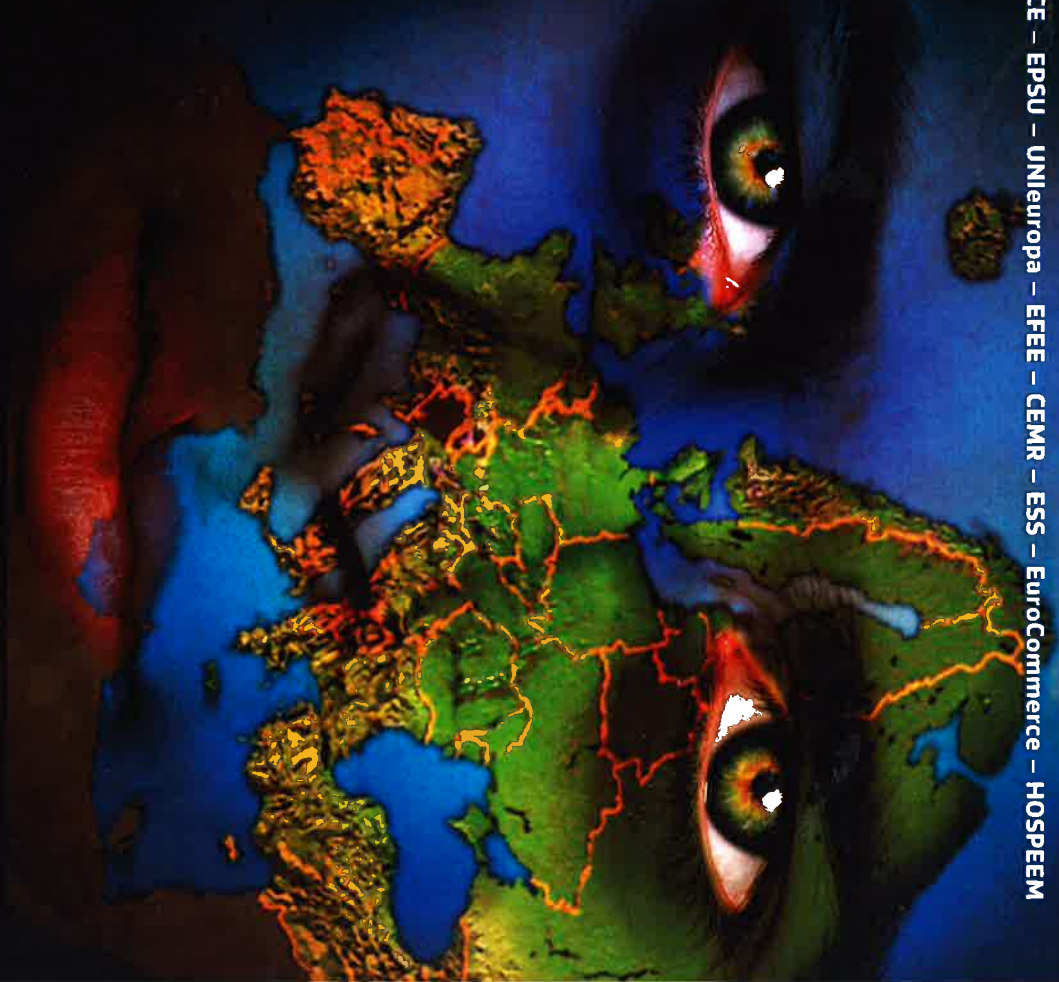


ETUCE - EPSU - UNiEuropa - EFEE - CEMR - ESS - EuroCommerce - HOSPEEM



Euroopassa yhteinen huoli

TYÖVÄKIVALLASTA

Eurooppalaiset työmarkkinaosapuolet ovat yhä enemmän huolissaan kolmannen osapuolen harjoittamasta väkivallasta. Se ei ainostaan vaikuta työntekijöiden hyvinvointiin, vaan sillä on myös taloudellista vaikutusta pois saolojen, työssäviihtyvyyden ja henkilöstön vaihtuvuuden kautta.

Alue- ja paikallishallinnon, sosiaali- ja terveydenhuollon, kaupan, yksityisen turvapäivälähdän ja koulutusalan eurooppalaiset työmarkkinaosapuolet ovat vuonna 2010 allekirjoittaneet monialaiset suuntaviivat työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan (äljempänä "asiakasväkivalta ja -häirintä"). Eurooppalaisten suuntaviivojen tavoitteena on, että jokaisella työpaikalla olisi ohjeistus asiakasväkivallan ja -häirinnän varalle.

Tämän julkaisun laatineet työmarkkinaosapuolet haluavat omalta osaltaan lisätä tietoisuutta asiakasväkivallasta ja -häirinnästä sekä eurooppalaisista suuntaviivoista ja siten ehkäistä ja vähentää asiakasväkivaltaa ja -häirintää.

Mitä asiakasväkivalta ja -häirintä ovat?

Asiakasväkivallalla ja -häirinnällä tarkoitetaan väkivaltaa ja häirintää, jossa esim. tekijänä on työnantaja- ja työntekijäsuhteen ulkopuolinen taho, kuten asiakas, potilas, palvelunkäyttäjä, omainen, oppilas, vanhempri/luovtaja

- teko kohdistuu joko työntekijään tai työnantajan edustajaan
- teko liittyy työntekijän työhön tai ammatiasemaan

Asiakasväkivallalla ja -häirinnällä ei siis tarkoiteta työpaikan sisäistä työtoveriden vä-llistä väkivaltaa ja häirintää.

- Asiakasväkivalta ja -häirintä voivat ilmetä monin eri tavoin. Se voi olla esimerkiksi
- fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista
 - mitä tahansa loukkaavasta käytöksestä aina vakavampiin uhkiin ja fyysiseen väkivaltaan, ryöstöihin ja muihin rangaistaviin tekoihin
 - yksittäinen tapahtuma tai järjestelmällisempää toimintaa joko yhden henkilön tai ryhmän toimesta
 - työpaikalla tai sen ulkopuolella tapahtuva
 - virtuaalikiusaamista ja/tai -häirintää

Missä työssä asiakasväkivaltaa ja -häirintää voidaan kohdata?

Asiakasväkivaltaa ja -häirintää voidaan kohdata lähtökohdaisesti kaikessa työssä. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarjan (1/2010) mukaan työväkivallan riskiämmattien kolmen kärkeen kuuluvat terveyden- ja sairaanhoitotyö, sosiaalialan hoitotyö sekä vartiointi ja suojelutyö. Asiakasväkivaltaa ja -häirintää voi esiintyä muussakin palvelutyössä, kuten kaupan alalla, hotelli- ja ravintola-alalla ja opetusallalla.

Tiettyihin ammatteihin ja tilanteisiin liittyy kuitenkin riskitekijöitä, jotka voivat lisätä asiakasväkivallan ja -häirinnän mahdollisuutta. Tällaisia tekijöitä voivat olla mm.:

- yksintyöskentely erityisesti ilta- ja yöaikaan
- päihtyneet asiakkaat
- lääkkeiden, rahan tai arvotavaroiden käsittely
- asiakkaan etuuksien käsittely ja niihin liittyvä päätöksenteko

Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelu: monialaiset suuntaviivat työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan <http://www.eurocommerce.be/content.aspx?PageId=42217>

Mistä lisätieto?

Lisätietoja ja toimitaohjeita löytyy mm. seuraavista lähteistä:

Väkiavain pois palvelutyöstä, Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, 2010
[http://www.tyoturva.fi/toimialat/kunta-ala_ja_seurakunnat/toimialan_julkaisu/vakiavain_pois_palvelutyosta_\(28014\).643.shtml](http://www.tyoturva.fi/toimialat/kunta-ala_ja_seurakunnat/toimialan_julkaisu/vakiavain_pois_palvelutyosta_(28014).643.shtml)

Väkiavallan uhka työssä, Työsuojeluhallinto, Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 46, 2010
http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO_46.pdf

Työväkivallan riskiammatit, Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010
http://www.ttk.fi/files/1527/Tyovakivallan_riskiammatit_raportti_1_2010_TTK.pdf

Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen, Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, 2008
[http://www.tyoturva.fi/julkaisut/konfliktien_kohtaaminen_ja_rauhottaminen\(28024\).1284.shtml](http://www.tyoturva.fi/julkaisut/konfliktien_kohtaaminen_ja_rauhottaminen(28024).1284.shtml)

KAURIS – karttoita uhkaavat työväkivaltariskit, Työterveyslaitos, 2009
<https://verkko kauppa.ttl.fi/Default.aspx?tabid=2058&Type=productinfo&CatID=698&parentID=63&ItemID=641&Page=1&language=fi-FI>

Palvelutyöopisteiden turvallisuussuunniteluopas, Sisäasiainministeriön julkaisuja 47/2007

[http://www.interrin.fi/interrin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/\\$file/472007.pdf](http://www.interrin.fi/interrin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/$file/472007.pdf)

Väitää työväkivalta, Työterveyslaitos, 2007

<https://verkko kauppa.ttl.fi/Default.aspx?tabid=2058&Type=productinfo&CatID=08&parentID=08&ItemID=524&Page=1&language=fi-FI>

Työväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta sairaalassa, TTY 2012
http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/20862/nasara_tyovakivallan_ennaltaehkaisy_ja_hallinta_sairaalassa.pdf?sequence=1

Työväkivalta, TTK

<http://www.ttk.fi/tyosuojelu/tyovakivalta/>

Toimituskunta:

- Andersson Bjarne, KT Kuntatyönantajat
- Jaakko Korpiisaari, Akavan Erityisalat ry
- Kähkölä Erika, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry
- Launis Merja, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry
- Tervahartiala Pauliina, Sivistystyönantajat ry
- Vuoriuoto Irmeli, Tehy ry