

Riktlinjer mot trakasserier inom turism-, restaurang- och fritidstjänster

Olämpligt beteende och trakasserier inom turism-, restaurang- och fritidstjänster

Branschen för turism-, restaurang- och fritidstjänster omfattar arbetsuppgifter som utförs t.ex. i restauranger, på hotell och inom fritidstjänster.

Kundbetjäning, som bland annat handlar om att skapa upplevelser för kunder, är krävande. Kunder kan lätt bli besvikna om deras förväntningar inte uppfylls. Om arbetet inkluderar servering av alkohol, ökar risken för att stöta på olämpligt beteende, och enligt statistiken utsätts till exempel servitörer och hotellstädare i större utsträckning för sexuella trakasserier från kunder.

Olika former av trakasserier på arbetsplatsen är

- olämpligt beteende
- sexuella trakasserier
- diskriminerande trakasserier
- våld och trakasserier i nära relation
- digitala trakasserier.

Digitala trakasserier är olämplig, hotfull eller kränkande arbetsrelaterad kommunikation via online-arbetsverktyg eller digitala kanaler.

Det kan förekomma till exempel:

- i e-post, chattar och meddelandeappar
- i tidsboknings- och feedbackkanaler
- i sociala medier och omdömessajter.

Trakasseraren kan vara vem som helst, också en kund eller annan utomstående. Digitala trakasserier är inte en del av kundtjänstarbetet, och är oacceptabelt.

Olika former av trakasserier på arbetsplatsen är

- **olämpligt beteende**
- **sexuella trakasserier**
- **diskriminerande trakasserier**
- **våld och trakasserier i nära relation**
- **digitala trakasserier**



Trakasserier och olämpligt beteende

Trakasserier avser systematisk och kontinuerlig negativ aktivitet eller beteende. I vissa fall kan en enda handling redan uppfylla kännetecknen för trakasserier. På arbetsplatsen kan arbetsgivaren eller dennes företrädare trakassera arbetstagaren. En anställd kan störa eller behandla en annan anställd eller arbetsledare olämpligt. Dessutom kan leverantörer eller andra som jobbar för arbetsgivarens räkning och ibland besöker arbetsplatsen bete sig olämpligt. Också kunder kan göra sig skyldiga till trakasserier.

Olämpligt beteende kan innefatta allt det som står ovan, men med den skillnaden att det inte är kontinuerligt och upprepas av samma person. Ändå är det skadligt och oacceptabelt. Olämpligt beteende är aggressivt eller avsiktligt förolämpande beteende, skrikande, skällsord och olika former av förtal, även när det är en engångshändelse. Förolämpningar som kommer från olika källor får en att må dåligt.

Trakasserier är till exempel när dessa saker inträffar upprepade gånger

- **hot, hotelser**
- **elaka och antydande meddelanden**
- **förringande och hånande språk**
- **ifrågasättande av ens rykte eller ställning**
- **kritik mot ens personliga egenskaper**
- **sexuella trakasserier**
- **kontinuerlig omotiverad kritik mot ens arbete och dess försvårande**
- **utestängning från arbetsgemenskapen**

Sexuella trakasserier avser verbalt, icke-verbalt eller fysiskt oönskat beteende av sexuell karaktär som avsiktligt eller faktiskt kränker en persons mentala eller fysiska integritet, särskilt genom att skapa en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller förtryckande atmosfär.

Att trakassera sexuellt är straffbart enligt strafflagen.

Sexuella trakasserier kan ta sig uttryck på olika sätt:

- oanständiga gester och ansiktsuttryck
- oförskämt tal
- tvetydiga skämt
- anmärkningar om personens kropp, klädsel eller privatliv.

Med könsrelaterade trakasserier avses oönskat beteende relaterat till en persons kön som inte är sexuellt till sin natur och som avsiktligt eller faktiskt kränker personens psykiska eller fysiska integritet och skapar en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller förtryckande atmosfär.

Könsrelaterade trakasserier kan handla om

- förnedrande och negativt tal om det andra könet
- förnedrande av det motsatta könet
- könsrelaterad mobbning på arbetsplatsen
- negativa kommentarer om personens sexuella läggning.

ETT EXEMPEL på sexuella trakasserier

Minna jobbar som servitris på en restaurang. Minnas kollega heter Matti. Han är ganska snabb med att kommentera Minnas arbetskläder och utseende. Varje dag när Minna kommer på jobb, poängsätter Matti henne enligt hur hon ser ut just den dagen. Ibland säger Matti att Minnas arbetskläder är för tråkiga och uppmanar Minna att ta på sig en djupt urringad tröja och kortare kjol. Också i övrigt använder Matti humor som har en sexuell underton förklädd till vanligt jobbsnack, och han är den enda som tycker att skämten är roliga.

ETT EXEMPEL på könsrelaterade trakasserier

De anställda i en arbetsgemenskap hade beslutat att ordna rekreationsdagar ombord på en båt. Alla andra fick resebiljetterna i sina mejl, men det gjorde inte Saija. När hon frågade om saken fick hon höra att hon inte fanns med i reservationen, eftersom man förstod att hon inte skulle kunna åka då hon var gravid.

Diskriminerande trakasserier

Trakasserier anses vara diskriminerande om de sker på grunder som är förbjudna enligt jämställdhets- eller icke-diskrimineringslagen. En anställds egenskaper såsom ålder, språk eller sexuell läggning får inte vara grund för ojämlik behandling, och om man beter sig på ett störande sätt, kan det uppstå misstankar om diskriminering.

Våld i nära relationer och trakasserier på arbetsplats

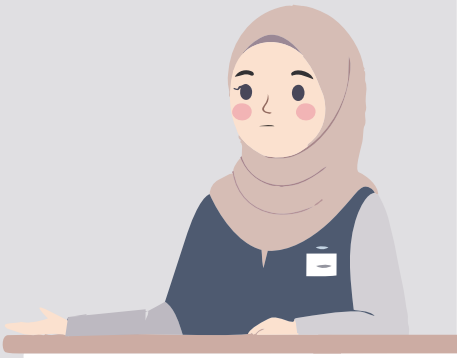
Ibland kan en anställd bli trakasserad, hotad eller misshandlad av sin tidigare partner utanför arbetsplatsen. Arbetsgivaren har inte rätt att ingripa i saken och inte heller ansvar för sådant som sker utanför arbetsplatsen, men det är klart att om situationen pågår en längre tid, påverkar det den anställdas arbetsförmåga och hur hela arbetsgemenskapen fungerar.

Det är bra att planera rutiner på arbetsplatsen för hur man kan stödja en sådan medarbetare. Hjälp och råd bör ges på ett finkänsligt sätt. Det viktigaste är att ge information om var man kan få stöd och att arbetsgivaren visar förståelse för situationen.

Om det visar sig att hot mot den anställda även utgör en risk för den övriga arbetsgemenskapen, bör detta beaktas i en separat riskbedömning, utifrån vilken man planerar nödvändiga åtgärder. Det kan till exempel handla om ökad säkerhet eller att uppdatera larmsystem.

ETT EXEMPEL på diskriminerande trakasserier

Jasmin jobbar i hotellreceptionen. Hon använder en huvudbonad som matchar hennes arbetskläder och täcker håret. En gång när en kund skulle checka in på hotellet tittade kunden på Jasmin och sa att han inte vill bli betjänad av ”en sådan där utlänning”. Kunden krävde högljutt ordentlig betjäning eller annars skulle han inte bli kvar på hotellet.



Förebyggande av trakasserier och att ingripa på arbetsplatsen

Om det förekommer trakasserier eller annat olämpligt beteende mot en anställd som skadar eller äventyrar dennes hälsa, är arbetsgivaren skyldig att vidta de åtgärder som står till förfogande för att undanröja problemet efter att arbetsgivaren underrättats om det. Att det är digitalt tar inte bort arbetsgivarens ansvar.

Arbetsgivaren ska enligt bästa förmåga utreda händelseförloppet, och om det gäller de egna anställdas beteende, ska man vara konsekvent och söka lösningar i förhållande till sina anställda. Det är också möjligt att trakasserierna orsakas av kunden, och då har arbetsgivaren inte alltid möjlighet att ingripa. Även då bör situationen utredas genom att till exempel gå igenom det i arbetsgemenskapen och ge råd och handledning till de anställda inför motsvarande situationer. Varje medarbetares behov av handledning bör bedömas med hänsyn till de personliga förutsättningarna. En ung och oerfaren medarbetare kan behöva mer stöd än en mer erfaren kollega.

På motsvarande sätt ska en anställd undvika alla trakasserier och annat olämpligt beteende mot övriga anställda på arbetsplatsen, eftersom det kan orsaka skada eller fara för deras hälsa eller säkerhet. Arbetstagaren ska utifrån egen erfarenhet, kompetens och arbetsgivarens instruktioner ta hand om sin och andra anställdas hälsa och säkerhet med de medel som står till förfogande. Enligt arbetarskyddslagen ska arbetstagarna iaktta de föreskrifter och anvisningar som arbetsgivaren meddelar.

Riktlinjer för trakasserier bör hanteras på arbetsplatsen

Det är viktigt att ha riktlinjer på arbetsplatsen så att man vet hur trakasserier eller osakligt bemötande händer. Att det finns gemensamma riktlinjer som man dessutom går igenom med arbetsgemenskapen sänder en signal till de anställda att ärendet tas på allvar och uppmuntrar dem att rapportera det i ett tidigt skede.

Det gäller att ingripa i situationen så snabbt som möjligt för att förhindra en känsla av orättvisa som onödigt kan eskalera sig och ha konsekvenser som påverkar de anställdas hälsa.

Arbetarskyddscentralens anvisningar och handböcker om temat

> TTK: Förebyggande och hantering av osakligt bemötande på arbetsplatsen
> Trakasserier och osakligt bemötamde - Chef, handla så här!

Om du varit med om osakligt eller förolämpande bemötande från en kollega eller din chef

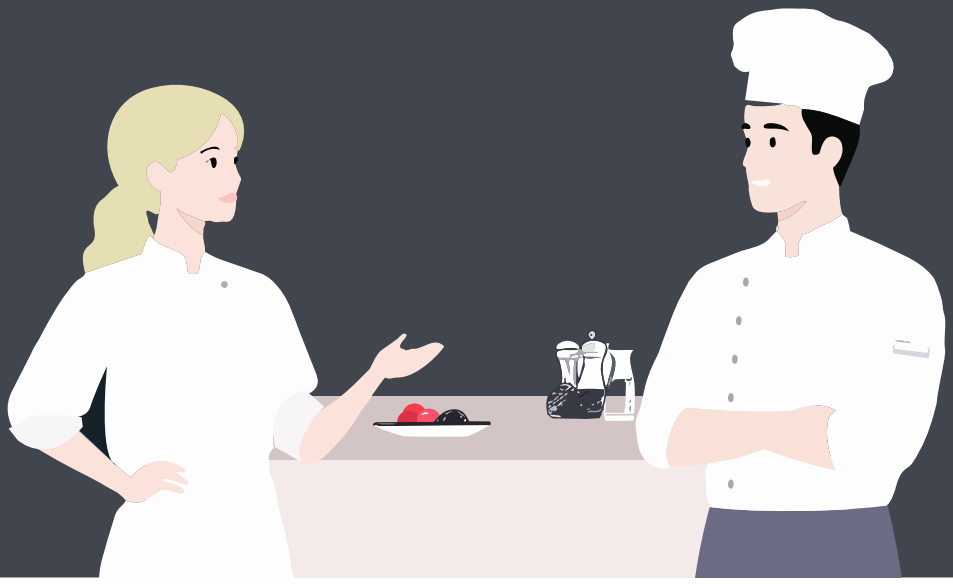
1. Meddela det omedelbart till den som betett sig osakligt. Be denne om att inte göra det igen.

2. Ifall trakasserierna fortsätter, meddela din chef eller dennes chef. Om det är fråga om den högsta chefen, gör det klart att du tycker att beteendet uppfyller kännetecknen för trakasserier.

3. När en chef har blivit underrättad, ska saken utredas (bra att ange en tidsgräns för detta i riktlinjerna). Arbetsgivaren / chefen måste använda tillgängliga medel för att få reda på vad som hänt (diskussion, intervju med vittnen osv.)

4. Om man konstaterar att trakasserier (eller annat kränkande beteende) har skett, ska chefen förbjuda att det upprepas / fortsätter. Om chefen själv anses ha trakasserat, ska eventuella missförstånd redas ut och beteendet rättas till så att det inte upplevs kränkande.

   Även om faktiska trakasserier inte förekommit, ska beteenden som i onödan orsakar obehag elimineras.



Trakasserier eller olämpligt beteende från kunder

Kunder kan bete sig kränkande antingen avsiktligt eller oavsiktligt. Det är väldigt typiskt att en kund kan vara på dåligt humör eller ängslig över något som inte har med själva kundbetjäningen att göra, men påverkar kundens beteende gentemot kundbetjänaren. Ibland utlöses dåligt beteende av missnöje med betjäningen. Maten är inte god, eller kunden har ett antagande om servicen som inte är realistiskt och blir besviken.

Kundbetjänaren kan också råka ut för situationer där man kommenterar eller rentav skäller ut ens personliga egenskaper. Kommentarerna kan till exempel handla om ens utseende, språkkunskaper eller etnicitet. Sexuella eller könsbaserade trakasserier kan också förekomma. Sexuellt färgade kommentarer sägs ofta i humoristiskt syfte trots att de inte uppfattas som roliga.

Trakasserier kan ske ansikte mot ansikte, via telefon eller via elektroniska kommunikationskanaler. Olika typer av trakasserier via digitala plattformar har blivit allt vanligare de senaste åren. Ett annat växande problem är kunder som filmar på arbetsplatsen, antingen öppet eller i hemlighet, till exempel med smarta glasögon, och kommenterar och försöker kontakta via sociala medier.

Arbetarskyddscentralens anvisningar om temat (på finska)
> TTK: Sosiaalisen median työkäyttö, työsuojelunäkökulma
> TTK: Tunnista ja hallitse somehäirinnän riskejä työssä

Trakasserier som sker via digitala kontakter, direkt eller via sociala medier, måste bemötas på lämpligt sätt. Om det är möjligt att svara på meddelandet, måste man tydligt ange att om situationen fortsätter kommer ärendet att polisanmälas. Anonyma trakasserare bör blockeras från personliga och eventuella företagskonton.

Riktlinjer för hur man ska hantera en kund som uppför sig osakligt och störande

Också när det gäller kontakter med kunderna, har anställda rätt att förvänta sig att de inte utsätts för trakasserier eller sexuella trakasserier. Kunden har alltid rätt sägs det, men det är ju inte sant. En kund är dock alltid en kund och ska behandlas med respekt. Men i kundtjänstarbete finns det situationer där kunden själv inte visar respekt. Det är bra att förbereda sig för dessa i förväg genom att informera de anställda om sådana situationer.

Ett fungerande sätt är till exempel att varna kunden om att dåligt beteende kan resultera i att kunden inte längre betjänas. Också detta ska uttryckas ytterst artigt, men ändå tillräckligt bestämt.

Trakasserier som sker i digitala miljöer, direkt eller via sociala medier måste åtgärdas på lämpligt sätt. Man bör göra det klart för motparten att om situationen fortsätter, kommer ärendet att polisanmälas. Det är också möjligt att från personliga eller företagskonton blockera anonyma personer som trakasserar.

Att hantera trakasserier från kunder på arbetsplatsen

Det är mycket viktigt att de som arbetar i kundbetjäningsuppgifter vet att de har rätt att sätta stopp för orimligt beteende mot sig själva utan att det ger upphov till negativ respons från chefens sida. Människor har olika livserfarenheter och personligheter som påverkar deras uppfattning om vad som är orimligt beteende. Att diskutera frågor bland arbetsgemenskapen och lyfta fram erfarenheter och exempel hjälper anställda att bättre förstå gränsen för vad som är allmänt accepterat.

Att hantera trakasserier från kunder på ett föregripande sätt

Det optimala vore att få arbetsgemenskapen att samlas och diskutera dessa frågor. Det kan ske i samband med till exempel vecko- eller månadsmöten, separata utbildningstillfällen eller handledda samtal i kafferummet. Det viktigaste är att alla på något sätt får vara med och få en gemensam syn.

Digitala trakasserier bör inkluderas i riskbedömningen och tydliga instruktioner bör utarbetas: hur man ska gå tillväga och vem som ska anmälas. Vid behov ska den anställdes anonymitet skyddas.

Medarbetarna kan ge exempel på situationer som de uppfattat som trakasserier eller alla kan diskutera exemplen i denna handbok och tillsammans fundera på var gränsen går för acceptabelt beteende.

Det kan till exempel handla om att

- kunden höjer rösten
- kunden använder nedsättande namn
- kunden slänger/kastar saker.



Därefter kan man komma överens om olika uttryck som kan användas för att starta ”kundvarningförfarandet”, dvs. kunden uppmanas att korrigera sitt beteende. Det är bra att öva på dessa i förväg så att man kommer att tänka på dem i oväntade situationer. Det är också bra att öva sig på att uttrycka sig lugnt och artigt men övertygande.

Utöver detta behövs praktiska förfaranden för hur man ska agera ifall till exempel ett kundevenemang avbryts eller måste avbrytas (kunden marscherar ut) eller blir hotfullt.

Arbetarskyddscentralens material om temat (på finska)

> TTK: Väkivallan uhka

Hur ska man gå vidare efter trakasserier – behövs det alltid uppföljning

De gemensamma riktlinjerna ska bidra till att arbetstagaren alltid rapporterar situationer med inslag av trakasserier, även sådana som närmar sig gränsen för olämpligt beteende, men som inte överskrider den. På så sätt får man kollektivt en bättre uppfattning om beteenden som går över den tillåtna gränsen.

Chefen ska se till att den tråkiga händelsen inte påverkar den anställda efteråt. Ibland kan det hända att en anställd som först förhållit sig lugnt till det som hänt, först senare uppger att det fortfarande känns jobbigt. Att diskutera igenom det öppet i arbetsgemenskapen hjälper ofta, men ibland behövs även professionell hjälp om chocken varit för stark.

Att gå igenom introduktionen i arbetsgemenskapen

Att gå igenom riktlinjerna bör vara en del av den normala introduktionen i arbetet. Utöver detta är det nödvändigt att upprepa processen tillsammans med arbetsgemenskapen tillräckligt ofta så att de överenskomna och inövade verksamhetsmodellerna inte glöms bort.

Till exempel

- **”Jag är ledsen, men ditt beteende är kränkande. För att jag ska kunna fortsätta att tjäna dig ber jag att du uppför dig sakligt.”**
- **”Eftersom du fortsätter att bete dig opassande och kränkande, kan jag inte längre betjäna dig. J ag ber dig att återkomma när du lugnat ner dig / kan bete dig sakligt.”**



MA·RA

PAM

