



EUROOPAN TYÖMARKKINAOSAPUOLTEN VUOROPUHELU: MONIALAISET SUUNTAVIIVAT TYÖHÖN LIITTYVÄN KOLMANNEN OSAPUOLEN VÄKIVALLAN JA HÄIRINNÄN TORJUNTAAN

EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS

(Epävirallinen käännös 1.12.2011)

(I) JOHDANTO

1. Suuntaviivojen tavoitteena on varmistaa, että jokaisella työpaikalla on toimintaohjelma kolmannen osapuolen harjoittamaa väkivaltaa varten. Suuntaviivoissa esitetään käytännön toimet, joita työnantajat, työntekijät ja heidän edustajansa/ammattiliitot voivat toteuttaa vähentääkseen, ehkäistäkseen ja lieventääkseen ongelmia. Toimet kuvastavat kullakin toimialalla kehitettyjä parhaita käytäntöjä ja niitä voidaan täydentää tarkemmilla ja/tai muilla toimenpiteillä.
2. EU:n ja kansallisten lainsäädäntöjen mukaan sekä työnantajilla että työntekijöillä on velvoitteita terveyteen ja turvallisuuteen liittyen. Vaikka velvollisuus varmistaa työntekijöiden terveys ja turvallisuus kaikissa työhön liittyvissä asioissa kuuluu työnantajalle¹, niin myös työntekijällä on velvollisuus huolehtia, niin pitkälle kuin mahdollista, omasta sekä muiden henkilöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä, koulutuksensa ja työnantajan ohjeiden mukaisesti. Työnantajilla on myös velvollisuus kuulla työntekijöitä tai heidän edustajiaan ja sallittava heidän ottaa osaa työn terveyteen ja turvallisuuteen liittyviin kysymyksiin. Yhteisen lähestymistavan terveyteen ja turvallisuuteen on todettu käytännössä johtavan parhaaseen tulokseen.
3. Allekirjoittaneet työmarkkinaosapuolet (alue- ja paikallishallinto, terveydenhuolto, kauppa, yksityinen turvapalvelu, koulutusalat) ovat yhä enemmän huolissaan kolmannen osapuolen harjoittaman väkivallan vaikutuksesta työntekijöihin, sillä se ei ainoastaan heikennä yksilön terveyttä ja ihmisarvoa, vaan se vaikuttaa myös taloudellisesti työpaikkoihin poissaolojen, motivaation ja henkilöstön vaihtuvuuden kautta. Kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta voi myös luoda turvattoman tai jopa pelottavan ympäristön yleisölle ja palveluja käyttäville ja siksi sillä on hyvin kielteinen yhteiskunnallinen vaikutus.

¹EU: n lainsäädäntö sisältää seuraavat direktiivit:

- ✓ direktiivi 89/391/ETY toimenpiteistä työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden parantamisen edistämiseksi työssä. Artikla 5 (4) todetaan seuraavaa: "Työntekijöiden velvollisuudet työsuojeluasioissa eivät vaikuta periaatteeseen työnantajan vastuusta."
- ✓ direktiivi 2000/43/EY, annettu 29 päivänä kesäkuuta 2000, rodusta tai etnisestä alkuperästä riippumaton yhdenvertainen kohtelu
- ✓ direktiivi 2000/78/EY, annettu 27 päivänä marraskuuta 2000, yhdenvertaista kohtelua työssä ja ammatissa koskevista yleisistä puitteista
- ✓ direktiivi 2002/73/EY annettu 23 päivänä syyskuuta 2002, neuvoston direktiivin 76/207/ETY tasa-arvoisen kohtelun periaatteen toteuttamisesta mahdollisuuksissa työhön, ammatilliseen koulutukseen ja uralla etenemiseen

4. Työhön liittyvää kolmannen osapuolen harjoittamaa väkivaltaa ja häirintää voi esiintyä eri muodoissa. Se voi:
 - a) olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista
 - b) olla yksittäistä tai järjestelmällisempää yksilön tai ryhmän harjoittamaa käyttäytymistä
 - c) johtua asiakkaiden, potilaiden, palvelunkäyttäjien, oppilaiden tai vanhempien, kansalaisten tai palveluntarjoajien toiminnasta tai käyttäytymisestä
 - d) vaihdella loukkaavasta käytöksestä vakavampiin uhkiin ja fyysiseen väkivaltaan
 - e) johtua mielenterveysongelmista ja/tai tunnesyistä, vastenmielisyyden tunteesta, sukupuoleen liittyvistä ennakkoluuloista, rodusta/etnisestä alkuperästä, uskonnosta tai vakaumuksesta, vammaisuudesta, iästä, seksuaalisesta suuntautumisesta tai ulkoisesta olemuksesta
 - f) olla rangaistavia tekoja, jotka kohdistuvat työntekijään ja hänen maineeseensa tai työnantajan omaisuuteen tai asiakkaaseen ja jotka voivat olla järjestelmällisiä tai impulsiivisia ja jotka edellyttävät viranomaisten puuttumista tilanteeseen
 - g) vaikuttaa erittäin vakavasti uhrien persoonaan, ihmisarvoon ja eheyteen
 - h) olla työhön liittyvää, joka tapahtuu joko työpaikalla, julkisessa tilassa tai yksityisessä ympäristössä
 - i) ilmetä virtuaalikiusaamisena ja/tai -häirintänä, joka toteutetaan erilaisia tieto- ja viestintäteknikoita (ICT) hyväksi käyttäen.
5. Kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta on erotettavissa työpaikan sisäisestä työtovereiden välisestä väkivallasta ja häirinnästä, ja sillä on riittävän merkittävä vaikutus työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen sekä taloudellista merkitystä, jotta sitä voidaan tarkastella erikseen.
6. Vaikka kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta vaihteleeikin ammatin ja työpaikan mukaan, ovat hyvien toimintatapojen ja toimenpiteiden avaintekijät ongelmien käsittelemiseksi yhteisiä kaikissa työympäristöissä. Nämä tekijät ovat: yhteinen lähestymistapa, selkeät määritelmät, riskinarvioinnin kautta tapahtuva ennaltaehkäisy, tietoisuuden lisääminen, koulutus, selkeä raportointi ja seuranta sekä asianmukainen arviointi.
7. Euroopan komission tuella monialaiset työmarkkinaosapuolet järjestivät kaksi konferenssia Brysselissä 14. maaliskuuta 2008 ja 22. lokakuuta 2009, jossa työnantajien ja ammattijärjestöjen tutkimukset kolmannen osapuolen harjoittamasta väkivallasta esiteltiin tapausten ja yhteisten johtopäätösten avulla. Nämä suuntaviivat perustuvat näihin aloitteisiin. Ne täydentävät 26. huhtikuuta 2007 annetun häirintää ja väkivaltaa työpaikalla koskevaa työmarkkinaosapuolten puitesopimusta.
8. Tapa, jolla erityispalvelut järjestetään ja tuotetaan kuvastaa kansallisia, alueellisia ja paikallisia olosuhteita. Siinä tapauksessa että työmarkkinaosapuolet ovat jo ottaneet käytäntöön toimenpiteitä näistä suuntaviivoista, niin pääasia on tulevaisuudessa ryhtyä raportoimaan edistymisestä.
9. Monialaiset työmarkkinajärjestöt tunnustavat, että työnantajilla ja työntekijöillä on ammatillisia, eettisiä ja juridisia velvoitteita kolmansia osapuolia sekä toisiaan kohtaan.

(II) TAVOITE

1. Suuntaviivojen tavoitteena on tukea työnantajien, työntekijöiden ja heidän edustajiensa/ammattiliittojen toimia kolmannen osapuolen harjoittaman väkivallan ja sen seurauksien ehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja lieventämiseksi.
2. Monialaiset työmarkkinajärjestöt toteavat, että ennaltaehkäisemistä ja työn johtamista koskevia käytännön toimia työhön liittyvään häirintään ja/tai kolmannen osapuolen harjoittamaan väkivaltaan liittyen on vielä kehitettävä monilla työpaikoilla. Näiden toimien pitäisi:
 - a) lisätä työnantajien, työntekijöiden ja heidän edustajiensa sekä viranomaisten (esim. terveys- ja turvallisuusvirastot, poliisi, jne.) tietoisuutta ja ymmärrystä kolmannen osapuolen harjoittamasta väkivallasta.
 - b) osoittaa työmarkkinaosapuolten selkeää halua yhteistyöhön sekä kokemusten ja hyvien käytäntöjen jakamiseen auttaakseen toisiaan ehkäisemään ja hallitsemaan kolmansien osapuolien aiheuttamia häirintä- ja/tai väkivaltaongelmia, jotta voidaan vähentää niiden vaikutuksia työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin, sairauspoissaoloihin ja tuottavuuteen
 - c) tarjota työnantajille, työntekijöille ja heidän edustajilleen kaikilla tasoilla nämä suuntaviivat, jotta he voivat tunnistaa, ehkäistä, hallita ja selvittää kolmannen osapuolen aiheuttamat työhön liittyvät häirintä- ja väkivaltaongelmat.

(III) ETENEMISVAIHEET TYÖHÖN LIITTYVÄN KOLMANNEN OSAPUOLEN HARJOITTAMAN HÄIRINNÄN JA VÄKIVALLAN EHKÄISEMISEKSI, VÄHENTÄMISEKSI JA LIEVENTÄMISEKSI

1. Kolmannen osapuolen aiheuttaman häirinnän ja/tai väkivallan todennäköisyyttä voidaan vähentää lisäämällä työnantajien, työntekijöiden ja palvelujen käyttäjien tietoisuutta väkivallasta ja sen uhasta sekä varmistamalla, että esimiehet ja työntekijät saavat sopivaa ohjausta ja koulutusta.
2. Menestyneimpiä aloitteita väkivallan torjumiseksi ovat kummankin työmarkkinaosapuolen osallistuminen ja "kokonaisvaltainen" lähestymistapa, jossa käsitellään kaikkia näkökohtia ennaltaehkäisyyn liittyvästä tietoisuudesta ja koulutuksesta raportointiin, uhrien tukemiseen, arviointiin ja jatkuvaan parantamiseen.
3. Työnantajilla tulisi olla kolmannen osapuolen harjoittaman häirinnän ja väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan selkeä ohjeistus, joka olisi osa työpaikan yleistä työterveyttä ja turvallisuutta koskevaa toimintaohjelmaa. Työnantajien tulisi kehittää ohjeistusta konsultoiden työntekijöitä ja heidän edustajiaan kansallisen lainsäädännön, työehtosopimusten ja/tai käytännön mukaisesti. Kolmannen osapuolen aiheuttaman väkivallan riskit tulisi ottaa huomioon työpaikkojen ja yksittäisten työtehtävien terveys- ja turvallisuusriskien arvioinnissa.
4. Kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta on luonteeltaan monenlaista, ja ohjeistus olisi muokattava kuhunkin työympäristöön sopivaksi. Hyvä menetelmä olisi tarkastella ohjeistusta säännöllisesti, jolloin voidaan ottaa huomioon kokemukset ja lainsäädännön, teknologian jne. kehitys. Ajan mittaan tutkimuksen, kokemuksen ja teknologisten saavutusten pitäisi tuottaa parempia ratkaisuja kuin nykyisin on saatavilla.

5. Työnantajan asianmukainen toimintakehys sisältää erityisesti seuraavia tekijöitä:
- a) kaikissa vaiheissa toteutuva jatkuva tiedottaminen ja konsultointi esimiesten, työntekijöiden ja heidän edustajiensa/ammattiliittojensa välillä
 - b) määritellään selkeästi kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta ja häirintä, ja annetaan esimerkkejä erilaisista väkivaltilanteista
 - c) tiedotetaan tarkoituksenmukaisella tavalla asiakkaille, palvelunkäyttäjille, kansalaisille, oppilaille, vanhemmille ja/tai potilaille, että häirintää ja väkivaltaa työntekijöitä kohtaan ei suvaita ja että tarvittaessa ryhdytään oikeudellisiin toimiin
 - d) riskinarviointiin perustuva ohjeistus, joka ottaa huomioon eri ammatit, työpaikat ja työtavat, auttaa tunnistamaan mahdolliset ongelmat ja suunnittelemaan sopivia toimia ja käytäntöjä, esimerkiksi:
 - ✓ odotusten hallintaa tarjoamalla selkeää tietoa palvelujen laadusta ja tasosta, jota asiakkaat/palvelunkäyttäjät/oppilaat ja vanhemmat voivat odottaa ja menettelyistä, joiden avulla kolmannet osapuolet voivat ilmaista tyytymättömyytään sekä tällaisten valitusten käsittelyyn
 - ✓ turvallisemman ympäristön huomioon ottaminen työpaikan suunnittelussa
 - ✓ soveltuvia "työvälineitä" turvaamaan työntekijöitä, esimerkiksi viestintäkanavien, monitoroinnin, turvatoimien jne. kautta
 - ✓ yhteistyösopimuksia asianomaisten viranomaisten kuten poliisin, oikeuslaitoksen, sosiaalihuollon ja tarkastuslaitosten kanssa
 - e) johdon ja henkilöstön asianmukainen koulutus, johon sisältyy yleinen työtehtävien ja työympäristön turvallisuus ja joka voi sisältää tarkempia taitoja kuten tekniikkoja, joilla välttää tai hallitsee konflikteja
 - f) menettelytavat seurata ja tutkia syytöksiä kolmannen osapuolen aiheuttamasta häirinnästä ja/tai väkivallasta ja tiedottaa uhreja mahdollisen tutkinnan ja toiminnan edistymisestä.
 - g) selkeät ohjeet niille työntekijöille, jotka altistuvat kolmannen osapuolen harjoittamaan häirintään ja/tai väkivaltaan tarjottavasta tuesta, joka olosuhteista riippuen voisi sisältää esimerkiksi lääketieteellisen (mukaan lukien psykologisen), oikeudellisen, käytännöllisen ja/tai taloudellisen tuen (esim. ylimääräinen vakuutusurva, joka ylittää lakisääteisen turvan)
 - h) selkeät vaatimukset liittyen työntekijöiden ilmoitukseen välikohtauksista sekä toimista, joilla näitä työntekijöitä suojataan mahdollisia kostotoimia vastaan ja ilmoitus asiasta muille viranomaisille kansallisten käytäntöjen mukaisesti, esimerkiksi poliisille, terveys- ja turvallisuusvirastoille jne.
 - i) selkeät ohjeet siitä, milloin on asianmukaista tehdä valitus, rikosilmoitus tai jakaa tietoa niistä rikoksentehtävistä, jotka syyllistyvät kolmannen osapuolen aiheuttamaan väkivaltaan toisille työnantajille ja viranomaisille, kunnioittaen henkilökohtaista koskemattomuutta, luottamuksellisuutta, oikeudellista velvoitusta ja tietosuojaa koskevia periaatteita
 - j) läpinäkyvät ja tehokkaat käytännöt faktojen ja lukujen kirjaamiseksi käyttöön otettujen ohjeistusten tarkastelemiseksi ja seurannan varmistamiseksi
 - k) toimet, joilla varmistetaan, että johto, työntekijät ja kolmannet osapuolet ymmärtävät ja tuntevat ohjeistukset.
6. Työmarkkinaosapuolet korostavat yhteistyön merkitystä muiden kansallisten tai paikallisten kumppanien kanssa, jotta kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta ja/tai

häirintä voidaan tunnistaa ja jotta sitä voidaan ehkäistä yhdenmukaisilla lähestymistavoilla.

(IV) TOTEUTUS JA JATKOTOIMET

Suuntaviivojen täytäntöönpano ja seuranta koostuvat kolmesta vaiheesta.

Vaihe 1 - Sitoutuminen ja levittäminen

Allekirjoittaneet työmarkkinaosapuolet levittävät näitä suuntaviivoja ja toteuttavat toimenpiteitä voidakseen arvioida ja käsitellä kolmannen osapuolen harjoittamaa häirintää ja väkivaltaa edellä mainitun kohdan 3 ohjeistuksen mukaisesti.

- pyytävät yhdessä Euroopan komissiota tukemaan ohjeistusten levittämisen ja edistämisen projektia ml. järjestämällä työpajoja ennen vuoden 2011 loppua.
- kannustavat edistämään suuntaviivoja jäsenvaltioissa kaikilla asianmukaisilla tasoilla ottaen huomioon kansalliset käytännöt yhteisten ja/tai erillisten toimenpiteiden avulla. Ottaen myös huomioon aiheen kiinnostavuuden, työmarkkinaosapuolet toimittavat tämän asiakirjan kaikille asianomaisille toimijoille jäsenvaltioissa ja kansallisella tasolla. Osapuolet tulevat myös kehottamaan EU:n ulkopuolella olevia jäseniään hyödyntämään näitä suuntaviivoja.

Vaihe 2 - Tietoisuuden lisääminen

Kansalliset työmarkkinaosapuolet tiedottavat kolmannen osapuolen harjoittamasta häirinnästä ja väkivallasta sekä kehittävät ja jakavat parhaita käytäntöjä kukin alallaan. Tämä voi sisältää erilaisia keinoja, jotka perustuvat ajantasaiseen tietoon ja kokemukseen väkivaltailmiöistä jäsenvaltiossa ja/tai kyseisellä alalla ottaen huomioon jo alalla tehdyt työt ja mahdollisesti myös tekemällä

- ✓ lisätutkimuksia
- ✓ julkaisuja
- ✓ konferensseja asianomaisten välillä pyrkien jakamaan hyviä käytäntöjä ja/tai löytämään ratkaisuja

Vaihe 3 - Seuranta ja jatkotoimet

Allekirjoittaneet työmarkkinaosapuolet:

- ✓ antavat seurantaraportin vuonna 2012 kukin omalle työmarkkinaosapuolten alakohtaiselle vuoropuhelukomitealle ja valtuuttavat eri sektoreiden Euroopan sosiaalisen vuoropuhelun komiteat laatimaan yhteisen raportin.
- ✓ laatiessaan seuraavaa EU:n sosiaalista vuoropuhelua koskevaa työohjelmaa, työmarkkinaosapuolet huomioivat nämä suuntaviivat
- ✓ tarvittaessa järjestetään usean sektorin seurantakokous ja lopullinen yhteinen arviointi tehdään vuonna 2013