

# #20

## MAN BLIR PAFF

Yrkeselever inom hotell och restaurang om sexuella trakasserier och vad utbildningarna kan göra



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1/ FÖRORD	3
2/ INLEDNING	5
3/ SLUTSATSER	6
4/ TVÅ RÖSTER	7
5/ OM PROJEKTET	12
6/ RESULTAT	15
7/ VAD YRKESUTBILDNINGARNA KAN GÖRA	27
8/ REFERENSER	29

# 1 / FÖRORD

Redan innan coronapandemin slog till 2020 hade besöksnäringen en utmaning att hitta personal. Idag 2022 vittnar många inom branschen att det är svårare än någonsin att hitta rätt kompetens. Besöksnäringen har stort behov av att uppfattas som attraktiv för såväl nya unga som för kunniga medarbetare med lång erfarenhet.

Samtidigt har söktrycket på gymnasiets yrkesutbildningar som riktar in sig mot besöksnäringen minskat. Inför läsåret 2021/22 sökte 125 000 elever till ett nationellt gymnasieprogram. En dryg tredjedel (36 procent) sökte till ett yrkesprogram. 1 800 elever sökte till restaurang och livsmedel, 700 till hotell och turism.<sup>1</sup> Det finns flera olika anledningar till ett vikande söktryck. Att utbildningarna inte gett högskolebehörighet är en. En annan kan vara att anställningar under coronapandemins två år uppfattades som osäkra och att arbetsuppgifterna förändrades med restaurangernas ansvar under restriktioner.

Erfarenheter från unga som utbildar sig för ett arbete inom besöksnäringen kan bidra till bättre förståelse för både vad utbildningarna och företag som tar emot praktikanter (och även andra arbetsgivare inom näringen) kan förbättra för att bli en mer attraktiv bransch för unga (alla) människor.

BFUF utlyste våren 2019 medel till forskning på temat *Jämställdhet i besöksnäringen*.

Ett av forskningsprojektet som BFUFs styrelse beslutade finansiera 2019 var *Social hållbarhet för framtida medarbetare inom hotell- och restaurang*, som genomförts av forskare vid Linnéuniversitetet. Syftet med forskningsprojektet var att bidra med kunskap om hur elever inom gymnasieskolans hotell- och turismprogram och restaurang- och livsmedelsprogram förstår de sexuella trakasserier som kan förekomma från gäster inom de yrkesområden eleverna utbildar sig till samt att bidra med kunskap om hur utbildningarna kan arbeta för att förebygga problemet.

Studien bygger på gruppintervjuer som genomförts 2021 med kvinnliga och manliga elever som gick det tredje och avslutande året på hotell- och turismprogrammet och restaurang- och livsmedelsprogrammet.

Projektets resultat visar att eleverna ger uttryck för att sexuella trakasserier från gäster är vanligt förekommande inom hotell- och restaurangbranschen. Forskarna har tillsammans med lärare och elever på olika skolor diskuterat resultaten av intervjuerna och gemensamt arbetat fram förslag på hur utbildningarna kan arbeta för att förebygga problemet. I rapporten MAN BLIR PAFF summeras deras resultat och rekommendationer.

För att uppfattas som en attraktiv bransch att arbeta och göra karriär i är det av stor vikt att besöksnäringens företag och organisationer aktivt adresserar frågor om anständighet och värdighet inom branschen. Jämställdhet är en fråga om rättvisa som också påverkar företagets lönsamhet. Forskning pekar på att ett jämställt arbetsklimat är mer produktivt och ger mer nöjda medarbetare. Detta leder till lägre personalomsättning och lägre sjukfrånvaro, vilket gör företagen mer lönsamma.

---

<sup>1</sup> Skolverket, 2021:225,  
<https://www.skolverket.se/download/18.d9bdf0a17bea20b43b1d33/1635163151160/pdf8722.pdf>

Jämställdhet och att motverka sexuella trakasserier är strategiskt viktiga frågor både för företagen och besöksnäringen som bransch.



*Maria Hedlin och Eva Klope, Linnéuniversitetet.*

## **Tack**

Vi vill rikta ett varmt tack till forskarna *Maria Hedlin*, professor och *Eva Klope* lektor, båda i pedagogik vid Linnéuniversitetet.

Tack också till *Carolione Swahn*, förstelärare och programansvarig på restaurang- och livsmedelsprogrammet, Kungsmadskolan i Växjö och *Peter Thomelius*, chef kompetensförsörjning, Visita som bidrar med sina reflektioner.

Stockholm i oktober 2022

Stina Algotsen och Eva Fohlstedt, BFUF

## 2/INLEDNING

Sexuella trakasserier är ett utbrett och allvarligt problem inom arbetslivet. Besöksnäringen har visat sig vara särskilt utsatt.<sup>2</sup>

Vid sexuella trakasserier av tredje person, som gäster och kunder, riskerar både anställda och arbetsgivare att hamna i en svårhanterlig situation. Detta eftersom en aspekt av god service är att tillmötesgå kundens önskemål, vilket kan bidra till att både personal och arbetsgivare överser med kränkningar.

### Vad är sexuella trakasserier?

Sexuella trakasserier kan definieras som ett agerande av sexuell natur som kränker någons värdighet. Även om kränkningarna sällan polisanmäls leder också mindre allvarliga sexuella trakasserier till negativa konsekvenser, som till exempel minskad upplevd trygghet och reducerat välbefinnande.<sup>3</sup>

För bara några år sedan var sexuella trakasserier något det sällan talades om.<sup>4</sup> Under MeToo-rörelsen som inleddes hösten 2017 fick dock denna typ av kränkningar stor medial uppmärksamhet över hela världen. På senare år har även många studier av sexuella trakasserier genomförts internationellt. En typ av sexuella trakasserier som dock fortfarande är svagt beforskad är de som utförs av kunder och gäster. Särskilt saknas forskning om yrkeslevers, det vill säga de framtida medarbetarnas, perspektiv på sexuella trakasserier inom arbetslivet.

### Kunskap bidrar till hållbarhet

Med detta som bakgrund är målet med forskningsprojektet *Social hållbarhet för framtida medarbetare inom hotell- och restaurang* att framtida arbetstagare och potentiellt kommande arbetsgivare inom hotell- och restaurangbranschen tidigt ska ha kunskap om sexuella trakasserier från tredje person och om hur frågan kan hanteras så att det gynnar de anställda. Detta bidrar till såväl social hållbarhet som ekonomisk lönsamhet för företagen. Långsiktig ekonomisk hållbarhet är tätt sammanbundet med nöjda medarbetare som har rätt kompetens för de arbetsuppgifter som de utför. Rätt kompetens bör inbegripa kunskap om sexuella trakasserier.

---

<sup>2</sup> Bergold, 2018.

<sup>3</sup> Mellgren m.fl. 2018.

<sup>4</sup> Bergold & Vedin 2015.

# 3/SLUTSATSER

## Sexuella trakasserier från gäster är vanligt förekommande

Projektets resultat visar att eleverna ger uttryck för att sexuella trakasserier från gäster är vanligt förekommande inom hotell- och restaurangbranschen.

Det handlar huvudsakligen om manliga gäster som utsätter kvinnliga elever och anställda. Dessa manliga gäster kan vara ensamma eller i grupp.

## Verbala trakasserier

De sexuella trakasserier som eleverna berättar om är vanligtvis verbala. De kvinnliga eleverna, särskilt de som serverar, berättar att de ofta får kommentarer om sitt utseende och att gäster ställer närgångna frågor. Andra typer av sexuella trakasserier som förekommer är kommentarer med ett uttalat sexuellt innehåll, blickar och fysisk beröring.

## Utbildningen tar inte upp frågan tillräckligt

De flesta av eleverna uppger att deras utbildningar antingen har tagit upp sexuella trakasserier mycket lite eller inte berört frågan alls. För eleverna är det ofta mycket svårt att veta hur de ska reagera inför ovälkomna komplimanger och närgångna gäster. Eleverna har lärt sig att de alltid måste vara trevliga i sitt bemötande och därför är det inte ovanligt att de tackar när gäster uttalar sig om deras utseende trots att det inte uppskattas. Strategier som används är att skämta bort flirtande och inviter, att säga att man redan har en partner eller att be kollegor, chefen eller en ordningsvakt gripa in.

## Förslag till förebyggande arbete

Forskarna har tillsammans med lärare och elever på olika skolor diskuterat resultaten av intervjuerna och gemensamt arbetat fram förslag på hur utbildningarna kan arbeta för att förebygga problemet. Rapporten avslutas med dessa i kapitel 7.



## 4/TVÅ RÖSTER

I grund och botten handlar det om att bygga elevers självförtroende



*Caroline Swahn, förstelärare och programansvarig på restaurang- och livsmedelsprogrammet, Kungsmadskolan i Växjö.*

Gymnasieeleverna på Kungsmadskolans program restaurang och livsmedel blir väl förberedda på frågor som rör sexuella trakasserier. Skolan har utarbetat tydlig plan, rutiner och ett undervisningsmaterial i samarbete skolans kuratorer. Lärarna har ett nära samarbete med elevernas praktikplatser. Målet är att alla elever ska känna sig trygga och ha verktyg för att agera.

– Våra elever är på väg ut i en bransch med visst rykte om sig att det kan förekomma sexuella trakasserier från både gäster och dessvärre också från personal. Problemet finns därute, vi måste synliggöra det och förbereda dem. I grund och botten handlar det om att inte mörka eller tysta ner ämnet. Vi vill bygga elevernas självförtroende och självkänsla och ge dem verktyg. De behöver veta vilka rättigheter de har, hur de kan säga ifrån och gå vidare om de känner sig utsatta för sexuella trakasserier. Det är också av betydelse att rusta personalen med verktygen för att veta hur de ska agera.

### **Plan för en trygg skola**

Kungsmadskolan har inom ramen för sitt arbetsmiljöarbete tagit fram Plan för en trygg skola. I den finns bland annat skolans ordningsregler, drogpolicy och plan mot kränkande behandlingar samlade.

– Vi har haft stort stöd av skolkuratorerna när vi tagit fram planen. Tillsammans har vi arbetat fram rutiner och riktlinjer kring hur sexuella trakasserier ska hanteras. För att underlätta för lärare och mentorer att förmedla detta till eleverna har vi i samarbete med skolans kuratorer tagit fram ett undervisningsmaterial. Det omfattar filmer, diskussionsfrågor och tips till fem olika lektionstillfällen om bland annat vad

de sju diskrimineringsgrunderna<sup>5</sup> innebär. Planen är ett bra stöd, vi jobbar efter den, men är naturligtvis också medvetna om att det inte finns en garanti för att alla följer den.

## Frågan tas upp genom hela undervisningen

Frågan om sexuella trakasserier tas upp vid flera tillfällen under den treåriga utbildningen.

– Redan under första kursen när eleverna läser branschkunskap kommer vi in på sexuella trakasserier. Därefter kommer frågan kontinuerligt in i andra ämnen. Precis innan eleverna ska ut på sin praktik påminner vi och lyfter ämnet ännu en gång. Det är viktigt att vi förberett dem så gott vi kan.

## Trygga APL-platser och goda handledare

När eleverna gör arbetsplatsförlagd praktik (APL) är det för många första gången de möter arbetslivet. Kungsmadskolan lägger stor vikt vid att APL-platserna på företagen ska vara trygga. De bygger därför långsiktiga relationer med handledarna.

– Vi jobbar mot handledare vi litar på. De finns på bra och sunda arbetsplatser, vi vet att de tar väl hand om våra elever, är rädda om dem och också vill branschen väl. Vi matchar alltid ihop elev och handledare som vi tror passar bra ihop, det handlar ju om tillit. Eleven måste våga prata med sin handledare.

## Tät kontakt med elever på praktik

Under praktiken, som pågår under totalt femton veckor under år två och tre besöker lärarna arbetsplatserna så ofta de kan.

– Vi vill ju naturligtvis veta allt som händer ute på APL-platsen, det är vi tydliga med gentemot eleverna också. Allt från om eleven tappar en tallrik till trakasserier, från det lilla till det stora. Annars kan vi inte agera när något händer. Ibland tycker eleven att det är jobbigt att själva prata med arbetsplatsen, då kommer de till oss i stället. Det viktiga är att eleven känner att både vi på skolan och arbetsplatsen står bakom dem hela vägen.

Under den tid Caroline arbetat som lärare på skolan har det funnits få fall av sexuella trakasserier från gäster.

– Jag har varit med i 27 år, det är någon enstaka gång eleverna berättat om det för oss. Kanske har vi tur, eller så handlar det om vårt förebyggande arbete både på skolan och med seriösa APL-platser.

## Prata mer och använd programrådet

Caroline menar att frågan om sexuella trakasserier bör diskuteras än mer.

– Det skulle kunna vara ett större ämne våra programråd vi har med branschen. Sen skulle företagen kunna lära av varandra. I Växjö finns fantastiska arbetsplatser som jobbar systematiskt med arbetsmiljöarbete och har tydliga handlingsplaner för hur sexuella trakasserier från bland annat gäster ska hanteras. Man skulle kunna stötta de restaurangverksamheter som inte kommit lika långt så att de får ta del av kunskapen.

---

<sup>5</sup> De sju diskrimineringsgrunderna är: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.



## Motverka trakasserier och machokultur

Skolans grupp Trygga trivsamma Kungsmad, där Caroline är processledare, håller på att ta fram ett nytt material kring sexuella trakasserier och machokulturen.

– Vi har flera yrkesprogram på skolan, sexuella trakasserier förekommer inte bara inom restaurangbranschen utan även inom handel, bygg, frisör, fordon och industri. Vi behöver förbereda alla elever. Vi planerar för ett större projekt till våren 2023 som kommer att omfatta både sexuella trakasserier och machokultur. Vi ser att vi har möjlighet att bryta en trend. Eleverna är både framtidens arbetskraft och konsument.

## Caroline tipsar

- Kom igång med frågan – ta hjälp av skolans elevhälsa och skolkuratorer.
- Ta del av material som finns, bland annat hos Diskrimineringsombudsmannen.
- Underlätta för varandra – dela med er av bra material och lektioner kring sexuella trakasserier. Gör en gemensam bank alla kan ta del av.
- Bygg goda relationer till APL-handledarna.

Ladda ner Kungsmadskolans "Plan för en trygg skola" **här**.

Ladda ner material från Diskrimineringsombudsmannen **här**.

Läs mer om de sju diskrimineringsgrunderna **här**.



# Sexuella trakasserier ett samhällsproblem där vi måste göra vår del



*Peter Thomelius, chef kompetensförsörjning, Visita.*

För Visita, bransch- och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen, är hantering av frågan om sexuella trakasserier viktig – inte minst för att näringen ska fortsätta att vara attraktiv. Visita arbetar bland annat med certifiering av gymnasieprogram, stöd i företagens systematiska arbetsmiljöarbete och utbildning av unga ledare. Peter Thomelius chef kompetensförsörjning, menar att forskningen bidrar i det faktiska arbetet.

– Arbetsmarknadens parter, besöksnäringens företag och gymnasieskolorna har ett bra samarbete i frågan om sexuella trakasserier idag. Men det är viktigt för oss att få in nya och olika perspektiv. Forskningen som gjorts i detta projekt bidrar till att höja kunskapsnivån för hur vi kan arbeta och stödja skolorna i att stärka eleverna.

## **Allt fler kvalitetssäkrade gymnasieutbildningar**

Under många år har både besöksnäringen och dess gymnasieutbildningar kämpat med ett minskat intresse från både elevernas och branschens sida. Utbildningarna skiljer sig också åt i landet, med en varierad kvalitet som resultat. Visita har därför utvecklat en kvalitetssäkringsmodell för att certifiera branschens gymnasieprogram. Skolorna måste visa att de hanterar frågan om sexuella trakasserier inom ramen för sitt värdegrundsarbete.

– Vi certifierar programmen hotell- och turism, kök och servering samt bageri och konditori. De första fem utbildningarna certifierades 2022, fyrtio har påbörjat sitt arbete. Tillsammans och i samverkan med branschen ska skolorna svara på frågor som berör organisation och styrning, utbildningens fokus och innehåll, kreativ och stimulerande lärmiljö samt arbetslivets medverkan i utbildningen. Skolorna måste ha ett värdegrundsarbete och likabehandlingsplan för att bli godkända. I detta kommer frågan om sexuella trakasserier in, den är särskilt viktig. Skolan ska ha pratat igenom frågan, ha överenskommelser och samsyn med företagen och rutiner för hur den ska hanteras om de dyker upp.

Processen med certifiering har visat brister hos flera skolor.

– Vi ser dessvärre att alla skolor inte jobbar med värdegrundsfrågor och därmed inte heller med problematiken kring sexuella trakasserier. Ett utmärkt forum att diskutera detta är i det obligatoriska programrådet för gymnasieskolans yrkesprogram, där representanter från skola, näringsliv och politik och verkar för kvalitetssäkring. Men tyvärr ser vi att det finns skolor som inte har fungerande programråd.

### **Samarbete kring praktik måste fungera**

Under elevernas arbetsplatsförlagda praktik (APL), som omfattar minst femton veckor, befinner de sig mittemellan skolan, som är deras huvudman, och företaget som tillhandahåller praktikplats.

– Om eleverna skulle bli utsatta för sexuella trakasserier måste de veta vilka rutiner som gäller. Ska de vända sig till mentorn eller rektorn på skolan eller sin handledare på arbetsplatsen? Samarbetet mellan skola och arbetsgivare måste fungera både på skolan och på arbetsplatsen. Vi vill inte riskera att tappa elever eller blivande medarbetare på grund av att man inte vet hur frågan ska hanteras.

### **Systematiskt arbetsmiljöarbete och utbildning**

Företagen är skyldiga att jobba med systematiskt arbetsmiljöarbete, i det ingår att hantera frågor kring olika typer av trakasserier. Visita utbildar sina medlemsföretag inom arbetsmiljöfrågor och samverkar med Hotell- och restaurangfacket (HRF) genom bland annat branschens yrkesnämnd UHR.

– Vi håller arbetsmiljöutbildningar för våra medlemmar och har tagit fram en interaktiv utbildning som heter Sund arbetsplats där frågan om trakasserier lyfts. Inom ramen för UHR samarbetar parterna HRF, Visita, Fremia och Unionen. UHR samlar årligen alla lärare i landet inom branschens gymnasieutbildningar. I höst medverkar forskarna till denna rapport, Eva Klope och Mara Hedlin, och presenterar sina resultat. Visita har också temat uppe som en del i vår Leadership Academy där vi utbildar och stärker branschens unga ledare. Arbetsmiljöfrågor generellt hanterar vi också inom besöksnäringens arbetsmiljöråd, BAR, där Visita, HRF och Unionen ingår.

### **Social hållbarhet för en attraktiv bransch**

Turism och besöksnäring var en av de sektorer som drabbades mest under coronapandemin. Restriktionerna slog hårt mot branschens företag. En återhämtning tycks vara på väg med stort behov av kompetens som följd.

– En rimlig gissning är att branschen är på väg att återhämta sig nu efter pandemin. Inflationen, de högre råvarupriserna och ökade elkostnaderna vi ser dämpar kanske en aning, men det kommer fortfarande finnas ett stort behov av både kompetens och kompetensutveckling. Flera av våra yrken är bristyrken. Vi måste både attrahera nya och få människor att stanna. För att vara en attraktiv bransch behöver vi aktivt jobba med frågor kring social hållbarhet och prata om sexuella trakasserier. Men vi måste alla hjälpas åt. Frågan om sexuella trakasserier är ett samhällsproblem.

# 5/OM PROJEKTET

## Syfte att bidra med kunskap

Syftet med projektet är att bidra med kunskap om hur elever inom gymnasieskolans Hotell- och turismprogram samt Restaurang- och livsmedelsprogram förstår de sexuella trakasserier som kan förekomma från gäster inom de yrkesområden som eleverna utbildar sig till. Det är också att bidra med kunskap om hur utbildningarna kan arbeta för att förebygga och hantera sexuella trakasserier från gäster. Därigenom kan projektet bidra med ökad social hållbarhet inom hotell- och restaurangbranschen.

## Metod

Forskarna har genomfört intervjuer, främst gruppintervjuer, med gymnasieelever som utbildar sig för att arbeta inom hotell- och restaurangbranschen. De intervjuade var kvinnliga och manliga elever på Hotell- och turismprogrammet samt Restaurang- och livsmedelsprogrammet. Intervjuerna ägde rum i ett tiotal olika kommuner i södra Sverige. Intervjuerna genomfördes vårterminen 2021, en tid som präglades av pandemirestriktioner. Restriktionerna var såväl lokala, regionala som nationella och de ändrades efterhand beroende på den förändrade pandemisituationen. Många skolor var restriktiva när det gällde externa besökare, vilket innebar att forskarna fick planera om och anpassa sig efter rådande omständigheter. Ungefär hälften av intervjuerna har genomförts i olika gymnasieskolor och hälften har genomförts på konditorier eller annan lokal i närheten av skolorna.

Sammanlagt genomfördes 24 intervjuer. 22 var gruppintervjuer med två till åtta elever. Två elever har intervjuats enskilt. Eleverna var 18–20 år. Totalt intervjuades 69 elever, 52 kvinnor och 17 män.

Intervjufrågorna handlade i huvudsak om hur eleverna såg på förekomsten av sexuella trakasserier som kan förekomma från gäster inom det yrke de utbildar sig för. Dessutom om i vilken mån, och i så fall på vilket sätt, den här typen av frågor hade behandlats inom den skolförlagda utbildningen och på de arbetsplatser där eleverna hade gjort sin praktik.

Under intervjuerna användes även fotoelicitering, vilket innebär att eleverna fick kommentera bilder. Bilderna var tagna från hemsidor på internet och skildrade trakasserier som till exempel serveringspersonal kan utsättas för av restauranggäster.

Intervjuerna spelades in med mobiltelefon och transkriberades sedan. Eleverna erbjöds att få transkriptet för den intervju som de hade deltagit i skickad till sig via epost, ett erbjudande som många tackade ja till.

Intervjumaterialet har bearbetats i enlighet med tematisk analys, vilket innebär att de transkriberade intervjuerna har undersökts och kategoriserats utifrån återkommande teman. När resultatet hade sammanställts återvände forskarna till tre av de skolor där elever hade intervjuats. Tillsammans med lärare och elever på

skolorna har forskarna diskuterat resultaten av intervjuerna och arbetat fram förslag på hur utbildningarna kan arbeta för att förebygga problemet.

## Tidigare studier och forskning

Sammanfattningsvis visar internationella studier att sexuella trakasserier är vanligt förekommande inom hotell- och restaurangbranschen. Forskningen tyder på att de trakasserier som gästerna står för är betydande och särskilt utsatta är unga kvinnor. Samtidigt förväntas ofta den som blir utsatt hantera situationen på egen hand och utan vägledning från organisationen.

### Unga kvinnor mest utsatta

Sexuella trakasserier är vanligt förekommande på arbetsmarknaden. Inom arbetslivet generellt är unga kvinnor den grupp som är mest utsatt.

I EU:s stora jämförande studie av anställda kvinnors upplevelser av våld och övergrepp, uppgav 38 procent av kvinnorna i åldern 18–29 att de har upplevt sexuella trakasserier under de senaste tolv månaderna.<sup>6</sup>

Enligt en studie genomförd i Sverige av Arbetsmiljöverket (2018) hade 30 procent av de deltagande kvinnorna i åldern 16–29 år utsatts för sexuella trakasserier av arbetskamrater, chefer, kunder, klienter eller patienter under det senaste året.

### Kunder och gäster står för fler trakasserier än kollegor

Forskning om sexuella trakasserier inom arbetslivet fokuserar vanligtvis att förövaren är kollega eller chef. Studier av personal som utsätts av kunder, klienter och gäster är betydligt färre, men inom vissa verksamheter är det dessa grupper som står för merparten av kränkningarna.<sup>7</sup>

I en undersökning av sexuella trakasserier bland anställda inom hotell och restaurang i Norge konstateras att dessa är ett stort problem inom branschen och att det främst är gäster som utsätter personalen.<sup>8</sup>

### Trakasserier förstärker positioner

Forskningen har funnit att trakasserier är vanligast i ojämlika relationer där de kan användas som medel för att befästa eller förstärka en överordnad position. Personal inom serviceyrken förväntas sätta andra i centrum, oavsett hur den egna situationen ser ut, vilket kan ge kunden en stark position.

### Enkäter riskerar bidra till ökad utsatthet

Många arbetsplatser lägger dessutom allt större vikt vid att med hjälp av enkäter och andra typer av utvärderingar ta reda på hur nöjda kunder och gäster är efter utfört arbete. Detta riskerar att bidra till personalens utsatthet.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Latcheva 2017.

<sup>7</sup> Fribourg m.fl. 2017; Yassour-Borochowitz 2020.

<sup>8</sup> Bråten 2020.

<sup>9</sup> Hochschild 2012; Good & Cooper 2016.

## Serveringen extra utsatt

Restaurangbranschen, och särskilt serveringen, är ett område där personalen är extra utsatt. Arbetsmiljön inom branschen har beskrivits som präglad av ett högt tempo och ett hårt klimat.<sup>10</sup> Samtidigt förväntas personalen vara tillmötesgående mot kunder och gäster.

## Respektlöst bemötande

På många arbetsplatser kan personalen få räkna med att gästerna bemöter dem på ett respektlöst sätt.<sup>11</sup> Faktorer som spelar roll för risken att blir utsatt är kön, ålder och typen av anställning. Unga kvinnor med osäkra anställningar löper störst risk att drabbas.<sup>12</sup>

## En del av jobbet

För många anställda inom hotell och restaurang är sexuella trakasserier en del av jobbet. Trakasserier kan vara både verbala och fysiska. Till exempel får kvinnliga restauranganställda ofta sitt utseende kommenterat av manliga gäster. Kränkande kommentarer och anspelningar på sex är inte ovanliga och det förekommer också att gäster utsätter de restauranganställda för kränkningar i form av ovälkommen och närgången fysisk beröring. Alkoholservering bidrar till problemen.<sup>13</sup>

## Mindre del som anmäls

Det är endast en mindre del av de sexuella trakasserier som anmäls och det är inte alltid som arbetsgivaren är medveten om hur vanligt förekommande kränkningarna är. Anställda inom hotell och restaurang hänvisar till arbetsplatskulturen och att sexuella trakasserier ingår i arbetet som en förklaring till varför de inte anmäls.<sup>14</sup> Studier har visat att arbetsplatsens villighet att ta itu med trakasserier är av stor vikt för huruvida de drabbade planerade att lämna arbetsplatsen. Enligt forskare kan de negativa effekterna minimeras om organisationen visar att den är seriös när det gäller att ta itu med kränkningarna.<sup>15</sup>

## Hanteras individuellt

Det är dock mindre vanligt att problemet tas itu med på organisationsnivå. De anställdas hanterande är vanligtvis av individuellt slag. Den enskilda får ofta hantera problemet ensam eller genom att söka stöd hos kollegor.<sup>16</sup> Inom hotell och restaurang är det inte ovanligt att de anställda förväntas bli luttrade med tiden och därmed själva kunna hantera otrevliga gäster och obehagliga situationer på ett lämpligt sätt.<sup>17</sup>

---

<sup>10</sup> Zampoukos m.fl. 2020

<sup>11</sup> Fisk & Neville 2011; Zampoukos m.fl. 2020.

<sup>12</sup> Bergold & Vedin 2015; Good & Cooper 2016.

<sup>13</sup> Mulinari 2007; Bergold & Vedin 2015; Svensson 2020.

<sup>14</sup> Bråten 2019; Svensson 2020.

<sup>15</sup> Deery, Walsh, & Guest 2011.

<sup>16</sup> Good & Cooper 2016.

<sup>17</sup> Siverbo m.fl. 2018.

## 6/RESULTAT

### Eleverna om sexuella trakasserier

#### Många exempel på egna erfarenheter

De flesta av eleverna ger uttryck för att sexuella trakasserier från kunder och gäster är vanligt förekommande inom hotell- och restaurangbranschen. Trots att de frågor som ställs till eleverna är inriktade på elevernas uppfattningar, och inte på vad de själva har varit med om, ger eleverna många exempel på egna erfarenheter. De berättar om hur de själva, kamrater och kollegor har blivit utsatta för ovälkommet närmande och liknande beteenden som skulle kunna klassificeras som sexuella trakasserier.

Elever som går Hotell- och turismprogrammet har färre erfarenheter av sextrakasserande gäster jämfört med eleverna som går Restaurang- och livsmedelsprogrammet. De situationer hotelleleverna berättar om har främst utspelat sig i samband med extrajobb inom restaurangbranschen eller i samband med den servering som sker på hotellens restaurang eller pub. Några elever har erfarenheter av ovälkomna närmanden som skett när de har praktiserat i en hotellreception.

### De som utsätter andra för sexuella trakasserier och de som utsätts

#### Främst äldre män

Generellt kan konstateras att de som utsätter andra för sexuella trakasserier är manliga kunder och gäster. Eleverna säger att det främst är äldre män som agerar på det här sättet, med äldre män menar de oftast män i åldern 40–50 år. Männens agerande riktar sig mot unga kvinnliga praktikanter och anställda. De män som utsätter tjejkamraterna kan vara ensamma gäster eller män i grupp. När männen är flera beskrivs agerandet som något av en gruppaktivitet och utspelar sig i restaurangmiljö. Männen kan sitta och äta tillsammans.

“ De skojar och har lite roligt med grabbarna. Då kan sexuella trakasserier mot servitrisen bli en del av jargongen i gruppen. I en sådan situation känner man sig ganska liten. ”

På ett liknande sätt som Astrid skildrar sexuella trakasserier som en gruppaktivitet, beskriver även Kajsa hur män kan visa upp sig för varandra och sporrar varandra att ge servitrisen inviter och olämpliga kommentarer.

**Intervjuare:** Ja men, är det så att de här killarna eller männen är i grupp?

**Kajsa:** [...] Ja de står med sin kompis och slår varandra lite på axeln och säger, ”åh nå nå, det där du!” (härmar hö hö-igt).

**Intervjuare:** De uppmuntrar varandra?

**Kajsa:** Ja och så skrattar de åt varandra, "åh nä nä, den va bra, den va bra!" Och sedan gör det de en gång till.

### Många kvinnliga elever har egna erfarenhet

Ingen av de kvinnliga eleverna ger uttryck för att ta lätt på sexuella trakasserier eller att de är ovetande om att trakasserierna är ett problem inom hotell- och restaurangbranschen. Många av de kvinnliga eleverna har åtskilliga egna erfarenheter av att ha blivit utsatta för sexuella trakasserier, både på sina praktikplatser (APL) och under tillfälliga anställningar inom hotell- och restaurangbranschen.

### En del manliga elever tror det är mindre vanligt

Bland de manliga eleverna finns dock de som inte tror att det är särskilt vanligt med sexuella trakasserier.

Kalle och Jens, två elever som går Hotell- och turismprogrammet, säger att de inte har hört talas om att sexuella trakasserier förekommer i den stad där de bor. De har praktiserat på hotell, både små och stora, och aldrig hört talas om att det skulle ha skett något där. När Kalle och Jens resonerar om detta säger Kalle:

“ Jag kan tänka mig att det hände förut, men inte nu för nu har det ju också blivit uppmärksammat och folk borde må dåligt om de gjorde något sådant här. Förut var det kanske mer fritt, men nu är det inte det längre, och det är ju bra. Så nu händer det nog inte särskilt mycket, det är en låg chans. [...] Jag kan tänka mig att det hände förut, men inte inom hotell direkt, och inte i Sverige. Det hände säkert utanför Sverige. Men det händer nog i filmer och det kanske hände mycket förr, men som sagt, nu har det ju blivit uppmärksammat och man vet ju att det är fel. Det kanske var vissa som inte visste det förut, men nu vet de det. ”

I citatet ovan förknippar Kalle sexuella trakasserier med något som inte sker på hotell och inte i den svenska verkligheten. Det är snarare något som kunde förekomma förr i tiden eller på film. I resonemanget beskrivs sexuella trakasserier också som en informationsfråga, vilket innebär att den som upplyses om att det är fel att utsätta någon för den här typen av kränkningar inte kommer att göra det. Kalle framstår som helt omedveten om det som många av hans kvinnliga skolkamrater och kollegor upplever som ett betydande problem.

### Andra manliga elever mer medvetna

Andra manliga elever delar dock sina kvinnliga kamraters uppfattning att sexuella trakasserier är frekvent förekommande inom branschen. Dessa killar är också medvetna om att kvinnlig personal drabbas i en helt annan utsträckning än manlig personal. Per har kvinnliga vänner som arbetar inom restaurangbranschen och de har berättat om återkommande sexuella trakasserier. Per säger:

“ Kvinnor är mer utsatta än killar, både i samhället och i branschen. Därmed blir det en annan sak. För en tjej kanske det handlar om att hon blir utsatt varje dag, för en kille kanske det händer en gång i månaden. ”



## Unga kvinnor branschens mest utsatta

Av de situationer som eleverna beskriver att döma, är unga kvinnor inom restaurangbranschen mest utsatta, något som stämmer överens med den forskning som finns inom området. Medan de kvinnliga eleverna kan beskriva många erfarenheter av att själva bli sextrakasserade har nästan ingen av killarna blivit utsatt för något liknande. Flera av tjejerna påpekar dock att även killar kan bli utsatta, men de har inga exempel på att så har varit fallet. Det förefaller snarare viktigt att framhålla att tjejers och killars villkor är lika, trots att det inte stämmer.

## Olika typer av sexuella trakasserier

De olika typer av sexuella trakasserier som eleverna berättar om är kommentarer, närgångna frågor, sexuellt språk, blickar och fysisk beröring.

### Kommentarer och "komplimanger"

De sexuella trakasserier som eleverna berättar om är vanligtvis verbala. De kvinnliga eleverna, särskilt de som serverar, berättar att de ofta får kommentarer om sitt utseende. Detta upplevs som obehagligt, särskilt eftersom tjejerna är på arbetsplatsen för att lära sig eller för att utföra ett arbete, vilket innebär att de känner en stor press på sig att bemöta kunden på ett trevligt sätt trots den olust de känner. Julia och Moa, elever på Restaurang- och livsmedelsprogrammet, förklarar att kommentarerna innebär en varierad grad av obehag, men att dessa kommentarer som gästerna kanske skulle vilja kalla komplimanger gör dem som praktikanter eller anställda illa till mods.

**Julia:** De kan säga något som inte är fullt så obehagligt, andra där är det väldigt obehagligt. Det är mycket sådant.

**Moa:** Att du ser bra ut, komplimanger som de tycker.

Tjejerna berättar att manliga gäster flirtar med dem och eftersom männen vanligtvis är betydligt äldre än tjejerna upplevs detta som särskilt obehagligt. "Äckligt" är ett ord som används för att beskriva den känsla som männens beteende väcker. Alice som är restaurangelev förklarar att det visserligen inte heller är rätt när yngre manliga gäster flirtar med dem på jobbet, men att det är "mer äckligt" när äldre män gör det. Karin som går Hotell- och Turismprogrammet berättar att manliga hotellgäster i 50-årsåldern kan flirta med kvinnliga praktikanter som står i receptionen.

**Karin:** Speciellt killar brukar ju flirta med yngre tjejer. Alltså väldigt mycket yngre!

**Intervjuare:** Du menar att äldre män flirtar med yngre tjejer?

**Karin:** Ja!

**Intervjuare:** Vad tycker du om det då?

**Karin:** Jag tycker att det är ganska äckligt. Om det är typ en 50-årig man som flirtar med kanske en 17-18-åring.

### Närgångna och privata frågor

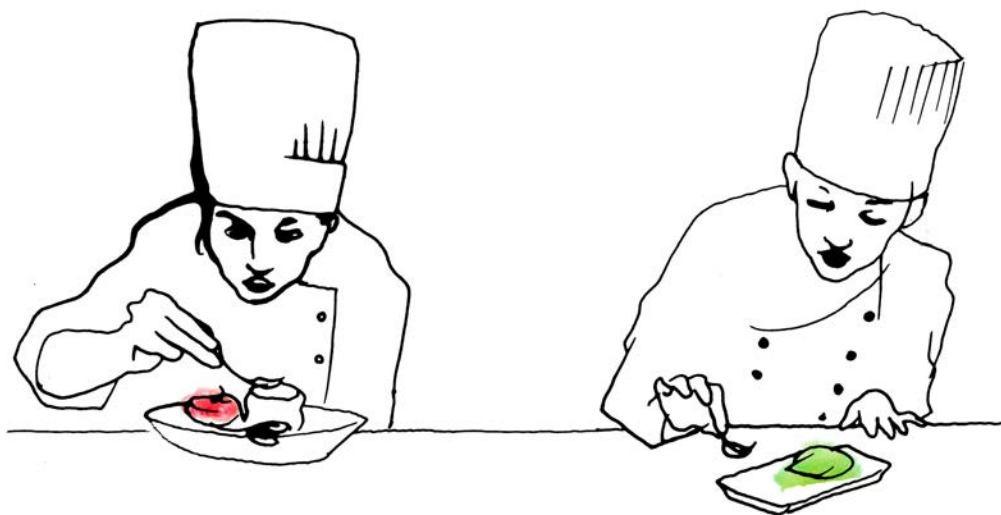
En annan variant av ovälkommet närmande är att gästerna ställer närgångna frågor till personalen.

Erik berättar att det har börjat bli ett stort problem inom den kafékedja där han arbetar extra som diskare, och man diskuterar hur problemet kan lösas. Flera gäster har portats från kafét. De har förbjudits att återkomma efter att de har uppträtt olämpligt mot kvinnlig personal. Gästerna har till exempel ställt närgångna frågor om kvinnornas privatliv; var de bor, vad de har för telefonnummer och vad de ska göra efter jobbet. Erik säger att han inte har drabbats av detta själv och han nämner två faktorer som gör att han inte är i riskzonen; dels att han är man, dels att han är relativt kraftig i sin kroppsliga konstitution.

**Erik:** Jag jobbar ju på det här kafét och där har vi några knepiga gäster som kommer dit. Jag har aldrig upplevt det för jag är rätt så stor och så är jag man också, men jag vet att några tjejer har varit väldigt obekväma när de har slutat och folk har stått och frågat efter deras nummer och vad de ska göra på kvällen och sådant. Min kompis, som också är diskare, hon har fått mycket av det. Folk som har kommit fram och ställt obehagliga frågor.

Den typ av närgångna frågor som Erik beskriver beskrivs även av andra elever. Ofta handlar det om en eller flera män som ställer frågor om tjejernas privatliv, något som upplevs som mycket olustigt. Vissa kunder är påstridiga med sina frågor. Stina som arbetar extra på en snabbmatsrestaurang berättar om några män som började med att fråga om hennes och hennes kollegas namn. Därefter följde frågor om tjejernas ålder och adress.

**Stina:** Det var några i min pappas ålder, typ 40 plus, när jag jobbade med mina vänner. Och de började fråga: "Vad heter ni? Hur gamla är ni? Och var bor ni?" Jag svarade: "Jag tänker inte säga var jag bor, men jag bor här i stan i alla fall." Och han bara: "Jaha var bor du, bor du i närheten?" Då sa jag: "Nej men jag tänker inte säga var jag bor." [...] Det känns väldigt obehagligt när äldre män kommer och frågar så mycket frågor.



## Sexuellt språk

Ytterligare en variant av ovälkommet närmande är att gästernas kommentarer har ett tydligt och uttalat sexuellt innehåll. Kajsa utbildar sig till kock och är därför nästan alltid i köket och således inte i gästernas närhet. På frågan om vad hon tänker

om sexuella trakasserier svarar hon direkt att hon har varit med om det själv. Det hände en gång när hon var tvungen att lämna köket för att hjälpa till med serveringen. En grupp manliga gäster sa saker till henne. Kajsa väljer att inte återge orden och männens formuleringar, men det framgår att de ord som användes var tydligt sexuella.

“ Ja jag var ju en gång i serveringen så sa de ja... lite olämpliga ord. Lite sexuella ord och de skojade med varandra om vem som skulle få mig i säng. ”

## Blickar

De sexuella trakasserier som tjejerna utsätts för kan även handla om blickar. Sigrid beskriver hur det går till: ”De spanar in dig och de tittar på din rumpa och sådant. Det gör att du blir väldigt obekvämt”. Eleverna menar att även om blickarna kan kännas mycket obehagliga, kan den som har stirrat eller gett någon närgångna blickar, komma undan genom att hänvisa till att han bara tittade på ett helt vanligt sätt. Det kan även vara svårt att avgöra huruvida gränsen för vad som är okej har passerats. Karin försöker förklara gränsen mellan acceptabla blickar och oacceptabla.

**Karin:** Det är okej att man kollar på någon. Man kan ju inte undvika att vara med blicken hela tiden. Men om det är någon som stirrar på en eller kollar på en typ upp och ner så tycker jag inte att det är okej.

## Fysisk beröring

Ibland handlar de sexuella trakasserier om fysisk beröring som upplevs som obehaglig och närgången. Caroline berättar om gäster som vill komma förbi när det är trångt och som passar på att ta på den kvinnliga personalens kroppar.

**Caroline:** De tror att de är lite försiktigt, att de är lite smidiga när de smiter förbi och tar på en runt midjan, men det är ju inte jätteroligt för oss.

**Intervjuare:** Nej.

**Caroline:** När vi gör vårt jobb.

Eleverna beskriver också en fysisk beröring som kompletteras av sexuella inviter. Särskilt gäster som är berusade kan agera på detta sätt. Lina som arbetar extra i en populär hotellrestaurang berättar hur gästerna tar på hennes rygg samtidigt som de kommer med inviter.

**Lina:** ”När slutar du?” fråga de. ”Ska du följa med till mitt rum då?” De kan ta på en på ryggen och titta väldigt närgånget på en, upp och ner.”

Sofia beskriver ett likartat beteende:

“ Det är många speciellt när vi har öppet till två som blir fulla och som ska hänga på en, som ska röra en. De frågar om jag ska följa med hem. Och de tar på en. ”

## Att hantera sexuella trakasserier

För eleverna är det mycket viktigt att ge kunder och gäster ett vänligt och trevligt bemötande. De har fått lära sig hur betydelsefullt det är med god service inom hotell- och restaurangbranschen. Personalen ska alltid uppträda lugnt och vänligt och möta gästen med ett leende. Oavsett vad de själva känner ska de ge sken av att uppskatta mötet med gästen. Eleverna berättar att det handlar om att gå in i en roll, att alltid uppträda professionellt.

Det är viktigt att personalen försöker få gästerna så nöjda som möjligt. ”Kunden har alltid rätt”, är den devis de har skolats in i att arbeta efter. Även när kunderna faktiskt inte har rätt ska de ändå få tro det, med syftet att besöket eller vistelsen blir en så positiv upplevelse som möjligt, förklarar eleverna. Den goda servicen ska också ges till kunder som inte är trevliga. Eleverna har fått lära sig att otrevliga gäster bäst bemöts med gott humör och extra vänlighet. Det trevliga bemötandet ska få den otrevliga gästen att bli på bättre humör. Mot den bakgrunden blir det särskilt svårt att säga ifrån för den som blir utsatt för någon typ av ovälkommen uppmärksamhet.

Nedan beskriver eleverna sina reaktioner och hur de hanterar gästernas ovälkomna närmande och sexuella trakasserier.

### Eleven osäker på vad den kan göra

#### Hur ska eleven reagera?

För eleverna är det ofta mycket svårt att veta hur de ska reagera inför ovälkomna komplimanger och närgångna gäster. Eftersom eleverna har lärt sig att de alltid måste vara trevliga i sitt bemötande är det inte ovanligt att de tackar när gäster uttalar sig om deras utseende trots att det inte uppskattas. Ett vanligt sätt att hantera dessa försök till komplimanger är att le eller skratta lite, tacka och sedan försöka undvika den aktuella gästen. Andra sätt som tjejerna beskriver är att ignorera kommentarerna eller skaka dem av sig och låtsas att det inte har hänt. När det gäller fysisk beröring menar de att det inte alltid går att säkert veta huruvida beröringen var avsiktlig eller oavsiktlig. Det finns ofta en stor osäkerhet angående hur de ska uppfatta gästernas agerande och hur de själva bör handla.

#### Oroat uppfattas som känslig

Erfarna kollegor kan vara ett stöd, men de kan också bagatellisera det obehag tjejerna känner. Flera elever talar om en normalisering av sexuella trakasserier och om en omgivning som verkar ha vant sig vid att kvinnor blir respektlöst behandlade. Tjejerna kan vara rädda för att uppfattas som alltför känsliga och att deras reaktioner skulle kallas överdrivna. Moa beskriver den osäkerhet hon upplever när hennes reaktioner och känslor inte riktigt tas emot av kollegor:

**Moa:** Det känns också lite osäkert ibland, man vet inte om man överdriver. ”Du är bara känslig”. Det är kanske ingen som säger så, men de kanske skrattar lite och säger att man bara ska strunta i det. Men ibland är det lite svårt att göra det. Det är kanske inte bara att glömma det.

#### Mod att våga säga ifrån

Eleverna framhåller att man bör säga ifrån om gästen passerar en viss gräns, särskilt om gästen är fysisk och tafsar. Då måste man bita ifrån, säger eleverna. Samtidigt

framstår alternativet att bita ifrån ofta som ett omöjligt alternativ. Tjejerna säger att det är osäkert om de skulle våga. Bea som funderar över en bild där en man tar en kvinna runt midjan säger att det inte hade varit acceptabelt om en gäst hade berört henne på det sättet. Samtidigt är hon osäker på om hon hade haft modet att säga ifrån:

**Bea:** Ja, det finns ju alltid en gräns. Jag tänker att om någon skulle ta mig på axeln så är det ingenting, men om någon skulle ta på mig så, som på den bilden, runt midjan. Om det hade varit en kollega så hade det nog inte gjorts så mycket, men om det hade varit en gäst så hade det inte varit okej. Fast jag vet inte om jag hade sagt till.

### **Svårare att markera mot äldre**

Att gästerna som utsätter tjejerna är äldre, ofta betydligt äldre än dem, gör det extra svårt att markera att en gräns har överskridits. Lova säger att det är svårt att säga ifrån till någon som är äldre och de män som utsätter unga kvinnor för sexuella trakasserier utnyttjar detta och det övertag som deras ålder ger dem. De räknar med att unga kvinnor inte ska våga protestera, menar Lova:

**Lova:** Jag kan ju tycka ibland att det är jobbigt att säga ifrån speciellt till någon som är äldre. Det kan vara inom jobb och det kan vara smågrejer. För att det känns ju som att de kan mer än vad man själv kan. [...] När det gäller sexuella trakasserier så tänker de, "men hon är ung, hon kommer inte att våga säga ifrån".

### **Oro för aggressiv gäst**

Det finns också en oro för att gästen ska reagera aggressivt och kanske till och med bli våldsam om någon i personalen säger ifrån. Lilly funderar över möjligheten att säga ifrån gentemot gäster och att man som personal på en restaurang får försöka göra en bedömning av hur gästen kan komma att reagera:

**Lilly:** Det beror på hur man har lärt känna kunden under den här korta tiden som man har haft den, för om man känner att det är en person som agerar utåt då kanske man inte... Alltså det är svårt att säga till för då kanske kunden blir våldsam istället.

### **Manliga elever också utsatta**

Det är inte många av de manliga eleverna som ger exempel på att de har blivit utsatta för sexuella trakasserier, men Erik som arbetar extra på kafé och som ovan har beskrivit hur det blivit ett stort problem med gäster som utsätter kvinnlig personal för närgångna frågor och ett önskat uppvaktande, drar sig till minnes att även han blivit föremål för ovälkommen uppmärksamhet. Han berättar att många flickor som går i grundskolan fikar på kafét. Några av dessa flickor har sökt upp hans namn på sociala medier, särskilt Snapchat, och det har hänt att de har följt efter honom. När Erik berättar om detta framgår det att han är osäker på hur han ska uppfatta dessa situationer. Han säger att det var "lite obehagligt faktiskt" men han sa aldrig ifrån och han agerade inte på något annat sätt heller. Han avfärdar det också som något han inte lägger någon vikt vid eftersom de som följde efter honom är att betrakta som barn:

**Erik:** De la till mig på Snap och jag tyckte att det var konstigt, jag tog bort dem och en gång cyklade de efter mig hem. Det var lite obehagligt faktiskt. Två dagar i rad hände det.

**Intervjuare:** Vad tänkte du om det?

**Erik:** Man kan ju skratta lite åt det, de är barn.

**Intervjuare:** Men ändå.

**Erik:** Nej men jag lägger inte vikt vid det.

## Skämta bort gästens invit

Att skämta bort flirtande och inviter är en vanlig strategi. Eleverna säger att även om gästerna går över gränsen med sina närmanden måste man tänka på restaurangens eller hotellets anseende. Om personalen skulle säga ifrån på skarpen riskerar stället att få dåligt rykte.

När Lina under intervjun berättar om gäster som frågar om hon ska följa med dem upp på hotellrummet får hon en följdfråga om hur den typen av beteende kan hanteras. Lina svarar att det bästa sättet ofta är att skämta bort inviten. Att säga ifrån framstår inte som en bra lösning med tanke på risken att gästen reagerar negativt och ger hotellet dåliga recensioner. Särskilt de recensioner som skrivs på nätet kan skrämja bort andra gäster och leda till att hotellet får färre bokningar.

**Lina:** Lättast är nog att skämta bort det och bara säga att "nej det ska jag inte". Det kan vara bättre än att säga ifrån för då finns risken att de blir på tvären och bara reser sig och går. Och då blir det dåliga recensioner istället. De kan lägga fram det som att de har fått dålig service istället för att tala om hur det var. Så då får man skämta bort det istället.

**Intervjuare:** Dåliga recensioner sa du, tänker du på det här att man skriver och betygsätter på nätet?

**Lina:** Ja och så har vi lappar på hotellrummen där gästerna får fylla i vad de tyckte om upplevelsen och servicen.

**Intervjuare:** Mmm, just det.

**Lina:** Och så är det många som bokar genom booking.com och sådana sajter och då skriver man även kommentarer efter hotellvistelsen. Och då står ju det på nätet sedan. Så det kan bli att många inte vill åka dit om ett ställe har fått många dåliga recensioner.

## Signalera "icke tillgänglig"

Ett annat sätt att hantera oönskad uppvaktning som tjejerna använder sig av är att säga att man redan har en partner även om så inte skulle vara fallet. Sofia berättar att det är en strategi som hon brukar använda sig av. Hon säger att hon har pojkvän och ibland säger hon att hon är lesbisk. Båda dessa förfaranden har samma syfte, det vill säga att förmedla att hon inte är tillgänglig för den som flirtar med henne.

**Sofia:** Folk flirtar ju med en hela tiden, speciellt om de är fulla men då kan man ju skoja bort det. Det beror lite på hur de gör det, men man kan ju ofta skoja bort det och säga: "Jag har kille", även om man inte har det.

**Intervjuare:** Ja just det. Att det blir som en strategi?

**Sofia:** Ja!

**Intervjuare:** Att man säger att man har en kille fast man inte har det?

**Sofia:** Mm

**Intervjuare:** Har ni fler sådana? Alltså som en strategi som du sa att du har en kille fast du inte har?

**Sofia:** Den bästa jag har det är ärligt talat att säga att jag är lesbisk.

**Intervjuare:** Vad säger de då?

**Sofia:** De brukar inte svara.

Ovan säger Sofia att strategin att uppge att hon är lesbisk är hennes bästa strategi. Sofia förklarar inte varför denna strategi fungerar så bra, men den kan ses som ett sätt att avfärda en manlig gästs invit på ett skonsamt sätt. Genom detta uttalande meddelar hon inte bara att hon inte är tillgänglig för tillfället utan även att hon inte är intresserad av män. Detta kan därmed signalera till gästen att han inte ska känna sig bortvald.



## Ta hjälp av kollega, chef eller vakt

### Kollegor, rutiner och kultur viktigt

En strategi som tjejrna använder sig av om de upplever gästen som riktigt obehaglig är att be kollegor, chefen eller en ordningsvakt gripa in. Detta förfaringsätt förutsätter att kollegor eller andra personer i omgivningen är beredda att agera och hjälpa till. Tjejrarnas handlingsutrymme är därmed starkt beroende av kollegorna samt de rutiner och den kultur som präglar arbetsplatsen.

Under intervjun tittar Alice på en bild där ett par män kommenterar en kvinnas utseende med orden "Hi sexy!". Alice pekar på bilden och menar att hon känner igen situationen. Hon säger att hon har varit med om något liknande. En äldre man med vuxna barn kallade henne "snygging" varje gång hon gick förbi. Hon upplevde det så obehagligt att hon kände sig tvungen att be en kollega ta över så att hon slapp gå tillbaka till bordet där mannen satt.

**Alice:** Det hände på min praktik faktiskt, nu senast. Det var en man som satt med sina barn. Han sa, "åh vad snygg du är i dina glasögon, du kan väl bjuda på kaffet idag." "Nej det kan jag faktiskt inte, men tack ändå", sa jag. Varje gång jag gick förbi så sa han, typ "där är du igen snygging". Han satt där med sina barn, vuxna barn.

**Intervjuare:** Hade han vuxna barn? Hur gammal var han då?

**Alice:** Han var 50–60. Då gick jag till den jag jobbade med och sa, "du får ta det bordet". Det var verkligen inte kul. [...] Man vill inte höra sånt från någon som kunde vara ens pappa. Det är... Nej jag tycker inte att det är rätt att sådant händer. Och inte när de ser att man är praktikant. Det stod klart och tydligt på min skjorta att jag var praktikant. Och när man ser någon som är så ung jämfört med honom.

En liknande situation utspelade sig på ett hotell där My praktiserade. En manlig gäst uppträdde på ett sätt som slutade med att My gick till sin chef och bad honom ta över.

**My:** En gång, det var ett par veckor sedan, så tog jag emot en man och jag tyckte redan från början att han hade en aura av att vara lite sliskig. Redan när han kom innanför dörren så sa han, "vad är det för attraktiv ung kvinna som står bakom disken här?" Redan då kände jag varningsklockor. Vi pratade och han frågade var jag bodde, på vilken adress och där tog det stopp. Jag sa att jag skulle gå ut och så gick jag till min chef och så fick han ta hand om mannen istället.

### Hjälp att avvisa en gäst

Om gästerna är riktigt otrevliga finns möjligheten att avvisa dem. I dessa fall går praktikanter och anställda till någon med pondus och befogenheter. Nina räknar med att få hjälp av köksmästaren om det skulle behövas. Hon säger att hon som är liten till växten inte kan räkna med att bli tagen på allvar om hon skulle försöka avvisa en man.

**Nina:** Om jag som är rätt liten går fram till en fullvuxen man och säger: "Alltså du ursäkta mig men som du betar dig är ju obehagligt." Jag tror nog att de skulle ha skrattat! Det är nog den reaktionen jag förväntar mig. Men om min köksmästare som är större och har mer muskler kommer fram till dem och säger: "Du ursäkta mig, men jag vet inte vad du håller på med, det är dags att dra!" Då tar man ju det seriösare.

Att vända sig till chefen eller någon annan i ansvarig ställning kan vara ett alternativ om den personen finns till hands, något som inte alls är självklart. Per förklarar dessutom att även om cheferna är på plats är det inte alltid man kan lita på att de griper in. Vissa chefer tycker att kränkningar hör till jobbet, att det är något man får stå ut med, säger han. Pers egna erfarenheter är emellertid att gäster blir utskickade om de uppträder otrevligt. Han beskriver hur en kvinnlig kollega utsattes för kränkningar vilket inte tolererades.

**Per:** Ja man har ju hört om tjejer som har gått till chefen och att de har fått höra, "det får du stå ut med, du har ju valt det här jobbet själv". Det är ju inte rätt. Där jag jobbar är de stränga mot det. Vi hade en man som hade druckit mycket och han blev väldigt otrevlig mot en i personalen, han blev väldigt otrevlig mot henne och pratade nedvärderande mot henne. Det var inte chefen, men han som var i köket, han fick komma ut för att skicka ut gästen.

Sofia som arbetar extra på ett ställe med restaurang, bar och pub har åtskilliga gånger varit med om att gäster som utsatt henne för tafsande. Stället anlitar



ordningsvakter som finns på plats från klockan tio på kvällen och tills stället stänger klockan två på natten. Sofia berättar om berusade gäster har varit närgångna med sina händer. När hennes kamrater frågar hur hon hanterar det, svarar hon att hon säger till gästerna att sluta, tar bort händerna och om det inte hjälper så kallar hon på ordningsvakten.

**Sofia:** Då säger jag att de inte ska röra mig. Sedan om de inte slutar då så tar jag bort dem. Annars så har vi vakter så då får ju vakten komma.

## Utbildningens betydelse

En mindre del av de intervjuade eleverna säger att deras lärare har försökt förbereda dem på de sexuella trakasserier som kan förekomma, särskilt när det gäller restaurangbranschen. Dessa elever är nöjda med hur frågan har hanterats inom utbildningen. Några elever berättar att deras lärare har tagit upp problemet, men att de ändå blev överraskade när de själva råkade ut för det.

“ *Man blir paff över hur gäster kan bete sig.* ”

Hon går Restaurang- och livsmedelsprogrammet och är en av de elever vars lärare har tagit upp sexuella trakasserier och förberett eleverna på den här typen av agerande från kunder. Thomas, som går i samma klass som Filippa, säger att det är bra att lärarna har förberett dem och att han som är man ”vet vad kvinnorna utsätts för”.

### Frågan tas inte upp

De flesta av eleverna uppger emellertid att deras utbildningar antingen har tagit upp mycket lite eller inte berört sexuella trakasserier alls. En vanlig beskrivning är att frågan inte har behandlats och att man var oförberedd på hur vanligt det är med sexuella trakasserier från kunder. Johanna, som även hon går på Restaurang- och livsmedelsprogrammet, berättar att hon har blivit sextrakasserad under praktiktiden. Hon önskar att utbildningen åtminstone hade förvarnat henne:

**Johanna:** Jag hade velat ha någon typ av förvarning, att man tog upp det och pratade om det. Jag vet inte vad jag hade velat att man skulle sagt men det är ju ett viktigt ämne och det är vanligt förekommande. Tyvärr är det vanligt förekommande. Nästan på varje ställe där jag har varit har det hänt någonting.

### Komplex fråga som ingen vill hantera

En relativt vanlig beskrivning som eleverna ger uttryck för är att frågan om sexuella trakasserier är så komplex att ingen i utbildningen riktigt vill eller kan hantera den, vilket leder till att eleverna själva förväntas lära sig hur de ska hantera problemet. Astrid som också hon är elev på Restaurang- och livsmedelsprogrammet berättar att hon var oförberedd, sexuella trakasserier har inte tagits upp inom hennes utbildning.

“ *Jag tror att lärarna tänker att vi får märka själva hur det är och att..., ja vi får lösa det själva.* ”

### Arbetsplatserna tar det inte på allvar

Den praktik eleverna gör går under benämningen arbetsplatsförlagt lärande (APL) och är en betydelsefull del av utbildningen. På praktikplatserna skulle frågan om sexuella trakasserier ha kunnat tas upp men det sker sällan, enligt eleverna. Flera elever säger också att de inte tror att arbetsplatserna tar särskilt allvarligt på den här typen av kränkningar. Inställningen antas vara att de ingår i jobbet. En hotellelev säger:

“ Både kollegor och chefen kan säga, ja ja det är sånt som händer. ”

De elever som går Hotell- och turismprogrammet uppger att frågan om sexuella trakasserier fått mycket lite utrymme under deras utbildning. Dessa elever har dock färre erfarenheter av sextrakasserande gäster jämfört med restaurangeleverna, även om det förekommer. Det är heller inte ovanligt att de situationer som hotelleverna berättar om har utspelat sig i restaurangmiljö där de ofta arbetar extra på kvällar och helger.

### Eleverna efterlyser diskussion

På frågan om hur skolan kan arbeta med frågor som rör sexuella trakasserier svarar eleverna att de hade önskat att ämnet hade kommit upp till diskussion under utbildningen. De efterlyser även information om vad som gäller och hur kränkningarna kan hanteras. Några elever på Restaurang- och livsmedelsprogrammet berättar att lärarna i början av utbildningen när de skulle beställa kläder gav dem rådet att välja större storlekar än de vanliga eftersom det skulle bli en hel del ätande under utbildningen. Eleverna säger upprört att de förvarnades om att de skulle gå upp i vikt, men de fick inga förvarningar om hur vanligt förekommande sexuella trakasserier är inom branschen.

Ett liknande konstaterande kommer från andra restaurangelever som påpekar att frågan om överservering har tagits upp, det vill säga att det inte är tillåtet att servera någon som är märkbart berusad. Men sådant som sexuella trakasserier har däremot inte berörts.

Elever på Hotell- och turismprogrammet säger att likaväl som man går igenom hur ett hotell ska utrymmas borde man gå igenom hur man ska agera om man blir utsatt för sexuella trakasserier. Båda frågorna handlar i grunden om trygghet, menar de.

# 7 / VAD YRKESUTBILDNINGARNA KAN GÖRA

Förslag på hur yrkesutbildningarna kan arbeta mot sexuella trakasserier som arbetats fram tillsammans med elever och lärare inom Hotell- och turismprogrammet samt Restaurang- och livsmedelsprogrammet.

## Prata om det

Prata om sexuella trakasserier inom yrkesutbildningarna. Ge eleverna mer kunskap om sexuella trakasserier. Eleverna efterfrågar information om vad som räknas som sexuella trakasserier, vilka slags situationer som de kan komma att hamna i samt hur situationerna kan förebyggas. De vill också få kunskap om hur de sexuella trakasserier som sker kan och bör hanteras.

## Kunden har inte alltid rätt

Nyansera påståendet att kunden alltid har rätt. Eleverna får ofta lära sig att "kunden har alltid rätt" i utbildningen, ett påstående som bör diskuteras i större utsträckning. Detta eftersom dilemman uppstår när eleverna ställs inför besvärliga eller svåra situationer där kunden inte har rätt.

## Hur reagerar man?

Ta upp hur den som utsätts för sexuella trakasserier och andra kränkningar kan reagera. Elever som blivit utsatta beskrev hur de ibland reagerade på ett sätt som de inte förväntat sig, t.ex. att de "frusit till" (så kallad frozen fright), känt sig oförmögna att ta in vad som skett eller inte reagerat förrän långt efteråt. De önskar att denna typ av reaktioner ska tas upp i undervisningen.

## Läromedlens roll

Säkerställ att de läromedel som t.ex. tar upp bemötande också inkluderar risken att bli utsatt för sexuella trakasserier av gäster och kunder. Elevernas erfarenheter är att sexuella trakasserier inte tas upp de i läromedel som används.

## Jämställdhetsfråga

Lyft fram sexuella trakasserier som en jämställdhetsfråga. Eleverna framhåller att jämställdhetsfrågor och genusfrågor bör tas upp i alla gymnasieprogram, särskilt med tanke på de nya kraven i läroplanen.

## Diskutera med APL-platserna

Diskutera sexuella trakasserier med APL-platserna. (APL = Arbetsförlagt lärande, dvs. praktik.) Angelägna frågor som bör ställas till APL-platserna: Har ni någon policy beträffande sexuella trakasserier? Vad gör ni om något blir utsatt på arbetsplatsen? Vilka åtgärder vidtas? Hur pratar anställda och chefer om dessa frågor? Varje APL-plats bör också få en lista med sådant som handledarna ska ta upp och gå igenom vid praktikperiodens inledning. Sexuella trakasserier ska vara med som en punkt på listan.

## Ge lärare rätt förutsättningar

Skolan bör organisera lärares arbete så att de har förutsättningar för att följa upp sina elever på ett bra sätt under APL. Det är önskvärt att lärarna har tät kontakt med eleverna och helst kan göra flera arbetsplatsbesök hos varje elev under APL-perioden.

## Ta alltid signaler på allvar

Ta alltid signaler om sexuella trakasserier på allvar. Det är angeläget att den som blir utsatt inte är tyst om vad som hänt utan berättar om det för andra, men det förutsätter en omgivning som inte bagatelliserar. Viktigt att bygga trygga team på arbetsplatsen så att man känner att man har stöd av sina kollegor.

## Utbilda alla för positiv förändring

Anställda inom hotell- och restaurangbranschen som inte fått utbildning om sexuella trakasserier bör utbildas så att de, tillsammans med de som nu utbildar sig för yrken inom branschen, kan verka för en positiv förändring.



## 8 / REFERENSER

- Arbetsmiljöverket (2018). Arbetsmiljön 2017, Arbetsmiljöstatistik, Rapport 2018:2. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Bergold, J. & Vedin, U. (2015). Sveriges jämställdhetsbarometer. Tid, makt och pengar. Stockholm: LO.
- Bergold, J. (2018) Kvinnlig fägring och machokultur? Sexuella trakasserier i arbetslivet bland LO-förbundens medlemmar. Stockholm: LO.
- Bråten, M. (2019). Seksuell trakassering – et stille arbeidsmiljøproblem? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 25(1), 28–48.
- Bråten, M. (2020) Seksuell trakassering i ulike deler av arbeidslivet i lys av #metoo. *Tidsskrift for kjønnsforskning*, 44:1, 23–38.
- Deery, Walsh, & Guest (2011). Workplace aggression: the effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work, Employment and Society*, 25:4, 742–759.
- Fisk, G. M., & Neville, L. B. (2011). Effects of customer entitlement on service workers' physical and psychological well-being: A study of wait staff employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16:4, 391–405.
- Friberg, Hansen, Aldrich, Folker, Kjær, Nielsen, Rugulies & Madsen (2017). Workplace sexual harassment and depressive symptoms. *BMC Public Health*, 17:675.
- Good, L., & Cooper, R. (2016). "But it's your job to be friendly': Employees coping with and contesting sexual harassment from customers in the service sector. *Gender, Work and Organization*, 23, 447–469.
- Hochschild, A. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Updated with new preface. Los Angeles: University of California Press.
- Latcheva, R. (2017). Sexual Harassment in the European Union: A Pervasive but Still Hidden Form of Gender-Based Violence. *Journal of Interpersonal Violence*. 32:12.
- Mellgren, C., Andersson, M. & Ivert, A-K. (2018) "It Happens All the Time": Women's Experiences and Normalization of Sexual Harassment in Public Space. *Women & Criminal Justice*, 28:4, 262–281.
- Mulinari, P. (2007). *Maktens fantasier & servicearbetets praktik: arbetsvillkor inom hotell- och restaurangbranschen i Malmö*. Linköping: Linköpings universitet.
- Siverbo, S., Andersson, M., Galan, N., Hellman, S., Jansson, E., Lind, K., Myhrman, L., Nehls, E., Staxäng Torbäck, L., & Svensson, A. (2018). #metoo-management. Rapport 2018:6. Trollhättan: Högskolan Väst.
- Svensson, L. (2019). Var tredje har blivit sextrakasserad. Hotellrevyn, 21 december 2019. Hämtad från <https://www.hotellrevyn.se/var-tredje-har-blivit-sextrakasserad/>
- Svensson, M. (2020). Sexuellt trakasserad på jobbet: en nordisk forskningsöversikt. Köpenhamn: Nordiska ministerrådet.

Yassour-Borochowitz D. (2020). "It's a total embarrassment": Service work and customer sexual harassment. *Women's Studies International Forum*, 78, 1–9.

Zampoukos, K., Persson, K. & Gillander Gådin, K. (2020). "Är du en sådan där #metoo?": Om arbetsmiljö, sexuella trakasserier och ledarskap på hotell- och restaurangarbetsplatsen. Rapport 2020:3. Östersund: Mittuniversitetet.

#20 MAN BLIR PAFF

Yrkeselever inom hotell och restaurang om sexuella trakasserier och vad utbildningarna kan göra

**Oktober 2022**

Text **Maria Hedlin** och **Eva Klope**

Rapportredaktör **Eva Fohlstedt**, BFUF

Illustrationer **Stina Wirsén**

Foto sid 4 och 7, **Mats Borg**, sid 10, **Peter Jönsson**

ISBN 978-91-88535-18-4

#### **Kontakt**

[maria.hedlin@lnu.se](mailto:maria.hedlin@lnu.se) och [eva.klope@lnu.se](mailto:eva.klope@lnu.se)

[info@bfuf.se](mailto:info@bfuf.se)

[bfuf.se](http://bfuf.se)

Rapporten finns att ladda ner på [bfuf.se](http://bfuf.se).

Rapporten är en sammanfattning av forskningsprojektet ” Social hållbarhet för framtida medarbetare inom hotell- och restaurang”. Projektet pågick 2021–2022.

Ange gärna BFUF som källa vid citering.

