



## Työpaikalla tapahtuva häirintä ja väkivalta



### Johdanto

Virasto laatii sarjan tiedotteita, joissa käsitellään työperäistä stressiä ja joitakin sen tärkeimpiä aiheuttajia. Tässä tiedotteessa annetaan tietoja ja neuvoja niille, jotka haluavat ryhtyä käytännön toimiin työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan poistamiseksi. Työpaikalla tapahtuva häirintä ja väkivalta ovat merkittävä työperäisen stressin aiheuttajia. Tiedotteen lopussa kohdassa Lisätietoja kerrotaan viraston lähdemateriaalista, mukaan lukien muut tiedotteet. Työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan ehkäiseminen on yhtenä tavoitteena komission tiedonannossa<sup>1</sup>, joka koskee uutta työterveys- ja työturvallisuusstrategiaa.

### Mitä työpaikalla tapahtuva häirintä ja väkivalta ovat?

Tässä tiedotteessa käsitellään "ulkoista" häirintää ja väkivaltaa; kiusaamista tarkastellaan tiedotteessa 23.

Työpaikalla tapahtuva ulkoapäin suuntautuva häirintä ja väkivalta tarkoittaa solvauksia, uhkauksia tai fyysistä tai henkistä väkivaltaa, joka kohdistuu työntekijöihin organisaation ulkopuolisten henkilöiden, kuten asiakkaiden taholta, ja joka vaarantaa työntekijöiden terveyden, turvallisuuden tai hyvinvoinnin. Häirinnässä tai väkivallassa voi olla rasittava tai seksuaalinen sisältö.

Aggressiivisuutta, häirintää tai väkivaltaa voivat olla:

- epäkohtelias käytös – epäkunnioittava suhtautuminen toiseen ihmiseen,
- fyysiset tai sanalliset hyökkäykset – toisen ihmisen tahallinen loukkaaminen,
- päällekkäisyys – toisen ihmisen tahallinen vahingoittaminen.

### Ketkä kärsivät työpaikalla tapahtuvasta häirinnästä ja väkivallasta?

EU:ssa tehdyn kyselyn tulosten mukaan 4 prosenttia työssäkäyvistä väestöstä kertoo joutuneensa työpaikan ulkopuolisten henkilöiden fyysisen häirinnän tai väkivallan uhriksi<sup>2</sup>. Yhä useampi kärsii uhkauksista ja solvauksista tai muista henkisen väkivallan muodoista.

Riski ympäristöt keskittyvät enimmäkseen poliisi- ja vartiointialalle, yleensä palvelualalle ja viime vuosina erityisesti terveydenhoito-, liikenne-, vähittäismyynti-, ravitsemus-, rahoitus- ja koulutusalan organisaatioihin. Kontaktit asiakkaiden kanssa lisäävät väkivallan uhriksi joutumisen riskiä. Terveydenhoitoala kuuluu EU-maissa aloihin, joilla esiintyy eniten työpaikalla tapahtuvaa häirintää tai väkivaltaa. Myös vähittäismyyntiala on riskiala.

Häirinnän tai väkivallan riski kohdistuu esimerkiksi seuraaviin ammattiryhmiin: sairaanhoitajat ja muut terveydenhoitoalan

työntekijät, taksinkuljettajat, linja-autonkuljettajat, asiakkaan kotona korjaustöitä suorittavat työntekijät, huoltoasemien henkilökunta, kassanhoitajat, vartijat, lähetit, poliisit, pysäköinninvalvojat, vanginvartijat, sosiaalityöntekijät ja sosiaalisen asuntotuotannon parissa toimivat henkilöt.

Häirintä ja väkivalta on vähitellen levinnyt arvoesineitä käsittelevistä yrityksistä, kuten pankeista ja apteekkeista, yhteiskuntaa "vertauskuvallisesti" edustaviin organisaatioihin, kuten joukkoliikennejärjestelmiin ja julkisiin palveluihin, mutta viime aikoina on tullut esiin uusia ja odottamattomia kohderyhmiä, kuten palomiehet ja yövuorossa olevat lääkärit. Palvelualan työntekijät, kuten sairaanhoitajat, lääkärit, opettajat sekä ravintola- ja baarityöntekijät, ovat usein riskiryhmässä.

### Mitkä ovat riskitekijöitä?

Yksittäisiä häirintä- tai väkivaltilanteita ei osata välttämättä ennustaa, mutta tällaisen käyttäytymisen todennäköisyys kasvaa tietyissä tilanteissa.

Työntekijöiden kannalta voidaan yksilöidä seuraavat yleisimmät riskitekijät:

- tavaroiden, rahan ja arvoesineiden käsittely,
- yksin työskentely,
- tarkastus-, valvonta ja yleiset "vallankäyttöön" liittyvät tehtävät,
- kontaktit tietynlaisten asiakkaiden kanssa: näitä ovat esimerkiksi lainaa hakevat asiakkaat, potilaat, joiden tiedetään olleen väkivaltaisista tai joilla on väkivaltaan yhteydessä olevia sairauksia, tai alkoholin tai huumausainoiden vaikutuksen alaisina olevat ihmiset,
- organisaatioiden huono hallinto, joka voi lisätä asiakkaiden aggressiivisuutta: tähän kuuluvat esimerkiksi laskutusvirheet, tuotteet, jotka eivät vastaa mainosta, tai liian pienet varastot ja henkilöresurssit.

### Mitä vaikutuksia työpaikalla tapahtuvalla häirinnällä tai väkivallalla on?

Yksilölliset vaikutukset vaihtelevat suuresti motivaation ja ammatillisen itsetunnon heikkenemisestä stressiin ja fyysisen tai psyykkisen terveyden horjumiseen. Vaikutukset voivat näkyä myös välillisessä uhrissa, väkivaltilanteen tai välikohtauksen silminnäkijässä. Työntekijöillä voi esiintyä traumaperäisiä oireita, kuten pelkoa, fobioita tai nukkumisvaikeuksia. Ääritapauksissa voi esiintyä traumaperäisiä stressireaktioita.

Yleisesti ottaen yksilön haavoittuvuus vaihtelee häirinnän tai väkivallan tapahtumisympäristön ja uhrin luonteenpiirteiden mukaan. Fyysisen väkivallan seuraukset on varsin helppo todeta. Sen sijaan on vaikeampaa ennustaa, miten mahdollinen uhri reagoi toistuvaan häirintään tai väkivaltaan.

Häirintä tai väkivalta vaikuttaa myös organisaatioon, koska pelon ja kaunan leimaamassa ympäristössä työskentelevät ihmiset eivät pysty antamaan parasta mahdollista työpanosta. Häirinnän ja väkivallan kielteiset vaikutukset organisaatioon näkyvät poissaolojen lisääntymisenä, motivaation heikkenemisenä, tuottavuuden alenemisenä, työilmapiirin huonontumisena ja työhönoton hankaloitumisena.

### Lainsäädäntö

Euroopan komissio on ryhtynyt toimiin työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi. Vuonna 1989 annettu neuvoston direktiivi (89/391/ETY) sisältää työterveyttä ja työturvallisuutta koskevia

<sup>1</sup> Komission tiedonanto "Työn ja yhteiskunnan muutoksiin sopeutuminen: Yhteisön uusi työterveys- ja työturvallisuusstrategia vuosiksi 2002–2006", Euroopan komissio, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>2</sup> "Third European survey on working conditions 2000", Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö, Luxemburg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



perusluonteisia säännöksiä, ja sen mukaan työnantaja edellytetään varmistamaan, etteivät työntekijät kärsi työstään johtuvasta haitasta, kuten häirinnästä tai väkivallasta. Kaikki jäsenvaltiot ovat panneet direktiivin täytäntöön lainsäädännössään, ja joissakin jäsenvaltioissa on lisäksi kehitetty ohjeita työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan ehkäisemiseksi. Direktiivin lähestymistavan mukaisesti työnantajien olisi yhdessä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan poistamiseksi tai vähentämiseksi

- pyrittävä ehkäisemään työpaikalla tapahtuvaa häirintää ja väkivaltaa,
- arvioitava työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan riskit,
- toteutettava asianmukaisia toimia haittojen ehkäisemiseksi.

Tiedotteessa 22 annetaan ohjeita riskiarvioinnin ja riskien ehkäisemisen soveltamisesta työperäiseen stressiin; näistä ohjeista on hyötyä myös työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan kohdalla.

- terveydenhoito- ja liikenneala: "nollatoleranssikampanjat", joissa kaikille tehdään selväksi, että henkilökuntaan kohdistuvaa häirintää ja väkivaltaa ei suvaita ja että siihen syyllistyviä henkilöitä rangaistaan.

### Haittojen minimoiminen häirintä- tai väkivaltilanteen jälkeen

On tärkeää, että häirintä- ja väkivaltilanteiden varalta on käytössä yleisesti tiedossa olevat menettelyt. Tavoitteena on pääasiassa ehkäistä ylimääräiset haitat ja rajata jo aiheutuneet vahingot.

Tässä yhteydessä on tärkeää ottaa huomioon seuraavat seikat:

- häirinnän tai väkivallan uhriksi tai silminnäkijäksi joutunutta työntekijää ei saa jättää yksin tapahtuman jälkeisiksi tunneiksi,

Ehkäisevät toimet	Esimerkkejä
Työympäristö	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esimerkiksi seuraavat fyysiset turvatoimet: sisäänkäyntien lukot, näyttöruudut, asianmukainen valaistus, vastaanottopöydät, hätäuloskäynnit, videovalvontalaitteistojen asentaminen, hälytysjärjestelmät, ovikoodit, turvalliset poistumistiet ja aseiksi soveltuviin esineiden poistaminen tai vähentäminen;</li> <li>• istuinten ja sisustuksen parantaminen, säännöllinen tiedottaminen viivästymisistä jne.</li> </ul>
Työorganisaatio ja työn suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rahan ja arvoesineiden säännöllinen siirtäminen muualle; muiden vaihtoehtojen kuin käteisrahan käyttäminen;</li> <li>• jonojen hallinta ja lyhentäminen;</li> <li>• riittävä määrä henkilökuntaa;</li> <li>• asiakkaiden tarpeisiin sovitettuihin aukioloajat;</li> <li>• vierailijoiden tietojen tarkistaminen;</li> <li>• tarvittaessa henkilökunnan saattaminen;</li> <li>• yksin työskentelyn välttäminen ja, jos tämä ei ole mahdollista, yhteyden pitäminen yksin työskenteleviin;</li> <li>• vastaanoton ja yleisen tiedotuksen parantaminen jne.</li> </ul>
Henkilökunnan kouluttaminen ja tiedottaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asiattoman käytöksen ja aggressiivisuuden ensioireiden tunnistaminen;</li> <li>• ohjeet hankalista asiakaspalvelutilanteista selviytymistä varten ;</li> <li>• työntekijöiden suojelua koskevien menettelyjen noudattaminen, kuten turvaohjeiden soveltaminen, asianmukaisen viestinnän varmistaminen, henkilön aggressiivisuuden hillitseminen, erityisjärjestelyt väkivaltaisiksi tiedettyjen asiakkaiden kanssa;</li> <li>• väkivaltilanteeseen liittyvän stressin ja tunnereaktioiden hallitseminen.</li> </ul>

### Miten työpaikalla tapahtuvaa häirintää ja väkivaltaa voidaan ehkäistä?

Haittoja voidaan ehkäistä kahdella tasolla. Ensimmäisellä tasolla tavoitteena on häirintä- ja väkivaltilanteiden ehkäiseminen tai ainakin niiden vähentäminen. Toisella tasolla on tuen tarjoaminen häirintä- tai väkivaltilanteeseen joutuneelle henkilölle. Tuella olisi pyrittävä minimoimaan välikohtauksen haittavaikutukset ja ehkäisemään mahdollinen syyllisyydentunne, jota uhrilla voi olla häneen kohdistuneen hyökkäyksen jälkeen ja joka voi estää häntä tekemästä tapahtuneesta ilmoitusta.

### Ennen kuin häirintää tai väkivaltaa esiintyy

Tavoitteena on ehkäistä häirintä tai väkivalta yksilöimällä vaarat, arvioimalla riskejä ja toteuttamalla tarvittaessa ehkäiseviä toimia. Työn organisointitapa ja työympäristö olisi otettava huomioon. Myös henkilökunnan kouluttaminen ja tiedottaminen kuuluvat ehkäiseviin toimiin.

Toimenpiteet sovitetaan tilanteen mukaan.

Esimerkkejä toteutetuista toimenpiteistä:

- sairaalat: koulutus, jossa opetetaan pärjäämään väkivaltaisten potilaiden kanssa,
- pankit: palvelutiskien korvaaminen pankkiautomaateilla ja tarvittaessa luottamuksellisuuden varmistaminen,
- postitoimistot: jono-opasteiden käyttöönotto jonojen hallinnan parantamiseksi,
- kaupat: paineilmaputken käyttäminen rahan siirtämiseen säännöllisesti kassakoneista,

- esimiesten on reagoitava tapahtuneeseen, oltava myötätuntoisia ja tuettava uhria,
- uhrille on annettava psykologista tukea, kuten ohjausta, neuvontaa ja mahdollisuus tilanteen jälkipuintiin,
- uhrille on annettava tukea hallinnollisissa ja oikeudellisissa menettelyissä (kuten tapahtumasta ilmoittamisesta ja oikeustoimissa),
- asiasta on tiedotettava muille työntekijöille, jotta estetään huhujen leviäminen,
- riskiarviointia on tarkasteltava mahdollisten lisätoimien kannalta.

Tapahtunut olisi tutkittava perusteellisesti uhria syyllistämättä. Tosiseikat olisi kirjattava, myös tapahtumien psykologinen sisältö ja merkitys, ja ehkäisevien toimien parantamiseksi olisi arvioitava, miten tilanteeseen jouduttiin.

### Lisätietoja

Lisätietoa työhön liittyvistä psykososiaalisista kysymyksistä, kuten stressistä ja kiusaamisesta, saa osoitteesta <http://osha.eu.int/ew2002/> Tätä sivustoa päivitetään ja kehitetään jatkuvasti. Sieltä löytyvät myös muut sarjan tiedotteet.

Viraston web-sivuston osoite on <http://agency.osha.eu.int>

"Guidance on work-related stress 'Spice of Life – or Kiss of Death?'" , Employment & Social Affairs, Health and safety at work, Euroopan komissio, 1999.

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintno\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintno_en.htm)