

HYVÄT KÄYTÄNNÖT TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN JA -KIUSAAMISEN HALLINNASSA

Avainsanat: työpaikkaväkivalta, häirintä, työpaikkakiusaaminen, interventiot, psykososiaalisten riskien hallinta

Johdanto

Työhön liittyvät psykososiaaliset riskit ovat sellaisia työn suunnitteluun ja hallintaan, sosiaaliseen työympäristöön ja työjärjestelyihin liittyviä työn piirteitä, jotka voivat aiheuttaa psyykkistä tai fyysistä haittaa työntekijälle. Ne ovat tämän päivän työelämän keskeisimpiä työterveyden ja -turvallisuuden haasteita, ja ne liittyvät myös työväkivaltaan, häirintään ja kiusaamiseen työssä. Asiakasväkivallasta puhutaan kun väkivaltaa kohdistava henkilö on asiakas, potilas tai oppilas. Kiusaaminen määritellään useimmin tilanteeksi, jossa joku työpaikalla joutuu toistuvan ja pitkään jatkuvan kielteisen, nöyryyttävän, painostavan tai vihamielisen käyttäytymisen kohteeksi.

Neljännän Euroopan työolotutkimuksen (2007) mukaan 6 %:a työntekijöistä oli uhattu fyysisellä väkivallalla, 4 % oli kokenut fyysistä väkivaltaa ja 5 % kiusaamista ja/tai häirintää työpaikalla viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana. Sekä uhkailun ja väkivallan että kiusaamisen, riski oli suurin terveydenhuollossa, julkishallinnossa ja maanpuolustuksessa. Riski oli keskimääräistä suurempi myös kuljetuksessa ja viestinnässä, hotelli- ja ravintolatyössä sekä opetustyössä. Työpaikkaväkivalta on tärkeä terveys- ja turvallisuuskysymys, mutta se on myös eettinen kysymys ja siitä näkökulmasta olennainen kaikessa palvelutyössä. Euroopan työmarkkinakeskusjärjestöt solmivat puitesopimuksen häirinnästä ja väkivallasta työpaikoilla vuonna 2007.

Tavoite

Tämä tietolehti esittelee lyhyesti työhön liittyvän väkivallan (asiakasväkivallan ja työpaikkakiusaamisen) ennaltaehkäisyyn ja hallintaan kohdistuvien hyvien käytäntöjen tärkeimmät periaatteet siten kuin ne on määritelty psykososiaalisten riskien hallinnan eurooppalaisessa viitekehityksessä (PRIMA-EF). Tavoitteena on tarjota lähtökohdat ja toiminnan kehykset organisaatioille, sosiaalipartnereille ja asiantuntijoille, jotka haluavat toteuttaa toimenpiteitä työpaikkaväkivallan ennalta ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi EU:n alueella ja kansainvälisesti.

Lähestymistapoja kiusaamisen ja väkivallan ehkäisyyn ja hallintaan työpaikalla

Psykososiaalisten riskien hallintaan kohdistuvat lähestymistavat jaetaan usein toiminnan kohteen perusteella organisaatioon, tehtävään tai työhön ja yksilöön kohdistuviin toimenpiteisiin. Toisaalta erotetaan kolme toiminnan tasoa: primaari-, sekundaari- ja tertiääritaso.

*Primaaritaso*n toimenpiteet ovat ennakoivia. Niiden tavoitteena on vähentää kiusaamiseen ja väkivaltaan johtavia riskejä työssä. Tällaisia ennaltaehkäiseviä toimintatapoja ovat esimerkiksi kiusaamisen vastaiset menettelytavat ja toimintamallit, väkivaltatilanteiden rekisteröinti sekä työhön ja työympäristöön liittyvien kiusaamiseen ja väkivaltaan johtavien riskitekijöiden vähentäminen työssä ja työoloissa sekä ja työympäristön uudelleensuunnittelu. *Sekundaaritaso*n toimenpiteillä lisätään työntekijöiden yksilöllisiä resursseja kohdata väkivaltatilanteita tai katkaistaan väkivallan etenevä kierre. Väkivalta- ja kiusaamisinterventioihin voi kuulua



esimerkiksi koulutusta, henkilöstökyselyjä sekä konfliktien ja kiusaamiskokemusten selvittämistä. *Tertiääritason* toimenpiteiden tavoitteena on vähentää ja parantaa kiusaamisen ja väkivallan työntekijöille aiheuttamia vaurioita. Toimenpiteitä ovat esimerkiksi organisaatiotason sopimukset ja ohjelmat jälkihoidosta sekä yksilöllinen neuvonta ja terapia.

Näkökulmia työpaikkaväkivallan ja kiusaamisen ehkäisemiseen ja hallintaan tähtääviin interventioihin

Osana psykososiaalisten riskien hallinnan Eurooppalaisen viitekehityksen (PRIMA-EF) kehittämisprosessia toteutettiin Euroopan laajuinen selvitys (kirjallisuuskatsaus ja asiantuntijahaastattelut), jonka avulla tunnistettiin onnistuneiden interventioiden keskeiset ominaisuudet sekä asiat, jotka tulisi ottaa huomioon työpaikkaväkivaltaa ja -kiusaamista ehkäisevässä ja vähentävässä työssä.

Sekä asiakasväkivalta että työpaikkakiusaaminen ovat moniulotteisia ilmiöitä. Työpaikkaväkivallan ja -kiusaamisen ehkäisyssä ja hallinnassa tarvitaan kokonaisvaltainen lähestymistapa, johon sisältyy yksilötason, työtehtävä/ryhmä- ja työyhteisötason, organisaatiotason sekä yhteiskuntatason toimia. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tulisi priorisoida.

Sekä työyhteisön ulkopuolelta että sen sisältä kohdistuvan työpaikkaväkivallan hallinnan lähtökohta on nollatoleranssi kaikentyyppistä fyysistä ja psykologista väkivaltaa kohtaan.

- Interventioiden suunnittelun tulee perustua tutkimustietoon kiusaamis- ja väkivaltatilanteiden taustoista, riskeistä ja niiden etenevästä luonteesta sekä tieteellisiin teorioihin.
- Toimenpiteiden pohjana tulee olla kunnollinen tilanneanalyysi tai riskien arviointi.
- Interventiot tulee sovittaa vastaamaan kyseessä olevan organisaation ja yksilöiden ongelmia ja tarpeita (esim. koulutustarpeita).
- Interventiot tulee suunnitella toteutettavaksi järjestelmällisesti ja askel askeleelta asettamalla ja määrittämällä niille selkeät päämäärät, tavoitteet ja toteuttamisstrategiat.
- Johdon sitoutuminen ja tuki interventioiden tavoitteisiin ja toteuttamiseen on ensiarvoisen tärkeää.
- Niillä, joihin toimenpiteet kohdistuvat, tulee olla mahdollisuus osallistua interventioiden ja niiden toteuttamisen suunnitteluun. Työterveys- ja työsuojeluhenkilöstö sekä ammattiliitot ovat hyviä yhteistyökumppaneita suunniteltaessa ja toteutettaessa toimenpiteitä työväkivallan ennaltaehkäisemiseksi ja vähentämiseksi.
- Intervention tulee suunnitella arviointiprosessi, joka liittyy selkeästi intervention päämääriin, tavoitteisiin ja tunnistettuihin ongelmiin.
- Intervention evaluoinnissa tulee käyttää useammanlaisia menetelmiä (esim. kyselyt, haastattelut tai ryhmäkeskustelut); käytettävät menetelmät riippuvat organisaation koosta ja saatavilla olevista resursseista.
- Myös intervention toteuttamisprosessin laatua ja tehokkuutta tulee arvioida järjestelmällisesti.

Työpaikkakiusaaminen ja -väkivalta herättävät häpeän ja syyllisyyden tunteita. Kiusaamista ja asiakasväkivaltaa tulee käsitellä syyttelemättömässä ilmapiirissä.

Hyvät käytännöt työpaikkakiusaamisen hallintaan

Työpaikkakiusaamisen tiedostamisen ja tunnistamisen taso, tietämys kiusaamisesta työssä ja osaaminen sen käsittelyyn vaihtelevat paljon EU-maiden välillä ja kansallisesti eri organisaatioiden välillä.

- Kiusaamisen tiedostamista ja tunnistamista tulisi edistää. Jos ongelmaa ei tunnusteta tai siitä ei tiedetä riittävästi, voi interventioita kohtaan ilmetä vastustusta. Vain interventiot, joihin työntekijät ja johto ovat valmiita, voivat onnistua.
- Työpaikkakiusaaminen tulee nähdä työympäristö-ongelmana. Kiusaamisen ennaltaehkäisyyn ja vähentämiseen kohdistuvien toimenpiteiden tulee kohdistua kiusaamiselle altistavien tekijöiden vähentämiseen työssä ja työoloissa, esim. psykososiaalisiin työolotekijöihin, työyhteisön ilmapiiriin, organisaatiokulttuuriin ja esimiestyöhön. Yksilöllisiin ominaisuuksiin kohdistuvat toimet onnistuvat huonosti.
- Kiusaamisen hallinnan tueksi organisaatioiden on hyvä sopia kiusaamisen vastaiset periaatteet ja laatia toimintaohjeet, jotka sisältävät selkeät ja käyttökelpoiset toimintatavat kiusaamisen ehkäisemiseksi ja käsittelemiseksi työpaikalla.
- Johto tulee kouluttaa käsittelemään kiusaamistapaukset vastuullisesti ja lain mukaisesti.
- Esimiesten ja työntekijöiden tietoa ja osaamista sekä organisaatioiden kykyä toimia työpaikkakiusaamisen ennalta ehkäisemiseksi tulee kehittää.
- Kiusaamisinterventioissa mukana olevien ulkoisten neuvonantajien tulee toimia puolueettomasti ja neutraalisti.

Hyvät käytännön asiakasväkivallan hallintaan

- Kaikilla työpaikoilla, joissa on suuri ulkoisen väkivallan riski, tulee olla toimintaohjeet, suositukset ja kriisisuunnitelmat väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi.
- Kaikille työntekijöille tulee tarjota koulutusta väkivaltatilanteissa toimimiseen, niiden käsittelemiseen ja niistä selviämiseen.
- Väkivaltatilanteiden järjestelmällinen rekisteröinti ja analysointi muodostavat perustan niiden ehkäisytyöhön. Myös psykologinen väkivalta tulee sisällyttää raportointiin.
- Riskien arvioinnin tulee sisältää esimerkiksi työympäristö (esim. kalusteiden sijoittelu, näkyvyys), tekniset laitteet ja hälytysjärjestelmät, työntekijämäärät, käytännön toiminta- tavat ja -ohjeet sekä henkilöstölle annettava koulutus.
- Eri aloilla (esim. poliisi, dementoituneiden potilaiden hoito) tarvitaan erilaisia menetelmiä ja toimenpiteitä.
- Asiakkaita ja potilaita tulee opastaa olemaan käyttämättä uhkailua ja väkivaltaa etujen saamiseksi.

Opitut asiat: keskeiset onnistumisen edellytykset

Organisaatioiden ja asiantuntijoiden, jotka haluavat toteuttaa työpaikkakiusaamisen ja -väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan tähtääviä interventioita, tulisi pitää mielessä seuraavat onnistuneiden ja tehokkaiden interventiostrategioiden toteuttamiseen liittyvät tekijät.

Organisaation muutosvalmius

Organisaation muutosvalmius ja -vastaisuus vaikuttavat intervention onnistumiseen ja tehokkuuteen. Näin ollen on tärkeää kehittää ja ylläpitää organisaation sitoutumista ja tukea interventiohankkeelle alusta alkaen. Kiusaaminen ja väkivalta

ovat arkoja asioita sekä organisaatioille että yksilöille, joita ne koskevat, mikä voi lisätä interventioiden vastustusta.

Realistinen interventiostrategia

Interventiostrategian tulisi hahmotella saavutettavissa olevia ratkaisuja, jotka voidaan sisällyttää yrityksen päivittäisiin liiketoimintatapoihin. Tämä johtaa pitkällä aikavälillä siihen, että interventiot on helpompi toteuttaa ja että ne onnistuvat paremmin.

Kattava interventiostrategia

Työpaikkaväkivallan ja -kiusaamisen onnistuneen ennaltaehkäisyyn ja hallinnan kannalta interventiostrategioiden tulisi sisältää monipuolisesti elementtejä kaikilta kolmelta interventiotasolta: primaari-, sekundaari- ja tertiääritasolta.

Jatkuvan kehityksen tukeminen

Yrityksiä vastata tehokkaasti psykososiaalisten riskien sekä työpaikkaväkivallan ja -kiusaamisen haasteisiin ei tulisi nähdä kertaluonteisina toimina, vaan ne tulisi sisällyttää osaksi päivittäistä liiketoimintaa. Näin tehtäessä tuetaan jatkuvaa kehitystä kohti parempaa psykososiaalista työympäristöä.

Lisätietoa

LEKA, S., COX, T. (Eds.). The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham, 2008.

PSYKOSOSIAALISTEN RISKIEN HALLINTA - Eurooppalainen viitekehys (PRIMA-EF). Opaskirja työnantajille ja työntekijöille. WHO ja Työterveyslaitos, 2008. Saatavilla osoitteesta

www.ttl.fi, www.prima-ef.org

CHAPPELL, D., DI MARTINO, V. Violence at work. International Labour Office, 2006.

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007. Saatavilla osoitteesta:

<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>

NELJÄS EUROOPAN TYÖLOTUTKIMUS. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätö. Saatavilla osoitteesta:

<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/fi/1/ef0678fi.pdf>

FRAMEWORK AGREEMENT ON HARASSMENT AND VIOLENCE AT WORK:

http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf

ISOTALUS, N. & SAARELA, K L. Vältä työväkivalta.

Työterveyslaitos, Helsinki 2007.

VARTIA, M., LAHTINEN, M., JOKI, M. & SOINI, S. Piinan loppu. Kiusaamistilanteiden selvittäminen työpaikalla.

Työterveyslaitos, Helsinki 2008.

EUROOPAN TYÖTERVEYS- JA TYÖTURVALLISUUS-VIRASTO. Työpaikkakiusaaminen. Tietolehti 23. Saatavilla osoitteesta

<http://osha.europa.eu/fi/publications/factsheets/23>

EUROOPAN TYÖTERVEYS- JA TYÖTURVALLISUUS-VIRASTO. Työpaikalla tapahtuva häirintä ja väkivalta. Tietolehti 24. Saatavilla osoitteesta:

<http://osha.europa.eu/fi/publications/factsheets/24>

Yhteystiedot

Johtava asiantuntija, PsT Maarit Vartia, Työterveyslaitos, Topeliuksenkatu 41 a A, 00250 Helsinki
Puh. 030 4742790
Fax 030 4742552
Sähköposti: maarit.vartia@ttl.fi

