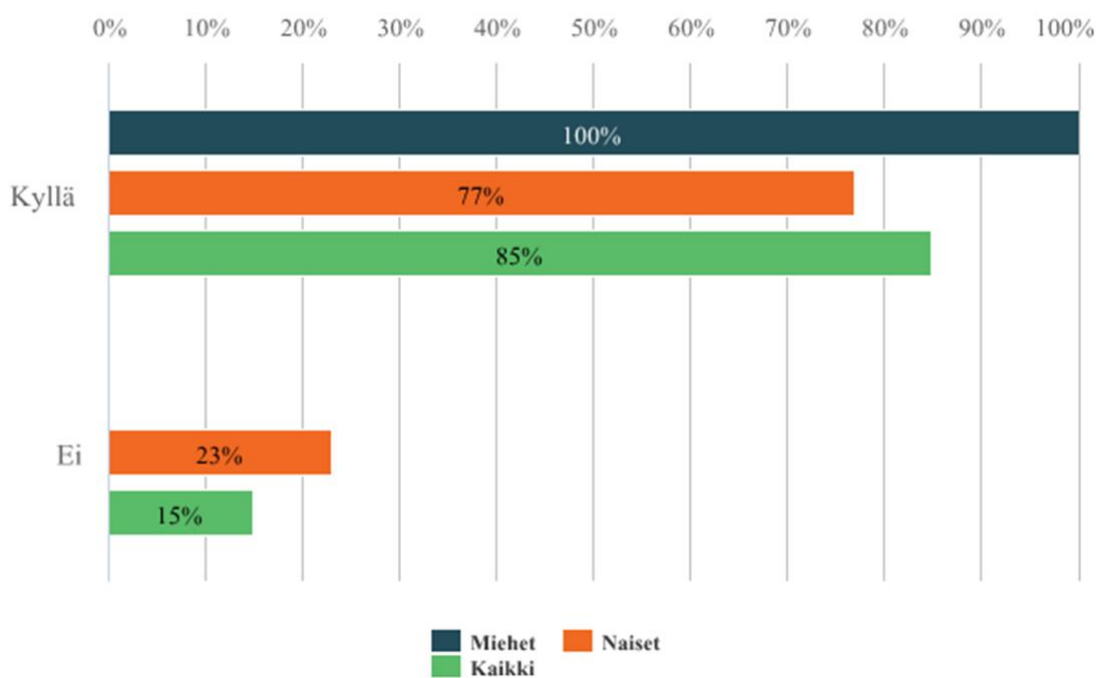
6.4 Ongelmatilanteiden ratkaiseminen tulokset

Kysymys 17: Haluttiin selvittää, miten työyhteisössä häirintään tai työpaikkakiusaamiseen liittyvät asiat on ratkaistu.



KUVIO 10. Vastausten jakauma työpaikoilla ilmenevään häirintään tai työpaikkakiusaamiseen.

Kysymys 18: Jos työyhteisöissä oli sovitut pelisäännöt ongelmatilanteiden varalle, haluttiin selvittää noudatetaanko näitä pelisääntöjä. Kysymykseen vastasi 39 henkilöä.



KUVIO 11. Noudatetaanko työyhteisössä sovittuja pelisääntöjä kiusaamis- ja häirintätilanteita havaittaessa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastauksia saatiin kattavasti eri-ikäisiltä vastaajilta ja erilaisissa ravintola-alan työtehtävissä toimivilta, mikä oli tärkeää reliabiliteetin toteutumisen vuoksi. Voidaan siis päätellä, että työpaikkakiusaaminen aiheena kiinnostaa ja koskettaa kaikenikäisiä.

7.1 Epäasiallinen kohtelu ja häirintä

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että ravintola-alalla on huomattavan paljon työpaikkakiusaamista. Eniten työpaikkakiusaamista tapahtuu kyselyn perusteella verbaalisesti, joka ilmenee henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, ulkonäön, luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaamisena. Psykkistä työpaikkakiusaamista esiintyy toiseksi eniten, ja se ilmenee niin, ettei henkilölle puhuta, ei kuunnella ja puhe keskeytetään. Fyysistä väkivaltaa tapahtuu kyselyn perusteella vähiten, mutta sitäkin on ravintola-alalla havaittavissa. Tutkimuskysymykseen siitä, kuka kiusaa, voidaan vastausten perusteella todeta, että kiusaamista ilmenee lähes yhtä paljon esimiesten sekä työntekijöidenkin puolelta.

Toinen tärkeimmistä tutkimuskysymyksistä oli, minkä vastaajat kokevat olevan syy heihin kohdistuvaan epäasialliseen kohteluun tai häirintään. Teoriaosuudessa mainitut syyt työpaikkakiusaamiselle kuten erilaisuus ja ikäerot näkyivät myös vastauksissa. Nuoria naisia vähätellään heidän ikänsä takia, eivätkä he usein uskalla puolustautua, kun taas vanhempia työntekijöitä arvostellaan heidän tavasta tehdä töitä. Erilaisuus näkyi vastauksissa siten, että yksi vastaajista koki hänen ulkomaalaistaustautensa olevan syy häneen kohdistuvaan häirintään. Eräs vastaaja oli taas kokenut joutuvansa työyhteisössään silmätikuksi, koska oli kritisoinut esimiestoimintaa.

Vastauksissa tuli toistuvasti ilmi työnjohto-oikeudellista väärinkäyttöä työpaikkakiusaamisen muotona ja kyselyyn vastanneet olivat tyytymättömiä esimiestensä toimintatapoihin. Johtamistaidot eivät ole asianmukaisella tasolla, jos uhkaillaan esimerkiksi työvuoroilla, tai kostaminen näkyy työvuorolis-toissa. Vastaajat kokevat, että esimiehillä on omia henkilökohtaisia ongelmia, jotka näkyvät kateutena, oman itsetunnon pönkittämisenä tai persoonallisuushäiriönä. Vastaajien mielestä kaikki eivät myöskään sovi esimiestehtäviin.

Vastauksissa oli havaittavissa työpaikkakiusaamisen vaikutus työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin puuttuessa osa vastaajista oli harkinnut työpaikan vaihtamista, ja osa oli aloittanut prosessin työpaikan vaihtamiseksi.

7.2 Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä

Seksuaalista ja sukupuolista häirintää ilmenee huomattavasti vähemmän kuin työpaikkakiusaamista. Vastausten perusteella sitä on havaittavissa enemmän esimiesten kuin työntekijöiden puolelta. Sukupuolinen häirintä ilmenee eniten halventavana puheena toisesta sukupuolesta, ja seksuaalinen häirintä esittämällä kaksimielisiä vitsejä ja kommentoimalla epäasiallisesti henkilön pukeutumista tai yksityiselämää.

Vastausten perusteella häirintää kokevat eniten nuoret naiset. Yhden vastauksen perusteella ilmeni että esimies voi käyttää asemaansa hyväksi, ehdottamalla sukupuolista kanssakäyntiä. Vastineeksi tästä työntekijöillä olisi ollut mahdollisuus nousta korkeampaan asemaan työyhteisössä. Vastauksista selvisi myös, että kaksi vastaajista on joutunut raiskauksen tai sen yrityksen uhriksi omassa työyhteisössään.

7.3 Toimintamallit

Työpaikkakiusaamisen, seksuaalisen ja sukupuolisen häirinnän vastauksista voidaan todeta, että monilla työpaikoilla ei ole toimintamalleja näiden tilanteiden varalle. Suurin osa vastaajista ei osannut sanoa, onko heidän työpaikoillaan toimintamalleja. Kuten teoriaosuudessa on sanottu, toimintamallit ovat hyödylliset vain, jos jokainen työyhteisön jäsen on tietoinen niistä, ja niitä noudatetaan. Vastaajista vain 26 % tiesi työyhteisönsä pelisäännöt, ja näissä tilanteissa hankaliin tilanteisiin oli puututtu. Tämä kertoo siitä, miten hyödylliset toimintamallit ovat, kun niiden toimivuudesta huolehditaan.

Olisi mielenkiintoista tietää, onko myös muilla aloilla havaittavissa näin merkittävää toimintamallien puuttumista kuten tämän kyselyn perusteella ravintola-alalla. Jatkotutkimuksille olisikin tarvetta koska Suomi on ollut muutamia vuosia sitten Euroopan kärkimaita työpaikkakiusaamisessa. Työpaikkakiusaamisesta löytyy paljon kirjallisuutta ja nettilähteitä, mutta tutkimustuloksia, jotka olisi kohdistettu eri ammattialoihin, löytyy mielestäni vähän aiheen yleisyyteen nähden.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ANTTILA, Pekka 2011. Kiusaaminen työpaikoilla: näin toimit kun sinua kiusataan. Suomen kuvalehti [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-02.] Saatavissa: <https://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/kiusaaminen-tyopaikoilla-nain-toimit-kun-sinua-kiusataan/>
- ARO, Jessikka 2013. Seksuaalinen häirintä sairastuttaa työntekijän ja koko työyhteisön. Yle [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-02.] Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-6775162>
- HAAPASAARI Harri ja SEGERCRANTZ Ulrika 2014. Kiusaaminen – syyt, seuraukset ja puuttuminen. City [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-07.] Saatavissa: <http://www.city.fi/yhteiskunta/kiusaaminen+syyt+seuraukset+ja+puuttuminen/8251>
- HEIKKILÄ, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- HEINILUOTO, Mona ja NIKKANEN, Rilla 2011. Työpaikkakiusaaminen sosiaali- ja terveysalalla- systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Saimaan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 2017-01-14.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/34370>
- HIRSJÄRVI Sirkka, REMES Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Helsinki: Tammi.
- ILMARINEN, Juhani ja MERTANEN, Virve 2005. Työtoveri toista sukupolvea. Työterveyslaitos.
- JÄRVINEN, Pekka, 2012. Esimiestyön vaikeus ja viisaus. 2.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- KAIVOLA, Taru 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- KESS, Kaija ja AHLROTH, Minea 2012. Epäasiallinen kohtelu – häirintä ja syrjintä työyhteisössä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- KORHONEN, Kaarina 2009. Kiusaajat kuriin. Helsinki: WSOY.
- KYLLIÄINEN, Antti, 2009. Armoa työhön. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- KÄHÄRÄ, Erika, LEHTINEN, Helena, LÖPPÖNEN, Leena, NORO, Katja ja VIRTÄ, Seija s.a. Jo riittää! Opas PAMin luottamushenkilölle työpaikkakiusaamisen käsittelyyn. [esite].
- KÄHÄRÄ, Erika, LÖPPÖNEN, Leena ja VIRTÄ, Seija s.a. Kiusaaminen pamilaisilla työpaikoilla, ohjeet toimitsijalle häirinnän ja epäasiallisen kohtelun selvittämiseen. [esite].
- LAAKSO, Leena 2015. Konflikti työpaikalla? Näillä neuvoilla ratkaisuun. Kauppalehti [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-02.] Saatavissa: <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/konflikti-tyopaikalla-nailla-neuvoilla-ratkaisuun/ekLk8vpj>
- LAKI NAISTEN JA MIESTEN VÄLISESTÄ TASA-ARVOSTA. L 1986/609. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-01-30.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>
- MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITTO s.a. Seksuaalinen häirintä. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-26.] Saatavissa: <http://www.mll.fi/kasvattajille/kiusaamisen-ehkaiseminen/seksuaalinen-hairinta/>
- MATKAILU- JA RAVINTOLAPALVELUT MARA RY 2016. Työllistävyyden tutkimus. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-24.] Saatavissa: <http://www.mara.fi/toimiala/tilastoja-ja-tutkimuksia/alan-tunnuslukuja/tyollistavyys>
- MIELI Suomen Mielenterveysseuranta s.a. Työpaikkakiusaaminen on henkistä väkivaltaa. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-26.] Saatavissa:

- <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-elamantilanteet/tyopaikkakiusaaminen-henkista-vakivaltaa>
- MIKKONEN, Mikael 2013. Työpaikan narsistia vaikea paeta. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-07.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyopaikan-narsistia-vaikea-paeta/>
- MINILEX s.a. Työturvallisuuslaki suojelee työntekijöitä. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-26.] Saatavissa: [www.minilex.fi/a/tyoturvallisuuslaki-suojelee-tyontekijöitä](http://www.minilex.fi/a/tyoturvallisuuslaki-suojelee-tyontekijoita)
- MTV 2012. Suomi työpaikkakiusaamisen karkimaita Euroopassa. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-02.] Saatavissa: <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/suomi-tyopaikkakiusaamisen-karkimaita-euroopassa/1874620>
- PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO 2016. Kuka voi liittyä PAMIin. Palvelualojen ammattiliitto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-12-26.] Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/kuka-voi-liittyta-pamiin.html>
- PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO 2017. Monta syytä liittyä PAMIin. Palvelualojen ammattiliitto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-05.] Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/monta-syyta-liittyta-pamiin.html>
- PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO s.a. Jäsenmaksu. Palvelualojen ammattiliitto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-05.] Saatavissa: <https://www.pam.fi/jasenyys/jasenmaksut.html>
- PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO s.a. PAM pähkinänkuoressa. Palvelualojen ammattiliitto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-12-26.] Saatavissa: <https://www.pam.fi/tietoa-pamista/pam-pahkinankuoressa.html>
- PAM 2015. Seksuaalinen häirintä palvelualoilla-kyselyn tuloksia 3.6.2015 [sähköinen materiaali]. [Viitattu.] Palvelualojen ammattiliitto.
- RIKOSLAKI. L 1889/39. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-12-29.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L47>
- RÄISÄNEN, Kirsi ja ROTH, Kaarina, 2007. Hankalat tyypit työelämässä. Työterveyslaitos.
- SURAKKA, Tarja ja RANTAMÄKI, Tomi 2013. Työelämätaidot-sinä oman työelämäsi johtajana. Espoo: Esimieskoulu Bosnet.
- SÄNTTI, Hanna 2010. Aikuinen kiusaa ovelasti. Talouselämä [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-12-29.] Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/tyoelama/aikuinen-kiusaa-ovelasti-3380722>
- TARVAINEN, Sanna 2015. Konflikti työpaikalla-muista edes yksi neuvo. Terve [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-02.] Saatavissa: <http://www.terve.fi/82605-konflikti-tyopaikalla-muista-edes-yksi-neuvo>
- TASA-ARVO s.a. Häirintä työpaikoilla. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-02.] Saatavissa: <https://www.tasa-arvo.fi/hairinta-tyopaikoilla>
- TASA-ARVO s.a. Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva häirintä. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-02.] Saatavissa: <https://www.tasa-arvo.fi/seksuaalinen-hairinta>
- TEHY s.a. Työpaikkakiusaaminen. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-24.] Saatavissa: <https://www.tehy.fi/fi/apua/tyosuojelu/tyopaikkakiusaaminen>
- TERVE s.a. Persoonallisuushäiriöt. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-02.] Saatavissa: <http://www.terve.fi/persoonallisuushairiot/persoonallisuushairiot>
- TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS 2016. Sukupuolten tasa-arvo. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-13.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/syrjinta/hairinta>

- TYÖSOPIMUSLAKI. L 2001/55. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-12-29.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>
- TYÖSUOJELU 2017. Epäasiallinen kohtelu. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-12-29.] Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/epaasiallinen-kohtelu>
- TYÖTERVEYSLAITOS s.a. Kiusaamisen ennaltaehkäisy ja siihen puuttuminen. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-13.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyopaikkakiusaaminen/ennaltaehkaisy-ja-puuttuminen/>
- TYÖTERVEYSLAITOS s.a. Miksi kiusaamista esiintyy. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-13.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyopaikkakiusaaminen/miksi-kiusaamista-esiintyy/>
- TYÖTERVEYSLAITOS s.a. Toimi näin, jos koet, että sinua kiusataan. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-13.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyopaikkakiusaaminen/toimi-nain-koet-etta-kiusataan/>
- TYÖTERVEYSLAITOS s.a. Työpaikkakiusaaminen. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-13.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyopaikkakiusaaminen/>
- TYÖTURVALLISUUSLAKI. 23.8.2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-12-29.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- WORKPLACE BULLYING INSTITUTE s.a. Who gets targeted. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-30.] Saatavissa: <http://www.workplacebullying.org/individuals/problem/who-gets-targeted/>
- VÄESTÖLIITTO s.a. Fyysinen väkivalta. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-07.] Saatavissa: http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/fyysinen-vakivalta/
- YHDENVERTAISUUSLAKI. L 1325/ 2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-12-29.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Yksityisalojen Esimiehet ja Asiantuntijat YTY ry s.a. Työpaikkakiusaaminen. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-01-14.] Saatavissa: <https://www.yty.fi/Tyopaikkakiusaaminen-p82>
- ÖSTRÖM, Riikka 2011. Työpaikkakiusaamisen synnyn syyt ravintola-alalla. Vaasan Ammattikorkeakoulu. Liiketalous ja matkailu. Opinnäytetyö. [Viitattu 2017-01-14.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/25714>

8 LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Saate:

Hei! Olen kolmannen vuoden restonomiopiskelija, ja teen opinnäytetyötäni yhteistyössä Palvelu-
jen Ammattiliiton kanssa. Opinnäytetyöni aiheena on työpaikkakiusaaminen ravintola-alalla.

Olisi mahtavaa, jos sinulla olisi hetki aikaa vastata kyselyyn koskien opinnäytetyöni aihepiiriä. Kyse-
lyn tarkoituksena on selvittää kokevatko ravintola-alalla työskentelevät työyhteisön sisällä työpaikka-
kusaamista tai häirintää. Kyselyn ja opinnäytetyöni tuloksia hyödynnetään alan työntekijöiden edun-
valvontatyössä. Kyselyssä ei selvitetä asiakkaiden puolelta tulevaa häirintää. Kyselyyn vastataan
anonymisti. Kiitos!

EPÄASIAILLINEN KOHTELU JA HÄIRINTÄ RAVINTOLA-ALALLA**1) SUKUPUOLI:**

- Mies
- Nainen

2) SYNTYMÄVUOSI?

2000	1969
1999	1968
1998	1967
1997	1966
1996	1965
1995	1964
1994	1963
1993	1962
1992	1961
1991	1960
1990	1959
1989	1958
1988	1957
1987	1956
1986	1955
1985	1954
1984	1953
1983	1952
1982	1951
1981	1950
1980	1949
1979	1948
1978	1947
1977	1946
1976	1945
1975	1944
1974	1943
1973	1942
1972	1941
1971	1940
1970	1940

3) KUINKA KAUAN OLET TYÖSKENNELLYT RAVINTOLA-ALALLA?

- Alle vuoden
- 1-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- 10–19 vuotta
- 20–29 vuotta
- 30 vuotta tai enemmän

4) TOIMITKO NYKYISESSÄ TYÖPAIKASSASI?

- Työntekijänä
- Esimiehenä

5) NYKYINEN TYÖTEHTÄVÄSI:**SALIPUOLEN TEHTÄVÄT:**

- Tarjoilija
- Viinuri
- Kahvilatyöntekijä
- Pikaruokalatyöntekijä
- Jokin muu

KEITTIÖPUOLEN TEHTÄVÄT:

- Kokki
- Kylmäkkö
- Leipuri
- Jokin muu

6) NYKYINEN TYÖTEHTÄVÄSI:

- Ravintolapäällikkö
- Keittiömestari
- Kahvilan-, henkilöstöravintolan päällikkö
- Hovimestari
- Baarimestari
- Vuoropäällikkö
- Baarimestari
- Jokin muu

7) OLETKO HAVAINNUT TYÖYHTEISÖSSÄSI EPÄASIAALLISTA KOHTELUA TAI HÄIRINTÄÄ (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- En
- Olen havainnut muihin työntekijöihin koskevaa häirintää
- Olen kokenut itseeni kohdistuvaa häirintää

8) TYÖSKENTELEEKÖ TYÖYHTEISÖSSÄSI HÄIRINTÄÄ AIHEUTTANUT HENKILÖ

- Ei esimiestehtävissä oleva
- Esimiestehtävissä

9) VASTASIT EDELLÄ, ETTÄ OLET HAVAINNUT TYÖYHTEISÖSSÄSI EPÄASIAALLISTA KOHTELUA TAI HÄIRINTÄÄ, MITEN SE ILMENEE TYÖYHTEISÖSSÄSI?

- Henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, ulkonäön, luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaus
- Väärien tietojen levittäminen, julkinen nöyryyttäminen
- Mielen terveyden kyseenalaistaminen
- Työyhteisön tai tiedonjaon ulkopuolelle jättäminen
- Sosiaalinen eristäminen: ei puhuta, ei kuunnella, puhe keskeytetään
- Uhkailu, fyysinen väkivalta
- Yksityisyyden ja kunnian loukkaaminen

10) ONKO EPÄASIAALLISTA KÄYTTÄYTYMISTÄ TAI HÄIRINTÄÄ ILMENNYT TYÖYHTEISÖSSÄSI MUULLA KUIN YLLÄMAINITUIN TAVOIN? JOS ON, MITEN?

11) MINKÄ KOET OLEVAN SYY, MIKSI OLET KOKENUT EPÄASIAALLISTA KOHTELUA TAI HÄIRINTÄÄ?

12) OLETKO HAVAINNUT TYÖYHTEISÖSSÄSI SEKSUAALISTA TAI SUKUPUOLISTA HÄIRINTÄÄ (VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON).

- En
- Olen havainnut muihin työntekijöihin koskevaa seksuaalista tai sukupuolista häirintää
- Olen kokenut itseeni kohdistuvaa seksuaalista tai sukupuolista häirintää

13) TYÖSKENTELEEKÖ TYÖYHTEISÖSSÄSI HÄIRINTÄÄ AIHEUTTANUT HENKILÖ

- Ei esimiestehtävissä oleva
- Esimiestehtävissä

14) VASTASIT EDELLÄ, ETTÄ OLET HAVAINNUT TYÖYHTEISÖSSÄSI SEKSUAALISTA JA SUKUPUOLISTA HÄIRINTÄÄ. MITEN SE ILMENEE TYÖYHTEISÖSSÄSI?

- Sukupuolisesti vihjailevat eleet ja ilmeet
- Halventava puhe toisesta sukupuolesta, kaksimieliset vitsit, sekä vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevat epäasialliset huomautukset tai kysymykset
- Pornoaineistot, seksuaalisesti värityneet kirjeet, sähköpostit, tekstiviestit tai puhelinoitot.
- Fyysinen ei-toivottu koskettelu
- Sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset
- Raiskaus tai sen yritys
- Häirintä silloin kun perustuu sukupuoleen

15) ONKO SEKSUAALISTA TAI SUKUPUOLISTA HÄIRINTÄÄ ILMENNUT TYÖYHTEISÖSSÄSI MUULLA KUIN YLLÄMAINITUIN TAVOIN? JOS ON, MITEN?

16) MINKÄ KOET OLEVAN SYY, MIKSI OLET KOKENUT SEKSUAALISTA TAI SUKUPUOLISTA HÄIRINTÄÄ?

17)MITEN TYÖYHTEISÖSSÄSI HÄIRINTÄÄN TAI TYÖPAIKKAKIUSAAMISEEN LIITTYVÄT ASIAT ON RATKAISTU

- Ei ole puututtu
- On puututtu, ei yhtenäisiä käytänteitä
- Puututtu, ja on yhdessä sovitut pelisäännöt näiden tilanteiden varalle
- En osaa sanoa

18)VASTASIT EDELLÄ, ETTÄ TYÖYHTEISÖSSÄNNE ON YHDESSÄ SOVITUT PELISÄÄNNÖT HÄIRINTÄTILANTEIDEN HOITAMISEKSI. NOUDATETAANKO NÄITÄ PELISÄÄNTÖJÄ?

- Kyllä
- Ei