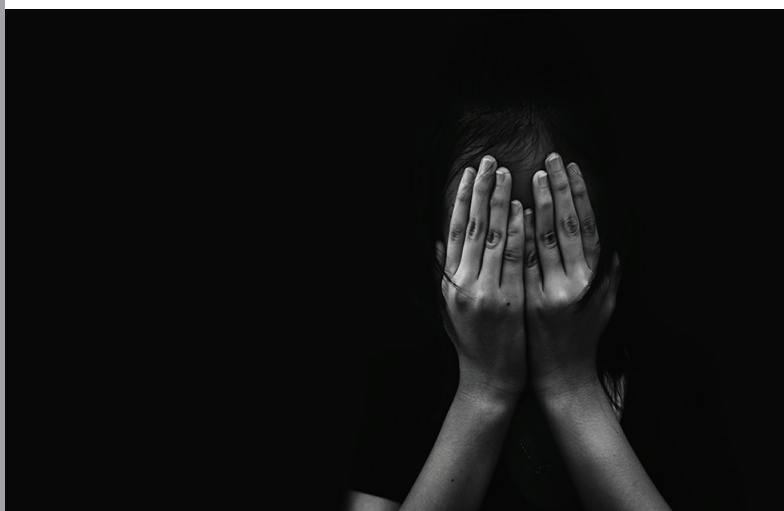


Mona Bråten og  
Beate Sletvold Øistad

---

# **Seksuell trakassering i hotellbransjen i Skandinavia**

Erfaringer fra tre hoteller i  
Danmark, Norge og Sverige





Mona Bråten og Beate Sletvold Øistad

# **Seksuell trakassering i hotellbransjen i Skandinavia**

Erfaringer fra tre hoteller i Danmark, Norge og Sverige

Fafo-rapport 2018:29

© Fafo 2018  
ISBN 978-82-324-0461-2  
ISSN 2387-6859

Omslagsillustrasjon: Colourbox.com

# Innhold

---

<b>Forord</b> .....	<b>5</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>6</b>
<b>Summary</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>10</b>
Hva er seksuell trakassering? .....	11
Hvorfor skjer seksuell trakassering? .....	11
Seksuell trakassering i hotell- og restaurantbransjen.....	12
Skandinavisk lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering .....	15
Gangen i rapporten.....	23
<b>2 Metode</b> .....	<b>24</b>
Utvalg og rekruttering .....	24
Kvalitative intervjuer og bruk av vignetter .....	26
<b>3 Oppfatninger om seksuell trakassering</b> .....	<b>28</b>
Overordnet – ansatt, del 1 .....	28
Overordnet – ansatt, del 2 .....	30
Gjest – ansatt.....	33
Oppsummering .....	36
<b>4 Håndtering og forebygging</b> .....	<b>37</b>
Saker som involverer gjester .....	37
Saker mellom kolleger.....	39
Økt åpenhet?.....	41
Regler og retningslinjer.....	42
Oppsummering .....	46
<b>5 Avslutning</b> .....	<b>48</b>
Seksuell trakassering på arbeidsplassen.....	48
Forebygging og oppfølging.....	50
<b>Referanser</b> .....	<b>53</b>



# Forord

---

I denne rapporten retter vi oppmerksomheten mot håndtering og forebygging av seksuell trakassering på arbeidsplassen innen hotellbransjen i Skandinavia. Nasjonalt lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering er et viktig bakteppe.

Spørsmålene drøftes på grunnlag av kvalitative intervjuer ved tre store hoteller; ett i Danmark, ett i Norge og ett i Sverige. Det er gjennomført totalt 20 kvalitative intervjuer, som utgjør undersøkelsens datagrunnlag.

Først og fremst vil vi takke ledere, tillitsvalgte og verneombud i de tre casehotellene, som velvillig stilte opp til intervju og delte sine erfaringer med oss. Dere har bidratt med et rikhølig og spennende datamateriale å bygge rapporten på.

Rapporten er finansiert av Nordisk ministerråd. Representanter for følgende organisasjoner har deltatt i referansegruppen for prosjektet: Institut for Menneskerettigheter i Danmark, Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) i Norge og Diskrimineringsombudsmannen (DO) i Sverige. Deltakerne i referansegruppen takkes for gode innspill og diskusjoner underveis i arbeidet. Rønnaug Mathiassen Retterås hos LDO har administrert prosjektet fra oppdragsgivers side, og takkes for rask og god oppfølging i alle våre spørsmål knyttet til gjennomføringen av prosjektet.

Forskningssjef Sissel C. Trygstad ved Fafo har vært kvalitetssikrer og takkes for grundig gjennomlesning og gode kommentarer. Informasjonsavdelingen ved Fafo har ferdigstilt rapporten for publisering og takkes for innsatsen.

Mange har bidratt underveis, alle funn og konklusjoner som trekkes, er likevel forfatterens ansvar, likeså feil og mangler ved rapporten.

Oslo, oktober 2018

Mona Bråten og Beate Sletvold Øistad

# Sammendrag

---

Hovedspørsmålene i denne rapporten er relatert til forståelse, håndtering og forebygging av seksuell trakassering på arbeidsplassen innen hotellbransjen i Skandinavia. Oppmerksomheten er rettet mot hvordan arbeidsgivere, det vil si toppledere og mellomledere, i hotellbransjen forstår seksuell trakassering, og hvordan ulike tilfeller blir håndtert. Vi har også intervjuet tillitsvalgte og verneombud for å få vurderinger fra de ansattes representanter. Spørsmålene drøftes på grunnlag av kvalitative intervjuer ved tre store hoteller; ett i Danmark, ett i Norge og ett i Sverige. Det er gjennomført totalt 20 kvalitative intervjuer, som utgjør undersøkelsens datagrunnlag. Et premiss for analysen er at likhetene mellom de skandinaviske landene, hotellbransjen og lovverket på området er større enn forskjellene. Nasjonalt lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering er likevel et viktig bakteppe for vurderingen av intervjudataene.

Diskrimineringslovgivningen i de skandinaviske landene legger EU-direktiv 2006/54/EC til grunn, og seksuell trakassering defineres som enhver form for uønsket verbal, ikke-verbal eller fysisk atferd av seksuell art som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom.

Intervjudataene viser at seksuell trakassering i hotellbransjen generelt er et vanskelig område på arbeidsmiljøfeltet. Saker hvor det er gjester som trakasserer, oppfattes imidlertid som lettere å håndtere enn saker hvor det er kolleger eller ledere som trakasserer. Mangelen på klare definisjoner av hva som er å anse som seksuell trakassering samt situasjoner preget av gråsoneproblematikk, gjør at lederne synes slike saker er vanskelige å vurdere. Intervjudataene fra de tre hotellene viser at tilfeller av seksuell trakassering tas tak i på laveste ledernivå, og at man kobler inn høyere ledernivåer dersom det er behov for det.

De tre casehotellene inngår alle i store internasjonale hotellkjeder, og får sine systemer og personalpolitiske retningslinjer fra HR-kontoret sentralt. Medarbeiderundersøkelser gjennomføres jevnlig i regi av hovedkontoret. Spørsmålene i disse undersøkelsene er stilt med utgangspunkt i konsernets verdigrunnlag, og har ikke dirkte spørsmål om trakassering eller seksuell trakassering. Topplederne ved alle de tre hotellene vektlegger de gode resultatene i medarbeiderundersøkelsene, og mener at trakassering og seksuell trakassering ikke er noe vesentlig problem ved deres hotell. Det finnes få rutiner for å behandle saker om seksuell trakassering mellom kolleger. De sakene som oppstår, behandles enkeltvis og basert på fakta i saken. Her kan det være store variasjoner, ingen saker er like. I intervjuene ble det lagt vekt på at handlingsplaner og rutiner er viktig først og fremst for å forebygge seksuell trakassering. Konkrete saker må imidlertid avgjøres individuelt og kommer an på situasjonen. I saker som involverer gjester, har hotellene klarere retningslinjer og rutiner for hvordan de skal håndteres. Tillitsvalgte og verneombud er i liten grad involvert i arbeidet med seksuell trakassering ved de aktuelle hotellene.

Intervjudataene stammer fra et fåtall personer og kun ett kjedehotell i hvert land, og dette gir ikke grunnlag for å trekke bastante konklusjoner omkring håndtering og forebygging. Intervjudataene gir først og fremst et viktig innblikk i de sosiale prosessene som ligger til grunn for seksuell trakassering i hotellbransjen, og hva hotellene



gjør for å forhindre og håndtere seksuell trakassering samt hvilke utfordringer de støtter på i den forbindelse. En større kartleggingsundersøkelse av hotellbransjen i de tre landene ville gitt flere nyanser i hvordan virksomhetene lokalt håndterer trakassering og seksuell trakassering som en arbeidsmiljøutfordring, og dermed gitt bedre grunnlag for å vurdere betydningen av forskjeller i nasjonalt regelverk.

På bakgrunn av at omfangsundersøkelser fra de skandinaviske landene har vist at forekomsten av seksuell trakassering er større i hotellbransjen enn i mange andre bransjer, peker vi også på et behov for en mer omfattende undersøkelse blant ansatte for å belyse spørsmål om trakassering på ulike diskrimineringsgrunnlag og ved ulike tilknytningsformer i denne bransjen. En slik undersøkelse ville også gitt grunnlag for å vurdere størrelsen på mørketall i bransjen når det gjelder omfanget av trakassering og seksuell trakassering blant ulike grupper av arbeidstakere.

# Summary

---

## **Sexual harassment in the Scandinavian hotel industry. Experiences from three hotels in Denmark, Norway and Sweden**

The main questions in this report address how workplace sexual harassment in the Scandinavian hotel industry is understood, dealt with and prevented. We focus on how employers, i.e. senior and middle management in the hotel industry, understand sexual harassment and how various cases are dealt with. We have also interviewed union representatives and safety delegates to obtain assessments from the employees' representatives as well. Our discussion of the questions is based on qualitative interviews conducted at three large hotels: one in Denmark, one in Norway and one in Sweden. We carried out 20 qualitative interviews altogether, which comprise the study's evidence base. A premise for the analysis is that the similarities between the Scandinavian countries, the hotel industry and the statutory framework in this area are greater than the differences. However, national legislation and regulations on harassment and sexual harassment form an important backdrop for our assessment of the interview data.

Anti-discrimination laws in the Scandinavian countries are based on EU directive 2006/54/EC, which defines sexual harassment as 'any form of unwanted verbal, non-verbal or physical conduct of a sexual nature with the purpose or effect of violating the dignity of a person, in particular when creating an intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive environment'.

The interview data show that sexual harassment in the hotel industry in general is a challenging area for the working environment field. Cases of guests perpetrating harassment are viewed as easier to deal with than cases in which co-workers or managers are the perpetrators of harassment. Managers find that such cases are difficult to assess due to a lack of clear definitions of what constitutes sexual harassment and situations that fall into a 'grey zone'. The interview data from the three hotels show that sexual harassment cases are addressed at the lowest level of management and that upper-level management is called in when necessary.

The three case hotels are part of large international hotel chains, and obtain their systems and personnel policy guidelines from their HR headquarters. Employee surveys are conducted on a regular basis under the direction of those headquarters. The companies' values form the basis of the questions in the survey, and no direct questions about harassment or sexual harassment are asked. The senior management at all three hotels emphasise the positive results of the employee surveys and believe that harassment and sexual harassment are not a significant problem at their hotels. There are few established procedures for dealing with sexual harassment between co-workers. The cases that come to light are handled individually, based on the facts of the case. Here there can be wide variation; no two cases are alike. It was emphasised in the interviews that action plans and procedures are important primarily for preventing sexual harassment. However, specific cases must be decided on an individual basis and depend on the situation. In cases involving guests, the hotels have clear guidelines and procedures for how to act. Union representatives and safety delegates have limited involvement in the sexual harassment work at the hotels in question.

The interview data have been obtained from a small number of individuals and only one hotel chain in each country, and thus do not provide a sound basis for drawing definite conclusions about handling and preventing sexual harassment. The interview data serve mainly to provide important insight into the social processes underlying sexual harassment in the hotel industry, the actions hotels take to prevent and deal with sexual harassment, and the challenges they face in this regard. A mapping study of the hotel industry in the three countries would provide a more nuanced understanding of how the companies at the local level address harassment and sexual harassment as working environment challenges, and thus form a larger basis on which to assess the significance of differences in national laws and regulations.

Given that surveys from the Scandinavian countries have shown that sexual harassment is more prevalent in the hotel industry than in many other industries, we also point out the need for a more extensive survey of employees that will highlight issues of harassment based on various forms of discrimination in this industry. A survey of this kind would also form the basis for assessing the number of unreported cases of harassment and sexual harassment in the industry among different groups of employees.

# 1 Innledning

---

Gjennom #metoo-kampanjen som startet på sosiale medier høsten 2017, har en rekke kvinner fortalt om seksuell trakassering de selv har opplevd i forbindelse med jobben. I bransje etter bransje har kvinner stått fram og fortalt i offentligheten det de ikke har fortalt til noen tidligere. Gjennom denne kampanjen har vi fått et godt innblikk i hva seksuell trakassering i en jobbsituasjon kan dreie seg om for ulike yrkesgrupper og i ulike deler av arbeidslivet. Det er nå bred enighet og etter hvert også godt dokumentert at seksuell trakassering er et arbeidsmiljøproblem i en rekke bransjer og blant ulike yrkesgrupper. I kartleggingsundersøkelser er det likevel én bransje som gjennomgående skårer høyt på spørsmål om seksuell trakassering, nemlig hotell- og restaurantbransjen (Aagestad et al. 2015; Bråten & Øistad 2017; Bergold 2018). Oppmerksomheten har vært på omfang så vel som klassifisering av ulike typer seksuell trakassering og konsekvensene for de som har blitt utsatt for det (Brantsæter & Wiedeberg 1992). Vi vet derfor en del om hvordan arbeidstakere erfarer problemet. Hvordan arbeidsgivere og tillitsvalgte/verneombud forstår og håndterer seksuell trakassering, er det derimot lite kunnskap om. I en tidligere undersøkelse pekte vi på at arbeidsgiverne innen hotell og restaurant i liten grad vektlegger seksuell trakassering i sitt HMS-arbeid, selv om de anslår at forekomsten er høyere enn hva antall rapporterte tilfeller skulle tilsi. Dette kan tyde på at seksuell trakassering er en problemstilling som vies liten oppmerksomhet fra arbeidsgivernes side, og i liten grad knyttet opp mot det øvrige HMS-arbeidet (Bråten & Øistad 2017). I denne rapporten belyser vi nettopp arbeidsgiveres forståelse av og arbeid med seksuell trakassering innen hotellbransjen i Norge, Sverige og Danmark. Arbeidsgivernes perspektiver blir supplert med informasjon fra verneombud og tillitsvalgte ved tre aktuelle casehoteller.

Vi belyser spørsmål relatert til forståelse, håndtering og forebygging av seksuell trakassering på arbeidsplassen. Rapportens problemstilling består av disse tre hovedspørsmålene:

- **Forståelse:** Hvordan forstås seksuell trakassering av arbeidsgivere og mellomledere i hotell- og restaurantbransjen?
- **Håndtering:** Hvordan håndteres tilfeller av seksuell trakassering?
- **Forebygging:** Hvilke tiltak er egnet til å forebygge seksuell trakassering i hotell- og restaurantbransjen?

Spørsmålene drøftes på grunnlag av kvalitative intervjuer ved tre store hoteller i Danmark, Norge og Sverige. Undersøkelsen er en komparativ studie av case som har mange likhetstrekk, et forskningsdesign som er basert på sammenlikning av «most similar cases» (Ragin 1987). Den er basert på tre hoteller og tre land, hvor nasjonalt lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering er et viktig bakteppe for vurderingen av intervjudataene.

## Hva er seksuell trakassering?

Ifølge EU-direktiv 2006/54/EC defineres seksuell trakassering som enhver form for uønsket verbal, ikke-verbal eller fysisk atferd av seksuell art som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom. Det er denne definisjonen diskrimineringslovgivningen i de skandinaviske landene legger til grunn.

Seksuell trakassering har en kjønnsdimensjon siden kvinner «alltid» har vært utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet i arbeidslivet, men det var ikke før på 1970-tallet at amerikanske kjønnsforskere definerte fenomenet som seksuell trakassering. Blant dem var juristen Catharine MacKinnon (1979), som argumenterte for at seksuell trakassering er en form for diskriminering, fordi det innebærer forskjellsbehandling av kvinner: Seksuell trakassering gjør at kvinner har dårligere arbeidsvilkår enn menn, og er derfor ikke bare et privat eller individuelt anliggende, men et strukturelt problem i arbeidslivet. MacKinnons tilnærming var avgjørende for den tidligere rettspraksisen knyttet til seksuell trakassering. Samtidig satte de amerikanske kjønnsforskere navn på et fenomen det tidligere ikke hadde eksistert et felles språk for. Begrepet seksuell trakassering gjorde det mulig å snakke om et utbredt problem i arbeidslivet så vel som samfunnet i stort, og definere dette som urettferdig (Zippel 2006). De siste 40 årene har det vokst fram en omfattende, internasjonal forskningslitteratur på feltet. Seksuell trakassering forstås nå som et diskrimineringsproblem, så vel som et likestillings- og arbeidslivsproblem. Det er likevel gjort lite forskning i de skandinaviske landene om omfang av seksuell trakassering eller reguleringer av dette i arbeidslivet.

## Hvorfor skjer seksuell trakassering?

I forskningslitteraturen skilles det gjerne mellom biologiske, sosiokulturelle og organisatoriske forklaringer. I tillegg finnes det en rekke tilnærminger som kombinerer innsikter fra de tre nevnte.

Biologiske forklaringer er ofte basert på evolusjonsbiologiske perspektiver. Innen evolusjonsbiologien ses forskjeller i menns og kvinners seksuelle psykologi som den viktigste drivkraften bak seksuell trakassering, ikke menns behov eller mulighet for å utøve makt over kvinner. Menn i maktposisjoner benytter denne posisjonen for å oppnå noe seksuelt, ikke for å styrke sin maktposisjon (Kennair & Bendixen 2012). Evolusjonære forskjeller mellom kjønnene når det gjelder seksuelle strategier og atferd, kan forklare hvorfor kvinner i større grad enn menn oppfatter seksuell atferd som trakassering, og hvorfor unge, single kvinner i tjenesteytende yrker er mest utsatt for seksuell trakassering (ibid.). Biologiske forklaringer blir for det meste avvist av arbeidslivsforskere, som forstår seksuell trakassering som uttrykk for makt og dominansrelasjoner på arbeidsplassen (Borchorst & Agustín 2017, s. 12)

Sosiokulturelle forklaringer (for eksempel MacKinnon 1979) vektlegger kjønns-maktstrukturer og ser seksuell trakassering i arbeidslivet som et uttrykk for manglende likestilling og menns dominans i samfunnet generelt. Ulike roller og forventninger til menn og kvinner skaper grobunn for seksuell trakassering, samtidig som trakasseringen bidrar til å opprettholde ulikheten. Personer som bryter med de normative forestillingene om maskulinitet, femininitet og ikke minst heteroseksualitet, for eksempel homofile menn, er også mer utsatt for seksuell trakassering.

Organisatoriske forklaringer forstår seksuell trakassering som et uttrykk for utnytting av hierarkiske relasjoner og autoritetsforhold på arbeidsplassen. Normene og

miljøet på arbeidsplassen knyttet til kjønn, makt og seksualitet anses som avgjørende, også hvordan ledelsen reagerer på eventuell trakassering (Borchorst & Agustín 2017).

Borchorst og Agustín (2017) peker på at en svakhet ved både de sosiokulturelle og de organisatoriske forståelsene av seksuell trakassering er at de for det første ikke tar tilstrekkelig høyde for hvordan kjønnsroller og arbeidsplasskulturer kan endre seg over tid. Dette kan også sies å gjelde for de evolusjonsbiologiske forklaringene. For det andre underspiller de at de fleste menn tross alt *ikke* trakasserer kvinner seksuelt i forbindelse med arbeidet.

En av flere tilnærminger som forsøker å se det individuelle, det kontekstuelle og det organisatoriske i sammenheng, er den såkalte firefaktormodellen<sup>1</sup> (O'Hare & O'Donohue 1998). Firefaktormodellen tar høyde for både arbeidsmiljøfaktorer (kultur, de ansattes holdninger og kjønnsfordeling på arbeidsplassen), kjennetegnet ved de involverte partene, og relasjonene dem imellom.

Det finnes også noe forskning på seksuell trakassering fra et interseksjonelt perspektiv, som vektlegger samspillet mellom ulike diskrimineringsgrunnlag og maktstrukturer, først og fremst kjønn og etnisitet, i forståelsen av seksuell trakassering (se for eksempel Richardson & Taylor 2009). Poenget er at sosiale kategorier som kjønn, klasse, seksuell orientering og etnisitet virker sammen og betyr mer enn summen av de enkelte faktorene skulle tilsi (Orupabo 2016). For eksempel vil en kvinnelig servitør med minoritetsbakgrunn ofte være mer utsatt for seksuell trakassering så vel som diskriminering basert på hudfarge. Samtidig vil de samme faktorene ofte gjøre terskelen for å si fra høyere. En interseksjonell forståelse av seksuell trakassering vil derfor være opptatt av nettopp samspillet mellom ulike sosiale kategorier, og at erfaringer av seksuell trakassering oppleves og håndteres ulikt alt etter hvilke maktstrukturer individer er innvevd i.

En fellesnevner for flertallet av forklaringene presentert over, er at ulike former for makt i kombinasjon med kjønnsroller er vesentlig for å forstå hvorfor seksuell trakassering forekommer. Samtidig kommer denne makten til uttrykk i forskjellige former. Et klassisk eksempel er den mannlige eldre lederen som trakasserer en yngre, kvinnelig ansatt. Men den uformelle, kjønne makten kan også trumfe de formelle, organisatoriske maktstrukturene på en arbeidsplass. For eksempel peker McLaughlin m.fl. (2012) på hvordan kvinner i maktposisjoner kan være mer utsatt for seksuell trakassering fra mannlige underordnede fordi de, mer eller mindre bevisst, oppfattes som en trussel mot den tradisjonelle kjønnsordningen hvor menn er overordnet kvinner. Hvordan seksuell trakassering defineres og forstås i forskningen så vel som i arbeidslivet, har dessuten betydning for hvordan arbeidsgivere jobber med forebygging, varsling og håndtering av det.

## Seksuell trakassering i hotell- og restaurantbransjen

Studier har pekt på at ansatte i serviceyrker med ustrakt kundekontakt ser på uønsket seksuell oppmerksomhet som «en del av jobben», som noe man må regne med (Bråten & Øistad 2017; Folgerø & Fjeldstad 1995). Her er hotell- og restaurantbransjen et kroneksempel i så måte. Det kan bety at mange hotell- og restaurantansatte som opplever seksuell trakassering på jobb, lar være å melde fra til leder eller tillitsvalgte. I

---

<sup>1</sup> De fire faktorene modellen tar utgangspunkt i, er 1) trakassererens motivasjon, for eksempel seksuell tiltrekning eller makt, 2) muligheten til å overskride egne (moralske) hemninger, 3) muligheten til å overskride eksterne, arbeidsrelaterte barrierer og 4) muligheten til å overvinne motstand fra den som blir trakassert.

utelivsbransjen vil det dessuten sjelden være tillitsvalgte å melde fra til, på grunn av lav grad av fagorganisering. Det er heller ikke uvanlig at det er leder som står for trakasseringen (Trygstad et al. 2014, Bråten & Øistad 2017). Tilfeller av seksuell trakassering kjennetegnes gjerne av hierarkiske maktrelasjoner og statusforskjeller, der den som trakasserer, ofte er overordnet den som blir trakassert (McDonald 2012). Forskingen tyder på at kvinner i større grad enn menn opplever seksuell trakassering i arbeidslivet. Det betyr likevel ikke at menn ikke er utsatt.

## Omfangsstudier

Det er utfordrende å si noe om hvor utbredt seksuell trakassering i arbeidslivet egentlig er. Noen mener at fenomenet er overvurdert, mens andre anslår at mørketallene er store. Omfangsundersøkelsene som er gjort, gir svært sprikende estimater på hvor mange som har opplevd seksuell trakassering. At fenomenet defineres og avgrenses ulikt i studiene som finnes, gjør det også vanskelig å sammenlikne funnene. For eksempel blir omfanget ofte mye høyere når man spør om konkret atferd framfor seksuell trakassering generelt (har du opplevd at noen har berørt deg på en seksuelt ladet måte versus har du blitt seksuelt trakassert). Å kartlegge den faktiske forekomsten kompliseres ytterligere av at seksuell trakassering fremdeles er et tabu- og skambelegt tema, selv om #me too-kampanjen har bidratt til økt oppmerksomhet og åpenhet omkring problemet. Her presenterer vi resultatene fra noen undersøkelser i de skandinaviske landene hvor omfanget av seksuell trakassering har vært forsøkt kartlagt.

Sammenliknet med 28 EU-land, har Norge, Sverige og Danmark en relativt høy selvrapportert forekomst av seksuell trakassering i arbeidslivet. 3,6 av svenske arbeidstakere oppgir å ha opplevd uønsket seksuell trakassering den siste måneden, mot 3,5 prosent i Danmark og 3,1 prosent i Norge (Aagestad et al. 2017).<sup>2</sup> Snittet i de 28 EU-landene som deltok i undersøkelsen, var 1,8 prosent. Samtidig trenger ikke den relativt høye forekomsten nødvendigvis å bety at det forekommer mer trakassering i Norge, Sverige og Danmark enn i de øvrige EU-landene. En sannsynlig forklaring er at kvinner i Skandinavia er mer oppmerksomme på problemet og dermed har en lavere terskel for å tolerere uønsket seksuell oppmerksomhet i jobbsammenheng. En annen forklaring kan være høyere yrkesdeltakelse blant kvinner i Skandinavia, også til dels i mannsdominerte yrker, enn blant kvinner i øvrige EU-land. Med andre ord er det store individuelle og kulturelle forskjeller i hvordan arbeidstakere i ulike land oppfatter og opplever ulike former for seksuell trakassering. I noen land er temaet mer tabubelagt enn andre, og atferd som i en skandinavisk kontekst vil anses som seksuell trakassering, kan være mer akseptert (EU-kommisjonen 2010, s. 75). Den relativt høye forekomsten i de skandinaviske landene kan også være et uttrykk for at terskelen for å rapportere er lavere, for eksempel ved at flere arbeidsplasser har fått på plass bedre forebyggings- og/eller varslingsrutiner, eller at det er større åpenhet om problematikken i offentligheten (Bråten & Øistad 2017). Det kan dessuten være et uttrykk for variasjoner når det gjelder hva som regnes som akseptabel og uakseptabel atferd – eller sagt med andre ord at «hva man må finne seg i», varierer mellom ulike land.

Når det er sagt, peker hotell- og restaurantbransjen seg ut som en bransje hvor forekomsten av seksuell trakassering er gjennomgående høyere enn snittet i arbeidslivet, også i Skandinavia. I de nordiske landene har ulike fagforbund som organiserer

---

<sup>2</sup> Respondentene ble både spurt om de hadde blitt utsatt for seksuell oppmerksomhet på jobb i løpet av den siste måneden og i løpet av de 12 siste månedene.

ansatte innen hotell og restaurant, gjort flere omfangsundersøkelser av seksuell trakassering de seneste årene. Nordisk Union, sammenslutningen av nordiske fagforbund innen hotell, restaurant og reiseliv, har sammenfattet disse studiene. I en dansk undersøkelse utført av fagorganisasjonen Fagligt Fælles Forbund (3F) blant medlemmer i hotell- og turistbransjen, oppga 24 prosent at de hadde opplevd «sexchikane» i løpet av de siste tolv månedene. Ansatte i servitørfaget var særlig utsatt. Her hadde 37 prosent opplevd uønsket seksuell oppmerksomhet fra kunder. Verbal trakassering var mest utbredt, mens om lag halvparten (53 prosent) hadde opplevd uønsket fysisk oppmerksomhet. I en undersøkelse utført av det finske serviceforbundet PAM, oppga 38 prosent å ha blitt utsatt for seksuell trakassering, 45 prosent av kvinnene og 16 prosent av mennene. Undersøkelsen peker også på at mange av de som utsettes, opplever det som vanskelig å søke hjelp, spesielt hvis den som trakasserer, er en kollega eller en overordnet/sjefen. Det framstår også som et problem at mange overordnede ikke tar dette på alvor. Samtidig var det færre enn halvparten av de utsatte som meldte om seksuell trakassering til overordnede, først og fremst fordi de ikke anså hendelsen som alvorlig nok. Hva angår Sverige, viser tall fra en større arbeidsmiljøundersøkelse utgitt av Arbetsmiljöverket at om lag 13 prosent av kvinnelige ansatte i hotell og restaurant har opplevd seksuell trakassering fra kunder og 6 prosent fra ledere eller kolleger. Tallene bekreftes i en undersøkelse blant medlemmer i LOs forbund i 2018. Her svarer 8 prosent av medlemmene i hotell og restaurant at de har opplevd seksuell trakassering fra sjefer og kolleger, mens 16 prosent svarer at de har blitt utsatt for seksuell trakassering fra kunder eller andre i løpet av det siste året (Bergold 2018).

Funnene fra de nordiske landene samsvarer i stor grad med funn fra den norske hotell- og restaurantbransjen. Trygstad m.fl. (2014 s. 125) fant at totalt 17 prosent var blitt utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet i løpet av de siste tolv månedene – blant kvinnene var andelen 20 prosent. Tall fra den siste Levekårsundersøkelsen gjennomført av Statistisk sentralbyrå i Norge i 2016, viser at 14 prosent innen overnattings- og serveringsvirksomhet har opplevd seksuell trakassering månedlig eller oftere i løpet av det siste året. I en undersøkelse blant medlemmer i Fellesforbundet innen hotell og restaurant, oppga hele 21 prosent at de var blitt utsatt for seksuell trakassering i forbindelse med jobben de siste tre årene. Både fysisk, verbal og ikke-verbal trakassering er vanlig. Ansatte i hotell og restaurant opplever seksuell trakassering fra både kunder, kolleger og sjefer, og oppgir mistriivsel i jobbsituasjonen som en konsekvens av opplevelsene. Det er dessuten en betydelig andel som svarer at slike opplevelser har bidratt til et ønske om å slutte i jobben. I denne undersøkelsen kom det også fram at arbeidsgiverne innen hotell og restaurant i liten grad vektlegger seksuell trakassering i sitt HMS-arbeid, selv om de anslår at forekomsten er høyere enn hva antall rapporterte tilfeller skulle tilsi. Dette kan tyde på at seksuell trakassering er en problemstilling som så langt har vært viet liten oppmerksomhet fra arbeidsgivernes side, og i liten grad vært knyttet opp mot det øvrige arbeidsmiljøarbeidet (Bråten & Øistad 2017).

Undersøkelsene fra de nordiske landene er ikke fullt ut sammenliknbare, da det er benyttet ulike avgrensninger av fenomenet. Men samtlige peker på at seksuell trakassering, særlig fra kunder, er et utbredt fenomen blant ansatte i utelivs-, reiselivs-, hotell- og restaurantbransjen. Yngre kvinner og ansatte i midlertidige og/eller deltidstillinger er særlig utsatt (Nordisk Union 2015).



## Risikofaktorer

Internasjonale studier viser at ansettelsesvilkår og type arbeid har betydning for risikoen for å bli utsatt for seksuell trakassering. ILO har i en kartlegging vist at midlertidig ansettelse, alenearbeid, arbeid i kontakt med kunder og brukere samt en kjønnsstereotyp arbeidsdeling mellom og innad i bransjer er typiske risikofaktorer (ILO 2017). Borchorst og Agustín (2017) vektlegger særlig hvordan usikre arbeidsforhold (løserer tilknytningsformer) kan være en risikofaktor. Undersøkelser har vist at ansatte i tjeneste- og serviceyrker ofte utsettes for seksuell trakassering fra brukere, kunder, elever og pasienter, og enkelte steder synes en rådende oppfatning å være at uønskede seksuelle kommentarer og uønsket fysisk kontakt er «en del av jobben» (Bråten & Øistad 2017; Svensk LO 2015; Friborg et al. 2017). Kulturen på arbeidsplassen ser også ut til å være avgjørende for både forekomst av seksuell trakassering og arbeidsgivers forståelse og håndtering av problemet.

Servitører og andre med mye, direkte kundekontakt er i stor grad utsatt for seksuell trakassering. Ifølge en kunnskapssammenfatning fra Nordisk Union HRCT, er det typiske offeret en ung, singel kvinne med innvandringsbakgrunn og lav utdanning. Hun har mye direkte kundekontakt og et usikkert ansettelsesforhold. Det typiske offeret står i en sårbar posisjon på arbeidsmarkedet, noe som i mange tilfeller også høyner terskelen for å rapportere om seksuell trakassering (Nordisk Union 2015). Nordisk Union peker på en rekke risikofaktorer som kan bidra til å forklare den høye forekomsten av seksuell trakassering i utelivsbransjen generelt:

- Mye kvelds- og nattarbeid
- Usikre arbeidsforhold, høy grad av deltidsarbeid og kortvarige kontrakter
- Alkohol og annen rusmiddelbruk gjør at kunder tar seg friheter de ellers ikke ville tatt
- Ujevn maktbalanse mellom arbeidstaker og kunde
- Tipskulturen gjør arbeidstakerne mer økonomisk avhengig av kundenes velvilje
- Forestillingen om at «kunden har alltid rett»
- Et seksualisert arbeidsmiljø

Listen gir et viktig bakteppe for intervjuene med ledere og tillitsvalgte ved de tre hotellene i Norge, Sverige og Danmark. Det samme gjelder lovverket knyttet til trakassering og seksuell trakassering i de tre landene, som vi gir en kort presentasjon av i neste avsnitt.

## Skandinavisk lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering

I dette avsnittet presenterer vi lovverket omkring trakassering og seksuell trakassering på arbeidsplassen i de skandinaviske landene. Dette lovverket er bygget på et felles EU-direktiv 2006/54/EC. Presentasjonen av lovverket er basert på oversikter fra tilsynsmyndighetene i de respektive landene, Diskrimineringsombudsmannen (DO) i Sverige, Institut for Menneskerettigheder i Danmark og Ligestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) i Norge.

## Det danske lovverket

I Danmark reguleres trakassering og seksuell trakassering i hovedsak i likebehandlingsloven<sup>3</sup> (kjønn), forskelsbehandlingsloven (øvrige diskrimineringsgrunnlag) og i arbeidsmiljøloven. Likebehandlingsloven omhandler likebehandling mellom kvinner og menn, og forbyr diskriminering i arbeidslivet, herunder trakassering og seksuell trakassering. Trakassering og seksuell trakassering (chikane og seksuell chikane), forstås som en av flere typer forskjellsbehandling og defineres som følger i likebehandlingsloven:

«Stk. 5. Der foreligger chikane, når der udvises enhver form for uønsket verbal, ikkeverbal eller fysisk adfærd i relation til en persons køn med det formål eller den virkning at krænke denne persons værdighed og skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt klima.

Stk. 6. Der foreligger sexchikane, når der udvises enhver form for uønsket verbal, ikkeverbal eller fysisk adfærd med seksuelle undertoner med det formål eller den virkning at krænke en persons værdighed, navnlig ved at skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt klima.»

Definisjonen av trakassering gjelder for øvrig alle diskrimineringsgrunnlag og er den samme i likebehandlingsloven som i forskelsbehandlingsloven. Definisjonen skiller videre mellom tilsiktet og utilsiktet trakassering, og omfatter også sosial utestenging. Represalier overfor forurettede som klager over diskriminering, for eksempel seksuell trakassering, er forbudt. Bevisbyrden i forbindelse med trakasseringssaker er skjerpet, i form av delt bevisbyrde (§ 16 a). Personer som har fått sine rettigheter krenket etter likebehandlingslovens § 2-5, kan tilkjennes en godtgjørelse. Det samme kan de som utsettes for represalier som følge av klage over diskriminering. Godtgjørelsesbeløpet er normalt 25 000 danske kroner, og for grove saker 40 000 danske kroner. Personer som pådrar seg posttraumatisk stressyndrom som følge av trakassering eller seksuell trakassering, kan også tilkjennes erstatning via arbeidsskadeforsikringsloven. Den danske regjeringen vil i løpet av 2018 framsette et lovforslag som har til formål å skjerpe likebehandlingslovens §14 om godtgjørelse, med det formål å forhøye nivået for godtgjørelse med en tredjedel. I forslaget ønsker man også å sikre at det ved vurderingen av om det har skjedd seksuell trakassering i strid med likebehandlingsloven, ikke legges vekt på at det på den aktuelle arbeidsplassen generelt er et «frisprog» som er seksuelt ladet.

Det er arbeidsgiver og en rekke andre aktører som har ansvaret for at likebehandlingsloven overholdes, både i forbindelse med arbeidsvilkår (§ 4), virksomhetsrelatert utdanning (§ 3) og ansettelse (§ 2). Men det er kun offentlige arbeidsgivere som har en aktiv plikt til å arbeide for likestilling og innarbeide dette arbeidet i all planlegging og forvaltning. Private virksomheter har ingen slik aktivitetsplikt, men kan etter tillatelse fra ressourceministeriet gjennomføre ulike former for positiv særbehandling (§ 13, stk. 2), eller hvis aktiviteten er omfattet av forskriften Bekendtgørelse om fremme af likestilling<sup>4</sup>. Forskriften har til hensikt å fremme kvinners og menns adgang til yrkesaktivitet, utdanning og ledelse. I veiledningen til forskriften<sup>5</sup> nevnes ikke trakas-

<sup>3</sup> Lov om ligebehandling af mænd og kvinder med hensyn til beskæftigelse mv LBK nr 645 af 08/06/2011

<sup>4</sup> BEK nr 340 af 10/04/2007

<sup>5</sup> VEJ nr 30 af 30/03/2004

sering og seksuell trakassering eksplisitt, men Institut for Menneskerettigheder vurderer det slik at bestemmelsen om positiv særbehandling kan brukes til å vedta forebyggende initiativer mot seksuell trakassering.

Den danske arbeidsmiljøloven<sup>6</sup> spiller også en vesentlig rolle i lovreguleringen av trakassering og seksuell trakassering. Loven slår fast at arbeidsgiver skal sørge for forsvarlige arbeidsforhold og utarbeide en skriftlig arbeidsplassvurdering (APV) som tar stilling til arbeidsplassens arbeidsmiljøproblemer og hvordan disse skal forebygges og håndteres. Dette arbeidet skal gjennomføres i samarbeid med de ansatte (verneombud) og fagorganisasjonene. I alle virksomheter med ti eller flere ansatte skal dette samarbeidet organiseres i en arbeidsmiljøorganisasjon<sup>7</sup>. I en forskrift til arbeidsmiljøloven, Bekendtgørelse om arbejdets udførelse,<sup>8</sup> nevnes seksuell trakassering eksplisitt (§ 9 a):

«Ved arbejdets udførelse skal det sikres, at arbejdet ikke medfører risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse som følge af mobning, herunder seksuel chikane.

Bekendtgørelsen og Arbejdstilsynets veiledning om mobbing og seksuell trakassering er under endring, og det forventes at det vil bli langt fram ny formulering av § 9a og veiledningen senere i 2018.»

Den danske arbeidsmiljøloven har dessuten en bestemmelse som pålegger ansatte å medvirke til et godt arbeidsmiljø og å melde «feil eller mangler som kan svekke sikkerheten eller helseforholdene» til medlemmer av arbeidsorganisasjonen, arbeidslederen eller arbeidsgiveren (§28, stk 1 og 2). Det er ingen detaljerte varslingsregler tilsvarende som for eksempel de norske, og det er ingen beskyttelse mot represalier i den danske arbeidsmiljøloven.

For øvrig kan flere bestemmelser i straffeloven komme til anvendelse i grove tilfeller av trakassering og seksuell trakassering.

### **Organer for behandling av saker om seksuell trakassering på arbeidsplassen**

Institut for Menneskerettigheder har oppgave som nasjonalt likebehandlingsorgan i henhold til EU-reglene. Instituttet kan bringe inn saker for Ligebehandlingsnævnet, men instituttet har ikke kompetanse til å fatte avgjørelser i saker om likebehandling.

I praksis behandler flere rettsinstanser saker om trakassering og seksuell trakassering. Både enkeltpersoner og fagorganisasjoner kan melde brudd på likebehandlingsloven og forskelsbehandlingsloven til Ligebehandlingsnævnet, en uavhengig, administrativ klagenemnd. Saker kan også føres for domstolene eller i det arbeidsrettslige systemet, det vil si Afskedigelsesnævnet, Tvistighedsnævnet (elevsaker) eller faglig voldsgift. En analyse av saker om seksuell trakassering prøvd i det danske rettssystemet finnes i Borchorst og Agustín (2017). Ifølge gjennomgangen til Borchorst og Agustín har det vært ført en lang rekke saker om seksuell trakassering i det danske rettssystemet.

Arbejdstilsynet har ansvaret for å påse at arbeidsmiljøloven, og forskriftene med hjemmel i loven, overholdes. Tilsynet har i den forbindelse utarbeidet en rekke såkalte At-veiledninger som forklarer hvordan reglene i arbeidsmiljøloven skal tolkes.

<sup>6</sup> Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø

<sup>7</sup> Bekendtgørelse om samarbejde og sikkerhet BEK nr 1181 af 15/10/2010

<sup>8</sup> BEK nr 559 af 17/06/2004

I flere av disse veiledningene, herunder den om arbeidsplassvurderinger (APV), fastlegger Arbejdstilsynet konkrete tiltak for hva arbeidsgiver kan gjøre for å forebygge seksuell trakassering.

Videre har Arbejdstilsynet utarbeidet såkalte Arbejdsmiljøvejvisere for blant annet restauranter og barer, hotell og camping. Mobbing og seksuell trakassering nevnes kort i disse. Tilsynet har også etablert en såkalt «hotline», en anonym telefontjeneste som gir råd og veiledning om mobbing og trakassering på arbeidsplassen.

Arbejdstilsynets veiledninger forholder seg ikke til likebehandlingslovens regler om seksuell trakassering.

Overtredelse av arbejdsmiljøloven kan straffes med bøter, og i særlig alvorlige saker med fengsel.

### **Det norske lovverket**

I likhet med Danmark og Sverige er det først og fremst likestillings- og diskrimineringsloven og arbejdsmiljøloven som omhandler seksuell trakassering på arbeidsplassen. I Norge fikk man en ny likestillings- og diskrimineringslov<sup>9</sup> fra 1. januar 2018. Den nye loven erstatter den tidligere likestillingsloven og tre diskrimineringslover<sup>10</sup> i én, felles lov. Loven forbyr diskriminering og dekker diskrimineringsgrunnlagene kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel/adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet eller kjønnsuttrykk i arbeidslivet. Trakassering er i EU-direktivet å betrakte som en form for diskriminering, og i lovens § 13 defineres trakassering og seksuell trakassering slik:

«Med trakassering menes handlinger, unnlatelser eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende.

Med seksuell trakassering menes enhver form for uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom.»

For at atferd skal anses som trakasserende, kreves det en viss alvorlighetsgrad, som oftest i form av gjentakende eller vedvarende handlinger. Men også enkeltepisodes kan anses som trakassering. I vurderingen av hvorvidt oppmerksomheten er plagsom, veier den krenkedes subjektive opplevelse av situasjonen tungt. Klagerens opplevelse skal også suppleres av en mer objektiv vurdering av handlingene og situasjonens alvorlighetsgrad. Relasjonen og maktforholdet mellom de involverte er et moment som er relevant i den forbindelse. Andre relevante momenter er handlingens karakter, tid og sted, og hvorvidt hendelsene har hatt negative virkninger fysisk, psykisk eller arbeidsmessig. Likestillings- og diskrimineringsloven inneholder dessuten en regel om delt bevisbyrde, § 37:

«Diskriminering skal anses å ha skjedd hvis det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at diskriminering har skjedd, og den ansvarlige ikke sannsynliggjør at diskriminering likevel ikke har skjedd.»

---

<sup>9</sup> Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven).

<sup>10</sup> De tre diskrimineringslovene som erstattes omfatter etnisitet, seksuell orientering, samt diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Det innebærer at dersom klageren kan peke på omstendigheter som gir gode grunner til å tro at det har skjedd seksuell trakassering, er det opp til den anklagede å sannsynliggjøre at trakassering ikke har skjedd.

Arbeidsgiver har plikt til å forebygge og forsøke å hindre trakassering og seksuell trakassering, etter lovens § 13 sjette ledd. Dette gjelder både offentlig og privat virksomhet. Plikten til å forebygge kan for eksempel involvere utforming av retningslinjer for varsling om trakassering og hvordan trakasseringssaker skal håndteres. Plikten til å forsøke å hindre trakassering handler om å ta tak i arbeidsmiljøutfordringer og varsler om trakassering, undersøke aktuelle saker og komme fram til en løsning. Arbeidsgiver vil også kunne holdes direkte ansvarlig for ikke å ha hindret trakassering mellom ansatte/fra overordnede, så vel som fra kunder, brukere, klienter og liknende. Det er også et vern mot gjengjeldelse direkte i likestillings- og diskrimineringsloven.

Arbeidsmiljøloven slår fast at arbeidstakere har krav på et «fullt forsvarlig» fysisk og psykisk arbeidsmiljø (§ 4-1 nr. 1), og at de ikke skal utsettes for «trakassering eller annen utilbørlig opptreden» (§ 4-3 nr. 3). Forarbeidene til loven presiserer at forbudet omfatter alle former for trakassering og mobbing, inkludert seksuell trakassering.<sup>11</sup> Mobbing omfattes av trakasseringbegrepet, men er ikke et begrep i den norske arbeidsmiljøloven. Arbeidstakere har plikt til å varsle arbeidsgiver eller verneombudet dersom de blir kjent med at det skjer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen (§ 2-3 (2) d). Arbeidsmiljøloven har også regler om varsling ved kritikkverdige forhold (§§§ 2A-1, 2A-2, 2A-4). Som del av det systematiske HMS-arbeidet plikter arbeidsgiver også å etablere rutiner for intern varsling (§ 2A-3). Arbeidstakere som varsler i samsvar med loven (varsler forsvarlig), er dessuten omfattet av forbudet mot gjengjeldelse ved varsling, jamfør § 2A-2.

Arbeidsmiljøloven stiller krav om at arbeidsgiver driver et systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid) i virksomheten (§3-1). Dette arbeidet skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte. Kravene til det systematiske HMS-arbeidet omfatter blant annet kartlegging, risikoanalyse og forebyggende tiltak. Arbeidet skal dokumenteres i den form og det omfang som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse. Spørsmål om psykososiale arbeidsmiljøutfordringer, herunder seksuell trakassering, er omfattet av kravene til systematisk HMS-arbeid. Virksomheter med 50 eller flere ansatte plikter å opprette partssammensatt arbeidsmiljøutvalg (AMU) for behandling av spørsmål som angår arbeidsmiljøet (Kapittel 7).

I likhet med Sverige og Danmark inneholder også den norske straffeloven flere bestemmelser som er relevante i forbindelse med alvorlige tilfeller av seksuell trakassering.

### **Organer for behandling av saker om seksuell trakassering på arbeidsplassen**

Etter lovendringen 1. januar 2018 er det Likestillings- og diskrimineringsnemnda (LDN) som håndhever forbudet mot diskriminering og trakassering i likestillings- og diskrimineringsloven og arbeidsmiljølovens kapittel om likebehandling (kapittel 13).<sup>12</sup> Lovendringen ga også Diskrimineringsnemnda myndighet til å ilegge oppreisning og erstatning i saker om diskriminering og trakassering som gjelder arbeidsforhold. Seksuell trakassering er den eneste formen for trakassering som Diskrimineringsnemnda *ikke* håndhever. Saker om seksuell trakassering må tas for domstolene. Antallet seksuelle trakasseringssaker som har blitt ført for norske domstoler, er svært

<sup>11</sup> Ot.prp. nr. 50 (1993-1994) s. 230

<sup>12</sup> Lov av 16. juni 2017 nr. 50 om Likestillings- og diskrimineringsombudet og Likestillings- og diskrimineringsnemnda. (Diskrimineringsombudsloven).

lavt. Fra 2002 til 2013 var det kun seks saker oppe i domstolene. Ombudet er kjent med at det er mellom ti og 20 saker som har vært oppe for domstolene. Tallet kan være høyere, ettersom det er valgfritt å publisere tingrettsdommer. I flere av sakene er det ikke den som hevder seg utsatt for trakassering som reiser sak, men den som har trakassert som mener reaksjonen fra arbeidsgiver er usaklig. Det er derfor for lite omfang til å si noe om oppreisning og erstatningsbeløpet. I et høringsnotat om lavterskeltilbud for saker om seksuell trakassering står det at oppreisningsbeløpene i arbeidsforhold forutsettes på et nivå mellom 20 000 og 80 000 norske kroner.<sup>13</sup> Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) har over lang tid tatt til orde for et lavterskeltilbud for seksuell trakassering, fordi omfanget ifølge ombudet ikke gjenspeiles i antallet saker som bringes inn for domstolene. Et forslag om at Diskrimineringsnemnda skal få myndighet til å behandle saker om seksuell trakassering og til å ilegge oppreisning og erstatning i slike saker, er nå (høsten 2018) ute på høring. Endringen er foreslått å gjelde fra 2020. Per i dag kan Diskrimineringsnemnda likevel uttale seg om hvorvidt arbeidsgiver har overholdt plikten om å forebygge og søke å hindre seksuell trakassering. Denne plikten gir imidlertid ikke grunnlag for oppreisning eller erstatning. I tillegg kan Diskrimineringsnemnda ta stilling til hvorvidt personer som har varslet om seksuell trakassering har blitt utsatt for gjengjeldelse (represalier).

Det er Arbeidstilsynets ansvar å føre tilsyn med arbeidsmiljøloven § 4-3 nr 3, som gir vern mot trakassering og annen utilbørlig opptreden. Arbeidstilsynet kan også gi arbeidsgivere nødvendige pålegg etter bestemmelsen. Eksempelvis kan det gis pålegg om å gjennomføre kartlegging og rutiner for håndtering av trakassering innen en gitt tidsfrist. Dersom fristen ikke overholdes, kan Arbeidstilsynet ilegge en tvangsmulkt etter § 18-7, og helt eller delvis stanse virksomhetens aktivitet inntil pålegget er oppfylt, jf. 18-8.

Arbeidstakers medvirkningsplikt til HMS-arbeidet (§ 3-1) og krav til varslingsplikt om trakasserende forhold etter arbeidsmiljøloven § 2-3 (2) d), vil være av betydning i arbeidet mot trakassering.

Ombudet og Arbeidstilsynet har et overlappende regelverk når det gjelder trakassering. Dette innebærer at LDO og Arbeidstilsynet kan være involvert i én og samme sak. For å løse dette er LDO og Arbeidstilsynet pålagt å ha en samarbeidsavtale.

### **Det svenske lovverket**

I Sverige er seksuell trakassering i arbeidslivet forbudt i Diskrimineringslagen (DL, 2008:567).

Trakassering og seksuell trakassering er ifølge EU-direktivet å betrakte som en form for diskriminering, og defineres som følger i den svenske loven:

«4. trakasserier: ett uppträdande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder,

5. sexuella trakasserier: ett uppträdande av sexuell natur som kränker någons värdighet»

---

<sup>13</sup> Høring - Forslag om etablering av et lavterskeltilbud for behandling av saker om seksuell trakassering. 2.juli 2018

Det er arbeidsgivers ansvar å se til at personer ikke diskrimineres i forbindelse med arbeidet. Forbudet mot diskriminering gjelder også arbeidssøkere, praktikanter, innleid arbeidskraft med flere. Arbeidsgivere, herunder sjefer og mellomledere, er omfattet av forbudet mot diskriminering, herunder trakassering og seksuell trakassering.

Dersom en ansatt utsettes for seksuell trakassering fra en annen ansatt i forbindelse med arbeidet, har arbeidsgiver plikt til å undersøke saken og sette inn tiltak for å forebygge nye tilfeller. Arbeidsgivers undersøkelses- og forebyggingsplikt gjelder både for egne ansatte og for andre som befinner seg på arbeidsplassen, slik som for eksempel praktikanter og innleide.

Diskrimineringslagen slår fast at arbeidsgiver er pliktet til å aktivt forebygge og motvirke trakassering på arbeidsplassen (gjennomføre «aktive åtgärder»), og dette arbeidet skal skje i samarbeid med de ansatte i virksomheten (Kap 3, DL). Arbeidsgiver skal blant annet undersøke arbeidsforholdene og hvorvidt det er risiko for trakassering eller andre hindre for like rettigheter og muligheter på bakgrunn av sju diskrimineringsgrunnlag (kjønn, kjønnsoverskridende identitet eller uttrykk, etnisk tilhørighet, trosoppfatning, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, alder) og seksuell trakassering. Undersøkelsen og analysen skal resultere i passende tiltak for å forebygge at trakassering eller diskriminering skjer. Arbeidet med aktive tiltak skal evalueres fortløpende. Arbeidsgiver plikter også å ha særskilte retningslinjer og rutiner for å hindre trakassering og seksuell trakassering samt represalier i virksomheten. Arbeidsgivere med 25 eller flere ansatte skal skriftlig dokumentere alle deler av arbeidet med aktive tiltak.

Videre er arbetsmiljölagen (1977:1160, kap 3 2-2a) relevant i det svenske lovverket knyttet til seksuell trakassering. Arbetsmiljölagen pålegger arbeidsgiver å drive et systematisk arbeid for å sikre et godt arbeidsmiljø for arbeidstaker, og hindre at skader og ulykker skjer. Arbeidsgiver skal klargjøre at krenkende særbehandling ikke aksepteres i virksomheten. Det er også arbeidsgivers ansvar å påse at sjefer og arbeidsledere har kunnskap om forebygging av krenkende særbehandling, og at denne kunnskapen omsettes i praksis. Arbeidsgiver er dessuten pålagt å ha rutiner for hvordan krenkende særbehandling skal håndteres, og alle arbeidstakere skal være kjent med disse. Videre har arbeidsgiver et ansvar for å drive et systematisk arbeidsmiljøarbeid for å forebygge risiko for sykdom og ulykke (AFS 2001:1). Dette arbeidet skal gjøres i samarbeid med verneombudene og øvrige ansatte. I tillegg regulerer Föreskriften om organisatorisk och socialt arbetsmiljö (AFS 2015:4) såkalt krenkende særbehandling – handlinger som rettes mot en eller flere arbeidstakere på en krenkende måte og som kan føre til sosial utestenging.

Tilfeller av grov trakassering, for eksempel seksualisert vold eller tvang, kan være straffbare etter straffeloven (brottsbalken) og skal anmeldes til politiet. Arbeidsgivere som er omfattet av Lagen om offentlig anställning (LOA 22 §),<sup>14</sup> plikter å anmelde tilfeller av alvorlig trakassering. En politianmeldelse fritar likevel ikke arbeidsgiver fra ansvaret om å utrede og hindre trakassering på arbeidsplassen.

### **Organer for behandling av saker om seksuell trakassering på arbeidsplassen**

Det er Diskrimineringsombudsmannen (DO) som fører tilsyn med diskrimineringslagen, og som har myndighet til å undersøke om arbeidsgivere oppfyller kravene i loven. DO kan gå til Arbetsdomstolen med saker om trakassering, seksuell trakassering

---

<sup>14</sup> Gjelder for arbeidstakere hos «riksdagen och dess myndigheter, myndigheter under regjeringen».

eller represalier fra arbeidsgivers side, eller om arbeidsgiveren har brutt undersøkelses- og forebyggingsplikten. Arbetsdomstolen avgjør om den som klager har rett til erstatning eller ikke. DO har ført et større antall saker om seksuell trakassering til domstolen, og har fått tilkjent erstatningsbeløp på opptil 75 000 svenske kroner. Fagforbund har også rett til å stevne arbeidsgivere inn for Arbetsdomstolen på vegne av arbeidstakere som utsettes for seksuell trakassering. Dersom en arbeidsgiver ikke følger bestemmelsene om aktive tiltak, for eksempel når det gjelder å undersøke risikoen for trakassering på arbeidsplassen, eller hvis arbeidsgiveren mangler egne retningslinjer og rutiner for å forhindre trakassering og represalier, kan DO eller et fagforbund gå til nemden mot diskriminering. Nemnden mot diskriminering kan utstede et pålegg for å tvinge arbeidsgiveren til å følge loven.

Det er Arbetsmiljöverket som fører tilsyn med arbeidsmiljølagen. Arbetsmiljöverket kan gjøre inspeksjoner av ulike slag og gi sanksjoner dersom arbeidsgiver ikke følger loven.

Det finnes mange muligheter til synergieffekter i virksomhetenes arbeid med å forebygge i diskrimineringslagen og arbeidsmiljølagen. Diskrimineringsombudsmannen og Arbetsmiljöverket har i 2018–2019 som et felles regjeringsoppdrag å utarbeide en digital plattform med informasjon som kan støtte arbeidsgivere i deres arbeid med å forebygge og forhindre seksuell trakassering i arbeidslivet.

## **Noen likheter og forskjeller i lovverket på tvers av landene**

Presentasjonen av lovverket omkring trakassering og seksuell trakassering i de tre landene er først og fremst ment å skulle danne et bakteppe for tolkningen av intervjudataene som framstilles i kapittel 3 og 4 i denne rapporten.

Avslutningsvis vil vi likevel peke på noen likheter og forskjeller i lovverket i de tre landene, som kan ha betydning for hvordan aktørene på virksomhetsnivå forstår og håndterer tilfeller av seksuell trakassering på arbeidsplassen. Store deler av reglene om diskriminering og arbeidsmiljø i de tre landene er nasjonal gjennomføring av EU-regler, noe som sikrer en felles grunnstamme i regelverket.

Den første likheten vi vil påpeke, er at i alle tre landene legges det til grunn at trakassering, herunder seksuell trakassering, skal forstås som forskjellsbehandling og dermed en form for diskriminering. Videre er spørsmål om seksuell trakassering i arbeidslivet regulert i flere lover, både i det generelle likestillings-/diskrimineringslovverket og i arbeidsmiljøloven, som pålegger arbeidsgiver plikter når det gjelder forebygging og håndtering. Som en konsekvens er også ansvaret for å følge opp at lovens bestemmelser overholdes delt på flere tilsynsmyndigheter i alle tre landene.

På arbeidsmiljøområdet plikter arbeidsgiver å jobbe systematisk med helse, miljø og sikkerhet, og å forhindre at seksuell trakassering skjer, er en del av dette arbeidet. Reglene om arbeidsgivers plikt til et systematisk HMS-arbeid er felles for de tre landene. Et systematisk HMS-arbeid innebærer blant annet at arbeidsgiver jevnlig skal gjennomføre kartlegginger (APV) for å avdekke arbeidsmiljøutfordringer og sette i verk nødvendige tiltak for å løse problemene. Dette arbeidet skal skje i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte/verneombud.

Det har vært ført langt flere rettsaker om seksuell trakassering i Danmark og Sverige, sammenliknet med hva som er tilfellet i Norge. Det ligger utenfor dette prosjektet å gå nærmere inn på disse sakene og årsakene til eventuelle forskjeller i rettspraksis. Vi vil likevel påpeke at selv om lovverket i de tre landene ikke er så forskjellig når det gjelder seksuell trakassering i arbeidslivet, så kan likevel praksis for å ta ting til domstolene og eventuelle satser for erstatning variere i de tre landene.



## Gangen i rapporten

Rapporten består av totalt fem kapitler. Den videre gangen er som følger:

I kapittel 2 presenteres rapportens datagrunnlag og metode. Rapporten er casebasert og bygger på kvalitative intervjuer med ledere og tillitsvalgte/verneombud tilknyttet tre skandinaviske hoteller. I dette kapitlet gis en nærmere beskrivelse av utvalg og rekruttering av de aktuelle hotellene samt intervjuopplegget og bruk av vignetter.

Kapittel 3 og 4 er analysekapitler. I kapittel 3 presenteres informantenes ulike forståelse og oppfatninger omkring seksuell trakassering, basert på deres vurdering av tre vignetter om Anna som jobber som servitør i hotellets restaurant.

I kapittel 4 stiller vi spørsmål om det har vært konkrete saker med seksuell trakassering på hotellene og hvordan disse eventuelt har blitt håndtert. I dette kapitlet ser vi også nærmere på hvilke ordninger de aktuelle hotellene har når det gjelder håndtering og forebygging av seksuell trakassering. Hvorvidt arbeidsgiverne bruker lov- og regelverket aktivt i sitt arbeid mot seksuell trakassering i virksomhetene, er videre et spørsmål vi stiller i dette kapitlet.

Kapittel 5 er avslutningskapitlet. Her oppsummerer vi hovedfunnene i de foregående analysekapitlene og samler trådene. Rapporten konkluderer med at seksuell trakassering er et vanskelig område på arbeidsmiljøfeltet. Mangelen på klare definisjoner av hva som er å anse som seksuell trakassering og konkrete situasjoner som ofte beveger seg i en gråsoner for hva som er akseptabel atferd, gjør at ledere synes slike saker er vanskelige å vurdere og håndtere i praksis. Seksuell trakassering fra gjester er i mange tilfeller lette å håndtere. Her har hotellene gode rutiner. Saker som omfatter kolleger, vurderes som vanskeligere, og hotellene har i liten grad etablert ordninger for hvordan slike saker skal håndteres.

## 2 Metode

---

Hensikten med denne rapporten er å skaffe dybdekunnskap om hvordan arbeidsgivere i hotell- og restaurantbransjen forstår og håndterer seksuell trakassering på arbeidsplassen. I dette kapitlet presenterer vi metode og datagrunnlaget for rapporten.

Rapporten er casebasert og bygger på kvalitative intervjuer med ledere og tillitsvalgte/verneombud tilknyttet tre skandinaviske hoteller. Kvalitative intervjuer er godt egnet til å få dypere kunnskap både om hvordan ulike aktører forstår seksuell trakassering og trakassering, sammenhengen mellom ulike former for trakassering, konkrete tilfeller og hvordan disse ble fulgt opp, og hvordan de jobber for å forebygge tilfeller av trakassering på arbeidsplassen.

### Utvalg og rekruttering

#### Rekruttering av hoteller

Undersøkelsen bygger på informasjon fra tre store hoteller, ett i hvert av de skandinaviske landene. Store hoteller har ulike yrkesgrupper og avdelinger, slik som kjøkken/restaurant, bar og romrengjøring. Ved å velge store hoteller som case, fikk vi mulighet til å dekke flere segmenter og yrkesgrupper innen hotellbransjen. Antakelser om at graden av utsatthet når det gjelder seksuell trakassering på jobben innen hotellbransjen varierer mellom ulike avdelinger og yrkesgrupper avhengig av arbeidsoppgaver, gjestekontakt, yrkeskultur med mer, var bakgrunnen for at vi ønsket å intervju ved store hoteller med mange ulike avdelinger og yrkesgrupper representert. I dette tilfellet ba vi oppdragsgiver, det vil si Diskrimineringsombudsmannen (DO) i Sverige, Institut for Menneskerettigheder i Danmark og Ligestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) i Norge, om å bidra til å rekruttere hoteller i sine respektive land. Hotellene som ble rekruttert, er tilknyttet internasjonale hotellkjeder. Hotellene representerer tre ulike kjeder, med ulik eierstruktur og personalpolitiske retningslinjer/konsernpolicy. Oppdragsgiver bisto kun i rekrutteringen av aktuelle hoteller. Fafo fikk oversendt navn på kontaktperson ved hvert av hotellene og gjorde selv intervjuavtaler med informantene.

#### Informantene

Vi har gjennomført i alt 16 intervjuer med totalt 20 informanter ved de tre aktuelle hotellene. Vi har intervjuet ledere på to nivåer; hotelldirektører og arbeidsledere for romrenhold (housekeeping), restaurant, resepsjon og kjøkken. Ved ett av hotellene var kongressdelen skilt ut som en egen enhet, og her ble lederen for denne intervjuet. Vi har også intervjuet tillitsvalgt og verneombud ved samtlige hoteller. Dette for å sikre informasjon om ansattes perspektiver og arbeid med eventuelle saker. Disse ble intervjuet sammen, mens lederne og direktørene ble intervjuet enkeltvis. Sentralt i undersøkelsen er arbeidsgivernes forståelse og håndtering av seksuell trakassering. Intervjuene var halvstandardiserte, det vil si at alle informantene ble ledet gjennom

de samme temaene, samtidig som det var rom for å gå mer i dybden på problemstillinger som informantene var opptatt av. Spørsmålene ble også tilpasset etter ledelsesnivå, avdeling og land. Intervjuene ble tatt opp digitalt og transkribert, og deretter systematisk analysert og kodet.

Tabell 2.1 Oversikt over informanter etter land og ledelsesansvar.

Land	Hotell- direktør/ HR	Rom- renhold	Resepsjon	Restau- rant	Kjøkken	Kongress	Verneombud og tillits- valgt	Totalt
Danmark	1	1	1	1	1		2	7
Sverige	2	1 <sup>15</sup>			1 <sup>16</sup>	1	2	7
Norge	1	1	1	1			2	6
								20

Totalt sett var kjønnsfordelingen blant informantene likelig fordelt, med ti kvinner og ti menn. Blant topplederne var det tre kvinner og én mann, av mellomlederne var fire kvinner og seks menn, og blant tillitsvalgte og verneombud var det tre kvinner og tre menn.

## Om hotellene

Et fellestrekk ved hotellene som takket ja til å delta i denne i undersøkelsen, er at de er eid av internasjonale hotellkjeder som er store og seriøse arbeidsgivere. Vi kan dermed anta at de utfordringene disse hotellene har knyttet til seksuell trakassering, neppe er mindre i hoteller med færre administrative ressurser og større arbeidsmiljøproblemer.

Kjønnsfordelingen blant de ansatte er relativt jevn, men med en liten overvekt av kvinnelige ansatte, alle avdelinger sett under ett. Hotellbransjen kjennetegnes av store sesongsvingninger. Dette gjenspeiles i hotellenes bemanningsstrategier: Cirka halvparten av hotellenes ansatte har faste kontrakter, i hovedsak fulltid. Den andre halvparten består av ansatte med ulike former for midlertidige deltids- og timeskontrakter, som tilkalles ved økt behov, for eksempel i forbindelse med konferanser og banketter. Hotellene fortalte at de brukte relativt mye tid og ressurser på å vedlikeholde en pool med vikarer som kunne steppe inn på kort varsel når det var behov for ekstra bemanning. Ved ett av hotellene var alle oppgaver knyttet til romrenhold satt ut til eksternt firma, og hotellet hadde ikke arbeidsgiveransvar for renholderne ved hotellet. Videre er variasjonen i de ansattes landbakgrunn stor. Det jobber flere titalls ulike nasjonaliteter på samme hotell. Det største etniske mangfoldet finnes innen romrenhold, mens det er overvekt av skandinaver innen resepsjon og ledelse. Arbeidstidene varierer noe for de ulike avdelingene. Romrenholderne jobber i all hovedsak dagtid, mens resepsjon, bar, kjøkken og restaurant praktiserer ulike skiftordninger. Alle hotellene ligger i eller i nærheten av store byer, og har vært i drift i mellom 20 og seks år.

Et særtegn ved hotellbransjen som bør nevnes, er karriereutviklingen og vektleggingen av intern rekruttering også til lederposisjoner. Flertallet av lederne som ble

<sup>15</sup> Leder hadde ansvar for både romrenhold og resepsjon

<sup>16</sup> Avdeling for mat og drikke – restaurant og kjøkken var én avdeling

intervjuet, har startet sin karriere uten relevant utdanning på et lavere nivå i organisasjonen, som ekstrahjelp i resepsjonen eller i restauranten. Av de 14 lederne som ble intervjuet, var det kun tre mellomledere som har internasjonal hotellfaglig utdanning. De øvrige har erfaring fra jobber innenfor ulike avdelinger på hotellene, og de har klatret relativt raskt opp til den lederjobben de har i dag. I intervjuene ble det påpekt at hvis man er rett person og selv ønsker en lederjobb på hotellet, så får man gjerne mulighet til å prøve seg i en lederjobb. Egne erfaringer fra de ulike avdelingene kan også ha betydning for hvordan lederne vurderer og håndterer situasjoner med seksuell trakassering.

## Kvalitative intervjuer og bruk av vignetter

Som vi har vært inne på, er seksuell trakassering et sensitivt og tabubelagt tema som det kan være vanskelig å snakke om. Den såkalte vignettmetoden er en innfallsvinkel som brukes til å studere sensitive temaer som informanter ellers synes det kan være vanskelig å diskutere (Skivenes & Trygstad 2016; Barter & Renold 1999). Vignetter er konstruerte, men realistiske, små historier som informantene blir bedt om å reflektere omkring. Hensikten er å undersøke informantenes oppfatninger om, vurderinger av og holdninger til seksuell trakassering i situasjoner hvor kontekst antas å spille en avgjørende rolle. Målet er å få tilgang til informantenes handlingsvalg og normative ståsted (Jegerby 1999 i Skyte 2002). Vignettene kan bidra til å synliggjøre hvor og hvordan informantene trekker grensen for uakseptable handlinger, og hvordan de ville håndtert saken videre. Vi vil også få kunnskap om hvordan ulike informanter reagerer på samme historie, og vi kan belyse både forskjeller og likheter i hvordan ledere på ulike nivåer, avdelinger og land håndterer og vurderer tilfeller av trakassering. Vignettene ble introdusert tidlig i intervjuet og deretter brukt som bakteppe for resten av intervjuet ved behov, og de var formulert som vist i boksen på neste side.

Informantene ble bedt om å vurdere hvorvidt Bjørns og Jans handlinger overfor Anna var å anse som seksuell trakassering, hva de tror Anna tenker om episodene, hvordan hun reagerer overfor Bjørn/Jan, om hun forteller noen om hendelsene og hvem hun i så fall forteller det til. Vi spurte også om hvordan informantene tror saken ville blitt håndtert videre og hvordan de selv ville håndtert slike hendelser. I tillegg ba vi informantene reflektere over hvilken rolle kjønn, arbeidskontrakt, etnisitet og alder spiller i slike situasjoner.

Vi opplevde at bruken av vignetter fungerte svært godt som innfallsvinkel til temaet. De konstruerte, men realistiske beskrivelsene av tilfeller av seksuell trakassering førte til gode refleksjoner hos informantene – uavhengig av om de selv hadde erfaring med tilfeller av seksuell trakassering på sin arbeidsplass.

I forlengelsen av diskusjonen rundt vignettene stilte vi også spørsmål om det eventuelt hadde vært konkrete tilfeller av seksuell trakassering ved hotellet, og hvordan disse sakene var blitt håndtert. Vi erfarte at flere av lederne som innledningsvis mente at det ikke hadde vært noen tilfeller av seksuell trakassering ved hotellet eller i deres avdeling, likevel kunne fortelle om flere konkrete hendelser i løpet av de siste årene. Vignettene fungerte slik som en døråpner inn til refleksjoner omkring faktiske hendelser med seksuell trakassering ved hotellene.

Det ble utarbeidet felles intervjuguider for informanter i de tre landene, hvor vi sørget for at alle fikk samme hovedstamme med spørsmål og vignetter, men hvor det også var gjort nødvendige tilpasninger i spørsmålene til ulike informanter (ledere og ansattrepresentanter) og for hvert av de tre landene.

### Overordnet – ansatt, del 1

Bjørn er 47 år og jobber på kjøkkenet som kokk. Han er flink i faget, og han skaper ofte god stemning på kjøkkenet ved å tulle og spøke med de andre ansatte.

Anna er 22 år og jobber som servitør i hotellets restaurant. Hun er ringevikar, og ønsker flere vakter. Hun er kjent som ei blid jente, med bein i nesa.

En dag sier Bjørn spøkefullt til Anna: «Du bør ikke gå med mobilen i baklomma, for da ser ikke rompa di noe fin ut».

### Overordnet – ansatt, del 2

Det er ikke første gang Bjørn kommer med spøkefulle, seksuelle kommentarer overfor Anna, og de andre kvinnelige servitørene.

Senere samme kveld, da Anna kommer inn på kjøkkenet for å hente neste rett, sier Bjørn: «Du må ikke bli for ivrig med servicen overfor mennene der ute, slik at puppene dine faller ut».

Mens han sier dette, strekker han hendene etter brystene hennes for å ta på dem, mens han ler.

### Gjest – ansatt

Jan er gjest i hotellets restaurant. Han er i 50-årene og leder for et stort firma, som er en viktig kunde for hotellet. Jan er i utgangspunktet blid og høflig over servitørene, men kommer ofte med seksuelle framstøt jo mer alkohol han drikker.

Se for deg at det nå er restaurantgjesten Jan som spøkefullt kommenterer Annas rompe, og som senere forsøker å ta henne på brystene.

Intervjuene ble gjennomført på de aktuelle hotellene og med én eller to forskere til stede. Intervjuene ble gjennomført ved at forsker snakket norsk og informanten svarte på norsk, dansk eller svensk. Det oppsto ingen nevneverdige språklige forvirringer i løpet av intervjuene. Det var kun i et fåtall tilfeller det ble behov for å oversette enkelte norske ord som var uklare for informantene. Intervjuene ble tatt opp og transkribert i etterkant. I kapittel 3 og 4, som er analysekapitlene, har vi brukt sitater fra intervjuene for å framstille en historie eller for å understreke et poeng. Sitatene fra de svenske og de danske informantene er her oversatt til norsk.

I tillegg til intervjuer, har vi også beskrevet lovverket som omhandler trakassering og seksuell trakassering i Danmark, Sverige og Norge. Reguleringene i de tre landene fungerer som et bakteppe for analysen av intervjudataene. Gitt at intervjudataene stammer fra et fåtall personer og kun ett hotell i hvert land, er det ikke grunnlag for å trekke bastante konklusjoner når det gjelder forholdet mellom de tre landenes lovverk og hotellenes praksis. Intervjuene med arbeidsgivere/-ledere og tillitsvalgte/verneombud vil derimot kunne gi et viktig innblikk i de sosiale prosessene som ligger til grunn for seksuell trakassering i hotell- og restaurantbransjen, hva hotellene gjør for å hindre og håndtere seksuell trakassering og hvilke utfordringer de støter på i den forbindelse.

## 3 Oppfatninger om seksuell trakassering

---

I dette kapitlet tar vi for oss arbeidsgivernes og tillitsvalgtes/verneombudenes forståelse av seksuell trakassering, basert på hvordan informantene ved de tre hotellene vurderer de tre vignettene om Anna som jobber som servitør i hotellets restaurant. To av vignettene handler om situasjoner der en eldre kollega, kalt Bjørn, oppfører seg på måter overfor Anna som kan oppleves som seksuelt trakasserende. Den tredje vignetten baserer seg på at en av hotellets gjester, Jan, opptrer seksuelt trakasserende overfor Anna. Informantene ble bedt om å vurdere hvorvidt Bjørns (kollega) og Jans (gjest) handlinger overfor Anna er å anse som seksuell trakassering, hva de tror Anna tenker om episodene, hvordan hun reagerer overfor Bjørn/Jan, om hun forteller noen om hendelsene og hvem hun i så fall forteller det til.

### Overordnet – ansatt, del 1

Den første vignetten informantene ble bedt om å vurdere, handlet om en overordnet som kommenterer en ansatt, og den var formulert på følgende måte:

#### Overordnet – ansatt, del 1

Bjørn er 47 år og jobber på kjøkkenet som kokk. Han er flink i faget, og han skaper ofte god stemning på kjøkkenet ved å tulle og spøke med de andre ansatte.

Anna er 22 år og jobber som servitør i hotellets restaurant. Hun er ringevikar, og ønsker flere vakter. Hun er kjent som ei blid jente, med bein i nesa.

En dag sier Bjørn spøkefullt til Anna: «Du bør ikke gå med mobilen i baklomma, for da ser ikke rompa di noe fin ut».

Informantene kan deles inn i tre hovedgrupper etter hvordan de vurderer den første vignetten: de som mener at dette klart er seksuell trakassering, de som mener at det ikke er seksuell trakassering, og de som mener at hvorvidt det er seksuell trakassering eller ikke avhenger av hvordan Anna opplever det og av den generelle omgangstonen blant ansatte på kjøkkenet.

I den første gruppen finner vi de som klart gir uttrykk for at denne historien om Anna og Bjørn er et tilfelle av seksuell trakassering. Følgende sitater er representative for hvordan de begrunner dette:

Han går langt over grensen. Også fordi hun er ung, han er gammel, han har fast jobb, hun vil gjerne ha flere vakter. Derfor må hun kanskje bite det i seg selv om hun slett ikke liker det – fordi hun gjerne vil ha flere vakter. (mellomleder, dansk hotell)

Vi må ikke og vi skal ikke kommentere på kjønnsdel, det er der grensen går. Så han går tydelig over grensen. (mellomleder, dansk hotell)

Jeg er ikke riktig sikker på definisjonen av seksuell trakassering, men om jeg får definere det som at man får noen andre til å kjenne noen form for ubehag på grunn av hvordan man ser ut, da er jo dette her det, absolutt, uten tvil. Dette er jo veldig vanlig, slike kommentarer for oss. Og aldersforskjellen hjelper jo ikke i det hele tatt i dette tilfellet. (mellomleder, svensk hotell)

I den andre gruppen finner vi flere informanter som helt klart mener at dette tilfellet ikke er seksuell trakassering. En mellomleder ved det norske hotellet begrunnet vurderingen sin med at det ofte var rom for spøk og fleip mellom ansatte på kjøkkenet:

Nei, jeg tenker ikke at dette er seksuell trakassering, det kan like gjerne være et kompliment. Det kan godt være en fleip, og det kommer an på hvilken tone Anna og Bjørn har i utgangspunktet. Vi fleiper en god del, særlig på fredager. (mellomleder, norsk hotell)

Det var flere av informantene som trakk fram den spesielle tonen som ofte hersker mellom ansatte på kjøkkenet som en begrunnelse for at denne vignetten ikke kan karakteriseres som seksuell trakassering. Dersom hendelsen hadde skjedd i andre avdelinger eller med andre ansatte på hotellet, ville imidlertid vurderingen blitt annerledes, som i dette tilfellet:

Ja, sjargongen mellom kokk og servitør er mer på grensen enn hva den er i resepsjonen. Så jeg vil si at hvis kokken hadde sagt det til en rengjøringspike, så ville jeg kanskje sett på om det kunne være seksuell trakassering, men når det er en servitør, så vil jeg si nei. (mellomleder, dansk hotell)

Informantene i den tredje gruppen la vekt på at det ofte kan være en hårfin balansegang mellom når en situasjon er seksuell trakassering og når det er en dårlig spøk, som man kanskje må tåle som ansatt ved et hotellkjøkken. Flere la likevel vekt på at hvorvidt den første vignetten kunne defineres som seksuell trakassering eller ikke, var opp til Anna selv å avgjøre. Følgende sitater er representative for hvilke vurderinger informanter i denne gruppen ga:

Det er seksuell trakassering om Anna oppfatter det som det. Det synes jeg er veldig viktig, at den som blir utsatt for det, avgjør det. (hovedverneombud, svensk hotell)

Opplever hun at det er seksuell trakassering, så er det det. (toppleder, svensk hotell)

Det er et spørsmål om hvordan den det går ut over føler det. Det kan godt være en spøk, men det kan også være det motsatte. Derfor er balansegangen her så hårfin. Og som utgangspunkt så skal man ikke si slikt. (mellomleder, danske hotell)

### **Hva ville Anna gjort med saken videre?**

Svaret på spørsmålet om hva Anna ville gjort med saken videre, avhenger i stor grad av informantenes vurderinger av hendelsen som seksuell trakassering eller ikke. Flere av informantene la vekt på at Anna er ei blid jente med bein i nesa, og at hun derfor

mest sannsynlig ville ordnet opp med Bjørn selv. Ingen av informantene tror at en slik sak ville involvert ledelsen på noe vis. Følgende sitater illustrerer hva de fleste informantene mente om Annas reaksjoner:

Hvis det var en blid kvinne med ben i nesen så hadde hun svart igjen, vært med på spøken. (tillitsvalgt, dansk hotell)

Anna ville nok ordnet opp selv, spørsmålet er om hun i det hele tatt hadde tatt det som seksuell trakassering i det tilfellet. (mellomleder, svensk hotell)

Enkelte av lederne mente likevel at de ville snakket til Bjørn dersom de hadde fått høre om slike kommentarer blant ansatte på kjøkkenet, som i dette tilfellet:

Jeg ville trukket begge to til side og snakket med dem hvis jeg skulle oppleve det som sjef. (mellomleder, dansk hotell)

Hvor ny Anna faktisk er i jobben, er også et element som enkelte ledere vil vurdere før de eventuelt gir Bjørn tilsnakk:

Er det første gang Anna er på jobb, så måtte vi snakket med Bjørn. Men hvis det skjer etter to måneder, er det ikke noe vi ville tatt opp hvis ikke Anna selv tok det opp. (mellomleder, norsk hotell)

## Overordnet – ansatt, del 2

Den andre vignetten informantene ble bedt om å vurdere, handlet fortsatt om Anna og Bjørn, men denne gangen er handlingen i større grad fysisk og direkte rettet mot Anna.

### Overordnet – ansatt, del 2

Det er ikke første gang Bjørn kommer med spøkefulle, seksuelle kommentarer overfor Anna, og de andre kvinnelige servitørene.

Senere samme kveld, da Anna kommer inn på kjøkkenet for å hente neste rett, sier Bjørn: «Du må ikke bli for ivrig med servicen overfor mennene der ute, slik at puppene dine faller ut».

Mens han sier dette, strekker han hendene etter brystene hennes for å ta på dem, mens han ler.

### Dette er seksuell trakassering

Samtlige informanter anser del to av historien om Anna og Bjørn som seksuell trakassering. At den tenderer mot fysisk berøring og at Bjørns handlinger er gjentakende, bidrar til dette.

En av mellomlederne ved det danske hotellet la vekt på at det var stor forskjell mellom den første og den andre vignetten, slik:

Både at det er en gjentakende måte å oppføre seg på med han Bjørn. Og så tror jeg det er veldig direkte det han sier til henne, og plutselig er det noe med berøring også. Det synes jeg gjør en stor forskjell. Ja, det er nok særlig det jeg synes gjør forskjellen. (mellomleder, dansk hotell)



Informantenes vurderinger av del to av historien var like på tvers av de tre hotellene og på tvers av ledernivåer/ansvarsområder. Vi har tatt med flere sitater for å illustrere hvorfor informantene mener Bjørn utsetter Anna for seksuell trakassering i dette tilfellet:

Når han begynner å ta på henne, er det noe helt annet. Dette er et soleklart tilfelle på seksuell trakassering. (toppleder, svensk hotell)

Dette viser at han vil jo noe annet, på en helt annet måte. Og når det kommer gang på gang. Og framfor alt at han tar på henne. Og han sier det flere ganger til henne. Så dette synes jeg ikke noe om. (mellomleder, svensk hotell)

Den første hentyder til utseendet, men nå er det åpenbart at han gjerne ville gjort det fysisk. Det ligger et par trinn lenger opp. (hovedverneombud, norsk hotell)

Da er vi over på noe helt annet. Dette vil jeg helt sikkert si er seksuell trakassering. Kommentar om puppene og prøver å ta etter henne – det er seksuell trakassering. (mellomleder, norsk hotell)

Samtidig er det enkelte som framholder at også når det gjelder den andre vignetten må man ta omgangstonen og arbeidskulturen på kjøkkenet med i vurderingen av om dette er å anse som seksuell trakassering, som her:

Når man snakker om at vår bransje er hard, så kan også tonen være hard mange steder. Det er også en faktor som plutselig spiller inn, hvor går grensen? Så det er virkelig en gråsone vi sitter og snakker om her, som er veldig, veldig vanskelig å navigere i, for det er ingen krystallklare regler. (mellomleder, dansk hotell)

De danske informantene vektlegger forskjeller i opplevelse veldig tydelig, at ulike ansatte og yrkesgrupper reagerer ulikt på eksemplene i vignettene. Det som ikke er trakassering for én person eller yrkesgruppe, kan likevel være det for en annen person eller yrkesgruppe på hotellet. Kjøkkenet blir av alle beskrevet som et røft arbeidsmiljø, mens resepsjon og romrengjøring blir beskrevet som avdelinger hvor ansatte er langt mer nærtakende.

### **Ville Anna fortalt det til noen?**

Vi har tidligere beskrevet seksuell trakassering som et stille arbeidsmiljøproblem fordi ansatte som utsettes for dette ofte ikke forteller om det som har skjedd (Bråten & Øistad 2017). Vi ønsket informantenes vurderinger av hvorvidt de tror Anna ville fortalt om det som skjedde. Enkelte av informantene la vekt på at den som trakasseres også har et ansvar for å si fra til leder. Flere stilte seg likevel tvilende til at Anna faktisk ville sagt fra om det som skjedde på kjøkkenet. Hun beskrives som en person med bein i nesa – en egenskap som flere mente ville gjøre at hun nok sa fra om det som skjedde. Disse sitatene illustrerer informantenes vurderinger av om Anna ville fortalt det til noen:

Kanskje ikke gå til en leder og si at han har gjort sånn, men hun vil nok fortelle det til dem hun arbeider med. (tillitsvalgt, dansk hotell)

Her skulle jeg håpe at Anna ville si fra, og med tanke også på at hun er en sterk person, så tror jeg at hun skulle våge å gjøre det. (mellomleder, svensk hotell)

Jeg tror hun vil si fra, men tør ikke. For jeg synes det er sjelden man har hørt sånne historier. Det er ingen som kommer og forteller noe sånt. Under mine seks år som verneombud så er det aldri noen som har kommet og tatt opp en sånn sak med meg. (hovedverneombud, svensk hotell)

### **Sakens videre gang**

Dersom lederne hadde fått informasjon om at en slik situasjon som beskrevet i den andre vignetten om Bjørn og Anna skjedde på hotellet, ville de reagert med én gang. I vurderingen av disse konstruerte tilfellene, var det få av informantene som trakk inn bestemmelser i lovverket i sine vurderinger av hva de ville gjort med saken videre. Den umiddelbare reaksjonen hos flere av informantene var at de ville sørget for at Bjørn måtte slutte, og finne seg jobb et annet sted. Sterkest var reaksjonene blant lederne ved det danske hotellet, her illustrert med to sitater:

Hvis jeg skulle styrt med det faktiske, så ville han blitt bortvist med øyeblikkelig varsel. Jeg ville bedt ham om å pakke sine ting og gå. Så skulle han så løse det med selskapet eller hva f... som skulle til. (mellomleder, dansk hotell)

Dette en direkte bortvisningssak. (mellomleder, dansk hotell)

Den umiddelbare reaksjonen hos flere av lederne var altså at de i et slikt tilfelle ville sørget for å avskjedige Bjørn, likevel var det flere som påpekte at det påhviler lederne et ansvar for å snakke med både Bjørn og Anna for å få saken opplyst. Ved det svenske hotellet var det flere ledere som nevnte at fagforeningen nok ville engasjere seg dersom de ønsket å avskjedige Bjørn, og regler i lov- og avtaleverket ble viktige for vurderingen:

Jeg ville satt meg ned med han og forklart situasjonen. Jeg vet ikke hvor hard man får være, før foreningen kommer inn og sier noe annet. Men jeg ville ikke hatt denne personen til å jobbe hos meg, i alle fall. (mellomleder, svensk hotell)

Informantene ved det norske hotellet var de som i størst grad la vekt på at det var viktig å snakke med Bjørn. De norske informantene var ikke i samme grad som de svenske og danske informantene opptatt av at historien om Bjørn og Anna var av en slik karakter at Bjørn ville mistet jobben. Hovedverneombudet ved det norske hotellet ga følgende beskrivelse av hvordan han så for seg sakens videre gang:

Restaurantsjefen burde fulgt det opp og tatt det opp med Bjørn og kjøkkensjefen på et møte. Vi kan spøke og ha det moro, men dette er over streken. Jeg vet ikke om han ville fått en reaksjon, men det ville nok blitt en irettesettelse – kanskje en tilsnakkelse. (hovedverneombud, norsk hotell)

Enkelte av informantene var opptatt av at slike hendelser burde behandles diskret og på lavest mulig nivå og kun involvere de som var direkte berørt, for å unngå sladder og rykter på hele hotellet:

Man skal ikke involvere hele hotellet i historien. Fordi da blir det fort sladder og rykter, men jeg tror det er viktig å involvere de personene det gjelder. Du behøver ikke å lage et stort møte ut av det, men ta en snakk med de som det dreier seg om. (mellomleder, dansk hotell)

## Gjest – ansatt

Den tredje historien som informantene ble bedt om å vurdere, handler om en gjest i hotellets restaurant, og den lyder som følger:

### Gjest – ansatt

Jan er gjest i hotellets restaurant. Han er i 50-årene og leder for et stort firma, som er en viktig kunde for hotellet. Jan er i utgangspunktet blid og høflig overfor servitørene, men kommer ofte med seksuelle framstøt jo mer alkohol han drikker.

Se for deg at det nå er restaurantgjesten Jan som spøkefullt kommenterer Annas rompe, og som senere forsøker å ta henne på brystene.

Samtlige informanter er tydelige på at det gjesten Jan gjør overfor Anna, etter deres mening er seksuell trakassering. Både kommentarene om Annas rompe (del 1) og at han forsøker å ta henne på brystene (del 2) anses å være langt over grensen. I vurderingen av denne historien er det ingen forskjell mellom landene eller ledere på ulike nivåer. To sitater fra det danske hotellet illustrerer det flere av informantene la vekt på i sine vurderinger: for det første at det er forskjell mellom kolleger og gjester med hensyn til hvor grensene for kommentarer og fysiske berøringer går. For det andre at den ansatte er i en vanskelig situasjon når det gjelder mulighetene for å avvise gjesten. De sa det på følgende måte:

Grunnen til at jeg synes det er trakassering er fordi han er gjest på hotellet, og det er hun som serverer han. Det vil si, nå kommer det en grense, man er ikke kollega lenger, men en gjest og en ansatt. (mellomleder, dansk hotell)

Det er langt over streken, sånne gjester skal vi jo slett ikke ha her på vårt hotell. De skal klart vite at det er over streken ... Anna kunne gitt ham et slag på kjef-ten og sagt fy, men det kan man liksom ikke gjøre på arbeidsplassen. Der utnytter Jan Annas situasjon. (mellomleder, dansk hotell)

Historien om Jan legger vekt på at Jan er en viktig kunde for hotellet. Topplederen ved det svenske hotellet la vekt på denne opplysningen i sin vurdering av Jan, men konkluderte med at handlingene i dette tilfellet overskygget den økonomiske betydningen. Bortvisningen av Jan ble i dette tilfellet begrunnet med et moralsk standpunkt om seksuell trakassering som uønsket:

Den moralske biten er jo viktigere enn business i dette tilfellet. Pengene går jo ikke foran et grunnmorsk standpunkt. (toppleder, svensk hotell)

Informantene var samstemte i sin vurdering av at denne historien om Jan og Anna var realistisk og kunne utspilt seg i hotellets restaurant. Ansatte i restaurant og romrenhold ble ansett å være mer utsatt for seksuell trakassering fra kunder enn ansatte i de øvrige avdelingene. Ansatte i resepsjon er en annen gruppe som jobber tett på gjestene, men det ble påpekt at disse jobber bak en skranke, noe som markerer en viktig fysisk avstand mellom den ansatte og kunden. Ansatte i restaurant og romrenhold mangler derimot et fysisk skille, og er slik mer utsatt for seksuell trakassering fra kunder.

## **Gjesten må gå**

Det er bred enighet blant informantene ved de tre hotellene om at en gjest som opptrer slik Jan gjør i dette eksemplet, ikke er velkommen, og at vedkommende må forlate restauranten og hotellet. Mens lederne ved det svenske hotellet legger vekt på at de vil snakke med Jan for å få han til å holde opp eller å forlate hotellet, så er de norske og danske lederne mer klare på at de ville kastet ut gjester som trakasserer servitørene, noe disse sitatene illustrerer:

Jeg har nulltoleranse, og da må gjesten ryke ut. Aldri noen som har kranglet på det, de som får beskjed, de forlater restauranten med halen mellom beina. I mindre klare tilfeller kan vi bytte servitør på bord. Det kan være vanskelig å kaste ut et helt lag bare fordi noen ser på puppene til servitøren. I slike tilfeller setter vi en mannlig servitør på det aktuelle bordet. (mellomleder, norsk hotell)

Om Anna hadde sagt dette til meg, så hadde jeg gått til Jan ved bordet, satt meg diskret ned med ham og spurt om han har tid til å snakke med meg og om vi kan gå et annet sted. Om han hadde sagt nei, så hadde jeg fortsatt med samtalen der og forklart for ham at vi har nulltoleranse på dette her. Hvis han fortsatte og ikke ville høre på det jeg sier, da skulle jeg ikke ha noen problemer med å si at han ikke fikk komme og spise hos oss mer. (mellomleder, svensk hotell)

Som tidligere nevnt la også enkelte informanter vekt på at de ville prøvd mindre drastiske tiltak enn å be gjesten om å gå, som for eksempel å bytte servitør på det aktuelle bordet. Vi fikk forståelse av at dette var et tiltak som ble brukt i restauranten på det norske hotellet, noe den tillitsvalgte på hotellet sa på denne måten:

Jeg hadde bytta med en mannlig servitør på akkurat det bordet, hvis den kvinnelige servitøren ikke følte seg vel. (tillitsvalgt, norsk hotell)

## **Forskjell på gjest og kollega**

Informantene er samstemte i vurderingen av at det vil være langt lettere å håndtere en sak med seksuell trakassering begått av en gjest enn hvis saken sto mellom to kolleger. I sist nevnte tilfelle vil prosessen ofte ta lengre tid, og man må balansere hensynene mellom to personer som begge er ansatt på hotellet. I slike tilfeller vil også fagforeningene ha et ord med i laget, mente de svenske lederne:

Jeg synes det er lettere å ta gjesten, for til gjesten er det lettere å si at du har gjort feil, du er ikke velkommen til vårt hotell. En ansatt kan du ikke bare sparke, på grunn av hvordan det fungerer med faglige organisasjoner og alle ting. Så teknisk sett tror jeg det er lettere å ta hånd om en gjest som oppfører seg dårlig enn en i personalet. (mellomleder, svensk hotell)

Det er mye mer komplisert når det er ansatt mot ansatt, for da har vi et helt annet ansvar. Da har vi to personer som vi må ta hånd om på riktig måte. Hvis det er gjester, så må vi ikke behandle dem på samme måte, og vi har ikke noe ansvar for dem. (mellomleder, svensk hotell)

Også den følelsesmessige forskjellen mellom å håndtere en sak med en gjest og en sak med to kolleger, ble vektlagt av flere informanter:

Det er nok lettere med en gjest enn en kollega. Du kjenner ikke gjesten. Det er lettere å være profesjonell. Det er mer følsomt med kolleger, det er arbeidsplassen din, noen du skal fortsette å jobbe med. Det er ikke alle som ønsker å lage en situasjon med en kollega. Overordnet, da misbruker noen sin situasjon overfor noen som er redd for å miste jobben sin. Det er enda vanskeligere, men desto viktigere at man tar tak i det. (mellomleder, norsk hotell)

Hotellene hvor vi intervjuet, er alle store konferansehoteller som jevnlig arrangerer store middagsselskaper. Blant lederne var det lagt stor vekt på å forberede de ansatte på at det i forbindelse med enkelte gjesters alkoholkonsum kunne oppstå situasjoner med seksuell trakassering. Det viktigste var å minne servitørene om at de måtte gi beskjed til nærmeste leder dersom de opplevde enkelte gjester som ubehagelige. Hotelldirektøren på det norske hotellet fortalte også at de nå jobbet med å få fram skriftlige rutiner for hvordan den ansatte skulle opptre hvis han eller hun ble utsatt for seksuell trakassering fra kunder, og at arbeidet med slike rutiner var satt i gang i kjølvannet av #metoo-kampanjen og økt oppmerksomhet omkring seksuell trakassering på arbeidsplassen. Hotelldirektøren fortalte følgende om arbeidet med nye rutiner:

For hver stor bankett vi har, har vi nå en brifing i forkant om hva som skjer, inkludert hva vi gjør dersom det skjer slike hendelser. Vi flytter servitøren ved varsel, hovmesteren skal si fra direkte til gjesten at det ikke er ok. Dette har vi jobbet fram etter #metoo. Det er dette som kommer i vår punktliste som vi jobber med nå. Hovmester er med i gruppen som jobber fram rutinene. #metoo ga meg en liten oppvekker. (toppleder, norsk hotell)

Vi prater om at hvis det hender noe, så må du komme til din nærmeste sjef. (toppleder, svensk hotell)

Topplederne, som har det overordnede ansvaret for at hotellet har rutiner på plass og at ansatte følger disse i bestemte situasjoner, mente samtidig at rutinene ofte ikke var kommunisert godt nok ut til alle ansatte.

Vi har en nedskrevet rutine, men om den er kommunisert ut til alle servitører som er her, tilkallingsservitører, det tror jeg ikke. Men våre servitører vet godt, det er en del av servitørfaget, at man ikke skal finne seg i dette. Men det er nok ikke kommunisert godt nok nei, når jeg tenker etter. Men de vet at det er ok at de sier fra at dette vil jeg ikke finne meg i. (toppleder, dansk hotell)

I dette tilfellet understreket hotelldirektøren at servitørene visste godt hvor grensene går når det gjelder seksuelle tilnærmelser fra restaurantens gjester, og at det er en del av faget å vite når de skal sette ned foten. Leder skal tilkalles hvis de har behov for bistand, men ut over det skal servitørene håndtere slike situasjoner selv, mente hotelldirektøren ved det danske hotellet. I flere av intervjuene ble det lagt vekt på at ansatte har ulike toleranseterskler, det én opplever som trakassering, går ikke nevneverdig inn på andre. Unge og nyansatte anses som mest sårbare og er de som har størst vanskeligheter med å si fra, enten det er direkte til gjesten eller til sin nærmeste leder.

### **Hva hvis det er Bjørg og Janne som kommenterer og trakasserer Arne?**

Alle tre vignettene legger til grunn at det er eldre menn, vi har kalt dem Bjørn og Jan, som kommenterer og trakasserer en yngre kvinnelig ansatt (Anna). Flere av informantene kommenterte at vignettene bare var basert på trakassering av unge kvinner, og påpekte at innen hotellbransjen kan trakassering av menn også være en aktuell problemstilling. Vi ba derfor informantene om å vurdere de tre vignettene igjen, men at de nå så for seg at det var de godt voksne damene Bjørg og Janne som kommenterte og kom med fysiske tilnærmelser overfor den yngre mannlige servitøren Arne. Det er imidlertid bred enighet blant informantene om at kjønn, alder og posisjon ikke har noen betydning for hvordan de ville fulgt opp situasjonene dersom de fikk informasjon om tilfeller av seksuell trakassering. Det som har betydning for om en situasjon er seksuell trakassering, er hvordan den som blir utsatt opplever situasjonen, og som ledere må de følge opp sine ansatte uansett kjønn og alder. Disse to sitatene er representative for hvordan informantene ved de tre hotellene vurderte vignettene når navnene på personene i historiene byttes fra Bjørn til Bjørg, fra Jan til Janne og fra Anna til Arne:

Det handler om personen som blir trakassert, hvordan den kjenner det. Da spiller det ingen rolle om det er fra mann til mann eller kvinne til kvinne, eller mann til kvinne, eller kvinne til mann, spiller absolutt ikke noen rolle. Som arbeidsgiver, som leder, så må vi ta tak i det på akkurat samme måten, like raskt og like alvorlig. (mellomleder, svensk hotell)

Hadde historiene vært annerledes, så hadde det ikke betydd noe, min holdning ville vært akkurat den samme. Vi kjører etter de samme spillereglene om det er mann eller kvinne, det er ganske likegyldig. (mellomleder, dansk hotell)

### **Oppsummering**

Dette kapitlet er basert på hvordan mellomledere og toppledere ved tre hoteller vurderer tre konstruerte historier om Anna som er servitør og jobber som ringevikar i hotellets restaurant, og hvordan hun blir behandlet av den eldre kollegaen Bjørn og hotellgjesten Jan. Hensikten med kapitlet er å belyse arbeidsgivers forståelse av seksuell trakassering på arbeidsplassen.

Den første historien handler om verbal trakassering. Her er det delte meninger blant informantene. Noen anser dette som seksuell trakassering, mens andre mener det er et eksempel på den tøffe tonen som ofte er mellom ansatte på hotellets kjøkken.

Den andre historien handler om verbal og fysisk trakassering. Samtlige informanter oppfatter denne historien som seksuell trakassering. At den tenderer til fysisk berøring og at handlingene er gjentakende, bidrar til dette.

Den tredje historien handler om en gjest som trakasserer en servitør. Denne anses også mer entydig som trakassering av samtlige informanter.

Skillet mellom kolleger og gjester er tydelig når det kommer til håndteringen av tilfeller. Trakassering fra gjester er lettere å håndtere, og hotellene har gode rutiner for dette. Saker som omfatter trakassering mellom kolleger, er gjerne vanskeligere å håndtere. I slike tilfeller må begge parter bli hørt og tatt hensyn til. Saker som resulterer i avskjedigelse, innebærer omfattende formelle prosesser og oppfattes som svært vanskelige.

## 4 Håndtering og forebygging

---

Informantenes vurderinger og refleksjoner omkring vignettene som ble presentert i kapittel 3, ga et godt utgangspunkt for å stille spørsmål om det har vært konkrete saker med seksuell trakassering på hotellet. Flere av informantene som startet intervjuet med å avvise at det har vært konkrete saker ved det aktuelle hotellet, kom i løpet av intervjuet likevel på flere tilfeller eller episoder som kan karakteriseres som seksuell trakassering. Det illustrerer hvordan det i mange tilfeller er liten bevissthet om situasjoner med seksuell trakassering, og at aktuelle saker ofte blir betegnet som noe annet, for eksempel bortvisningssaker (gjest), mobbesaker eller generelle personalsaker. Informantene kunne fortelle om små og store saker som involverte både kolleger, ledere og gjester ved hotellene. I dette kapitlet skal vi se nærmere på noen av disse sakene, hvordan de har blitt håndtert av hotelledelsen og hva som ble konsekvensene. Avslutningsvis presenterer vi hvilke ordninger de aktuelle hotellene har når det gjelder håndtering og forebygging av seksuell trakassering.

### Saker som involverer gjester

Lederne ved alle de tre hotellene kunne fortelle om situasjoner hvor gjester har opptrådt seksuelt trakasserende overfor ansatte på en slik måte at de har blitt bedt om å forlate restauranten eller å sjekke ut av hotellet. I mange av tilfellene handler det om gjester som er påvirket av alkohol, og som ledelsen må vise bort fra restauranten. Før det kommer til en bortvisning, har man gjerne prøvd andre tiltak, som for eksempel å bytte servitør, slik at en eldre og mer erfaren servitør overtar ansvaret for et bord hvor en eller flere av gjestene har opptrådt ufint. Ved to av hotellene har de leid inn vaktelskap på kveld/natt og ved store banketter. Vekterne sørger for at gjester som blir bedt om å gå, faktisk forlater hotellet. Samtlige av lederne la imidlertid stor vekt på at det var et ytterst fåtall blant hotellets mange gjester som opptrer truende eller som på noen måte trakasserer ansatte. Lederne hadde kun kjennskap til et fåtall tilfeller hvor ansatte var blitt seksuelt trakassert av gjester eller andre som ikke var ansatt ved hotellet. Lederne ved to av hotellene fortalte også at de har hatt episoder hvor ansatte i romrenhold har vært utsatt for seksuell trakassering fra gjester idet de går inn på rommet for å gjøre rent. Her handler det om gjester som ligger nakne på senga når rengjøringspersonalet kommer inn, eller gjester som kommer ut av badet og «tilfeldigvis» mister badehåndkleet ned på gulvet. Alle tre hotellene har retningslinjer for romrenhold som vektlegger den ansattes sikkerhet, noe som blant annet innebærer at man skal jobbe minst to i samme etasje/gang, og at de ikke skal gå inn på et rom hvis gjesten er der.

På det danske hotellet hadde det imidlertid skjedd en episode med seksuell trakassering av ansatte ved romrenhold i helgen før intervjuene, og hotellet sto midt i etterhåndteringen av saken. Det ga oss en god anledning til å få informantenes vurderinger av fakta og håndtering av en konkret sak, fortalt på denne måten:

**Husøkonomen forteller slik om hva som skjedde med en ansatt på hans avdeling:**

Når en av mine medarbeidere går inn på et rom, så står det to nakne menn der som tilbyr sex. Det overskrider grensen for hvordan våre medarbeidere skal ha det på jobb. Vi har bestemmelser om at gjesten ikke skal være på rommet når vi gjør rent. Vi har også hatt mange gjester fra Ukraina boende, som var litt friske i kommentarene. De åpnet døren og sa: «du må gjerne komme inn». Vi gjorde ikke noe med det, fordi det var ikke mer enn det. Men når gjesten står naken inne på et rom, det holder ikke.

**Husøkonomen var opptatt av å følge opp den ansatte som var blitt utsatt for trakasseringen:**

Jeg har snakket med medarbeideren omkring hvordan hun har det. Hun sa hun hadde kommet videre og at det ikke var noe. Hun er polakk, så jeg ba min nestleder om å snakke med henne, hun er også polsk. De har kommunisert litt på polsk omkring situasjonen. Min fornemmelse er at hun er ok. Hun er litt eldre og erfaren, så hun har mer erfaring med livet enn hvis det var en 21-årig jente som hadde kommet inn.

**Husøkonomen peker videre på at den aktuelle situasjonen ble håndtert godt nok, men ikke fort nok:**

Der gikk det faktisk for lang tid før jeg og hotelldirektøren fikk vite det, så vi kunne reagere. Det var fordi den lederen som var på arbeid ikke hadde lagt mer i det enn som så. Hun ville ikke sjokkere og sa at «vi gjør ikke mer med det». Men vi var nødt til å si at de må reagere fort. Ofte er det sånne gjester som også kan finne på å ødelegge ting på rommet, og hvor går grensen? Derfor må vi ha en hurtig reaksjon. Vi har en krisegruppe, jeg tenker vi er nødt til å sikre oss at det kommer hurtig informasjon.

**Ledelsen fikk først vite om situasjonen da en av kollegene til fornærmede fortalte hva som var skjedd. Fra toppledelsen ble det da reagert raskt. Men hotelldirektøren la samtidig vekt på at situasjonen var vanskelig å håndtere. Det endte med at de måtte tilkalle politiet for å få gjestene ut av hotellet:**

Til slutt kom politiet og kastet dem ut. Så jeg tror ikke jeg behøver å snakke mer med dem [gjestene]. De er klar over at de har overtrådt en grense. Det er ille når man ikke selv lenger har autoritet til å få noen ut.

**Hotelldirektøren skal selv delta på et avdelingsmøte for å snakke med de ansatte om det som skjedde, samt for å skape tillit til at ledelsen tar slike saker på alvor:**

Vi har housekeepingmøte klokken elleve i dag. Da samler vi alle, og så finner vi ut av hvem som var involvert og hvordan de oppfatter det. Jeg vil selvfølgelig høre. De skal også vite at hvis det er noe, så skal de jo si det, og hvis det er noe, så kaster vi ut gjestene, de skal ikke finne seg i det. Så jeg tenker at vi må gi dem trygghet og at de vet at deres ledelse står bak dem. Hvis de sier at de føler seg trakassert, så stoler vi på dem.

**Hotelldirektøren var opptatt av å praktisere en åpen dør-politikk mellom toppledelsen og de ansatte:**

En stuepike kan komme inn og fortelle om det er noe, så jeg tenker at hvis det er noe som ikke er i orden, så får jeg vite det, håper jeg...



Beskrivelsen av denne konkrete hendelsen ved det danske hotellet gir en god illustrasjon på hvordan trakassering fra gjester blir håndtert. I situasjoner hvor gjester trakasserer ansatte seksuelt, håndteres dette typisk ved at avdelingssjefen henvender seg dirkete til den aktuelle gjesten og forklarer at slik oppførsel ikke tolereres. Alt etter hvor alvorlig tilfellet vurderes, kastes gjesten ut fra hotellet. Er det for eksempel et større selskap hvor én gjest er trakasserende, vil som regel kun den aktuelle gjesten kases ut, ikke hele selskapet. Eksemplet fra det danske hotellet er på mange måter en klassisk sak, hvor gjestene til slutt ble hentet av politiet fordi de i tillegg til å trakassere de ansatte, også var troende til å ødelegge ting på rommet. Hotelledelsen la vekt på betydningen av raskt å få informasjon om slike saker, slik at de har mulighet til å reagere overfor gjestene. Det kom også tydelig fram i intervjuene med de andre mellomlederne at denne saken ikke var blitt behandlet internt på avdelingen for romrenhold, siden alle de andre mellomlederne også kjente til saken. Den ble slik brukt som et eksempel på å minne om interne retningslinjer, og å vise hvor alvorlig ledelsen tar slike situasjoner hvor gjester trakasserer ansatte.

Vi fikk også noen eksempler på andre typer saker som involverte eksterne, og som hadde løst seg da leder grep inn. Den ene saken var en taxisjåfør som kom med slibrige forslag til en ansatt på vei til jobb. I dette tilfellet kontaktet hotelledelsen taxiselskapet og fortalte om hendelsen. I det andre tilfellet var det snakk om gjester som har tatt kontakt med ansatte via deres private Facebook-side. Også i dette tilfellet tok ledelsen kontakt med de aktuelle gjestene og ga dem klar beskjed om ikke å ta kontakt med hotellets ansatte via deres private Facebook-side.

## Saker mellom kolleger

I intervjuene kom det også fram flere ulike saker med seksuell trakassering mellom kolleger. Det generelle inntrykket er at disse sakene oppfattes som vanskeligere å håndtere fra ledelsens side enn saker som involverer gjester. Ved håndtering av saker som involverer kolleger må man som arbeidsgiver ta hensyn til flere parter. I slike tilfeller må lederen ivareta behovene både hos den som trakasseres og den som trakasserer. I en dansk studie av depressive symptomer hos de som var blitt utsatt for seksuell trakassering fra kunder eller klienter sammenliknet med de som var blitt utsatt for seksuell trakassering fra kolleger, ledere eller underordnede, var et viktig funn at sistnevnte gruppe hadde et høyere gjennomsnittsnivå for depressive symptomer enn førstnevnte (Friborg et al. 2017). Funnet i den danske studien gir en viktig indikasjon på at det å bli utsatt for seksuell trakassering fra noen som jobber på samme sted (kollega, leder eller underordnet), utgjør en større mental belastning enn å bli utsatt for seksuell trakassering fra eksterne, slik som kunder eller klienter.

Vi har valgt å presentere noen av de historiene som ble fortalt om seksuell trakassering mellom kolleger på de tre hotellene, og hvordan de ulike sakene var blitt håndtert. Sakene illustrerer også bredden og kompleksiteten i denne typen saker.

## Klemming

På det svenske hotellet var det to saker som omfattet klemming eller flørting mellom kolleger.

Den ene saken handlet om uklarheter omkring hvor de personlige grensene går for hva som er greit og hva som ikke er greit når det gjelder fysisk kontakt med kolleger. En ansatt tok kontakt med sin avdelingsleder om at hun oppfattet oppmerksomheten fra en av kollegene som uønsket. Lederen tok dette deretter opp med den aktuelle

kollegaen. Ifølge lederen fikk denne saken, som kanskje bunnet i en misforståelse, en grei avslutning for alle parter:

Han ble overrasket [da han ble konfrontert], for han kjente ikke på at han flør-  
tet med henne på den måten som hun hadde oppfattet det, at han var annerle-  
des mot henne enn mot andre. ... I dette tilfellet sa jeg det til ham slik som hun  
oppfattet det, og så sluttet han med det. For han ville ikke at hun skulle gå  
rundt og kjenne seg utrygg, og framfor alt da han ikke mente det heller. Etter  
det virker det som om begge to har det bra. (mellomleder, svensk hotell)

Den andre saken handlet om en liknende episode fra en annen avdeling. Dette tilfel-  
let startet med at noen av de ansatte hadde vært på en felles ferietur. Servitøren som  
ble anklaget for seksuell trakassering av sine kolleger, hadde på det tidspunktet søkt  
en sjefsjobb på hotellet. Han fikk ikke jobben, og har senere valgt å slutte ved hotellet.  
Hotelldirektøren fortalte slik om denne episoden i etterkant av at de ansatte hadde  
vært på ferietur til Syden sammen:

Da var det tre av jentene som syntes at de opplevde at de ble seksuelt trakassert  
av en servitør. Vi pratet med han, og det endret seg. Han ble jo veldig defensiv  
først, men siden kom det fram at han kanskje pratet til dem på en spesiell måte  
og lovte at han skulle endre det. Det tilfellet gikk bra. (toppleder, svensk hotell)

«Klemmekultur» og misforstått flørting ble av flere ledere pekt på som gråsoner som  
for enkelte kan oppleves å være over grensen til seksuell trakassering. Vi fikk fortalt  
eksempler fra noen avdelinger hvor det har utviklet seg en «klemmekultur», og hvor  
ledelsen har måttet gi beskjed om at enkelte ansatte ikke ønsker å være en del av  
denne «klemmekulturen». De som ikke ønsker å delta i klemmingen, har opplevd  
denne kulturen som ubehagelig og seksuelt trakasserende. Disse tilfellene har løst  
seg uten større dramatik ved at leder har tatt det opp med de ansatte og forklart at  
ikke alle ønsker å involveres i klemmingen. Andre tilfeller, som eksemplet i sitatet  
over, har dreid seg om tilfeller med misforstått flørting. Flere av lederne fortalte at  
de har blitt involvert i slike saker, og at disse ofte løser seg ganske enkelt etter en  
samtale med begge parter. To av mellomlederne beskrev sine erfaringer slik:

Jeg tror den største greien som kan hende, er at noen opplever en seksuell tra-  
kassering med den andre personen, men den kanskje bare flørter på feil måte.  
Det tror jeg er den største utfordringen. (mellomleder, svensk hotell)

Det vanskelige er å finne ut hvem som tåler hva og hvor grensene til de ulike  
går. Problemet er om noe har vart over tid eller ikke. Det er noe man må se på  
når man får en sak på bordet. Var det et engangstilfelle, noen som prøvde seg  
litt fram, eller noe som er gjentakende. Det må vurderes i hvert enkelt tilfelle.  
Da må man sette seg ned og snakke med begge for å få en avklaring i hva som  
har skjedd. (mellomleder, norsk hotell)

Selv om flere informanter fortalte om tilfeller hvor det hadde utviklet seg en om-  
gangstone i avdelingen som ikke alle var komfortable med, fikk vi ikke inntrykk av at  
dette var noe som ble tematisert i noen særlig grad. Diskusjoner omkring hva som er  
greit og hva som ikke er greit, kom først i stand etter at det hadde kommet konkrete  
saker hvor noen hadde følt ubehag ved den rådende omgangstonen blant kolleger i  
avdelingen.

## Et stille problem

Vi har tidligere påpekt at ansatte i mange tilfeller tier om seksuell trakassering på jobben. Det kan være mange årsaker til at ansatte ikke forteller om slike situasjoner. I en tidligere undersøkelse blant ansatte i hotell- og restaurantbransjen i Norge, fant vi at de vanligste grunnene til at ansatte ikke hadde sagt fra/varslet om seksuell trakassering, var: at de selv ikke vurderte saken som så alvorlig at de ønsket å ta den videre, at de ikke ønsket oppmerksomhet omkring saken, og at de ikke trodde det ville bli tatt tak i om de sa fra (Bråten & Øistad 2017 s. 46). Ved det norske hotellet har de hatt en sak hvor en eldre kollega i en lederstilling har trakassert en yngre kollega. Hotelledelsen tok tak i saken da kolleger av fornærmede fortalte om hva som skjedde. Hotelldirektøren fortalte at i dette tilfellet valgte mellomlederen selv å si opp sin stilling etter å ha blitt konfrontert med varslene, men la samtidig til at slike personalsaker ofte er vanskelig å håndtere:

Vi har hatt en ansatt som har liknet på Bjørn, der Anna ikke sa fra, men andre gjorde det. Vi tok det opp med den som trakasserte og fikk presset det fram. Vedkommende som trakasserte sluttet i jobben og begynte på et annet hotell. Han sa opp selv, fikk en attest og sluttet selv. Han var en type vi fikk til å si opp selv. Vi rådførte oss med advokater. Oppsigelsessak kunne blitt veldig skummelt i et slikt tilfelle, da hadde han måttet være her eller blitt permittert til saken var avklart. Vi hadde flere saker på vedkommende, men det er vanskelig å finne ut hva som egentlig hadde skjedd. Det er ingen som ville prate om det som hadde skjedd.

## En uavklart sak

På det norske hotellet fortalte en av mellomlederne at hun på intervjuetidspunktet hadde en fortsatt uavklart sak mellom to ansatte i sin avdeling. Dette handlet om en bekymringsmelding fra én ansatt framsatt mot en annen kollega i samme avdeling.

Det kom en bekymringsmelding nå for noen uker siden, og jeg måtte ta en prat med begge parter. Det ble en situasjon med påstand mot påstand. Det var vanskelig. Saken er ikke løst på noen annen måte enn at vi har hatt dem begge inne til samtale. Denne saken står fortsatt som påstand mot påstand. Han som er anklaget, vet ikke hvem som har gitt bekymringsmelding. Men han har fått det skriftlig, hva som blir konsekvensen hvis det gjentar seg. Vedkommende har jobbet her lenge, og vi har ikke fått noen slike henvendelser på han tidligere.

I dette tilfellet syntes lederen det var vanskelig med en slik uavklart situasjon mellom to ansatte i avdelingen. Det er nå en situasjon med påstand mot påstand, og ingen bevis for at det har skjedd seksuell trakassering. Lederen var imidlertid opptatt av at begge de ansatte måtte behandles med respekt, og at hun som leder nå bare må vente og se om det eventuelt blir noe mer ut av saken.

## Økt åpenhet?

Mangel på åpenhet synes ofte å være en av de store utfordringene ved å få saker om seksuell trakassering fram i lyset. I den norske spørreundersøkelsen blant ansatte i hotell og restaurant, var økt åpenhet omkring temaet blant de tiltakene som fikk størst oppslutning blant ansatte for å forebygge seksuell trakassering på arbeidsplassen (Bråten & Øistad 2017 s. 52). Både hotelldirektørene og mellomlederne ved de

tre hotellene fortalte at en stor utfordring nettopp var mangelen på åpenhet omkring seksuell trakassering. I enkelte av avdelingene, slik som restaurant og romrenhold, fantes det retningslinjer eller rutiner for situasjoner med seksuell trakassering fra gjester, men ikke fra kolleger eller ledere. Ved det norske og det svenske hotellet har #metoo-kampanjen bidratt til økt oppmerksomhet i ledergruppen omkring forebygging og håndtering av seksuell trakassering. Det norske hotellet har satt ned en gruppe blant lederne som skal utarbeide nye rutiner og retningslinjer for seksuell trakassering. Det svenske hotellet har sendt ledere på eksterne kurs om seksuell trakassering, samt orientert alle ansatte i allmøte om utfordringer, regler og rutiner knyttet til seksuell trakassering. Personalsjefen på det svenske hotellet har en lang karriere i hotellbransjen og har selv opplevd mange tilfeller med seksuell trakassering i tilknytning til arbeidet. Hun hadde fortalt ansatte om sine egne erfaringer på allmøte, der hensikten var å bidra til økt åpenhet omkring temaet. Flere av lederne som ble intervjuet var imponert over hvilken åpenhet hun hadde vist på møtet, og hvor sterke egenopplevde historier hun fortalte.

Vår personalsjef gjorde det veldig bra da vi hadde et stormøte, og pratet om sine egne erfaringer utad til hele hotellet. (mellomleder, svensk hotell)

Åpenheten omkring egne erfaringer til tross; det har ikke kommet fram noen saker fra ansatte i kjølvannet av dette allmøtet:

Det var vel noen som kom etterpå og syntes at det var bra at jeg hadde sagt det slik, men nei, det kom ikke opp noen ting som hadde hendt. (personalsjef, svensk hotell)

Ønsket fra personalsjefen var at hennes historier likevel ville bidra til at ansatte som eventuelt opplever seksuell trakassering i jobben på et senere tidspunkt, vil fortelle om dette til ledelsen, slik at de kan håndtere saken på en ordentlig måte.

## Regler og retningslinjer

I kapittel 1 så vi hvordan de skandinaviske landene legger EUs regelverk til grunn og har omfattende lover og regler som skal hindre at det skjer trakassering og seksuell trakassering på arbeidsplassene. Lovverket bygger på prinsipper om at trakassering, herunder seksuell trakassering, er forbudt, og at arbeidsgiver plikter å påse at trakassering ikke skjer på arbeidsplassen. Gjennom systematisk jobbing med arbeidsmiljøet skal arbeidsgiver avdekke, håndtere og forebygge at trakassering skjer på arbeidsplassen. Ansatte skal involveres i dette arbeidet gjennom sine tillitsvalgte og verneombud. Det er opp til virksomhetene å følge lovverket i praksis. Med utgangspunkt i lovens ulike bestemmelser, formulerer og konkretiserer virksomhetene sin personalpolitikk. Vi stilte spørsmål om hvilke handlingsplaner og rutiner de tre hotellene har for håndtering og forebygging av seksuell trakassering.

## Handlingsplaner

Alle de tre hotellene gjennomfører jevnlig medarbeiderundersøkelser i regi av hovedkontoret i konsernet. Disse undersøkelsene inneholder ulike varianter av spørsmål omkring trakassering, men ingen har spørsmål som omhandler seksuell trakassering direkte. Ifølge hotelldirektørene vitner disse undersøkelsene om at ansatte tri-

ves svært godt i jobben. Ingen har opplevd at ansatte har svart at de føler seg trakassert og diskriminert. Vi må også legge til at i alle tre hotellene er en stor andel av personalet tilknyttet på ulike deltids- og timeskontrakter, og tilkalles ved behov. I kapittel 2 pekte vi på at disse i antall utgjør omtrent like mange som de fast ansatte ved hotellene. Medarbeiderundersøkelsene omfatter kun fast ansatte. Det vil med andre ord si at eventuelle arbeidsmiljøutfordringer, herunder trakassering og seksuell trakassering, blant midlertidig ansatte og de som har korttidskontrakter, ikke fanges opp av disse undersøkelsene.

Hva angår interne retningslinjer for håndtering av trakasseringssaker, la hotelldirektørene vekt på at de var del av en større hotellkjede, hvor retningslinjer og systemer kommer fra konsernet sentralt. Hotelldirektørene opplever disse som nyttige og gode. Det var ingen av de tre topplederne som mente det var behov for å utarbeide retningslinjer for deres hotell spesifikt:

Jeg har ofte opplevd at mange ting som kommer fra hovedkontoret er tøffere enn det som lovverket sier. Det er jo fordelen med å være en kjede, man har noen til å holde øye med hele lov- og regelverket for deg. (toppleder, dansk hotell)

Videre ble det pekt på at hotellkjedene har utarbeidet sine egne verdigrunnlag som er kjent for de ansatte, og at det er dette som utgjør basis for personalpolitikken. I lov- og regelverket brukes en annen sjargong. Ingen av topplederne har satt seg spesielt inn i regelverket rundt seksuell trakassering, men forholder seg kun til de handlingsplaner og retningslinjer som kommer fra konsernet sentralt:

Verdigrunnlaget har jo ingen ting med arbeidsmiljøloven å gjøre, det er ikke slike ord som vi skriver. I vårt verdigrunnlag bruker vi ordene respekt, engasjement, at vi skal ha det morsomt og at vi skal ta ansvar, ha tillit til hverandre og gjøre alt hundre prosent. Arbeidsmiljøloven skal man jo bare følge. (toppleder, svensk hotell)

Dette sitatet fra den norske hotelldirektøren underbygger også oppfatningen om at lovverket er sekundært i hotellenes arbeid mot trakassering:

Vi ser jo til lovverket og har dratt inn arbeidsmiljøloven i rutinene våre. Men samtidig ser vi mer på hvordan vi har det her, framfor hva loven sier. For mange paragrafer i rutinene gjør det for u håndterbart og langt. (toppleder, norsk hotell)

Det var bred enighet blant lederne om at det var viktig å ha handlingsplaner og kjøreregler på plass i håndteringen av trakasseringssaker. Likevel var det flere som påpekte at slike saker er vanskelige å håndtere i praksis, fordi det ofte blir påstand mot påstand, i saker om beveger seg i gråsoner. Da er det ikke alltid like lett for lederen som skal behandle saken å følge en fastsatt mal eller oppskrift, som påpekt i dette tilfellet:

Men i og med at det er mennesker, man kan ha så mange handlingsplaner som helst, slik og slik gjør vi det, men så sitter denne personen der. Det blir en annen vei mange ganger. Selve samtalen og hvordan den utvikler seg, det vil være ulikt, for det er ulike personer. (toppleder, svensk hotell)

På det norske hotellet var det satt i gang et arbeid med å lage en intern rutinehåndbok for håndtering av seksuell trakassering, i tillegg til retningslinjene fra hovedkontoret. Her var det nedsatt en arbeidsgruppe som består av ledere og mellomledere, helt ned til hovmesternivå. Tillitsvalgte og verneombudet deltok imidlertid ikke i dette arbeidet, de var heller ikke informert om at det var blitt nedsatt en slik arbeidsgruppe.

### **Varslingsrutiner**

Alle de tre hotellene er medlemmer av store hotellkjeder, med etablerte rutiner for varsling av alvorlige hendelser på plass. Ved to av hotellene gikk slike varsler direkte til hovedkontoret. Ved det tredje hotellet ble det varslet til en nøytral part utenfor hotellet. Alle ansatte skulle være kjent med varslingsrutinene, som ble presentert som en del av introduksjonsprogrammet for nyansatte.

Ifølge topplederne ved de tre hotellene er det imidlertid svært sjelden at disse varslingskanalene har blitt brukt. Ingen av hotellene har hatt varslingssaker som dreier seg om seksuell trakassering. Det ene hotellet har imidlertid hatt en varslingssak mot en mellomleder på hotellet. I dette tilfellet har ansatte varslet anonymt til hotellets hovedkontor, som igjen tok kontakt med ledelsen på det aktuelle hotellet med informasjon om at det var kommet et varsel mot en leder. Hotelledelsen fikk da beskjed om å ordne opp i problemene samt å melde tilbake til hovedkontoret når saken var løst. Den aktuelle saken dreiet seg ikke eksplisitt om seksuell trakassering.

Topplerne ved de tre hotellene la vekt på at saker med seksuell trakassering stort sett kan og bør løses internt ved hotellet, og at saker av den karakteren hotellene har hatt erfaring med så langt, ikke er saker som behøver varsles eksternt. Hotelldirektøren på det danske hotellet sa eksplisitt at saker om seksuell trakassering på arbeidsplassen ikke er en type saker som skal varsles eksternt, men som skal behandles av ledelsen på hotellet.

Ved alle tre hotellene ble det pekt på at det viktigste virkemidlet for å få fram saker om seksuell trakassering, var å snakke om temaet. Økt åpenhet mente flere ville bidra til at ansatte som utsettes for seksuell trakassering forteller om sine opplevelser, og at avdelingslederne da kan ta tak i konkrete tilfeller.

### **Forebygging**

Forebygging handler først og fremst om kjøreregler; både formelle regler nedfelt i arbeidsinstruksjoner og mer uformelle regler eller normer for et godt og inkluderende arbeidsmiljø. Lederne ved de tre hotellene fikk spørsmål om hva de anså som viktige tiltak for å forebygge seksuell trakassering på hotellet. Når det gjelder spørsmålet om forebygging, er det også flere av informantene som peker på et viktig skille mellom trakassering som skjer mellom kolleger og trakassering fra gjester. I begge tilfeller er det viktig med rutiner:

Rutiner er først og fremst nyttig i forebygging. (mellomleder, norsk hotell)

Alle tre hotellene har rutiner som skal bidra til økt sikkerhet for ansatte på jobb. Flere av disse rutinene gjelder ansatte som jobber tett på gjestene, slik som serveringspersonalet, resepsjon og romrenhold. En mellomleder på det norske hotellet forteller følgende om hotellets rutiner som blant annet skal bidra til å redusere mulighetene for seksuell trakassering fra gjester:

Jeg tror at mine ansatte er trygge, de jobber alltid sammen med noen. Du går aldri alene opp på rommet. Vi ligger steget foran, for å forebygge. Er det grunn

til mistanke om ubehageligheter, så sender vi en resepsjonist opp med en sikkerhetsvakt, for eksempel. (mellomleder, norsk hotell)

Informantene ved det danske og svenske hotellet fortalte om liknende rutiner for ansatte innenfor romrenhold, resepsjon og servering, altså de gruppene som jobber tett på gjestene.

Når det gjelder forebygging av seksuell trakassering mellom kolleger, mente imidlertid flere informanter at det er vanskelig å lage konkrete kjøreregler, men at det først og fremst handler om å skape et godt psykososialt arbeidsmiljø, hvor det er rom for å ta opp vanskelige tema. Mellomlederne vi intervjuet var generelt lite opptatt av de formelle retningslinjene og handlingsplanene. For mellomlederne er det personlig oppmerksomhet som gjelder; å fortelle de ansatte hva slags oppførsel som er akseptabel på arbeidsplassen, og at ulike mennesker har ulike terskel for hva de anser som ugrei oppførsel, ble påpekt som viktig. Følgende sitater fra de tre hotellene illustrerer hvordan mellomlederne mente den beste måten å forebygge seksuell trakassering på arbeidsplassen på, var gjennom åpenhet, tillit og en god omgangstone mellom kolleger:

Jeg tror det er viktig at alle kjenner tonen, kulturen, sjargongen, at man vet hva man kan si og hva man ikke kan si. Så er det veldig viktig at man tenker seg godt om i forhold til hvor godt man kjenner hverandre. (mellomleder, svensk hotell)

Det viktigste er at man våger å prate om det, og at det ikke er hemmeligstemp-let. At man gjør oppmerksom på hvordan situasjoner kan oppfattes. Det er min viktigste jobb, å skape trygghet. (mellomleder, norsk hotell)

Man skal bare sørge for at det ikke er tabu, man skal sørge for at man snakker om det så folk vet at det ikke er OK hvis det blir krangel på den ene eller andre måten. Det er viktig at man sier det høyt, der gikk du over min grense. Og vi har jo alle sammen forskjellige grenser, så det er viktig at man lar folk vite og kjenne sin grense. (mellomleder, dansk hotell)

Vi vil også nevne at de tre hotellene har en multikulturell sammensetning av personalet, og at enkelte avdelinger er mer sammensatt enn andre. Lederne vi intervjuet ga ikke inntrykk av at noen avdelinger generelt er mer utsatt enn andre på grunn av ansattes ulike etniske bakgrunn. Samtidig ble det pekt på at det har vært episoder som har blitt oppfattet som seksuell trakassering av enkelte, men som har blitt løst etter en oppklaring av kulturelle forskjeller i måten å omgås kolleger med motsatt kjønn på. Enkelte ledere mente det var en utfordring hvis ulike etniske grupperinger ble for lukket og holdt seg for mye for seg selv. Da var det ofte vanskelig for ledelsen å få informasjon om hva som skjedde, også når det gjaldt tilfeller av trakassering – både fra gjester og fra kolleger eller ledere. Ved det danske hotellet har man prøvd ulike tiltak for å integrere ansatte i romrenhold bedre med ansatte fra de øvrige avdelingene, blant annet gjennom felles lunsj i kantina. Hensikten var et bedre integrert arbeidsmiljø på tvers av avdelingene samt å hindre klikkdannelser blant enkelte etniske grupper. I intervju ble det framholdt at dette tiltaket også var viktig med tanke på å forebygge seksuell trakassering, samt for ledelsen å få informasjon dersom noen på romrenhold ble utsatt for seksuell trakassering eller andre former for trakassering fra gjestene.

## Lite involvering av tillitsvalgte og verneombud

I lederintervjuene ble viktigheten av å jobbe forebyggende mot seksuell trakassering samt betydningen av å følge opp konkrete saker på en ordentlig måte, understreket. #metoo-kampanjen har gitt økt oppmerksomhet omkring seksuell trakassering. Ved to av hotellene var det igangsatt arbeid med bedre opplæring av ledere og utarbeidelse av retningslinjer for forebygging og håndtering av seksuell trakassering som en direkte følge av #metoo-kampanjen. Den økte oppmerksomheten til tross; det er nesten påfallende i hvor liten grad ledelsen ved disse hotellene har involvert tillitsvalgte og verneombudene i dette arbeidet. Hotellene har hatt svært få saker som har blitt behandlet i partssammensatte fora, som for eksempel arbeidsmiljøutvalget (AMU). Som tidligere nevnt var hovedverneombudet og den hovedtillitsvalgte ved det norske hotellet lite orientert om det arbeidet som var igangsatt i ledergruppen omkring #metoo og seksuell trakassering. Tilsvarende ved det svenske hotellet, her ga lederne først og fremst uttrykk for bekymring omkring fagforeningens involvering og krav i personalkonflikter og eventuelle oppsigelsessaker. Felles for alle hotellene er at ansattes representanter i liten grad trekkes inn i det forebyggende arbeidet mot seksuell trakassering på arbeidsplassen. Tillitsvalgte og verneombudene la på sin side vekt på viktigheten av at medlemmene og ansatte måtte vite at de kunne søke bistand hos sine tillitsvalgte dersom de trengte støtte i konkrete saker. Samtidig ble det understreket at det kom få henvendelser som gjaldt seksuell trakassering. Verneombudet ved det norske hotellet er likevel ganske sikker på at ansatte vil ta kontakt for bistand dersom de opplever seksuell trakassering på arbeidsplassen:

Jeg tror vi har et godt klima for å si fra her. Vi har månedlige allmøter der alle har mulighet til å møte opp. Denne problemstillinga vil jo ikke forsvinne. #metoo er ikke glemt om tre måneder. Nå har vi fått et fokus på det, som vil rulle og gå. (hovedverneombud, norsk hotell)

Vår erfaring fra disse tre hotellene er altså at ansattes representanter i liten grad trekkes inn i det forebyggende arbeidet mot seksuell trakassering på arbeidsplassen, som vil være en del av det systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Mangelfull involvering av ansattes representanter i virksomhetenes arbeidsmiljøarbeid, er en observasjon som stemmer godt med funn i tidligere studier av utelivsbransjen i Norge (Trygstad et al. 2014). Selv om norske virksomhetsledere ofte kjenner til lovkravene om systematisk arbeidsmiljøarbeid og ansattes involvering, er det litt varierende praksis (Andersen et al. 2009). Observasjonene får også støtte i empiriske studier fra ulike EU-land (Walters et al. 2012; Walters & Wadsworth 2016), som konkluderer med liten grad av involvering av verneombudene i virksomhetenes arbeidsmiljøarbeid mange steder. EU-studiene viser imidlertid at det er store forskjeller mellom land og sektorer.

## Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett på håndtering av konkrete saker og ordninger for å forebygge seksuell trakassering ved de tre hotellene.

Alle tre hotellene har erfaring med seksuell trakasseringssaker, både saker som involverer gjester og saker mellom kolleger.

Saker som involverer gjester, forekommer en gang i blant. Det er først og fremst servitørene og ansatte innen romrenhold som er utsatt for seksuell trakassering fra gjester – som ofte er påvirket av alkohol. Hotellene har gode rutiner for å forebygge og håndtere situasjoner hvor gjester trakasserer ansatte. Trakassering fra gjester



håndteres typisk ved at avdelingssjef eller vakt sjef henvender seg direkte til den aktuelle gjesten og forklarer at slik oppførsel ikke tolereres. Alt etter hvor alvorlig tilfellet vurderes, blir gjesten bedt om å forlate hotellet.

Saker mellom kolleger blir av lederne vurdert som vanskeligere å håndtere. I mange tilfeller handler dette om episoder som kan plasseres i en gråson, men som av enkelte oppleves som seksuell trakassering. Dersom lederne får informasjon om slike saker, blir de som regel forsøkt løst ved en samtale med begge parter. Som oftest løser slike saker seg etter dette. Hotellene har også hatt enkelte vanskeligere saker mellom kolleger. Disse har blitt løst ved at den som har trakassert har sluttet i jobben, ofte etter påtrykk fra ledelsen.

Mangel på åpenhet er en generell utfordring for ledelsen når det gjelder å få fram saker. #metoo-kampanjen og sterkere søkelys på seksuell trakassering som et arbeidsmiljøproblem vil forhåpentligvis bidra til større åpenhet.

Hotellenes arbeid mot seksuell trakassering skjer innenfor rammen av konsernens handlingsplaner og retningslinjer på personalområdet. Økt åpenhet anses som viktig for å forebygge seksuell trakassering, i tillegg til klare sikkerhetsrutiner for ansatte som jobber i en direkte relasjon med gjestene.

## 5 Avslutning

---

I denne rapporten har vi belyst spørsmål omkring forståelse, håndtering og forebygging av seksuell trakassering av ansatte i hotell- og restaurantbransjen. Oppmerksomheten har vært rettet mot hvordan arbeidsgiverne, det vil si toppledere og mellomledere i hotellbransjen, forstår seksuell trakassering, og hvordan ulike tilfeller blir håndtert. Rapporten er basert på kvalitative intervjuer ved tre store hoteller fordelt på Norge, Sverige og Danmark. Undersøkelsen er ikke en komparativ undersøkelse av hotellbransjen i de tre landene, men undersøkelsesdesignet er basert på en sammenlikning av mest like case («most similar cases»). Lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering i de tre landene er et viktig bakteppe for undersøkelsen og vurderingen av intervjudataene, og er nærmere beskrevet i kapittel 1. Vi må samtidig minne om at intervjudataene stammer fra et fåtall personer og kun ett kjedehotell i hvert land, og dette gir ikke grunnlag for å trekke bastante konklusjoner når det gjelder forholdet mellom de tre landenes lovverk og hotellenes praksis. Intervjudataene gir først og fremst et viktig innblikk i de sosiale prosessene som ligger til grunn for seksuell trakassering i hotellbransjen, og hva hotellene gjør for å forhindre og håndtere seksuell trakassering samt hvilke utfordringer de støter på i den forbindelse. Avslutningsvis oppsummerer og kommenterer vi hovedfunnene som er presentert i kapittel 3 og 4.

### Seksuell trakassering på arbeidsplassen

#metoo-kampanjen har bidratt til økt oppmerksomhet omkring seksuell trakassering som et arbeidsmiljøproblem, som mange steder er både tabubelagt og oversett av virksomhetens ledere. I nasjonale kartleggingsundersøkelser ligger ofte hotell- og restaurantbransjen på topp når det gjelder andelen ansatte som svarer at de har blitt utsatt for seksuell trakassering på jobb. Nordisk Union peker på følgende risikofaktorer som kan bidra til å forklare den høye forekomsten:

- Mye kvelds- og nattarbeid
- Usikre arbeidsforhold, høy grad av deltidsarbeid og kortvarige kontrakter
- Alkohol og annen rusmiddelbruk gjør at kunder tar seg friheter de ellers ikke ville tatt
- Ujevn maktbalanse mellom arbeidstaker og kunde
- Tipskulturen gjør arbeidstakerne mer økonomisk avhengig av kundenes velvilje
- Forestillingen om at «kunden har alltid rett»
- Et seksualisert arbeidsmiljø

Sammen med lov- og regelverket knyttet til seksuell trakassering, har denne listen vært et viktig bakteppe for denne undersøkelsen. Informantene ble presentert for små konkrete historier – eller vignetter – hvor vi har bygget inn flere av momentene som står på denne risikolisten.

Intervjudataene viser at seksuell trakassering i hotellbransjen generelt er et vanskelig område på arbeidsmiljøfeltet. Saker hvor det er gjester som trakasserer, oppfattes imidlertid som lettere å håndtere enn saker hvor det er kolleger eller ledere som trakasserer. Mangelen på klare definisjoner av hva som er å anse som seksuell trakassering samt situasjoner preget av gråsoneproblematikk, gjør at lederne synes slike saker er vanskelige å vurdere – dersom de i det hele tatt får kjennskap til dem.

I vurderingen av historien om servitøren Anna og den eldre kollegaen kokken Bjørn er det bred enighet blant informantene om at i historien der Bjørn kommer med fysiske tilnærmelser overfor Anna, er det utvilsomt snakk om seksuell trakassering. Også aldersforskjellen og at det er gjentakende, trekkes fram som viktige momenter i vurderingen. Samtidig pekes det på at omgangstonen på kjøkkenet/i restauranten er tøff. Informanter som selv har erfaring fra jobb i disse avdelingene, mener at fast ansatte kan ha en seksualisert sjargong uten at noen støtes av det, fordi de kjenner hverandre, men at tilkallingsvikarene kan oppleve dette på en annen måte. Flere vektlegger det at Anna har bein i nesa, at hun kanskje dermed kunne tenkes å si fra direkte til Bjørn. På den andre siden peker flere på at hun tross alt er tilkallingsvikar, trenger pengene og derfor ikke har interesse av å lage en sak – og derfor også ville tiet om det som skjedde.

Når det gjelder den delen av historien om Bjørn og Anna som omhandlet verbal kollegatrakassering, mente flertallet av informantene at dette ikke kunne anses som seksuell trakassering. Det vil si at de personlig ikke oppfatter denne historien som trakassering, samtidig som de tar høyde for at andre kan oppleve det som trakassering. Intervjuene ga en god illustrasjon på hvilke gråsoner seksuell trakassering på arbeidsplassen ofte kan bevege seg i. Hva som oppleves som seksuell trakassering, er subjektivt og personlig, og det er nettopp det som gjør det vanskelig.

Den tredje historien var basert på samme hendelser med en gjest, og den oppfattes som mindre tvetydig av samtlige informanter. Begrunnelsen er nettopp at det kommer fra en gjest og ikke en kollega, noe som synes å utgjøre en stor forskjell i hvordan de tolker situasjonen og ville reagert. Det synes å være langt lettere å trekke grensene når det er gjester involvert enn når det er kolleger. Når det gjelder håndtering og forebygging av trakassering mellom kolleger, viser vurderingen av vignettene at det trolig er her utfordringene ligger for arbeidsgiverne. For det første gjelder det å gjøre Anna såpass trygg at hun tør å si fra til noen, fortrinnsvis til nærmeste leder eller tillitsvalgt, hvis hun opplever Bjørns handlinger som uønskede. I lederintervjuene var det også enkelte mellomledere som pekte på at ansatte selv har et ansvar for å si fra, enten direkte til den som trakasserer eller til lederen sin. I tilfellet med Anna var det flere som vektla at hun var kjent som ei jente med bein i nesa, og at hun nok ville sagt fra direkte til Bjørn eller til sin leder. Samtidig erkjente flere ledere at langt fra alle ansatte ville sagt fra om en slik hendelse som den mellom Bjørn og Anna.

Vi har intervjuet totalt 20 personer; ti kvinner og ti menn. Disse har representert ulike lederposisjoner (toppleder/mellomleder) og tillitsvalgte/verneombud. Det er lite i vårt materiale som tyder på at informantenes kjønn har noen vesentlig betydning for hvordan de vurderer de tre historiene. Avdelingstilknytning synes å være vel så viktig for vurderingene. Det er først og fremst i vurderingen av den første historien hvor Bjørn kommenterer Anna (verbal trakassering) at informantene deler seg. Generelt er lederne ved kjøkken/restaurant i mindre grad enige i at denne historien handler om seksuell trakassering enn lederne fra andre avdelinger. Lederne ved kjøkken/restaurant peker på at omgangstonen på kjøkkenet/i restauranten ofte er tøff, og noen ganger veldig flørtete. På bakgrunn av egne erfaringer fra disse avdelingene vurderer disse lederne denne hendelsen som mindre alvorlig enn ledere ved andre

avdelinger. Tre av fire toppledere som ble intervjuet, var kvinner. Topplederne har ansvaret for å forebygge og følge opp trakassering og seksuell trakassering i virksomheten. Topplederne som ble intervjuet ga alle uttrykk for at seksuell trakassering var en arbeidsmiljøutfordring de tok på aller største alvor. En utfordring var likevel å få ansatte til å melde fra om tilfeller av seksuell trakassering; topplederne visste om få konkrete saker ved hotellene.

## Forebygging og oppfølging

De tre case-hotellene i denne undersøkelsen har hatt få konkrete tilfeller med seksuell trakassering mellom ansatte. Ingen av hotellene har opplevd en økning i antall saker som følge av #metoo-kampanjen og økt åpenhet omkring seksuell trakassering som arbeidsmiljøproblem. Personallederen ved det svenske hotellet har arrangert informasjonsmøter og fortalt alle ansatte om sine egne erfaringer med seksuell trakassering gjennom en lang karriere innen hotellbransjen. Heller ikke dette førte til at flere saker fra de ansatte har kommet fram i lyset, men hensikten var uansett å bidra til økt åpenhet omkring utfordringer knyttet til seksuell trakassering og å informere om at ansatte som trenger bistand i slike saker, vil få det.

Når det gjelder seksuell trakassering fra gjester, er dette noe som skjer en gang i blant og som hotellene har rutiner for å håndtere. Gjestene som trakasserer blir som oftest først tilsnakket og deretter eventuelt bedt om å forlate hotellet. I de fleste tilfeller anses saken om løst når gjesten forlater hotellet.

Intervjudataene fra de tre hotellene tegner et bilde av at tilfeller av seksuell trakassering tas tak i på laveste ledernivå, og at man kobler inn høyere ledernivåer dersom det er behov for det.

De aktuelle hotellene har kun et fåtall saker som gjelder trakassering mellom kolleger. Saker som omfatter kolleger, blir vurdert som vanskelig å håndtere, særlig hvis de skulle utvikle seg til en personalsak med oppsigelse. Det synes som om lederne vi intervjuet kvier seg for å gå inn i slike saker. Hvis de får en sak om seksuell trakassering mellom kolleger, vil første steg være å snakke med de involverte for å få saken opplyst og eventuelt løst. De sakene som har vært mellom ansatte på disse tre hotellene, har stort sett løst seg etter en samtale mellom begge parter. Men hotellene har også eksempler på saker hvor ledelsen har besluttet at den som trakasserer må gå fra jobben, enten frivillig eller ved avskjedigelse. En avskjedigelsessak stiller krav om formaliserte prosesser, og vi fikk inntrykk av at lederne prøver å unngå slike saker så langt det er mulig. Flere av lederne la vekt på at saker som omfatter seksuell trakassering mellom kolleger, vil være konfidensielle og kreve diskresjon. Det er viktig at man i behandlingen av slike saker unngår at det oppstår rykter som kan gi grobunn for et dårlig arbeidsmiljø.

De tre casehotellene inngår alle i store internasjonale hotellkjeder, og får sine systemer og personalpolitiske retningslinjer fra HR-kontoret sentralt. Undersøkelsen belyser dermed ikke hvordan virksomheter som ikke er del av en større hotellkjede kjenner og bruker arbeidsmiljølovgivningen. De aktuelle hotellene mener imidlertid det er en fordel å være del av et større system med administrative ressurser, felles verdigrunnlag og rutiner for oppfølging av personalet. Medarbeiderundersøkelser gjennomføres jevnlig i regi av hovedkontoret. Spørsmålene i disse undersøkelsene er stilt med utgangspunkt i konsernets verdigrunnlag, og har ikke dirkete spørsmål om trakassering eller seksuell trakassering. Topplederne ved alle tre hotellene vektlegger de gode resultatene i medarbeiderundersøkelsene, og mener at trakassering og seksuell trakassering ikke er noe vesentlig problem ved deres hotell. Midlertidig ansatte

og tilkallingsvikarer, som utgjør omkring halvparten av personalet, omfattes imidlertid ikke av disse medarbeiderundersøkelsene. Det finnes få rutiner for å behandle saker om seksuell trakassering mellom kolleger. De sakene som oppstår, behandles enkeltvis og basert på fakta i saken. Her kan det være store variasjoner, ingen saker er like. I intervjuene ble det lagt vekt på at handlingsplaner og rutiner er viktig først og fremst for å forebygge seksuell trakassering. Konkrete saker må imidlertid avgjøres individuelt og kommer an på situasjonen.

Topplederne ved de tre hotellene var opptatt av at hotellkjedene hadde gode regler og rutiner for forebygging og behandling av trakassering og seksuell trakassering. Hotellene bruker ikke selv lov- og regelverk mot trakassering og seksuell trakassering aktivt, men mener kjedens policy legger dette til grunn og i en sjargong som harmonerer med hotellenes øvrige verdigrunnlag. Hotellene har etablerte ordninger for varsling av kritikkverdige forhold, men disse var kun unntaksvis blitt brukt for å varsle om trakassering eller seksuell trakassering. Topplederen ved det danske hotellet ga klart uttrykk for at saker om seksuell trakassering på hotellet ikke var egnet som varslingssaker.

Tillitsvalgte og verneombud var i liten grad involvert i arbeidet med seksuell trakassering ved de aktuelle hotellene. Det er få saker om seksuell trakassering som behandles i partssammensatte fora, slik som arbeidsmiljøutvalget (AMU i den norske arbeidsmiljøloven). Ved det norske hotellet kommer tillitsvalgtes og verneombudenes manglende involvering tydelig fram, da disse ikke er invitert til å delta i arbeidet med nye retningslinjer etter #metoo – og de har heller ikke kjennskap til arbeidet som skjer i en gruppe bestående av ledere på ulike nivåer. Observasjonen om at involveringen av verneombudene og tillitsvalgte er mangelfull når det gjelder forebygging og håndtering av seksuell trakassering i virksomhetene, stemmer godt med funn i andre undersøkelser fra ulike deler av utelivsbransjen i Norge (Trygstad et al. 2014; Bråten & Øistad 2017).

Undersøkelsen gir imidlertid ikke grunnlag for å peke på forskjeller når det gjelder håndteringen av saker om seksuell trakassering ved de tre hotellene som en konsekvens av ulikheter i lovverk. Store deler av reglene om diskriminering og arbeidsmiljø i de tre landene er nasjonal gjennomføring av EU-regler. Dette medfører at regelverket bygger på samme grunnprinsipper, samtidig som det er noen nasjonale nyanser som kan ha betydning for hvordan virksomhetene jobber med seksuell trakassering. En større kartleggingsundersøkelse av hotellbransjen i de tre landene ville gitt flere nyanser i hvordan virksomhetene lokalt håndterer trakassering og seksuell trakassering som arbeidsmiljøutfordringer, og dermed gitt større grunnlag for å vurdere betydningen av forskjeller i nasjonalt regelverk.

Helt til slutt vil vi knytte en kommentar til spørsmålet omkring interseksjonalitet og risikoen for seksuell trakassering ved de tre hotellene. Som nevnt innledningsvis, legger en interseksjonell forståelse av seksuell trakassering vekt på samspillet mellom ulike sosiale kategorier hos en person, først og fremst kjønn og etnisitet, og at erfaringer av seksuell trakassering oppleves og håndteres ulikt alt etter hvilke maktstrukturer individer er innvevd i. Våre data gir ikke grunnlag for å belyse spørsmål omkring interseksjonalitet og risikoen for seksuell trakassering ved de aktuelle hotellene, da det vil kreve informasjon om hvilke erfaringer og opplevelser de ansatte har med seksuell trakassering på arbeidsplassen. Det interseksjonelle perspektivet vektlegger betydningen av kjennetegn ved individet så vel som konteksten og sosiale relasjoner individet inngår i. Slike analyser bør baseres på kvantitative spørreundersøkelser blant et større antall respondenter. På bakgrunn av at omfangsundersøkelser fra de skandinaviske landene har vist at forekomsten av seksuell trakassering er større

i hotellbransjen enn i mange andre bransjer, vil vi peke på et behov for en mer omfattende undersøkelse av trakassering på ulike diskrimineringsgrunnlag i denne bransjen, som er kjennetegnet av et stort mangfold både når det gjelder ansattes bakgrunn (kjønn, alder, utdanning, etnisitet med mer) og ulike tilknytningsformer (fast, midlertidig, ringevikar, fulltid, deltid med mer).

## Referanser

---

- Andersen, R. K., Bråten, M., Gjerstad, B. & Tharaldsen J. E. (2009). *Systematisk HMS-arbeid i norske virksomheter*. Fafo-rapport 2009:51.
- Barter, C. & Renold, E. (1999). The Use of Vignettes in Qualitative Research. *Social Research Update*. Issue 25.
- Bergold, J. (2018). *Kvinnlig fägning och machokultur? Sexuella trakasserier i arbetslivet blant LO-förbundens medlemmar*. Landsorganisasjonen i Sverige.
- Borchorst, A. & Agustín, L. R. (2017). *Seksuell trakassering på arbeidsplassen. Faglige, politiske og rettlige spor*. Aalborg Universitetsforlag.
- Brantsæter, M. C. & Wideberg, K. (1992). *Sex i arbeidet i Norge*. Oslo: Tiden.
- Bråten, M. & Øistad, B. S. (2017). *Seksuell trakassering i arbeidslivet*. Fafo-rapport 2017:09.
- Folgerø, I. S. & Fjeldstad, I. H. (1995). On duty - off guard: Cultural norms and sexual harassment in service organisations. *Organization Studies*, 16(2), 299–313.
- Friborg, M. K., Hansen, J. V., Aldrich, P. T., Folker, A. P., Kjær, S., Nielsen, M. B. D., Rugulies, R. & Madsen, I. E. H. (2017). Workplace sexual harassment and depressive symptoms: a cross-sectional multilevel analysis comparing harassment from clients or customers to harassment from other employees amongst 7603 Danish employees from 1041 organizations. *BMC Public Health*, 17:675.
- ILO (2017). *Ending violence and harassment against women and men in the world of work*. International Labour Conference, 107<sup>th</sup> Session, 2018.
- Kennair, L. E. O. & Bendixen, M. (2012). Sociosexuality as predictor of sexual harassment and coercion in female and male high school students. *Evolution and Human Behavior*, 33(5), 479–490.
- MacKinnon, C. (1979). *Sexual Harassment of Working Women*. New Haven: Yale University Press.
- McDonald, P. (2012). Workplace Sexual Harassment 30 Years on: A Review of the Literature. *International Journal of Management Reviews*, 14(1), 1–17.
- McLaughlin, H., Uggen, C. & Blackstone, A. (2012). Sexual Harassment, Workplace Authority, and the Paradox of Power, *American Sociological Review*, 77(4), 625–647.
- Nordisk Union (2015). *Rapport om seksuell chickane i hotel, restaurations- og turistbransjen*. Nordic Union.
- O'Hare, E. A. & O'Donohue, W. (1998). Sexual Harassment: Identifying Risk Factors, *Archives of Sexual Behavior*, 27(06), 561–580.
- Orupabo, J. (2016). *Kvinnejobber, mannjobber og innvandrersjobber*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Ragin, C. C. (1987). *The comparative method: moving beyond qualitative and quantitative strategies*. Berkeley: University of California Press.

- Richardson, B. K. & Taylor, J. (2009). Sexual Harassment at the Intersection of Race and Gender: A Theoretical Model of the Sexual Harassment Experiences of Women of Color. *Western Journal of Communication*, 73(3), 248–272.
- Skivenes, M. & Trygstad, S. C. (2016). Whistleblowing in Local Government: An Empirical Study of Contact Patterns and Whistleblowing in 20 Norwegian Municipalities. *Scandinavian Political Studies*, online 16 June.
- Skytte, M. (2002). *Anbringelse af etniske minoritetsbørn. Om socialarbejders vurderinger og handlinger*. Lund dissertations in Social Work 11.
- Svensk LO (2015). *Tid, makt och pengar. Sveriges Jämställdhetsbarometer*. Landsorganisasjonen i Sverige.
- Trygstad, S. C., Andersen R. K., Hagen I. M, Nergaard, K., Nicolaisen, H. & Steen J. R. (2014). *Arbeidsforhold i utelivsbransjen*. Oslo: Fafo-rapport 2014:02.
- Walters, D. & Wadsworth, E. (2016). *Worker participation in the management of occupational safety and health: qualitative evidence from ESENER 2*. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Walters, D., Wadsworth, E. & Marsh, K. (2012). *Worker representation and consultation on health and safety. An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Zippel, K. (2006). Violence at Work? Framing Sexual Harassment in the European Union. I S. Roth (red), *Gender Politics in the Expanding European Union*. Oxford: Berghan Books.
- Aagestad, C., Bjerkan. A. M. & Gravseth H. M. (2017). *Arbeidsmiljøet i Norge og EU - en sammenlikning*. STAMI-rapport Årgang 18, nr. 3.
- Aagestad, C., Tynes, T., Sterud, T., Johannessen, H. A., Gravseth, H. M., Løvseth, E. K. et al. (2015). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015. Status og utviklingstrekk*. STAMI-rapport/- nr 3. Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt.





# Seksuell trakassering i hotellbransjen i Skandinavia

I denne rapporten retter vi oppmerksomheten mot seksuell trakassering innen hotellbransjen i Skandinavia. På grunnlag av kvalitative intervjuer med ledere og tillitsvalgte/verneombud ved ett casehotell i henholdsvis Danmark, Norge og Sverige, diskuterer vi spørsmål relatert til forståelse, håndtering og forebygging av seksuell trakassering på arbeidsplassen. Nasjonalt lovverk knyttet til trakassering og seksuell trakassering er et viktig bakteppe for vurderingen av intervjudataene. Rapporten viser at seksuell trakassering i hotellbransjen er et vanskelig område på arbeidsmiljøfeltet. Saker hvor det er gjester som trakasserer, oppfattes som lettere å håndtere enn når det er kolleger eller ledere som trakasserer. Gråsoneproblematikk og mangel på en felles forståelse av hva som er å anse som seksuell trakassering, gjør at lederne synes slike saker kan være vanskeligere å håndtere. Undersøkelsen er finansiert av Nordisk ministerråd.



Borggata 2B  
Postboks 2947 Tøyen  
N-0608 Oslo  
[www.fafo.no](http://www.fafo.no)

Fafo-rapport 2018:29  
ISBN 978-82-324-0461-2  
ISSN 2387-6859  
Bestillingsnr. 20678

