



ILO
KANSAINVÄLINEN TYÖTOIMISTO
GENEVE

TYÖPAIKKAVÄKIVALTA PALVELUALOILLA JA
TÄMÄN ILMIÖN VASTAISET TOIMET
Kansainvälisen työjärjestön ohjeisto

Työministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö

ILO
Kansainvälinen työtoimisto
Geneve

Työpaikkaväkivalta palvelualoilla ja tämän ilmiön vastaiset toimet

Kansainvälisen työjärjestön ohjeisto

Työministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö

Tämän teoksen alkuperäisen painoksen on julkaissut Kansainvälinen työtoimisto (International Labour Office, ILO, Geneve) nimellä *“Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. ILO code of practice”*. Tekijänoikeus © 2004 Kansainvälinen työjärjestö. Suomenkielisen julkaisun tekijänoikeus © 2004 Työministeriö. Suomenkielinen käännös julkaistaan ILO:n luvalla.

ILO:n julkaisuissa käytettyjä nimityksiä, jotka ovat Yhdistyneiden Kansakuntien käytännön mukaisia, samoin kuin julkaisuissa esiintyvää materiaalia ei pidä tulkita Kansainvälisen työtoimiston kannanotoksi jonkin valtion tai alueen tai näiden rajojen tai niiden viranomaisten oikeusaseman määrittelyssä.

Vastuu nimellä merkityissä artikkeleissa, tutkimuksissa ja muussa aineistossa esitetyistä mielipiteistä kuuluu yksinomaan niiden kirjoittajille, eikä niiden julkaiseminen merkitse sitä, että Kansainvälinen työtoimisto hyväksyy niissä esitetyt mielipiteet.

Viittaus yritysten ja kaupallisten tuotteiden ja prosessien nimiin ei merkitse Kansainvälisen työtoimiston hyväksyntää, samoin kuin ei myöskään kunkin yrityksen, kaupallisen tuotteen tai prosessin mainitsematta jättäminen ole merkki niiden hylkäämisestä.

ILO ei vastaa suomenkielisen käännöksen oikeellisuudesta ja täydellisyydestä eikä myöskään mistään epätarkkuuksista, virheistä tai laiminlyönneistä taikka käännöksen käytöstä johtuvista seurauksista.

Sisällysluettelo

ESIPUHE	5
JOHDANTO	11
1. YLEISET OHJEET	12
1.1. Ohjeiston tarkoitus ja käyttö	12
1.1.1. Tarkoitus	12
1.1.2. Käyttö	12
1.2. Soveltamisala	12
1.3. Määritelmät	13
1.3.1. Työpaikkaväkivalta	13
1.3.2. Palvelualat	13
1.3.3. Muut asiaankuuluvat määritellyt käsitteet	13
1.4. Johtavat periaatteet	14
2. TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN VASTAINEN TOIMINTAPOLITIIKKA	16
2.1. Toimintakäytännöt	16
2.2. Arvot	16
2.3. Keskeiset asiat	16
2.4. Vastuun kohdentaminen	17
2.5. Yhteiskunnallinen vuoropuhelu	17
3. JÄRJESTELYT	18
3.1. Tehtävä- ja vastuualueet	18
3.1.1. Hallitukset	18
3.1.2. Työnantajat	18
3.1.2.1. Toimintaohjelmat ja menettelytavat	18
3.1.2.2. Tiedotus ja koulutus	19
3.1.3. Työntekijät	19
3.1.4. Yleisö ja asiakkaat	20
3.2. Taidot, tiedot ja koulutus	20
3.2.1. Työntekijöiden kouluttaminen	20
3.2.2. Työnjohtajien ja johdon kouluttaminen	21
3.2.3. Tiedotus	21

3.3. Rekisteröinti ja ilmoitukset työpaikalla	22
3.4. Viestintä	22
4. SUUNNITTELU JA TOIMEENPANO	23
4.1. Tilanteen tarkastelu	23
4.1.1. Vallitseva tilanne	23
4.1.2. Riskinarviointi	23
4.1.3. Väkivaltatapausten rekisteröinti työpaikkatasolla	24
4.1.4. Rekisteröinti sektori-, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla	24
4.2. Toimeenpano	24
4.3. Valvontatoimet: strategiat väkivallan ennaltaehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja hallitsemiseksi sekä siitä selviytymiseksi	25
4.3.1. Väkivallan vastaisten strategioiden kehittäminen työpaikalla	25
4.3.2. Työpaikkaväkivallan vastaisen tietoisuuden lisääminen ja yhteistyö	25
4.4. Organisatoriset ennaltaehkäisevät toimet	25
4.4.1. Viestintä	26
4.4.2. Työkäytännöt	26
4.5. Työympäristön parantaminen	26
4.5.1. Fyysinen ympäristö	26
4.5.2. Työpaikan turvallisuusasioita	26
4.6. Välikohtauksiin liittyvät valmiudet ja toimenpiteet	27
4.6.1. Toimenpidesuunnitelmat	27
4.6.2. Johdon tuki	27
4.7. Huomion kohdistaminen yksilöön: lääkinnälliset ja muut toimenpiteet	28
4.7.1. Lääkinnällinen hoito	28
4.7.2. Tuki	28
4.7.3. Kokemusten läpikäyminen	28
4.7.4. Seurausten lieventäminen	28
4.8. Valitus- ja kurinpitomenettelyt	29
4.9. Yksityisyys ja luottamuksellisuus	29
5. SEURANTA JA ARVIOINTI	30
5.1. Työpaikkaväkivaltaa ennaltaehkäisevien toimien seuranta ja arviointi	30
5.2. Organisaation oppiminen väkivaltaan liittyvissä asioissa	30

ESIPUHE

ILO:n hallintoneuvosto päätti 279. istunnossaan marraskuussa 2000, että vuonna 2003 tulisi kutsua koolle asiantuntijakokous laatimaan palvelualoilla esiintyvää väkivaltaa ja stressiä koskeva ohjeisto. Hallintoneuvoston 284. istunnossa kesäkuussa 2002 päätettiin, että asiantuntijakokous tulisi järjestämään 8.–15. lokakuuta 2003 ja että kokouksella tulisi olemaan seuraava kokoonpano: 12 hallitusten nimittämää asiantuntijaa (Algeria, Kanada, Tanska, Saksa, Japani, Malesia, Mauritius, Peru, Filippiinit, Etelä-Afrikka, Yhdistynyt kuningaskunta ja Yhdysvallat), 12 hallintoneuvoston työnantajien ryhmän kanssa käytyjen neuvottelujen jälkeen nimitettyä asiantuntijaa sekä 12 hallintoneuvoston työntekijöiden ryhmän kanssa käytyjen neuvottelujen jälkeen nimitettyä asiantuntijaa. Päätettiin myös, että kokouksen tarkoituksena tulisi olla käsitellä ja tarkastella luonnosta sekä hyväksyä ohjeisto aiheesta väkivalta ja stressi palvelualojen työssä: uhka tuottavuudelle ja ihmisarvoiselle työlle. ILO valmisti luonnostekstin, joka lähetettiin jäsenvaltioille kommentoitavaksi toukokuussa 2003, ennen asiantuntijakokousta, ja kommentit koottiin ja niistä tehtiin yhteenveto asiantuntijoille syyskuussa 2003.

Käsillä olevan palvelualojen työpaikkaväkivaltaa ja tämän ilmiön estämistoimia koskevan ohjeiston laati Genevessä 8.-15. lokakuuta 2003 pidetty asiantuntijakokous. Edellä mainitun, kesäkuussa 2002 tehdyn päätöksen mukaisesti kokoukseen osallistui 12 hallitusten nimittämää asiantuntijaa, 12 työnantajien nimittämää asiantuntijaa sekä 12 työntekijöiden nimittämää asiantuntijaa. Hallintoneuvoston valtuutuksella kaikki muut ILO:n jäsenvaltiot kutsuttiin tarkkailijoiksi, ja seuraavat valtiot osallistuivat: Irlanti, Kuwait, Luxemburg, Norja, Puola, Ruotsi, Sveitsi ja Zimbabwe.

Tämä ohjeisto ei ole laillisesti sitova asiakirja, eikä sen tarkoituksena ole korvata kansallista lainsäädäntöä ja määräyksiä. Tämän julkaisun käytännönläheiset suositukset on laadittu ohjeistukseksi ILO:n jäsenille ja kaikille niille, joiden vastuulla on puuttua työpaikkaväkivaltaan palvelualoilla. Se perustuu julkisissa ja yksityisissä palveluissa esiintyvän työpaikkaväkivallan laajuuden, luonteen ja syiden analyysiin. Se määrittää hallitusten, työnantajien ja työntekijöiden roolit ja vastuut. Ohjeisto edistää työturvallisuuden ja työterveyden hallintajärjestelmiin perustuvaa dynaamista ennaltaehkäisevää lähestymistapaa.

Ohjeiston määräysten on tarkoitus olla avuksi palvelualojen työpaikkaväkivallan vähentämisessä tai poistamisessa.

Kokouksen osanottajat

Hallitusten nimittämät asiantuntijat:

Mr. Omar BOURAS, Vice-Director on Prevention of Occupational Risk, Ministère du Travail et de la Sécurité sociale, Alger (Algeria).

Ms. Nancy HARWOOD, Senior Policy Director, Workers' Compensation Board of British Columbia, Vancouver (Kanada).

Ms. Jane M. RAVN, Head of Office, Danish Working Environment Authority, Valby (Tanska).

Mr. Peter ULLSPERGER, Federal Institute for Occupational Safety and Health, Berliini (Saksa).

Neuvonantaja:

Mr. Valentin Klotz, Social Counsellor, Permanent Mission of Germany in Geneva.

Mr. Takanori KAWASHIMA, Director, International Office, Planning Division, Department of Industrial Safety and Health, Labour Standard Bureau, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokio (Japani).

Mr. Mohtar MUSRI, Director, UNDP/DOSA Project, Department of Occupational Safety and Health, Ministry of Human Resources, Selangor (Malesia).

Neuvonantaja:

Mr. Wan Setapa Wan Zulkfli, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva.

Mr. Mariahven CAREMBEN, Senior Labour and Industrial Relations Officer, Ministry of Labour and Industrial Relations, Rivière du Rempart (Mauritius).

Mr. Juan NAVARRO PANDO, Deputy Vice-Minister of Labour, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima (Peru).

Mr. Francisco S. CRUZ, Assistant Secretary, Department of Labor and Employment, Manila (Filippiinit).

Neuvonantaja:

Ms. Yolanda Porschwitz, Labor Attaché, Permanent Mission of the Philippines in Geneva.

Ms. Lindiwe LUSENGA, Labour Counsellor, Permanent Mission of South Africa in Geneva (Etelä-Afrikka).

Prof. Colin MACKAY, Chief Psychologist, Health and Safety Executive, Human Factors Unit, Better Work Environment Division, Bootle, Merseyside (Yhdistynyt kuningaskunta).

Ms. Patricia D. BILES, Workplace Violence Program Coordinator/OSHA, United States Department of Labor (USDOL/OSHA), Washington, DC (Yhdysvallat).

Neuvonantaja:

Mr. John Chamberlin, Labor Attaché, United States Permanent Mission in Geneva.

Työnantajien nimittämät asiantuntijat:

Mr. Carlos M. ALDAO-ZAPIOLA, President, Comisión Recursos Humanos, Director de Relaciones y Comunicación, Unión Industrial Argentina - Grupo Fortabat, Buenos Aires (Argentiina).

Mr. Saleh Mwekeke Marc ATIBU, Director of the Department of Social Affairs, Fédération des entreprises du Congo, Kinshasa/Gombe (Kongon demokraattinen tasavalta).

Mr. Garry BRACK, Chief Executive, Employers First, Sydney (Australia).

Ms. Deborah CANNAVINO, Attorney, Tyler Cooper & Alcorn LLP, Stamford (Yhdysvallat).

Mr. Normand CÔTÉ, Director, Employee Relations, Bank of Montreal Financial Group, Toronto, Ontario (Kanada).

Mr. Kris DE MEESTER, Adviser, Health & Safety Affairs, Belgian Federation of Enterprises, Bryssel (Belgia).

Mr. Pablo GOMEZ ALBO, Director of Labour Affairs, Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), Madrid (Espanja).

Mr. Miroslav JIRÁNEK, Director of the Municipal Hospital in Litomerice, Association of Czech & Moravian Hospitals, Litomerice (Tsekin tasavalta).

Mr. Antoine MONTANT, Chief of Social Affairs, Fédération des entreprises de propriété et services associés, Villejuif (Ranska).

Mr. Shab haz MUNIR, General Manager, Human Resources, Kohinoor Weaving Mills Ltd., District Kasur (Pakistan).

Mr. Anders Jost PEDERSEN, Adviser, Safety and Health, Danish Employers' Confederation, Kööpenhamina (Tanska).

Ms. Bong iwe RADEBE, Health Service Manager, Royal Swaziland Sugar Corporation, Swaziland Federation of Employers, Simunye (Swazimaa).

Työntekijöiden nimittämät asiantuntijat:

Ms. Frédérique BONI, Education International, Bryssel (Belgia).

Ms. Sarah DE JONG, Human Rights and Safety Officer, International Federation of Journalists, Bryssel (Belgia).

Mr. Subramania ESWARAN, General Secretary, All India Primary Teachers' Federation, New Delhi (Intia).

Ms. Danielle LEGAULT, Service Employees International Union, Syndicat québécois des employées et employés de services (SQEES), Montreal, Quebec (Kanada).

Mr. Poovendran (Peter) ODAYAN, Emergency Care Practitioner, Emergency Medical and Rescue Services, Durban (Etelä-Afrikka).

Mr. Percy OYOLA PALOMÁ, Secretary-General, Coordinadora Latino

Americana de Trabajadores de los Servicios Públicos (CLATSEP), Santafé de Bogotá (Kolumbia).

Neuvonantaja:

Mr. William Huezo Martinez, 3rd Vice-President, CLATSEP, San Salvador (El Salvador).

Mr. John RICHARDS, UNISON, Lontoo (Yhdistynyt kuningaskunta).

Mr. Doug RUSSELL, Health and Safety Officer, Union of Shop, Distributive & Allied Workers (USDAW), Manchester (Yhdistynyt kuningaskunta).

Mr. James SAUBER, Research Director, National Association of Letter Carriers (NALC), Washington, DC (Yhdysvallat).

Ms. Ulrike TESKE, Project Leader, Occupational Safety and Health Policy, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (VERDI), Berliini (Saksa).

Ms. Irmeli VUORILUOTO, Officer, Tehy Ry, Union of Health and Social Care Services, Tehy (Suomi).

Ms. Habiba ZAHl, Member of the Executive Bureau, Confédération démocratique du Travail (CDT), Casablanca (Marokko).

Kolmenkymmenenkuuden asiantuntijan lisäksi kokoukseen osallistuivat hallitusten tarkkailijat kahdeksasta jäsenvaltiosta sekä 17 edustajaa hallitustenvälisistä ja kansalaisjärjestöistä.

Hallitusten tarkkailijat – jäsenvaltioiden edustajat:

Irlanti: Ms. Patricia MURRAY, Psychologist/Inspector, Health & Safety Authority, Dublin.

Kuwait: Mr. Jamal M.-F. AL-DOUSARI, Director of Legal Department, Ministry of Social Affairs and Labour, Kuwait.

Luxemburg: Mr. Henri THEISEN, Attaché de direction, Inspection du travail et des mines, Luxembourg.

Norja: Mr. Ola WINSVOLD, Senior Adviser, Direktoratet for Arbeidstilsyn, Norwegian Labour Inspection Authority, Oslo.

Puola: Ms. Dorota ZOLNIERCZYK-ZREDA, Psychology Department, National Research Institute, Central Institute for Labour Protection, Varsova; Ms. Anna TOMCZYK, Department Director, General Labour Inspectorate, Varsova.

Ruotsi: Ms. Annika HULTIN, Principal Administrative Officer, Swedish Work Environment Authority, Solna.

Sveitsi: Dr. Alain KIENER, Conseiller en médecine du travail, Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), Bern.

Zimbabwe: Mr. Kuziwa NYAMWANZA, Legal Adviser, Ministry of Public Service, Labour and Social Welfare, Harare.

Edustetut hallitustenväliset järjestöt:

World Health Organization (WHO): Ms. Evelyn KORTUM-MARGOT, Occupational & Environmental Health, Department of Protection of the Human Environment, Geneva.

Kansainvälisten kansalaisjärjestöjen edustajat:

Education International: Mr. Robert HARRIS, Senior Consultant, Nyon.
International Confederation of Free Trade Unions: Mr. Dan CUNNIAH, Director, Geneva Office; Ms. Anna BIONDI, Assistant Director, Geneva Office.

International Commission on Occupational Health (ICOH): Mr. Renato GILIOLI, Milano.

International Council of Nurses: Ms. Mireille KINGMA, Consultant, Nursing and Health Policy, Geneva.

International Federation of Air Traffic Controllers' Associations (IFATCA): Ms. Sophie BILLAUD, Yverdon-les-Bains.

International Federation of Business & Professional Women: Ms. Karin KAUSCH, Cully.

International Federation of Employees in Public Service (INFEDOP): Mr. Bert VAN CAELENBERG, Secretary-General, Bryssel; Mr. Michel BEUNEN, Bryssel.

International Federation of Social Workers (IFSW): Ms. Margrit WINDLIN, Luzern.

International Organisation of Employers (IOE): Ms. Barbara PERKINS, Assistant to the Secretary-General, Geneva; Mr. Jean DEJARDIN, Adviser, Geneva.
Public Services International (PSI): Mr. Alan LEATHER, Deputy General Secretary, Ferney-Voltaire.

Union Network International: Mr. Philip BOWYER, Deputy Secretary-General, Nyon; Mr. John PEDERSEN, Assistant General Secretary, Nyon.

World Confederation of Labour: Mr. Hervé SEA, Permanent Representative, Geneva.

ILO:n edustajat:

Ms. Cleopatra DOUMBIA-HENRY, Director, Sectoral Activities Department.

Mr. Bill RATTEREE, Education Sector Specialist, Sectoral Activities Department.

Mr. John MYERS, Media, Culture, Graphical, Postal and Telecommunications Services Specialist, Sectoral Activities Department.

Ms. Christiane WISKOW, Health Sector Specialist, Sectoral Activities Department.

Dr. David GOLD, InFocus Programme on Safety and Health at Work and the Environment.

Mr. William SALTER, Conditions of Work and Employment Programme.

ILO:n konsultti:

Mr. Vittorio DI MARTINO.

Asiantuntijakokous ohjeiston laatimiseksi aiheesta väkivalta ja stressi palvelualojen työssä: uhka tuottavuudelle ja ihmisarvoiselle työlle (8.-15. lokakuuta 2003)

JOHDANTO

Tämä ohjeisto käsittelee työpaikkaväkivallan ja sen välittömien haitallisten seurausten ennaltaehkäisemistä.

Työpaikkaväkivallalla on joitakin seurauksia, jotka voivat sisältää stressiä, vaikkakin stressi on käsite, joka joidenkin mielestä ei ole selkeästi määriteltävissä. Joillekin osapuolille työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisen ja jälkivaikutuksen tarkastelu on henkilöstöhallinnollinen asia, kun taas toisille se on turvallisuus- ja terveystarkastus. Kokous on tarkastellut asioiden monimutkaista kokonaisuutta ja suosittelee ohjeiston hyväksymistä koskien työpaikkaväkivaltaa palvelualoilla ja tämän ilmiön vastaisia toimia.

Kun hallitukset, työnantajat, työntekijät ja heidän edustajansa käsittelevät näitä haasteita, niiden on ensisijaisen tärkeää luoda ja noudattaa proaktiivista lähestymistapaa, ottaen huomioon turvallisuus- ja terveysjohtamisjärjestelmien lähestymistapa. Tällaiset järjestelmät pyrkivät ennaltaehkäisemään ongelmia menettelyohjeiden, organisoinnin, suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja arvioinnin keinoin, tavoitteenaan työympäristön ja organisatorisen tehokkuuden parantaminen.

1. YLEISET OHJEET

1.1. Ohjeiston tarkoitus ja käyttö

1.1.1. Tarkoitus

Tämän ohjeiston tarkoituksena on antaa yleisiä ohjeita puututtaessa palvelu-alojen työpaikkaväkivallan ongelmaan. Ohjeiston on tarkoitus toimia perustavanlaatuisena lähdeteoksena ja työvälineenä, jolla kannustetaan samanlaisten työvälineiden kehittämiseen alueellisella, kansallisella, sektori-, yritys-, organisaatio- ja työpaikkatasoilla. Näiden työvälineiden tulisi olla erityisesti kohdennettuja ja muokattuja soveltuviksi erilaisiin kulttuureihin, tilanteisiin ja tarpeisiin.

Ohjeisto kattaa sellaiset työpaikkaväkivaltaa koskevat avaintoiminta-alueet kuin

- käytännöt ja toimintaohjelmat
- vaarojen tunnistaminen
- riskinarviointi
- ennaltaehkäiseminen ja valvonta
- koulutus
- johtaminen ja vaikutusten lieventäminen
- työpaikkaväkivaltaa kohdanneiden työntekijöiden hoitaminen ja tukeminen sekä
- seuranta ja arviointi.

1.1.2. Käyttö

Ohjeistoa tulisi käyttää

- käytännönläheisten toimintatapojen kehittämiseen työpaikka-, yritys-, organisaatio- ja sektoritasoilla sekä kansallisella, alueellisella ja kansainvälisellä tasolla
- keskustelu-, konsultaatio-, neuvottelu- ja kaikenlaisten yhteistyöprosessien edistämiseen hallitusten, työnantajien, työntekijöiden ja heidän edustajiensa sekä tarvittaessa muiden asianosaisten kesken
- antamaan ohjeita kehitettäessä kansallista lainsäädäntöä sekä toimintakäytäntöjä ja -ohjelmia, työpaikka-, yritys-, organisaatio- ja sektorikohtaisia sopimuksia sekä työpaikkakohtaisia käytäntöjä ja toimintasuunnitelmia.

1.2. Soveltamisala

Ohjeisto koskee kaikkia taloudellisen toiminnan alueita julkisilla ja yksityisillä palvelualoilla.

1.3. Määritelmät

Tässä ohjeistossa käytetään seuraavia määritelmiä:

1.3.1. Työpaikkaväkivalta

Mikä tahansa hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeava toiminta, tapahtuma tai käytös, jolla jotakuta henkilöä kohtaan hyökätään tai häntä uhataan, vahingoitetaan taikka loukataan hänen ollessaan työssä tai hänen työnsä suoranaishen tuloksena¹:

- Sisäinen työpaikkaväkivalta on sitä, joka tapahtuu työntekijöiden välillä, mukaan lukien päälliköt ja työnjohtajat.
- Ulkoinen työpaikkaväkivalta on sitä, joka tapahtuu työntekijöiden (ja päälliköiden ja työnjohtajien) sekä kenen tahansa muun työpaikalla olevan henkilön välillä.

1.3.2. Palvelualat

Tässä ohjeistossa palvelualoilla tarkoitetaan seuraavia: kaupalliset alat, koulutus, varainhoito- ja asiantuntijapalvelut, terveyspalvelut, hotelli-, ravintola- ja matkailupalvelut, tiedotusvälineet ja viihdeteollisuus, posti- ja telekommunikaatiopalvelut, julkiset palvelut, liikenne sekä jakelupalvelut. Ohjeisto ei koske alkutuotantoa eikä jalostusta.

1.3.3. Muut asiaankuuluvat määritellyt käsitteet

Asiakas

Tässä ohjeistossa käsite *asiakas* viittaa henkilöön, joka saa henkilökohtaisen palvelun², erotuksena yleisöstä laajemmassa merkityksessä.

Toimivaltainen viranomainen

Ministeriö, valtiollinen virasto tai muu julkinen viranomainen, jolla on valta antaa lainvoimaisia säädöksiä, määräyksiä tai muita ohjeita.

Työnantaja

Henkilö tai organisaatio, joka työllistää yhden tai useampia työntekijöitä.

¹ Viittauksen "suoranaiseen tulokseen" ymmärretään tarkoittavan sitä, että on olemassa selkeä yhteys työhön ja että toiminta, tapahtuma tai käytös tapahtui kohtuullisen ajan kuluessa jälkeensä.

² Esimerkiksi potilaat, matkustajat, käyttäjät, katsojat tai kuulijat.

Tekijä

Henkilö, joka syyllistyy työpaikkaväkivaltaan.

Yhteiskunnallinen vuoropuhelu

Kaikenlaiset neuvottelut, yhteydenpito tai tietojenvaihto hallitusten, työnantajien ja työntekijöiden edustajien välillä koskien talous- ja sosiaalipolitiikkaan liittyviä, yhteisiä intressejä käsitteleviä kysymyksiä.

Uhri

Työntekijä tai työnantaja, joka on työpaikkaväkivallan kohteena.

Työntekijä

Henkilö, joka työskentelee työnantajan palveluksessa joko säännöllisessä tai tilapäisessä työssä.

Työntekijöiden edustaja

Henkilö, joka tunnustetaan sellaiseksi kansallisen lainsäädännön tai käytännön nojalla, työntekijäin edustajien suojelua yrityksessä ja heidän toimintansa helpottamista koskevan yleissopimuksen (nro 135, 1971) mukaisesti.

Työpaikka

Kaikki paikat, joissa työntekijöiden on oltava tai joihin heidän on mentävä työssä vuoksi ja jotka ovat työnantajan suorassa tai epäsuorassa valvonnassa.

1.4. Johtavat periaatteet

- Työturvallisuutta ja -terveyttä sekä työympäristöä koskevan yleissopimuksen (nro 155, 1981) määräysten mukainen, terveellinen ja turvallinen työympäristö edesauttaa suotuisinta mahdollista fyysistä ja mielenterveyttä suhteessa työhön ja voi osaltaan ennaltaehkäistä työpaikkaväkivaltaa.
- Yhteiskunnallinen vuoropuhelu työnantajien, työntekijöiden ja heidän edustajiensa sekä tarvittaessa hallituksen³ kesken on avaintekijä väkivallan vastaisten käytäntöjen ja toimintaohjelmien menestyksekkäässä toimeenpanossa. Tällaisen vuoropuhelun tärkeä asema on vahvistettu ILO:n julistuksessa työelämän perusperiaatteista ja -oikeuksista (1998).

³ Tässä yhteydessä hallituksella tarkoitetaan toimivaltaista viranomaista, kuten tämä on määriteltä tässä ohjeistossa.

- Työpaikkaväkivallan vastaiset käytännöt ja toiminta tulisi kohdistaa myös ihmisarvoisen työn ja keskinäisen kunnioituksen edistämiseen sekä työpaikalla tapahtuvan syrjinnän vastaiseen kamppailuun työmarkkinoilla ja ammatin harjoittamisen yhteydessä tapahtuvaa syrjintää koskevan yleis-sopimuksen (nro 111, 1958) mukaisesti.
- Sukupuolten välisen tasa-arvon edistäminen voisi osaltaan vähentää työpaikkaväkivaltaa.

2. TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN VASTAINEN TOIMINTAPOLITIIKKA

2.1. Toimintakäytännöt

Hallitusten, työnantajien, työntekijöiden ja heidän edustajiensa tulisi, sikäli kuin se on mahdollista, edistää työpaikkakäytäntöjä, jotka edesauttavat työpaikkaväkivallan poistamista. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi yhteistyö hallitusten, työnantajien ja työntekijöiden sekä heidän edustajiensa kesken on välttämätöntä kehitettäessä ja toteutettaessa asianmukaisia käytäntöjä ja menettelytapoja työpaikkaväkivallan riskin rajoittamiseksi mahdollisimman pieneksi.

2.2. Arvot

Tulisi antaa etusija rakentavan työpaikkakulttuurin kehittämislle perustanaan ihmisarvoinen työ, työetiikka, turvallisuus, keskinäinen kunnioitus, suvaitsevaisuus, yhtäläiset mahdollisuudet, yhteistyö ja palvelun laatu. Tämän tulisi sisältää

- selkeät tavoitteet koskien henkilöstöresurssien avainasemaa laadukkaan palvelun saavuttamisessa
- sen seikan tähdentäminen, että organisaatio ja kaikki sen ihmiset omaavat yhteiset tavoitteet
- sitoutuminen työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseen.

Organisaation johdon tulisi laatia selkeä periaate- ja tavoiteohjelma ja tiedottaa siitä, tunnustaen työpaikkaväkivallan poistamispyrkimysten tärkeys.

2.3. Keskeiset asiat

Tavoiteohjelman tulisi käsittää ainakin seuraavat asiat:

- työpaikkaväkivallan määritelmä
- julkilausuma, että minkäänlaista työpaikkaväkivaltaa ei sallittaisi, ei työvoiman keskeistä eikä asiakkaiden suunnalta tulevaa
- sitoumus tukea kaikenlaisia toimia, joilla pyritään työpaikkaväkivallasta ja sen välittömistä haitallisista seurauksista vapaan ympäristön luomiseen
- oikeudenmukaisen valitusjärjestelmän laatiminen siten, että järjestelmä ei anna sijaa koston ja suojaa herjaavilta tai mitättömiltä valituksilta
- tiedotus-, koulutus- ja muut asiaankuuluvat ohjelmat
- toimet työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseksi, valvomiseksi ja, tarvittaessa, poistamiseksi
- väliintuloon ja väkivaltaan puuttumiseen liittyvät toimet sekä väkivaltatapauksen hallinta

- sitoutuminen tehokkaaseen tavoiteohjelmaa koskevaan tiedottamiseen
- luottamuksellisuus.

2.4. Vastuun kohdentaminen

Tavoiteohjelman tulisi sisältää erityisesti

- julkilausuma, että työnjohtajilla ja johdolla on velvollisuus panna tavoiteohjelma täytäntöön ja osoittaa johtajuutta esimerkillään
- sitoumus tarjota johdolle kyky ja keinot, jotka ovat välttämättömiä tavoiteohjelman toteuttamiseksi kaikilla organisaation tasoilla
- vastuun antaminen yksittäisille henkilöille tai ryhmille, joilla on asianmukainen koulutus ja taidot tavoiteohjelman toteutusta varten
- sitoumus, että työntekijät välttävät aiheuttamasta minkäänlaista työpaikkaväkivaltaa
- julkilausuma, että työntekijät tukevat ja rohkaisevat työnantajia luomaan ja panemaan toimeen henkilöstöpolitiikka ja -käytännöt, joilla vastustetaan työpaikkaväkivaltaa.

Tavoiteohjelmasta tulisi tiedottaa kaikille asianosaisille, ja siihen tulisi yhdistää toimia, joilla parannetaan työnantajien, työntekijöiden, suuren yleisön sekä asiakkaiden tietoisuutta työpaikkaväkivallasta.

2.5. Yhteiskunnallinen vuoropuhelu

Työmarkkinajärjestöjen tulisi käydä palvelualojen työpaikkaväkivaltaa käsittelevää yhteiskunnallista vuoropuhelua eri tasoilla (kansallisella, sektori-, yritys- ja työpaikkatasolla), eri muodoissa (neuvottelu, yhteydenpito, tietojenvaihto) ja eri tavoin (virallinen tai epävirallinen), kansallisten tarpeiden ja työelämän suhteita koskevien järjestelmien mukaisesti.

Työpaikkaväkivaltaa koskevaa yhteiskunnallista vuoropuhelua tulisi kehittää jatkuvana prosessina, jonka tavoitteena on turvallisuuden ja terveyden suojeleminen työpaikalla ja palveluiden parantaminen. Työmarkkinajärjestöjen tulisi sisällyttää työpaikkaväkivalta ja sen välittömät haitalliset seuraukset niihin sosiaalisiiin ja työelämäkysymyksiin, jotka kuuluvat yhteiskunnallisen vuoropuhelun piiriin palvelualoilla. Työmarkkinajärjestöjen tulisi yhdessä seurata ja arvioida työpaikkaväkivaltaa.

3. JÄRJESTELYT

3.1. Tehtävä- ja vastuualueet

3.1.1. Hallitukset

Hallitusten tulisi omaksua johtava asema kehitettäessä ja sovellettaessa ennaltaehkäiseviä toimia, mukaan lukien:

- *Tutkimus*: Maidenvälisen yhtenäisyyden saavuttamiseksi, työmarkkinajärjestöjen aktivoimiseksi ja ennaltaehkäisevän toiminnan edistämiseksi toimivaltaisten viranomaisten tulisi kannustaa luotettaviin tietoihin perustuvaa toimintaohjelmien ja menetelmien kehittämistä. Hallitusten tulisi rahoittaa ja tukea tutkimuksia sekä etsiä ja julkistaa hyviä käytäntöjä koskevia tapaustutkimuksia. Tietoja tulisi kerätä ja niiden tulisi olla eriteltävissä sillä tavoin, että niistä voidaan määrittää tiettyihin sektoreihin tai työntekijäryhmiin liittyvät kehityskulut.
- *Ohjeet*: Hallitusten tulisi antaa ohjeita avustaakseen työnantajia ja työntekijöitä ennaltaehkäisevien toimien toteuttamisessa kansallisella ja sektoritasolla. Hallitusten tulisi myös varmistaa, että ennaltaehkäisevät strategiat ja ohjelmat koskevat kaikkia palvelualojen työntekijöitä. Hallitusten tulisi myös edistää ja toteuttaa työpaikkaväkivallan vähentämiseen tähtääviä toimia kansalaisyhteiskunnassa.
- *Lainsäädäntö*: Jotta edettäisiin kohti ennaltaehkäisevää suuntausta, hallitukset voisivat tarvittaessa tarkistaa työturvallisuus- ja työterveys- tai työeläinsäädäntöä yhteistyössä asianmukaisten työmarkkinajärjestöjen kanssa.
- *Taloudelliset voimavarat*: Hallitusten tulisi, mikäli mahdollista ja yhteistyössä työmarkkinajärjestöjen kanssa, pyrkiä löytämään valtion rahoitusta tehokkaiden ennaltaehkäisevien toimien toteuttamista varten.
- *Alueellinen ja kansainvälinen yhteistyö*: Hallitusten tulisi edistää ja tukea yhteistyötä alueellisella ja kansainvälisellä tasolla sekä koettaa saada, hallitustenvälisten järjestöjen kautta, tarvittavaa kansainvälistä apua kansallisten ennaltaehkäisevien ohjelmien tueksi.

Hallitusten tulisi ryhtyä toimiin tunnistaakseen sellaiset työntekijäryhmät, jotka ovat erityisen haavoittuvia työpaikkaväkivallalle, laatia strategioita niiden teki-
jöiden poistamiseksi, jotka tekevät näistä ryhmistä haavoittuvia sekä tarkastella tätä haavoittuvuutta sektorikohtaisesti.

3.1.2. Työnantajat

3.1.2.1. Toimintaohjelmat ja menettelytavat

Työnantajien ja heidän edustajiensa tulisi, sikäli kuin se on mahdollista, edistää työpaikkakäytäntöjä, jotka edesauttavat työpaikkaväkivallan poistamista. Toteut-

taessaan näitä tavoitteita työnantajien tulisi neuvotella työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa kehittääkseen ja pannaan täytäntöön asianmukaisia toimintaohjelmia ja menettelytapoja työpaikkaväkivallan riskin poistamiseksi tai rajoittamiseksi mahdollisimman pieneksi. Näiden ohjelmien ja menettelytapojen tulisi sisältää

- *Riskien vähentäminen ja johtaminen*: Työnantajien tulisi varmistaa, että asianmukaista riskinarviointia suoritetaan heidän työpaikoillaan. Työnantajien, työntekijöiden ja heidän edustajiensa tulisi myös tehdä yhteistyötä kehittääkseen riskien arvioimiseen soveltuvia strategioita. Työnantajien tulisi yhteistyössä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa ryhtyä toimenpiteisiin varmistaa, että asianmukaisin ennaltaehkäisevin toimin vähennetään sellaisia lisäriskejä, jotka liittyvät työskentelyyn erityisen riskialttiissa tehtävissä, erityisissä olosuhteissa tai tiettyinä vuorokaudenaikoina.
- *Kansalliset, sektorikohtaiset ja työpaikka- tai yritystason sopimukset*: Työnantajien tulisi pyrkiä sisällyttämään työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemistä koskevia määräyksiä kansallisiin sekä sektori-, työpaikka- ja yrityskohtaisiin sopimuksiin.
- *Henkilöstöpolitiikka*: Työnantajien tulisi laatia toimintaohjelmia ja -käytäntöjä, joilla edistetään keskinäistä kunnioitusta ja ihmisarvoa työssä.
- *Valitus- ja kurinpitomenettelyt*: Työnantajilla tulisi olla menettelytavat, joita työntekijät ja heidän edustajansa voivat käyttää työpaikkaväkivaltaa koskevissa valituksissa. Työpaikkaväkivaltaa koskevat syytökset tulisi, sikäli kuin mahdollista, pitää luottamuksellisina siihen asti, kun tutkinta on saatettu päätökseen.

3.1.2.2. Tiedotus ja koulutus

Työnantajien tulisi yhteistyössä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa aloittaa ja tukea työpaikoillaan ohjelmia, joilla työntekijöille annetaan tiedotusta ja koulutusta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisestä, organisaation olemassa olevista toimintaohjelmista ja strategioista sekä työntekijöille annettavasta tuesta, mikäli työpaikkaväkivaltaa esiintyy.

3.1.3. Työntekijät

Työntekijöiden ja heidän edustajiensa tulisi kaikin kohtuullisin tavoin huolehtia siitä, että työpaikkaväkivaltaan liittyvät riskit ennaltaehkäistään, vähennetään ja poistetaan. Tämän tavoitteen toteuttamisessa heidän tulisi

- tehdä yhteistyötä työnantajien kanssa työturvallisuus- ja työterveystoimikunnissa työturvallisuutta ja -terveyttä sekä työympäristöä koskevan suosituksen (nro 164, 1981) mukaisesti
- tehdä yhteistyötä työnantajien kanssa asianmukaisten riskinarviointistrategioiden ja ennaltaehkäisevien toimintaohjelmien kehittämisessä. Näi-

den toimintaohjelmien ja strategioiden tulisi tunnustaa työntekijöiden ja heidän edustajiensa oikeus aloittaa valitusmenettely työpaikkaväkivaltatapauksessa.

- työskennellä yhdessä työnantajien kanssa kehitettäessä ja toteutettaessa työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemistoimia
- pyrkiä sisällyttämään määräyksiä työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisestä ja valvonnasta kansallisiin sekä sektori-, työpaikka- ja yritysokoisiin sopimuksiin
- tiedottaa asianmukaisten rakenteiden kautta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisestä, mukaan lukien säännöllisesti päivitettyt tiedot työntekijöiden oikeuksista
- tehdä yhteistyötä työnantajien kanssa kehitettäessä kaikille työntekijöille suunnattua koulutusta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisestä
- varmistaa, että työntekijät ja heidän työsuojeluvaltuutettunsa puuttuvat yhteistyössä työnantajien kanssa sellaisiin tekijöihin, jotka lisäävät työpaikkaväkivallan riskiä tietyillä työpaikoilla tai tiettyjä tehtäviä suoritettaessa
- raportoida työpaikkaväkivaltatapauksista.

3.1.4. Yleisö ja asiakkaat

Asiakkaat ja yleisö ovat avainasemassa palvelualojen työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisessä. Keskeisimpien yleisö- ja asiakasryhmien edustajat tulisi tarvittaessa ottaa mukaan kehittämään yhteiskunnan toimintaohjelmia ja strategioita työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseksi.

3.2. Taidot, tiedot ja koulutus

3.2.1. Työntekijöiden kouluttaminen

Palvelualojen työpaikkaväkivaltaa koskevan koulutuksen tulisi perustua toimintaohjelmakokonaisuuteen, ja sitä tulisi antaa jatkuvasti tai määräajoin, erityistarpeista riippuen. Sitä tulisi antaa soveltuvoin tavoin joko työnantajan yksin tai työnantajan yhteistyössä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa kaikille työntekijöille ja heidän edustajilleen, työnjohtajille sekä johdolle. Työnantajien tulisi aloittaa ja tukea työpaikoillaan ohjelmia, joilla työntekijöille annetaan tiedotusta ja koulutusta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemisestä, organisaation olemassa olevista toimintaohjelmista ja strategioista sekä työntekijöille annettavasta tuesta, mikäli väkivaltaa esiintyy.

Palvelualojen työpaikkaväkivaltaa koskeva koulutus voisi sisältää seuraavia teemoja:

- mahdollisesti väkivaltaisten tilanteiden tunnistamiskyvyn parantaminen
- tapahtumien arviointitaitojen, aktiivisen selviytymisen ja ongelmanratkaisutaitojen parantaminen

- sellaisten ihmissuhde- ja kommunikointitaitojen juurruttaminen, jotka voisivat ennaltaehkäistä ja tehdä vaarattomaksi mahdollisesti väkivaltaisen tilanteen
- sellaisten myönteisten asenteiden lisääminen, jotka edesauttavat hyvän työilmapiirin syntymistä
- riskinarvioinnin perusteella tarvittava itsevarmuutta lisäävä koulutus
- riskinarvioinnin perusteella tarvittava itsepuolustuskoulutus.

Tiettyjä sektoreita ja ammatteja koskevissa ohjeissa tulisi lisäksi määrittää erityiset koulutustarpeet ja taidot, joita tarvitaan työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseksi tai siitä selviytymiseksi erityisissä olosuhteissa.

3.2.2. Työnjohtajien ja johdon kouluttaminen

Sen lisäksi, että työnjohtajat ja johtohenkilöstö osallistuvat kaikille työntekijöille suunnattuihin tiedotus- ja koulutusohjelmiin, heidän tulisi saada asianmukaista koulutusta, jotta he kykenevät

- antamaan selostuksia ja vastaamaan kysymyksiin organisaation toimintalinjoista koskien väkivaltaa
- tunnistamaan henkilöstön työsuorituksissa ja käyttäytymisessä tapahtuvia muutoksia, jotka voivat olla merkinä työpaikkaväkivallan riskeistä
- arvioimaan työympäristöä sekä tunnistamaan työmenetelmiä tai olosuhteita, joita voitaisiin muuttaa tai parantaa työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja poistamiseksi
- tukemaan toipuvia työntekijöitä sekä neuvomaan ja auttamaan näitä hallinnollisissa menettelyissä
- varmistamaan, että kaikki tiedot työntekijöistä, jotka ovat alttiina työpaikkaväkivallalle tai kärsivät siitä pidetään luottamuksellisina, kansallisen lainsäädännön ja määräysten mukaisesti
- johtamaan henkilöstöä ja tiimejä keskinäisen kunnioituksen periaatteen mukaisesti sekä luomaan työympäristön, jossa noudatetaan tätä periaatetta.

3.2.3. Tiedotus

Toimivaltaisten viranomaisten ja työnantajien tulisi, yhteistyössä työntekijöiden edustajien kanssa, saattaa tarvittaessa työpaikkaväkivaltaa koskevaa tietoa kaikkien työntekijöiden, työnjohtajien ja johdon saataville. Tämän tiedon tulisi sisältää

- tietoa palvelualojen työpaikkaväkivallan luonteesta ja syistä
- tietoa palvelualojen työpaikkaväkivallan laajuudesta ja tyypillisistä esiintymisaloista
- toimenpide-ehdotuksia siitä, miten tällaisia ongelmia voidaan ennaltaehkäistä sekä hyviä käytäntöjä, joilla ongelmia voidaan vähentää ja poistaa

- tietoa tasa-arvoasioista, monikulttuurisuudesta ja syrjinnästä, jotta saadaan tarvittaessa parannettua näitä asioita koskevaa tietoisuutta
- tietoa väkivaltaa koskevista laeista ja määräyksistä, jotka ovat yleispäteviä sekä niistä laeista ja määräyksistä, jotka koskevat tiettyä työpaikkaa tai palvelua
- tietoa palveluista, jotka ovat saatavilla työpaikkaväkivallan uhrien auttamiseksi, mukaan lukien tarvittaessa tiedot riskinarvioinneista ja hoitoonohjauksesta, neuvonnasta sekä hoito- ja kuntoutusohjelmista.

3.3. Rekisteröinti ja ilmoitukset työpaikalla

Organisaation koon ja toiminnan luonteen mukaisesti työnantajan tulisi laatia asiakirjat työpaikkaväkivallan hallintajärjestelmästä, ylläpitää niitä sekä tiedottaa niistä, sisältäen seuraavat:

- työpaikkaväkivaltaa koskeva terveys- ja turvallisuusohjelma
- tarkasti ja ajanmukaisesti laadittu järjestelmä, johon rekisteröidään työpaikkaväkivallan eri muotojen ominaispiirteet. Kaikkien työpaikkaväkivaltatapausten asianmukainen rekisteröinti on tärkeää, jotta organisaatio voi oppia kokemuksistaan.
- tähän asiakokonaisuuteen kuuluvat järjestelyt, menettelytavat, ohjeet ja muut sisäiset asiakirjat, selkeästi kirjoitettuna ja sillä tavoin esitettyinä, että ne ovat ymmärrettäviä käyttäjilleen
- tarvittava pääsy työpaikkaväkivallan kannalta olennaisiin rekistereihin, ottaen huomioon luottamuksellisuuden tarve
- rekisterit riskityypeistä, joille työntekijät ovat altistuneet sekä seurannan tuloksista ja työpaikkaväkivaltatapauksista.

3.4. Viestintä

Viestintää ja yhteydenpitoa johdon ja työntekijöiden välillä sekä työntekijöiden kesken voidaan lisätä, kun

- viestintäkanavat luodaan pysyviksi, jotta ne ovat jatkuvasti helposti käytettävissä tietojen vaihtamiseksi ja palvelutoimintaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi
- erityisiä viestintäkanavia luodaan sellaisia ajanjaksoja varten, jolloin tehdään uudistuksia ja organisatorisia muutoksia
- otetaan käyttöön palautejärjestelmä
- on aikaa keskusteluille, tietojenvaihdolle ja ongelmanratkaisulle.

4. SUUNNITTELU JA TOIMEENPANO

4.1. Tilanteen tarkastelu

Organisaation olemassa olevaa turvallisuusjohtamisjärjestelmää ja asiaankuuluvia järjestelyjä tulisi tarkistaa tarvittaessa. Tämän tulisi käsittää epävirallinen tulkinta vallitsevasta tilanteesta koskien väkivaltatapauksia.

4.1.1. Vallitseva tilanne

Työnantajien ja työntekijöiden sekä heidän edustajiensa tulisi yhdessä arvioida väkivallan vaikutuksia työpaikalla. Seuraavien indikaattorien, muiden muassa, tulisi antaa hyödyllistä tietoa ongelman luonteen ja laajuuden tunnistamiseksi ja arvioimiseksi tietyllä työpaikalla:

- kansalliset ja paikalliset tutkimukset väkivallan laajuudesta yhteisössä, jossa palveluja tarjotaan
- tutkimukset, jotka on tehty samanlaisissa työpaikoissa tai palveluissa
- toistuvat poissaolot
- sairaslomat
- onnettomuuksien määrä
- henkilöstön vaihtuvuus
- työnjohtajien ja johdon, työntekijöiden ja heidän edustajiensa, työsuojeluhenkilöstön sekä työterveys- ja sosiaalipalveluhenkilöstön näkemykset.

4.1.2. Riskinarviointi

Riskinarviointi tulisi suorittaa työnantajien ja työntekijöiden osallistumisen ja tuen avulla. Siinä tulisi määrittää riskien laajuus tietyissä paikoissa ja olosuhteet, joissa riskit ilmenevät sekä riskit, jotka liittyvät erityisen haavoittuviin ryhmiin. Muistilistat aihepiireistä tai näkökohdista, jotka tulisi ottaa huomioon väkivaltariskin arvioinnissa työpaikalla voivat olla hyödyllinen työväline, ja niitä tulisi kehittää yhdessä.

Suoritettaessa työpaikkaväkivaltaa koskevaa riskinarviointia seuraavat mahdolliset merkit työpaikan kireistä henkilösuhteista tulisi ottaa huomioon:

- jonkun henkilön ruumiillinen vahingoittaminen tai pahoinpitely, joka johtaa tosiasialliseen vammaan
- voimakas ja jatkuva väkivaltainen hyväksikäyttö, kuten
- sanallinen hyväksikäyttö, mukaan lukien kiroaminen, solvaukset tai alenuttavainen kielenkäyttö
- aggressiivinen ruumiinkieli, joka ilmaisee pelottelua, halveksintaa tai ylenkatsetta
- häirintä, mukaan lukien ahdistelu, kiusaaminen sekä rasistinen ja seksuaalinen häirintä

- vahingoittamisaikomuksen ilmaiseminen, mukaan lukien uhkaava käytös sekä sanalliset ja kirjalliset uhkaukset.

4.1.3. Väkivaltatapauksen rekisteröinti työpaikkatasolla

Työpaikkaväkivaltatapaukset tulisi rekisteröidä, koska on tärkeää, että organisaatio voi oppia kokemuksistaan. Työnantajien tulisi tarkastella näitä kokemuksia tunnistaakseen malleja ja kehityskulkuja, mukaan lukien:

- työpaikkaväkivallan lähteiden tunnistaminen sisäisiksi tai ulkoisiksi, mikäli mahdollista
- vakavuusasteet
- väkivallan kohdistuminen tiettyihin aloihin tai tehtävätyyppeihin
- syyllisen ja uhrin ominaispiirteet
- väkivallan muodot
- mahdolliset myötävaikuttavat tekijät, kuten viivästykset palveluntarjonnassa
- tilannekohtaiset tekijät (kotikäynnit, kassapalvelut tai vastaavat "palvelutiskiltä", olosuhteet varsinaisten työntekijöiden ulkopuolella)
- muut riskitekijät, kuten vuorokaudenaika.

4.1.4. Rekisteröinti sektori-, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla

Sektori-, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla tarvitaan kokonaisvaltainen lähestymistapa, jossa ovat osallisina hallitukset, työnantajat ja työntekijät sekä heidän edustajansa, jotta kerätään ja arvioidaan palvelualojen väkivaltaa koskevia tietoja laajalti eri lähteistä ja siten, että kansallisella tasolla kiinnitetään asiaankuuluvaa huomiota luottamuksellisuus- ja yksityisyyskysymyksiin kansallisen lainsäädännön ja määräysten mukaisesti.

- Palvelualoilla tulisi tunnistaa palvelutoiminnot ja ammatit, joissa on erityisen suuri väkivallan riski.
- Rekisteröintimenettelyissä käytettyjen väkivaltaluokittelujen, kuten "hyväksikäyttö", "uhka" ja "pahoinpitely", yhdenmukaistamistyötä olisi aiheellista jatkaa.
- Rikosoikeusjärjestelmän puitteissa kerätyt tilastotiedot työpaikkaväkivallasta tulisi yhdistää työterveys- ja työturvallisuusviranomaisten keräämiin tilastoihin, tasa-arvoviranomaisten häirintätilastoihin sekä yksittäisten organisaatioiden henkilöstöhallinnon tilastoihin.
- Kun on saatavilla huomattava määrä kansallista tilastotietoa, valtion viranomaisten tulisi kartoittaa kehityskulkuja ja arvioida erilaisten ennaltaehkäisevien toimien vaikuttavuutta.

4.2. Toimeenpano

Tulisi tehdä asianmukaiset järjestelyt, jotta työpaikkaväkivaltaa ja tarvittaessa siihen puuttumista koskevan hallintajärjestelmän riittävä toimeenpano toteutuu.

4.3. Valvontatoimet: strategiat väkivallan ennaltaehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja hallitsemiseksi sekä siitä selviytymiseksi

4.3.1. Väkivallan vastaisten strategioiden kehittäminen työpaikalla

Kehitettäessä työpaikkaväkivaltaa koskevia toimintaohjelmia ja strategioita seuraavat seikat tulisi ottaa erityisesti huomioon:

- työpaikkaväkivalta on vahingollista työpaikan toiminnalle ja palvelujen laadulle, ja tällaisten ongelmien vastaiset toimet ovat olennainen osa organisatorista kehitystä ja ihmisarvoisen työn edistämistä
- väkivaltaa aiheuttavien syiden koko kirjon tarkastelu on avuksi, kun määritetään parempia ennaltaehkäiseviä strategioita
- ennaltaehkäisevät toimet ovat osoittautuneet erityisen tehokkaiksi, ja niille tulisi antaa etusija aina kun mahdollista
- lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tavoitteet ja strategiat tulisi määrittää mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta toiminta organisoidaan toteuttamaan realistisesti saavutettavissa olevat päämäärät sovittujen aikataulujen puitteissa
- toiminta tulisi rakentaa sarjaksi olennaisia vaiheita, johon sisältyy työpaikkaväkivallan tunnistaminen, riskinarviointi, asiaan puuttuminen, seuranta ja arviointi.

4.3.2. Työpaikkaväkivallan vastaisen tietoisuuden lisääminen ja yhteistyö

Hallitusten, työnantajien ja työntekijöiden sekä heidän edustajiensa tulisi olla aktiivisesti mukana antamassa palvelualueiden väkivallan vähentämiselle asiaan kuuluva etusija, mukaan lukien toimet, joiden tavoitteena on

- edistää sitä, että työpaikkaväkivalta tunnustetaan suureksi uhaksi terveydelle ja turvallisuudelle, palvelutehokkuudelle, tuottavuudelle, tasavertaiselle kohtelulle ja ihmisarvoiselle työlle
- jakaa tietoa palvelualueiden työpaikkaväkivallasta
- seurata ja tarkastella palvelualueiden työpaikkaväkivaltaa sekä antaa näkemyksiä, ehdotuksia ja lausuntoja hallitukselle, lakiasäätävälle elimille ja ympäröivälle yhteisölle.

Hallitusten, työnantajien ja työntekijöiden sekä heidän edustajiensa tulisi harjoittaa paikallista, alueellista ja kansainvälistä yhteistyötä pyrkiessään vähentämään työpaikkaväkivaltaa.

4.4. Organisatoriset ennaltaehkäisevät toimet

Seuraavat ehdotukset voidaan ottaa huomioon koskien viestintää ja työkäytäntöjä.

4.4.1. Viestintä

Parantunut viestintä voi vähentää työpaikkaväkivallan riskiä. Sen tulisi muodostua seuraavista:

- ajanmukaiset ja riittävät tiedot yleisölle ja asiakkaille
- asiakkaalle annetut mahdollisuudet tehdä huomautuksia palvelun laadusta sekä näiden huomautusten huomioon ottaminen
- toimet valitusten käsittelemiseksi.

4.4.2. Työkäytännöt

Työkäytäntöjä koskevien ennaltaehkäisevien toimien tulisi sisältää seuraavien seikkojen huomioon ottaminen:

- henkilöstön määrä
- palvelukapasiteetti ja resurssit
- työnkuormitus
- aikataulutus
- työpaikan sijainti
- arvoesineiden käsittelyn turvallisuus
- eristyksissä olevien työntekijöiden mahdollisuus lähestymiseen tai kontaktiin
- palveluun liittyvät erityiset tarpeet ja yleisön odotukset.

4.5. Työympäristön parantaminen

4.5.1. Fyysinen ympäristö

Työpaikan fyysiset piirteet voivat olla tekijöitä, jotka torjuvat työpaikkaväkivaltaa. Seuraavat seikat tulisi ottaa huomioon: melu-, valaistus- ja lämpötilataso.

4.5.2. Työpaikan turvallisuusasioita

Seuraavat seikat tulisi ottaa huomioon palvelualojen työpaikkaväkivallan riskin rajoittamiseksi mahdollisimman pieneksi:

- erityisen riskialttiiden alueiden ja riskitason määrittäminen
- pääsy työpaikalle ja sieltä pois, mukaan lukien pysäköintialueet ja liikennevälineet
- turvapalvelujen olemassaolo
- avoimen näkyvyyden esteiden poistaminen työpaikalla
- yleisöltä kiellettyjen alueiden määrittäminen
- turvajärjestelmien asentaminen vaarallisille alueille, työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa käytyjen neuvottelujen jälkeen
- aseiden kieltäminen, paitsi tietynlaiseen työhön luonnostaan kuuluvana vaatimuksena

- rajoitukset koskien alkoholia ja huumausaineita työpaikalla⁴
- kulunvalvontajärjestelmät työntekijöille ja/tai vierailijoille tarvittaessa (tunnistus, vastaanottopöydät ja -alueet, portit ja niin edelleen)
- henkilökortit työntekijöille tarvittaessa
- vierailijoiden tunnistus tarvittaessa
- organisaatioiden keskinäinen yhteistyö yhteisen turvallisuuden hyväksi.

4.6. Välikohtauksiin liittyvät valmiudet ja toimenpiteet

Kaikissa organisaatioissa tulisi laatia ja ylläpitää järjestelyt väkivallan ennaltaehkäisemiseksi sekä siihen valmistautumiseksi ja reagoimiseksi. Näissä järjestelyissä tulisi määrittää väkivaltatapausten ja -tilanteiden riski työpaikalla sekä kohdistaa huomio niiden ennaltaehkäisemiseen (katso luvut 4.1–4.5).

Organisaation reaktion väkivaltatapauksessa tulisi sisältää suunnitelma siitä, miten kohdataan väkivaltatapauksen jälkeen organisaatiossa esiintyvät erilaiset ilmenemismuodot, sekä ruumiillisen seurauksen että henkisten seurausten muodossa, sikäli kuin mahdollista.

4.6.1. Toimenpidesuunnitelmat

Olisi hyödyllistä olla olemassa hallintasuunnitelmat yhtäältä työpaikkaväkivaltatilanteiden ja niihin liittyvien ongelmien hoitamiseksi ja toisaalta työpaikkaväkivaltaa kohdanneiden yksilöiden auttamiseksi väkivaltatapausten tai väkivaltaisen käytöksen jälkivaikutusten käsittelemisessä sekä fyysisesti että psyykkisesti. Näiden suunnitelmien tulisi olla saatavilla ja ne tulisi testata etukäteen. Näiden suunnitelmien tulisi sisältää toimenpiteitä, joilla ennaltaehkäistään, sikäli kuin tämä on mahdollista, jälkitraumaattiseen stressiin liittyvien vakavien psyykkisten tai fyysisten ongelmien kehittyminen.

4.6.2. Johdon tuki

Johdon tulisi antaa tukea kaikille työpaikkaväkivallan kohteeksi joutuneille työntekijöille. Erityisesti johdon tulisi

- käsitellä väkivallan välitöntä jälkivaikutusta ja tähän liittyviä ongelmia
- rajoittaa työpaikkaväkivallan vaikutus mahdollisimman pieneksi sallimalla tai suosittelemalla työntekijälle lomaa tarvittaessa
- antaa tietoa väkivaltaa kohdanneiden työntekijöiden lähiomaisille
- panna alulle ajanmukainen sisäinen tutkinta tarvittaessa.

⁴ Katso luku 5 ILO:n ohjeistosta koskien alkoholi- ja huumausaineasioiden hallintaa työpaikalla (Geneve, ILO, 1996).

4.7. Huomion kohdistaminen yksilöön: lääkinnälliset ja muut toimenpiteet

Koulutuksen ja parantuneen viestinnän lisäksi tulisi kehittää seuraavia toimenpiteitä, jotta vahvistetaan yksilöiden kykyä myötävaikuttaa työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseen.

4.7.1. Lääkinnällinen hoito

Työpaikkaväkivaltaa kohdanneille työntekijöille tulisi tarvittaessa olla saatavilla asianmukaista lääkinnällistä hoitoa.

Yrityksissä, joilla on terveydenhoitopalvelut, työnantajan tulisi tarvittaessa ohjata ne, joilla vaikuttaa olevan väkivaltaan liittyviä ongelmia, näiden palvelujen piiriin, mikäli tällainen hoito kuuluu näissä palveluissa toimivien ammattilaisten pätevyysalueeseen.

Mikäli yrityksillä ei ole tällaisia palveluja tai tapausten määrä ylittää sisäisen henkilöstön kapasiteetin, työnantajan tulisi ohjata työntekijät asianmukaiseen hoitoon yrityksen ulkopuolelle.

4.7.2. Tuki

Tuki, keskustelumahdollisuuksien muodossa tai muin keinoin, yhteistyössä työntekijöiden edustajien kanssa, voi olla hyödyllistä kaikille työpaikkaväkivaltaa suoranaisesti tai välillisesti kohdanneille; esimerkiksi neuvonta ja psykologin hoito tarvittaessa.

4.7.3. Kokemusten läpikäyminen

Työnantajan tulisi, yhteistyössä työntekijöiden edustajien kanssa, järjestää työpaikkaväkivaltaa kohdanneille työntekijöille tarvittaessa mahdollisuus osallistua tilaisuuteen, jossa käydään läpi kokemuksia. Se voisi sisältää seuraavaa:

- henkilökohtaisten kokemusten jakaminen toisten kanssa, väkivallan vaikutuksen häivyttämiseksi
- työpaikkaväkivaltaa kohdanneiden auttaminen ymmärtämään ja kohtamaan se, mitä on tapahtunut sekä sen seuraukset
- luottamuksen jälleenrakentaminen ja tuen antaminen
- keskittyminen tosiseikkoihin ja tiedottaminen
- saatavilla olevasta avusta kertominen.

4.7.4. Seurausten lieventäminen

Hallitusten tulisi edistää hoidon ja tuen antamista työpaikkaväkivallan uhreille julkisten terveydenhoito-ohjelmien, tarvittaessa hoitoon pääsyn, sosiaaliturva-

järjestelmien, työturvallisuus- ja työterveysjärjestelmien sekä muiden hallituksen aloitteiden keinoin. Kuntoutusta tulisi järjestää saataville, ja sen olemassaolosta tulisi tiedottaa kaikille työpaikkaväkivaltaa kohdanneille.

Työnantajan tulisi, yhteistyössä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa, antaa tukea työpaikkaväkivaltaa kohdanneille koko kuntoutumisajanjakson ajan ja sallia tarvittava aika toipumiseen, kohtuuden rajoissa.

Mikäli vain mahdollista ja sopivaa, työntekijöitä tulisi rohkaista palaamaan työhön, välttämällä liiallisia paineita ja tehden tarvittaessa erityisiä työjärjestelyjä takaisinpaluun ja sopeutumisen helpottamiseksi.

4.8. Valitus- ja kurinpitomenettelyt

Hallitusten, työnantajien ja työntekijöiden sekä heidän edustajiensa tulisi toimia yhteistyössä kehittääkseen valitus- ja kurinpitomenettelyt työpaikkaväkivaltaa koskevien valitusten käsittelemiseksi. Näiden menettelyjen tulisi sisältää oikeudenmukainen ja puolueeton prosessi valitusten tutkimiseksi ja ratkaisemiseksi. Tämän prosessin tulisi varmistaa, että valituksen kohteena oleva työntekijä tietää syytösten yksityiskohdat ja sen, kuka ne on esittänyt, että hänellä on mahdollisuus vastata syytöksiin ja hän saa osakseen puolueettoman, itsenäisen ja oikeudenmukaisen kuulustelun ja käsittelyn sellaisen päätöksentekijän suorittamana, joka ei ole ennakolta ratkaissut asiaa; että vainotuksi joutuminen estetään; ja että luottamuksellisuutta ja aikarajoja kunnioitetaan. Kustoa uhreja tai todistajia kohtaan ei tulisi sallia.

4.9. Yksityisyys ja luottamuksellisuus

Hallitusten ja työnantajien tulisi varmistaa, että kaikki tiedot, jotka liittyvät valituksiin ja kurinpitomenettelyihin, lääkekäyttöön, lääkekäyttöön, kokemusten läpikäymiseen, neuvontaan ja kuntoutukseen pidetään luottamuksellisina, kansallisten lakien ja määräysten mukaisesti.

5. SEURANTA JA ARVIOINTI

Työpaikkaväkivallan hallintajärjestelmän tehokkuuden määrittämiseksi tulisi suorittaa määräaikaisarviointeja valvottaessa ja ennaltaehkäistäessä työpaikkaväkivaltaa. Pätevien henkilöiden tulisi suorittaa arvioinnit, ja arviointien tulokset tulisi viestittää niille osapuolille, joita asia koskee.

5.1. Työpaikkaväkivaltaa ennaltaehkäisevien toimien seuranta ja arviointi

Työnantajan tulisi, yhteistyössä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa, arvioida työpaikkaväkivaltaa ennaltaehkäisevien toimien vaikuttavuutta. Tämän tulisi sisältää

- käyttöön otettujen toimenpiteiden tulosten säännöllinen seuranta
- arviointikriteerien kehittäminen ja säännöllisen palautteen vastaanottaminen sen tarkistamiseksi, kuinka hyvin toimenpiteet ja käytännöt toimivat sekä niiden muuttamiseksi tarvittaessa
- johdon ja työntekijöiden yhteisten kokousten järjestäminen määräajoin, jotta keskustellaan käyttöön otetuista toimista
- hallintasuunnitelman säännöllinen tarkistaminen, mukaan lukien toimintaohjelman toimeenpanon arviointi.

5.2. Organisaation oppiminen väkivaltaan liittyvissä asioissa

Työnantajan tulisi, yhteistyössä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa, kehittää strateginen oppimisprosessi koskien työpaikkaväkivaltaan liittyviä asioita ja sisältäen seuraavat:

- oppiminen kokemuksista, joita on saatu työpaikkakäytäntöjen suunnittelusta, toimeenpanosta ja arvioinnista
- työpaikkakulttuurin, työorganisaation ja työympäristön laadun uudelleen arviointi, jotta työpaikkaväkivaltaan puututaan tehokkaasti
- sellaisen riskinhallintamenettelyn aktivointi, joka tekee työpaikkaväkivallan poistamisesta ja työympäristön parantamisesta jatkuvan prosessin organisaatiossa.

Tällainen lähestymistapa voisi myös myötävaikuttaa palvelun laadun, tuottavuuden ja ihmisarvoisen työn edistämiseen.

