

Työpaikkaväkivallan ehkäiseminen

Hyväksytty yhteistyötoimikunnassa 26.10.2022

Millä tahansa työpaikalla voi esiintyä väkivallan uhkatilanteita. Kunta-alalla töissä työpaikkaväkivaltaan varautuminen on arkipäivää.

Väkivalta ei kuulu työpaikalle eikä sitä tule hyväksyä.

Työpaikkaväkivaltaa voi olla

- työpaikalle tunkeutuminen, jossa ulkopuolinen henkilö tulee työpaikalle ryöstön tai muun väkivaltaisen aikeen vuoksi
- väkivalta työntekijän ja esimerkiksi asiakkaan tai oppilaan välillä
- väkivalta, jossa tekijä on työtoveri

Esimies vastaa työpaikkaväkivalta- ja uhkatilanteiden hallinnasta työpaikoilla. Jokainen työyksikkö laatii tämän ohjeen lisäksi oman tarkemman varautumisen ohjeensa.

Työkavereiden tekemään häirintään ja epäasialliseen kohteluun on laadittu [Vastuullisen työkäyttämisen säännöt](#).

Väkivalta

Väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä kenenkään taholta. Jämsän kaupungilla on nollatoleranssi työpaikkaväkivallan suhteen.

Väkivalta voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna, pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten kiinnipitämisenä, huitomisena, lyömisenä, potkimisena tai ääritapauksessa aseiden käyttönä. Häirinnän tai väkivallan välineenä voidaan käyttää myös digitaalisia kanavia (esim. s-posti, some, media).

Aina kun ihminen joutuu väkivallan kohteeksi, hänen terveytensä on vaarassa. Väkivalta ja sen uhka vaikuttavat aina työhyvinvointiin, vaikka vain pieni osa tilanteista aiheuttaa fyysisiä vammoja. Väkivallan uhka voi aiheuttaa henkistä kuormitusta, vaikka tilanteita ei olisikaan ollut.

Väkivalta- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy

Työturvallisuuslaki (738/2002) linjaa, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta töissä. Työssä, jossa esiintyy ilmeinen väkivallan uhka, on työolosuhteet järjestettävä siten, että väkivalta ja sen uhka ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta.

Turvallisuuteen pyritään esimerkiksi huomioimalla työtilojen rakenteelliset seikat (esteetön poistuminen), turvaamalla riittävät hälytys- ja avunsaantijärjestelmät sekä kulunvalvonnalla ja lopulta vartijapalveluilla.

Työn vaarojen tunnistamisessa todetaan ennakolta turvallisuusongelmat ja arvioidaan niihin liittyvän riskin suuruus. Ongelmat käsitellään työyksiköissä ja niihin pohditaan ratkaisukeinoja. Kiireellisinä pidetään toimenpiteitä, joilla ehkäistään työntekijöille aiheutuvaa tai jo aiheutunutta vaaraa. Riskien arviointi on jatkuva prosessi jo työturvallisuuslainkin mukaan. Toimintatavat kirjataan.

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) määrää työnantajan huomioimaan väkivaltavaaran niin työtä, työmenetelmiä ja työtiloja suunniteltaessa kuin työolosuhteista muutettaessa. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksillä työväkivalta ja yksityöskentely käydään läpi, koska selvitykseen kuuluvassa taustakyselyssä kysytään henkilöstöltä näistä.

Työnantajalla on oltava toimintaohje asiakasväkivaltaan varautumisesta. Laki asettaa vastuunsa myös työntekijöille oman käyttäytymisen suhteen sekä myös työkaverista huolehtimiseen.

Vastuut

Vastuu työympäristön ja työpaikan turvallisuudesta on työnantajalla, joka siirtää vastuuta organisaatiossa esimiehille heidän päätöksenteko- ja toimivaltaan perustuen.

Työntekijä huolehtii, että

- käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti kaikkia kohtaan
- ei omalla käyttäytymisellään tietoisesti provosoi väkivaltaista käytöstä
- ei ota tarpeettomia riskejä
- ei jätä työkaveria yksin uhkaavassa tilanteessa
- noudattaa ja tuntee työpaikan turvallisuusmääräykset
- käyttää turvallisuuden parantamiseksi hankittuja laitteita (esim. ranneke)
- ilmoittaa suullisesti häiriötilanteista esimiehelle, jonka kanssa täytetään työpaikkaväkivaltailmoitus sekä työstetään jatkotoimet

Lähiesimies vastaa siitä, että

- työn vaarojen ja riskien arviointi työpaikkaväkivallan suhteen on tehty ja on ajan tasalla
- työntekijät perehdytetään työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisyyn (tämä kaupungin ohje sekä työyksikön oma ohje ja toimintatavat)
- turvallisuus huomioidaan tila- ja kalusteratkaisuissa
- työntekijöille järjestetään turvallisuuskoulutusta tarpeen mukaan
- turvallisuusohjeet ovat työyksikkökohtaiset, ajan tasalla ja kaikkien tiedossa

Tulosaluejohto vastaa, että

- riskinarviointi työpaikkaväkivallan suhteen on oman tulosalueen työyksiköissä tehty ja sen perusteella suoritetaan tarvittavat toimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi
- väkivalta- ja uhkatilanteita seurataan systemaattisesti
- turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti

Toimialajohto vastaa, että

- ylläpitää kulttuuria, joka tukee turvallisuutta työssä
- yleiset menettelyohjeet työpaikkaväkivallan ehkäisystä on laadittu lain ja säädösten edellyttämällä tavalla
- menettelyohjeita noudatetaan ja toimintamallin tavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti

Työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelupäällikkö toimivat asiantuntijoina eli avustavat esimiehiä ja työntekijöitä turvallisuusratkaisuissa.

Perehdytys ja koulutus työpaikkaväkivalta- ja uhkatilanteiden varalle

Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä perehdytetään yksikötasolla mahdollisiin työpaikkaväkivallan ja uhkatilanteiden varalle. Työntekijöille perehdytetään yksikkökohtaiset varautumisohjeet ja turvallisuusjärjestelyt sekä tämä kaupunkitasoinen ohje ilmoituskäytäntöineen.

Perehdyttäminen on yhtä tärkeää lyhytaikaisten sijaisten kuin uusien työntekijöiden kohdalla. Turvallisuusnäkökohdat tulee tuoda korostetusti esille niille, joille työympäristö ei ole ennestään tuttu. Turvallisuusasioita tulee kerrata säännöllisesti koko henkilöstön kanssa ja pohtia niiden riittävyttä muuttuvassa arjessa.

Tärkeintä on muistuttaa työntekijöitä ennakoinnista, jotta väkivaltilanteita ei tulisi. Henkilöstöpalvelut järjestää työpaikkaväkivaltaan varautumiskoulutusta toiveiden mukaan mutta koulutusta voivat järjestää myös työyksiköt itse.

Turvalliset työjärjestelyt

Yksintyöskentelyn välttäminen

Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin voi muodostaa normaalia suuremman turvallisuusrisikin. Jos yksintyöskentely on välttämätöntä, tulee asiakkaiden kulkua ja oleskelua rajoittaa mahdollisuuksien mukaan siten, että työntekijä näkee asiakkaat. Mahdollisuuksien mukaan työntekijä sijoittaa itsensä asiakkaan kohdatessaan tilaan, jossa liikkuu muita ihmisiä.

Yksintyöskentelevän mahdollisuus avunhälyttämiseen ja turvalliseen poistumiseen työtilasta on varmistettava. Tehtäessä kotikäyntejä yksin asiakkaiden luokse, on työkavereiden ja/tai esimiehen oltava selvillä käyntiaikatauluista ja -paikoista.

Kun kotikäynnillä asiakas käyttäytyy uhkaavasti, poistutaan tilanteesta nopeasti. Poistumisen esteettömyys on hyvä varmistaa jo tultaessa ja parkkeerata esimerkiksi auto nokka menosuuntaan päin ja sijoittaa itsensä siten, että tilasta on helppo poistua. Kotikäynneillä on oltava aina mukana vähintään matkapuhelin avun hälyttämistä varten. Käynneistä ilmoitetaan aina esimiehelle.

Oma käyttäytyminen

Asiakasta tulee kohdella ammatillisesti ja asiallisesti. Ensimmäinen kontakti määrää usein vuorovaikutuksen suuntaa. Toimimalla ammatillisesti, esittelemällä itsensä ja perehtymällä asiakkaan asiaan ja häntä arvostamalla ehkäisemme väkivaltaista käyttäytymistä. Virheen sattuessa on hyvä pyytää anteeksi.

On tärkeä olla valppaana ja havainnoida ympäristöä. Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kanssa tulee välttää ärsyyntymästä itse.

Hätänumerot aina saatavilla

Puhelimeen talletetaan helposti saataville yleinen hätänumero 112 sekä työyksikön omat tarpeelliset sisäiset puhelinnumerot. Suositeltavaa on ladata puhelimille 112-sovellus.

Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen väli asiakkaaseen on noin 1,5–2 metriä. Silloin työntekijällä on hivenen lisäaikaa reagoida ja välttää fyysinen kontaktiyritys. Työtilan kalusteilla ja hätäpoistumisteiden avulla voidaan muodostaa turvallisuutta lisääviä esteitä asiakkaan ja työntekijän välille. Asiakkaalle ei käännetä koskaan selkää eikä kiihtynyttä asiakasta yritetä kosketella tai kätellä.

Turvalliset työvaatteet

Työasun on hyvä olla sellainen, että se mahdollistaa nopeankin liikkumisen (ei liian tiukka). Käytössä olevien kenkien tulee mahdollistaa juokseminen. Kaulan ympäri kiedottuja huiveja yms asusteita on syytä välttää, samoin roikkuvia koruja. Avaimia / henkilökortteja ei tule pitää kaulalla roikkuvissa koruissa / hihnoissa, joissa hihna ei ole turvalukollinen.

Turvalliset työtilat

Työtilojen järjestelyillä tulee edesauttaa uhkatilanteiden laukeamista. Väkivallalla uhkaajan pitää päästä peräytymään ja väkivaltauhan kohteeksi joutuvan pakenemaan. Työtilojen järjestelyissä on huomioitava esimerkiksi kalustejärjestelyin näkyvyyden ja poistumisteiden helppous.

Turvallisuutta työtiloissa parantavat

- hyvä valaistus (varsinkin sisäänkäynnit ja parkkialueet)
- hyvä näkyväisyys sisäänkäynteihin ja asiakastiloihin
- hyvin merkityt opasteet ja kieltomerkit asiakkaiden liikkumiseen
- asiakkaiden pääsyn estäminen henkilökunnan tiloihin (taukotilat, pukuhuoneet)
- ulko-ovien lukitsemien aikoina, jolloin tiloissa vähemmän työntekijöitä (aikaiset aamut, myöhäiset iltapäivät ja loma-ajat)
- tekniset lisäavun hälytysjärjestelmät (painikkeet, rannekkeet joko omalle henkilökunnalle tai vartijapalveluun)
- kameravalvonta, jota käytetään [laki yksityisyyden suojasta](#) (759/2004) työelämässä huomioiden. Valvonnasta ilmoitetaan näkyvästi.
- poistuminen työtilasta asiakkaan estämättä
- poistumisteiden avaaminen ilman avainta
- näyttöpäätteen sijoittaminen siten, ettei asiakas näe lukea sisältöä
- rahojen käsittely ja kassan laskenta asiakkaiden näkemättä
- kassojen lukitukset asianmukaisesti

- siisti ja järjestyksessä oleva työympäristö
- ovien lukitukset niin, että auki on vain välttämättömät ovet
- valvontakameroiden ja hälytysjärjestelmän säännöllinen testaaminen
- varmistus työpaikalta lähtiessä, ettei tiloihin ole jäänyt asiakkaita
- ikkunoiden ja ovien lukitusten varmistaminen
- työpöydällä tai tapaamistiloissa ei tule säilyttää aineita, esineitä tai työvälineitä, joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää
- työpisteessä ei tule olla asiakkaan näkyvillä henkilökohtaisuuksia, kuten kuvia perheestä. Väkivallan riskin ollessa ilmeinen on syytä pohtia esimerkiksi nimikyltteihin vain etunimen kirjaamista

Väkivallan ja uhkaavan tilanteen tunnistaminen

Väkivaltaisen käyttäytymisen syyt voivat olla moninaisia ja tilanteet vaikeasti ennustettavissa. Usein se etenee erimielisyyksistä ensin sanalliseen ja sitten fyysiseen uhkailuun ennen fyysisen kontaktin ottamista.

Hyvään ammattitaitoon kuuluu olla varautunut poikkeustilanteisiin milloin tahansa. On kuitenkin joitakin yleisiä, lähinnä uhkaajan käytökseen liittyviä tunnusmerkkejä, jotka usein ennustavat väkivaltaista käyttäytymistä.

Väkivaltilannetta ennakoivia tunnusmerkkejä:

- kielteinen käytös, kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkailu
- tuijotus, pälyily, katseella mittailu
- nyrkistäminen
- irvistely, hampaiden näyttäminen
- kiihtynyt hengitys, lisääntynyt syljeneritys
- kasvojen kalpeneminen, kasvojen verisuonten pullottaminen
- lähietäisyydelle pyrkiminen
- puheen lakkaaminen

(Tunnusmerkkien lähde: Väkiältä pois työpaikalta. Työturvallisuuskeskus)

Väkivaltaista käyttäytymistä voivat laukaista:

- ✗ palvelusta syntyvät erimielisyydet
- ✗ koettu epäoikeudenmukaisuus tai huono asiakaspalvelu
- ✗ väärinymmärrys (kiire!!!)
- ✗ puutteellinen tiedonsaanti
- ✗ pitkä jonotus
- ✗ päihtymys (alkoholi/huumeet)

- ✘ yleinen vihamielinen asenne viranomaisia kohtaan
- ✘ asiakastilat (kuumuus, meluisuus, ahtaus)
- ✘ asiakkaan vaikea elämäntilanne

Miten toimia väkivalta- ja uhkatilanteessa

Säilytä maltti. Pidä olemus, ääni, sanat, ilmeet ja eleet rauhallisena. Puhu selkeästi ja rauhallisesti. Vältä tuijottamista ja äkkinäisiä liikkeitä. Pidä riittävä etäisyys uhkailijaan. Peräänny jos voit. Pidä kädet näkyvissä. Älä käännä selkääsi. Istu, jos uhkaaja istuu. Nouse seisomaan, jos hänkin nousee. Osoita myötätuntoa.

Vältä esittämästä henkilökohtaisia vaatimuksia tai kieltoja. Pidä kiellot yleisinä (ei ”laita heti tupakka pois” vaan ”täällä ei saa tupakoida”). Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan. Pyri hälyttämään lisäapua siten, ettei uhkaaja huomaa.

Pyri irrottautumaan otteesta. Älä yritä irrottaa asetta uhkaajan kädestä. Vastauhkailun sijaan pyri rauhoittamaan. Pakene heti, jos tilanne muuttuu vaaralliseksi. Varoita muita työntekijöitä. Lukitse ovet, jos siitä on apua tilanteessa, esim. uhkaajan pääsy takaisin sisälle estetään.

Tilanteen jälkeen

- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle ja tarvittaessa poliisille (puh. 112) sekä työterveyshuoltoon (esim. jättämällä soittopyyntö Mehiläisen asiakaspalveluun p. 010 4140216 tai soittopyyntö työterveyshoitajan sähköpostiin)
- Asia käsitellään esimiehen, työtovereiden tai työterveyshuollon kanssa ja sovitaan jatkotoimet kuten jälkihoito
- Tilanteesta täytetään [turvallisuushavainto-ilmoitus](#) (Pohjola riskienhallinta). Ilmoitukseen ei kirjata asiakkaan nimeä!
- Henkilövahingon sattuessa täytetään [työtapaturmailmoitus](#) (OP Pohjola)
- Laiton uhkaus on virallisen syytteen alainen. Syyttäjä saa nostaa syytteen laittomasta uhkauksesta, jos teko on kohdistunut henkilöön esimerkiksi asiakaspalvelu- tai hallintotehtävissä tai opetustehtävissä. Laiton uhkaus on

kyseessä, jos uhkaa toista rikoksella niin, että uhatulla on perusteltu syy pelätä henkilökohtaisen turvallisuuden tai omaisuuden olevan vakavassa vaarassa. Rikoksen voi jo nykyään kuka tahansa, esimerkiksi työnantaja, ilmoittaa poliisille. (rikoslain muutos 698/2021)

- Vakavat työpaikalla sattuneet väkivaltatapaturmat on ilmoitettava kehittämispäällikölle sekä poliisille ja työsuojeluviranomaiselle. Ilmoitus on tehtävä sellaisesta työtaturmasta, jonka seurauksena on kuolema tai vaikealaatuinen vamma. Vaikealaatuinen vamma on sellainen, joka suurella todennäköisyydellä jää pysyväksi ja vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Ilmoituslomake työsuojeluviranomaiselle:
<https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/338901/Ty%C3%B6tapaturma-ilmoitus+ty%C3%B6suojeluviranomaiselle/fe83db20-1206-4cd6-bb3d-ef550c33ae37>

Esimiehen toiminta

Välittömät toimet

- Saatuasi tiedon, reagoi HETI ja suhtaudu asiaan vakavasti
- Ole myötätuntoinen ja tue työntekijää
- Ohjaa työntekijä työterveyshuoltoon, jossa arvioidaan tarvittava jatkohoito
- Älä jätä työntekijää yksin tapahtuman jälkeisiksi tunteiksi
- Varmista riittävä jälkihoidon tilanteen purkamiseksi henkisesti
- Varmista myös myöhemmin tapahtuman jälkeen työntekijän vointi (n. viikon, kahden kuluttua)

Tutkinta

- Selvitä väkivallan kohteeksi joutuneen kanssa tapahtumien kulku
- Kirjaa asiat
- Mitä tapahtui? Mitkä olivat edeltävät tapahtumat?

Torjuntatoimenpiteet ja seuranta

- arvioi turvallisuusjärjestelmien riittävyys, jotta tilanne ei pääse toistumaan
- ilmoita tapahtuneesta omalle esimiehellesi ja työsuojeluun
- vakavissa tapauksissa ota yhteys poliisiin ja Aluehallintoviraston työsuojelun vastualueeseen

Kun uhkaus kohdistuu toiseen henkilöön, työntekijän perheeseen tai kotiin, ilmoitetaan uhkaajalle rauhallisesti, ettei uhkailu ole sallittua. Uhkaajaa pyydetään käyttäytymään asiallisesti. Uhkailu voi ilmetä myös työntekijän vapaa-ajalla.

Jos oletetaan, että perheeseen tai työntekijään vapaa-ajalla kohdistuva uhkailija/häiritsijä liittyy työtehtäviin (esim. asiakas, kollega jne.), on asiasta ilmoitettava viipymättä esimiehelle. Vakavassa tai välitöntä uhkaa aiheuttavassa ilmoitus tehdään välittömästi myös poliisille numeroon 112. Häirinnän ja/tai uhkailun kohteeksi joutunut tekee ilmoituksen poliisille itse, sillä kyse on asianomistajarikoksesta. Tilanteesta kerrotan viipymättä myös esimiehelle.

Tilanteesta täytetään [asiakasväkivalta-ilmoitus](#) intranetissä (turvallisuushavainto). Ilmoitukseen ei kirjata asiakkaan nimeä! Poliisille tehdään tutkintapyyntö.

Vihapuhe somessa

Viranomaisten ja viranhaltijoiden päätöksiä arvostellaan ja työtehtäviin kohdistuvaa kritiikkiä tulee sietää. Asiallisena arvostelua ei enää voi pitää, kun siinä siirrytään henkilöön menevään uhkailuun, väärän tiedon levittämiseen, faktojen vääristelyyn tai niitä esitetään valikoiden. Vihapuhe voi ilmetä työn väheksymisenä tai painostuksena, jossa tarkoituksena on vaikuttaa viranhaltijan työhön. Häirintä voidaan kohdistaa myös sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautuneisuuteen tai etnisyyteen.

Sananvapauden piiriin kuuluu eriävien mielipiteiden esittämisen oikeus, mutta sananvapauden turvin ei saa loukata muiden perusoikeuksia tai ihmisarvoa.

Maalittamisella tarkoitetaan yhteen henkilöön kohdistuvaa järjestäytyntä häirintää, jota toteuttaa yksittäinen henkilö omin toimin tai muita mobilisoimalla. Maalittamisella pyritään vaikuttamaan henkilöön tai organisaatioon, erityisesti niitä kohtaan tunnettuun luottamukseen.

Vihapuheen kohteeksi joutuminen on haitallinen kuormitustekijä.

Ennakoivat toimet ja vinkit hankaliin sometapauksiin:

- asialliseen kritiikkiin vastataan asiallisesti, asiaton arvostelu ohitetaan
- älä provosoidu, sillä usein asiaton viestintä laantuu omalla asiallisuudella
- estä selvät trollitilit ja ilmianna ne tarvittaessa ylläpitäjälle
- hiljennä tilejä tarvittaessa. Myös virkahenkilöllä on oikeus estää tai hiljentää tilejä
- tallenna viestit, kuvat ja muu materiaali, joissa häirintä ilmenee
- ota kuvakaappaukset häiritsijän profiilista sekä tallenna mahdollinen URL-osoite.

- jos epäilet joutuneesi häirinnän tai hyökkäyksen kohteeksi, kerro asiasta esimiehellesi ja pohtikaa esimerkiksi tukitoimet (mm. työnohjaus, työterveyshuolto). Pidä esimiehesi tietoisena asian etenemisestä
- jos koet joutuneesi rikoksen uhriksi, tee ilmoitus poliisille. Älä pyydä sivuston ylläpitäjää poistamaan aineistoa, ennen poliisille ilmoittamista
- häirinnän vaikeuttamiseksi voit rajoittaa viestipyyntöjä tai käyttää muita rajoituksia
- älä itse koskaan kohdistu some-häirintää keneenkään

Esimies hyödyntää vihapuheen kohteeksi joutuneen henkilön tuessa aktiivisen tuen toimintamallia. Tilanteesta täytetään [työpaikkaväkivaltailmoitus](#) intranetissä (turvallisuushavainto). Ilmoitukseen ei kirjata asiakkaan nimeä!

Vihapuheen tietolähde: Vihapuhe somessa. Tukea virkahenkilöille sosiaalisen median vihapuhetilanteisiin. Valtion henkilöstöjohtamisen uudistusohjelma.