



KONFLIKTITILANNE EPÄASIALLINEN KOHTELU AHDISTELU  
**SYRJINTÄ** VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN  
RIKOS MIELENTERVEYDEN KYSEENALAISTAMINEN HÄIRINTÄ

SUKUPUOLISESTI VIHJAAVAT ELEET KAKSIMIELISET VITSIT RISTIRIITA UHKAILU  
JULKINEN NÖYRYYTTÄMINEN UHKAILU AHDISTELU  
KOSKETTELU KUNNNIAN LOUKKAAMINEN  
ELEET **HÄIRINTÄ** SOSIAALINEN ERISTÄMINEN  
HALVENTAVA PUHE MIELENTERVEYDEN KYSEENALAISTAMINEN AHDISTELU

**AHDISTELU SOSIAALINEN ERISTÄMINEN**  
AAMINEN

HALVENTAVA PUHE FYYSINEN VÄKIVALTA YKSITYISYYDEN LOUKKAAMINEN RISTIRIITA  
**MUSTAMAALAU** TYÖTURVALLISUUSRIKOS MUSTAMAALAU TYÖSYRJINTÄ  
FYYSINEN VÄKIVALTA VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN

KONFLIKTITILANNE SUKUPUOLISESTI VIHJAAVAT ELEET TYÖTURVALLISUUSRIKOS  
TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN  
**AHDISTELU** SOSIAALINEN ERISTÄMINEN JULKINEN NÖYRYYTTÄMINEN  
VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN

TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN KONFLIKTITILANNE EPÄASIALLINEN KOHTELU AHDISTELU RISTIRIITA  
EI-TOIVOTTU KOSKETTELU **TYÖSYRJINTÄ** VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN  
FYYSINEN VÄKIVALTA UHKAILU MIELENTERVEYDEN KYSEENALAISTAMINEN HÄIRINTÄ

HALVENTAVA PUHE TYÖTURVALLISUUSRIKOS SUKUPUOLISESTI VIHJAAVAT ELEET KAKSIMIELISET VITSIT RISTIRIITA UHKAILU  
KUNNNIAN LOUKKAAMINEN  
JULKINEN NÖYRYYTTÄMINEN UHKAILU AHDISTELU  
**AHDISTELU** HÄIRINTÄ EI-TOIVOTTU KOSKETTELU KUNNNIAN LOUKKAAMINEN

SUKUPUOLISESTI VIHJAAVAT ELEET **HÄIRINTÄ** SOSIAALINEN ERISTÄMINEN  
VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN

EPÄASIALLINEN  
KONFLIKTITILANNE TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN  
HALVENTAVA PUHE  
**MUSTAMAALAU**

**JO RIITTÄÄ!**

KONFLIKTITILANNE SUKUPUOLISESTI VIHJAAVAT ELEET TYÖTURVALLISUUSRIKOS  
TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN  
**AHDISTELU** SOSIAALINEN ERISTÄMINEN JULKINEN NÖYRYYTTÄMINEN  
VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN

HALVENTAVA PUHE MIELENTERVEYDEN KYSEENALAISTAMINEN **MUSTAMAALAU**

# SISÄLTÖ

Häirintä ja epäasiallinen kohtelu – mitä se tarkoittaa? .....	5
Jos työpaikalla koetaan kiusaamista .....	9
Apua aluetoimistosta .....	16
Aluehallintoviraston toimet .....	17
Esimerkkejä häirintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvistä oikeustapauksista .....	19

# JO RIITTÄÄ!

Opas PAMin luottamushenkilöille  
työpaikkakiusaamisen käsittelyyn

# LUKIJALLE

Jokaisella työpaikalla esiintyy toisinaan ristiriita- ja konfliktitilanteita. Ensisijaisesti vastuu puuttua näihin tilanteisiin on työnantajalla, mutta myös luottamushenkilön rooliin kuuluu olla mukana asioiden selvittämisessä. Mitä aikaisemmassa vaiheessa näihin tilanteisiin pystytään puuttumaan työpaikalla, sitä helpommin ne ovat ratkaistavissa.

Tässä oppaassa tarkastellaan häirintää ja epäasiallista kohtelua luottamushenkilön näkökulmasta. Kattavaa ohjetta, joka aina soveltuisi joka tilanteeseen, ei kuitenkaan ole mahdollista tehdä. Jokainen tapaus on erilainen. Yhteistä on se, että tilanteet ovat usein hankalia ja toisinaan voimakkaita tunteita aiheuttavia. Kokeneetkin luottamushenkilöt kuvaavat kiusaamistapaukset haastaviksi.

Jos asiaa ei saada selvitettyä työpaikalla omin voimin, ovat PAMin toimitsijat luottamushenkilön apuna.

Epäasiallista kohtelua ja häirintää kieltävä määräys tuli työturvallisuuslakiin vuonna 2001. Tämän jälkeen monella työpaikalla on luotu pelisääntöjä, miten työpaikalla ehkäistään, ilmoitetaan ja puututaan työpaikkakiusaamiseen. Kaikilla työpaikoilla ei kuitenkaan vielä ole ohjeistuksia, eikä tiedetä miten tulisi toimia. Työpaikan omien pelisääntöjen lisäksi avoin, vuorovaikutteinen yhteistyö työterveyshuollon ja työpaikan työsuojelutoimijoiden välillä auttaa ennaltaehkäisemään kiusaamista työpaikalla, sekä varautumaan esiin tuleviin tapauksiin.

Selkeyden vuoksi oppaassa käytetään käsitteitä kiusattu/kiusaaja, vaikka selvitysvaiheessa ei voi olla tietoa kenenkään syyllisyydestä tai syyttömyydestä. Samoin häirintää ja epäasiallista kohtelua nimitetään pääasiassa työpaikkakiusaamiseksi tai pelkästään kiusaamiseksi. Lisäksi puhutaan luottamushenkilöstä, vaikka kyseessä voi olla työsuojeluvaltuutettu, luottamusmiehes tai muu valittu työntekijöiden edustaja.

Oppaan alussa selvennetään määritelmät, mitä häirinnällä ja epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan. Lisäksi on myös lyhyesti käsitelty työsyrrintää, koska häirintä ja syrjintä usein näyttävät samantyyppisinä tekoina. Syrjintäkielto perustuu eri lakeihin kuin epäasiallinen kohtelu ja häirintä, mutta työpaikkatasolla syrjintä on kuitenkin selvítettävissä pitkälle samantyyppisin keinoin kuin häirintä.

# HÄIRINTÄ JA EPÄASIAALLINEN KOHTELU – MITÄ SE TARKOITTA A?

Lainsäädäntö ei tunne käsitettä ”kiusaaminen”, mutta asia löytyy häirinnän ja epäasiaallisen kohtelun nimellä työturvallisuuslain 28. pykälästä. Häirintää ja epäasiaallista kohtelua ei lain perusteluissa kuitenkaan tarkemmin määritellä.

”Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa, hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiaallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.”

Yleensä epäasiaallinen kohtelu määritellään yleisen hyvän tavan, työvelvollisuuksien tai lain vastaiseksi käyttäytymiseksi työtoveria tai alaista kohtaan. Se on usein järjestelmällistä ja jatkuvaa, toista alistavaa ja nöyryyttävää toimintaa. Siihen voivat syllistyä työntekijä, esimies, työnantaja tai asiakas.

Kun epäasiaallinen kohtelu aiheuttaa työntekijälle terveydellistä haittaa, eikä työnantaja asiasta tiedon saatuaan ryhdy toimiin tilanteen korjaamiseksi, puhutaan myös mahdollisen korvausvelvollisuuden synnyttävästä sekä rikoslaissa rangaistavaksi määrätystä häirinnästä tai muusta epäasiaallisesta kohtelusta.

## Epäasiaallisen kohtelun ja häirinnän tunnistaminen työpaikalla

Useimmiten häirintäkokemusten taustalla on työn järjestelyihin tai työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä epäkohtia, joita ei ole tunnistettu tai osattu ratkaista työpaikalla. Esimerkiksi työtehtävät, vastuut ja toimintatavat on määritelty epäselvästi tai tiedonkulussa ja esimiestyössä on puutteita. Korjaustoimia ei ole osattu kohdistaa ongelmien syihin tai asiaa on käsitelty niin pitkällä viiveellä, että tilanne on päässyt kärjistymään.

Epäasiaallista kohtelua ja häirintää koetaan monesti esimiehen taholta. Silloin taustalla on usein työsuhteen ehtoihin tai työnkuvan muutoksiin liittyviä ristiriitoja, varoituksen tai huomautuk-

sen saaminen, tai muita työnjohdollisia toimenpiteitä. Koetaan, ettei osapuolia kuulla riittävästi ja työnantaja tekee ratkaisut puutteellisten tietojen perusteella.

Epäasiallista kohtelua ei pidä kuitata kiusaajan tai kiusatun persoonaan liittyvinä ominaisuuksina, kuten esimerkiksi asenteina, puhetyylinä, henkilökemiana tai luonteenpiirteinä. Esimerkiksi ”Mattia pitää ymmärtää, koska hän nyt vain on niin temperamenttinen.”

### Esimerkkejä työyhteisössä koetusta häirinnästä:

- henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, ulkonäön, luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaus
- väärin tietojen levittäminen, julkinen nöyryyttäminen
- mielenterveyden kyseenalaistaminen
- työyhteisön tai tiedonjaon ulkopuolelle jättäminen
- sosiaalinen eristäminen: ei puhuta, ei kuunnella, puhe keskeytetään
- uhkailu, fyysinen väkivalta
- seksuaalinen häirintä ja ahdistelu
- yksityisyyden ja kunnian loukkaaminen

### Esimerkkejä häirinnästä työnantajan/esimiehen tekoina:

- epäasiallinen työnjohto-oikeuden käyttäminen, esimerkiksi kiusaamistarkoituksessa suunnitellut työvuorot
- kohtuuttomien aikataulujen ja tavoitteiden asettaminen
- toistuva perusteeton puuttuminen työntekoon ja työsuorituksen jatkuva arvostelu
- työtehtävien laadun tai määrän perusteeton muuttaminen
- perusteeton koulutukseen pääsyn epääminen
- työssä tarvittavien tietojen salaaminen
- yhteisten kokousten ulkopuolelle jättäminen
- sovittujen työehtojen muuttaminen laittomin perustein
- merkityksettömien työtehtävien antaminen
- nöyryyttävien käskyjen antaminen ja työn mitätöinti

## Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä

Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan sanallista, sanatonta tai fyysistä seksuaalisluonteista ei-toivottua käytöstä, jolla loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta. Sukupuolisella häirinnällä tarkoitetaan sukupuoleen liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista.

### Esimerkiksi:

- sukupuolisesti vihjailevat eleet tai ilmeet
- halventava puhe toisesta sukupuolesta, kaksimieliset vitsit sekä vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevat epäasialliset huomautukset tai kysymykset
- pornoaineistot, seksuaalisesti värityneet kirjeet, sähköpostit, tekstiviestit tai puhelinsoitot
- fyysinen ei-toivottu koskettelu
- sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset
- raiskaus tai sen yritys
- työpaikkakiusaaminen silloin, kun se perustuu kiusatun sukupuoleen

Työnantaja voi syyllistyä sekä työsyryntä- että työturvallisuusrikokseen, jos hän ei puutu seksuaaliseen tai sukupuoliseen häirintään.

## Häirintää tai epäasiallista kohtelua ei ole...

Jokaisella työpaikalla esiintyy ajoittain ristiriitatilanteita ja yhteentörmäyksiä, jotka aiheuttavat mielipahaa ja loukkaantumisen tunteita. Esimerkiksi lievät, satunnaiset teot tai puheet eivät ole laissa tarkoitettua epäasiallista kohtelua, vaikka ne sinänsä olisivat huonoa käytöstä tai epäpätevää esimiestyötä.

### Häirintää ei ole esimerkiksi:

- työnantajan työnjohto-oikeuden perusteella tekemät päätökset koskien sitä, miten, missä ja milloin työtä tehdään
- työnantajan asiallinen, kriittinenkin palaute

- työnantajan työnjohdolliset toimet (esim. varoitus), kun perusteet ovat asialliset
- työntekijän ohjaaminen työkykyä koskevaan tutkimukseen, kun hänen kanssaan on ensin keskusteltu työnteossa ilmenneistä vaikeuksista
- tehtävään tai työhön liittyvien ongelmien käsitteleminen työyhteisössä
- työntekijöiden väliset näkemyserot
- satunnainen sopimaton kielenkäyttö
- työhön liittyvistä päätöksistä ja tulkinnoista syntyneet ristiriidat

## Mikä on syrjintää?

Työntekijä tulee syrjityksi silloin, jos hänet asetetaan epäedulliseen asemaan johonkin toiseen henkilöön tai ryhmään verrattuna kielletyillä syrjintäperusteilla. Kielletyt syrjintäperusteet on määritelty yhdenvertaisuuslaissa ja tasa-arvolaissa. Kielletystä syrjinnästä ei voi olla kyse, jos työntekijään ei liity mikään laeissa mainittu syrjintäperuste.

Syrjintään voi syyllistyä ainoastaan työnantaja tai työnantajan edustaja. (Rikoslaissa työnantajan edustajalla tarkoitetaan työnantajana olevan oikeushenkilön, lakimääräisen tai muun päättävän elimen jäsentä sekä sitä, joka työnantajan sijasta johtaa tai valvoo työtä.)

Palvelualoilla tulee ilmi eniten raskauteen, ikään ja terveydentilaan liittyviä syrjintätapauksia. Esimerkiksi raskauden perusteella suoritettussa koeaikapurussa, jossa on näyttö siitä, että työnantaja on todella tiennyt raskaudesta, voi olla kyse syrjinnästä.

## Kielletyt syrjintäperusteet

Yhdenvertaisuuslain syrjintäperusteet ovat

- ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalisen suuntautuminen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella, sekä
- vastatoimien kieltä - vetoaminen tässä laissa säädettyihin oikeuksiin tai velvollisuuksiin, osallistunut syrjintää koskevan asian selvittämiseen taikka ryhtyminen muihin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden turvaamiseksi.



## Tasa-arvolain syrjintäperusteet

- sukupuoli, raskaus ja synnytys, sukupuoli-identiteetti ja sukupuolen ilmaisu

## Rikoslain syrjintäperusteet ovat

- rotu, kansallinen tai etninen alkuperä, kansalaisuus, ihonväri, kieli, sukupuoli, ikä, perhesuhteet, sukupuolinen suuntautuminen, terveydentila, tai
- uskonto, mielipide, poliittinen tai ammatillinen toiminta tai muu näihin rinnastettava seikka

# JOS TYÖPAIKALLA KOETAAN KIUSAAMISTA

Luottamushenkilönä tehtäväsi on välittää tietoa työolosuhteissa olevista epäkohdista työntekijöiden ja työnjohdon välillä. Edustat ja tuet työntekijöitä kun heidän asiaansa käsitellään. Luottamushenkilönä saatat joutua tasapainoilemaan empaattisuuden ja objektiivisuuden välillä. Sinun on oltava myös riittävän rohkea kertomaan, mikäli kyse mielestäsi EI ole kiusaamisesta. Kun työntekijä kääntyy puoleesi ja kertoo kokevansa, että häntä kiusataan, syrjitään, kohdellaan rasistisesti, kyykytetään, häiritään, solvataan, mustamaalataan jne., mieti mm. seuraavia kysymyksiä:

- Onko työntekijän kertoma todennettavissa?
- Jos se, mitä kerrotaan on totta (eli todennettavissa), onko se mielestäsi epäasiallista käytöstä?
- Kuinka usein se on toistunut?
- Onko tilanne jatkunut pitkään?
- Onko kiusattu yksin vai onko useampi kokenut samaa?
- Jos kiusaaja on esimies, käyttääkö hän esimiesasemaansa väärin, esimerkiksi tekemällä perusteettomia päätöksiä tai mielivaltaisia tekoja?
- Jos esimiehen päätökset/teot ovat perusteltuja, ilmoittaako hän ne epäasiallisella tavalla esimerkiksi huutamalla tai käyttämällä huonoa kieltä?

Entisten työntekijöiden asioita ei kannata ryhtyä selvittämään, ellei kiusaaminen ole ollut esillä jo ennen työsuhteen päättymistä tai on ainakin ollut osasyynä työsuhteen päättämiseen. Mikäli työsuhteen päättymisestä on yli kuukausi, asiaa ei ole syytä ottaa enää käsittelyyn.

On myös tärkeätä varoittaa kiusaamisen vuoksi irtisanoutumista harkitsevaa työntekijää, ettei sitä ensisijaisesti suositella. Asiaan on mahdollista puuttua vain silloin, kun työsuhde on vielä voimassa. Jälkikäteisillä vahingonkorvausvaateilla ei useinkaan ole menestymismahdollisuuksia.

Jos kiusattu ei halua kertoa osallisten nimiä tai kieltää kertomisen esimiehelle, luottamushenkilö voi vain neuvoa ja antaa henkistä tukea.

Toisinaan työnantaja on toimenpiteillään saanut jo kiusaamistilanteen korjattua, mutta kiusattu haluaa vahingonkorvauksen kaikesta aiemmin kärsimästään. Jos työnantaja on hoitanut velvoitteensa ja kiusaaminen on loppunut, ei ole realistisia mahdollisuuksia korvausten saamiseen, vaikka työnantaja olisikin vitkastellut toimiensa aloittamisessa.

## **Työterveyshuollon avun hyödyntäminen**

Tunnekuohun vallassa olevan tai itkevän työntekijän asiaa voi olla vaikea selvittää. Silloin voi olla viisainta pyytää häntä kääntymään esimerkiksi työterveyshuollon puoleen ja palaamaan asiaan myöhemmin.

Sairauslomalle hakeutumista, jotta ei tarvitsisi kohdata tilannetta, pitäisi neuvoa välttämään ensisijaisena ratkaisuna. Tällöin ongelmaa ei päästä ratkaisemaan, vaan se odottaa työpaikalla, kunnes työntekijä uskaltautuu takaisin töihin. Tietysti, jos lääkäri toteaa toipumisen tarpeen, pitää riittävä aika tähän turvata.

Mikäli kiusaamisasia lopulta päättyy oikeudelliseen arviointiin, on kiusaamisen ja terveyden vaarantumisen välille pystyttävä osoittamaan syy-yhteys. Tällöin yhteydenotot työterveyshuoltoon ja dokumentoidut työpaikkakiusaamisesta johtuvat sairauslomat voivat tukea asian jatkokäsittelyä.

Neuvo työntekijää siksi kertomaan lääkärissä tilanne totuudenmukaisesti sekä sallimaan myös yhteydenotto työpaikalle, mikäli työterveyshuolto sitä ehdottaa. Ilman työntekijän suostumusta työterveyshuolto ei voi olla yhteydessä työpaikalle muuten kuin yleisellä tasolla.

## Kiusaajan kieltäminen

Lähtökohtana on, että kiusaamista kokevan pitää itse ilmoittaa kiusaajalle, että pitää tämän toimintaa epäasiallisena. Ilmoituksella varmistetaan, että kiusaaja on ymmärtänyt, miten hänen käyttäytymisensä koetaan. Hyvin usein kiusaamistilanteissa voi olla kyse väärinkäsityksestä, joka oikenee, kun asiasta keskustellaan.

Kiusaajan kohtaaminen voi tuntua kiusatusta hyvin vaikealta, varsinkin jos tilanne on ollut pitkään tulehtunut. Luottamushenkilön tehtävä on tukea kiusattua sekä toimia todistajana sille, että kiusaajalle on kerrottu, että hänen käytöksensä koetaan loukkaavana. Jos kiusattu haluaa pyytää jonkun muun luottamansa työkaverin avukseen, siitä ei kannata loukkaantua. Pääasia on, että ilmoitus saadaan tehtyä.

Huomiota on hyvä kiinnittää siihen, ettei työntekijä siirrä asiaansa kokonaan sinun vastuullesi. Ole vain tukena ja apuna ja varmista, että ilmoitus tehdään mahdollisimman rauhallisesti ja asiallista kielenkäyttöä vaalien. On hyvä vaikka yhdessä miettiä etukäteen, miten asia kannattaa sanoa.

### Esimerkkejä:

- Koen käytöksesi...
- Minä loukkaannuin, kun...
- Et ehkä huomannut, että tämä sanomisesi loukkasi minua...
- Jatkossa tiedät, että en pidä siitä, että...
- Toivon, ettet jatkossa tekisi vastaavaa...

Luottamushenkilön läsnäolon tarkoitus on pitää myös vastapuolen reaktio riittävän hillittynä. Tässä kohtaa voi olla tarpeen muistuttaa, että nyt toimitaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen (tai yleisesti tilanteeseen sopivien suositusten) mukaisesti. Jos kyseessä on ollut väärinkäsitys tai toisen loukkaantumista ei ole huomattu, on se ihan varmasti näin oikaistavissa.

Tämän jälkeen tulisi normaalin työnteon jatkua. Parin viikon päästä tulee tarkistaa tilanne ilmoituksen tehneeltä ja varmistaa, että tilanne on parantunut. Ellei muutosta ole tapahtunut,

on ilmoitettava kiusaamisesta esimiehelle. Myös tässä voit toimia työntekijän tukena ja apuna, jos tämä niin haluaa.

Jos kiusattu ehdottomasti kieltäytyy itse kohtaamasta kiusaajaa (tilanne on ollut pitkäkestoisen ja kiusattu hyvin alisteisessa asemassa ja oirehtii selvästi) luottamushenkilön pitää joka tapauksessa ilmoittaa työnantajalle työyhteisössä havaitsemastaan epäkohdasta. Hän ei kuitenkaan voi kertoa työnantajalle luottamuksellisesti saamia tietoa. Vastuu asian käsittelystä siirtyy työnantajalle.

## Esimiehelle/työnantajalle ilmoittaminen

Työnantajalle on kerrottava kiusaamisesta, mikäli asianomaiset eivät saa keskenään asiaa sovitua. Tärkeätä on myös kertoa työnantajalle, että mikäli tilanteeseen ei puututa, se voi vaarantaa työntekijän terveyden. On mahdollista, että työnantaja on itse ollut läsnä myös kiusaamistilanteissa, mutta loukkaantumiskokemus ei aina ole suoraan tulkittavissa ihmisten reaktioista.

Kiusaamisesta on syytä kertoa kiusaamista kokevan lähimmälle esimiehelle todistettavasti. Tässäkin luottamushenkilö voi toimia kiusatun tukena tarvittaessa. Sen voi tehdä kasvotusten ja vaikkapa lisäksi sähköpostilla, jossa näkyy aihe, päivämäärä ja asian sisältö. Pelkän sähköpostin lähettämistä ei suositella, koska kirjallinen viestittely usein aiheuttaa lisää väärinymmärryksiä.

Periaatteessa jokaisella työpaikan työntekijällä on velvollisuus kertoa työnjohdolle havaitsemiaan työn häiriötekijöistä ja turvallisuutta uhkaavista seikoista. Kaikki työntekijät eivät osaa mieltää henkilöiden kesken toistuvia konfliktitilanteita työsuojeluasioiksi. Eivät ne aina sitä olekaan, mutta epäilyksestäkin olisi hyvä ilmoittaa eteenpäin. Luottamushenkilöiden vastuu tarkkailla ja reagoida työyhteisön toimimattomuuteen on korostettu.

Arvio siitä, koska jokin tilanne on niin kärjistynyt, että se vaatii puuttumista, vaatii harkintaa varsinkin jos kumpikaan osapuoli ei vaadi puuttumista. Selkeä, toistuva, hyvien tapojen vastainen käyttäytyminen on kuitenkin yleensä erotettavissa satunnaisista purkauksista tai ihmisten keskenään hyväksymästä ”ronskimasta” kanssakäymisestä. Tällöin luottamushenkilöllä on velvollisuus saattaa asia esimiehen tietoon.

## Miten työnantajan tulee tehdä saatuaan tiedon koetusta kiusaamisesta?

Työnantajan toimintavelvollisuus alkaa silloin, kun hän on saanut tiedon kiusaamisesta. Tiedon työnantaja on voinut saada sitä kokevalta työntekijältä, luottamushenkilöiltä tai muilta työntekijöiltä tai hän on havainnut kiusaamisen itse. Hän voi myös saada tiedon siitä, että hänen oma käytöksensä koetaan kiusaamisena, joka myös velvoittaa selvittämään tilanteen kiusatun kanssa ja korjaamaan mahdolliset virheelliset toimintatavat.

Sen jälkeen kun kiusaamisesta on ilmoitettu työnantajalle, on tämän velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun. Työpaikalla tulisi olla yhteisesti sovitut ohjeet siitä, miten kiusaamistapauksessa toimitaan, jolloin luonnollisesti noudatetaan niitä. Muuten noudatetaan yleisesti käytössä olevia ohjeita. Luottamushenkilön tehtävä on tarkkailla, että näin tosiaan tapahtuu. Kohtuullisen reagointiajan kiusaamisilmoitukseen katsotaan olevan noin 2 viikkoa.

Työnantajan on ryhdyttävä toimiin käytettävissään olevin keinoin. Käytettävät keinot ovat suhteessa yrityksen kokoon ja resursseihin. Työnantajan on vähintään kuultava asianosaisia sekä mahdollisia sivullisia ja luottamushenkilöitä, jotka voivat vahvistaa/kumota kertomuksen. Työnantaja voi tarvittaessa turvautua työterveyshuollon apuun asian selvittämiseksi. On tärkeää, että olet mukana työterveyshuollon mahdollisesti järjestämässä kolmikantapalaverissa, mikäli kiusattu niin haluaa.

### Miten työnantajan olisi hyvä toimia:

- selvittää tai selvittää tapahtuminen kulkua kuulemalla molempia tai kaikkia osapuolia
- järjestää tilaisuus asian käsittelemiseksi osapuolille
- selvittää asia perusteellisesti ja puolueettomasti, ja varmentaa ne asiat, jotka ovat varmennettavissa
- mahdollistaa luottamushenkilön osallistuminen asian selvittelyyn
- ryhtyä riittäviin toimenpiteisiin, jotta kiusaaminen loppuisi
- kieltää selkeästi todettu kiusaaminen
- antaa esim. huomautus, varoitus tms. seuraamus kiusaajalle, jos edellytykset siihen täyttyvät
- hyödyntää työterveyshuollon palveluita tarvittaessa, selvittämävaiheessa sekä ratkaisun jälkeen

- huolehtia seurannasta eli siitä, että kiusaaminen tosiaan loppuu
- arvioida tilanteen syitä ja jos syyt liittyvät työn järjestelyihin, esimerkiksi resurssien vähyteen, puutteelliseen työn ohjaukseen tai perehdytykseen, tulee nämä puutteet korjata

Työyhteisösovittelusta voi löytyä apu vaikeisiin ja pitkään jatkuneisiin kiusaamistapauksiin. Työyhteisösovittelussa puolueeton ulkopuolinen henkilö, sovittelija, auttaa riidan osapuolia löytämään kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Sovittelun kohteena voi olla kaksi ihmistä, tiimi tai suurempi ryhmä. Aloitteen sovittelusta voi tehdä kuka tahansa, esimerkiksi luottamushenkilö. Sovittelu tapahtuu työnantajan kustannuksella. Etenkin isommilla yrityksillä voi olla jopa velvollisuus turvautua työyhteisösovitteluun, mikäli kiusaamisasiaa ei saada ratkaistua sisäisin keinoin. Lisätietoa työyhteisösovittelusta löydät PAM sivuilta ja Suomen sovittelufoorum sivuilta [www.ssf-ffm.com](http://www.ssf-ffm.com). PAM myös tarjoaa koulutusta työyhteisösovitteluun luottamushenkilöille ja esimiesjäsenille.

Mikäli asian selvittelyssä tulee ilmi moitittavaa käytöstä, on työnantajan selkeästi kiellettävä sellaisen jatkaminen. Kiusaajalle tulee tarvittaessa antaa huomautus, varoitus tai hänen työsuhteensa voidaan jopa päättää.

Jos tilannetta ei selvitetä perusteellisesti, voidaan päätyä väärin ratkaisuihin. Esimerkiksi henkilöiden siirtäminen muihin tehtäviin ei välttämättä ratkaise ongelmaa, jos sen perimmäinen syy on työyhteisön toiminnassa.

Tilannetta on seurattava, kunnes osapuolet ovat yhtä mieltä siitä, että epäkohta on korjaantunut.

Mikäli työpaikalla ei ole menettelytapaohjeita epäasiallisen kohtelun varalta, on tilanteen rauhoituttua syytä laatia ohjeet yhteistoiminnassa. Tästä voi luottamushenkilö tehdä aloitteen esim. työsuojelutoimikunnalle.

Jos tilanne työpaikalla ei parane noin kuukauden kuluessa, luottamushenkilö voi ottaa yhteyttä PAMin aluetoimistoon avun saamiseksi.

## Jos yhteyttä ottavaa työntekijää on syytetty kiusaamisesta

Kiusaamisesta syytetyllä on oikeus saada tietoonsa, millaisesta epäasiallisesta käytöksestä häntä syytetään ja kuka syytökset on esittänyt. Epämääräiset ”sinusta on valitettu-” ja ”en halua sanoa kuka” -ilmoitukset eivät ole riittäviä.

Esitettyihin syytöksiin kannattaa aina suhtautua vakavasti. Kysymyksessä saattaa olla väärinkäsitys, mutta tarvittaessa täytyy olla valmis muuttamaan käytöstään ja pyytämään anteeksi. On työntekijän oman edun mukaista osallistua asian selvittämiseen.

Jos työntekijä on saanut kiusaamisen johdosta varoituksen, jota pitää aiheettomana, kannattaa hänen kiistää varoitus kirjallisesti. Varoitusta on hyvä käsitellä myös suullisesti, jotta varoituksen taustalla olevat syyt saataisiin käsiteltyä ja tilanne mahdollisine väärinkäsityksineen korjattua.

Kaikkien työntekijöiden tulee olla tietoisia siitä, että työturvallisuuslaki velvoittaa olemaan kiusaamatta toisia työntekijöitä.

## Jos työpaikalla kiusattu ja kiusaaja molemmat kääntyvät luottamushenkilön puoleen syyttäen toisiaan kiusaajaksi?

Tässä tilanteessa luottamushenkilö tukee molempia työntekijöitä. Asia selvitetään aina työpaikalla esimiehen johdolla ja työterveyshuollon avustuksella. Luottamushenkilö on mukana selvittelyssä, mikäli jompikumpi osapuoli niin pyytää. Ilman pyyntöä ei luottamushenkilö voi vaatia läsnäoloa. Jos työpaikalla tehdyn selvityksen perusteella toisen tai molempien käytöksessä on korjattavaa, on esimiehen tai ulkopuolisen asiantuntijan avustuksella sovittava, miten työpaikalla vastaisuudessa käytäydytään ja työtehtävät hoidetaan. Kirjallinen sopiminen on suositeltavaa.

## Luottamushenkilön muistilista:

- Ole empaattinen mutta objektiivinen.
- Ole lohduttava mutta totuudenmukainen.
- Muista, että kuulet selostuksen yhdestä näkökulmasta, niitä yleensä on useampia.
- Älä leiki tuomaria äläkä salapoliisia, mutta voit tarkistaa saamiesi tietojen todenperäisyyden.

- Älä anna lupauksia, joita voit joutua perumaan.
- Älä ikinä vähättele toisen loukkaantumiskokemuksia.
- Sovi aina miten edetään - varmista, että kiusattu on valmis asiansa käsittelemiseen. Muussa tapauksessa olet vain kuuntelija ja lohduttaja.
- Vastuu asian ratkaisemisesta on työnantajalla tai tämän edustajalla. Luottamushenkilön rooli on valvova.
- Pidä ja varmista, että kaikista selvittelyistä ja palavereista laaditaan muistio.
- Pyydä myös kiusattua pitämään tallessa kaikki oleelliset kirjalliset tiedot, kuten sähköpostit ja lääkärintodistukset.

## APUA ALUETOIMISTOSTA

Kun selvittelet työpaikallasi kiusaamistapausta, voit olla jo varhaisessa vaiheessa yhteydessä liiton puhelinneuvontaan tai omaan aluetoimistoosi. Toimitsijan kanssa voit arvioida, onko kyseessä kiusaaminen, tarvitaanko vielä lisäselvityksiä, ja miten asian kanssa on järkevää edetä sekä onko kaikki tarvittavat toimenpiteet on varmasti tehty.

Kun kaikki keinot on työpaikalla kokeiltu ja olet päättänyt toimitsijan kanssa siihen, että kyseessä on kiusaaminen, eikä asian käsittely etene työnantajan kanssa/toimesta, joudutaan asian käsittely siirtämään aluetoimistoon. Tällöin on hyvä tulla yhdessä kiusatun kanssa toimistoon, jos mahdollista. Toimitsija pyytää kiusattua täyttämään PAMin selvityslomakeen, jolla kiusattu antaa PAMille valtakirjan olla yhteydessä työnantajaan ja tarvittaessa siirtämään asian aluehallintoviraston (AVI) työsuojelutarkastajien hoidettavaksi.

Toimitsijan ottaessa yhteyttä työnantajaan tai esimieheen hän muistuttaa siitä, että hänellä on työnantajana tai tämän edustajana velvollisuus puuttua työpaikalla havaittuun kiusaamiseen. Tavoitteena on saada työnantaja toimimaan ja asian käsittely etenemään työpaikalla sekä saada kiusaaminen loppumaan ja työrauha palautumaan työpaikalle. Ellei se onnistu, toimitsija arvioi, onko tapaus sen laatuinen, että on mahdollista pyytää AVI:a valvomaan asiaa. Yhteydenpito kiusatun, sinun ja aluetoimitsijan välillä auttaa kaikkia pysymään ajan tasalla asian etenemisessä.



Kiusaamisasian siirto viranomaiselle tai riiteleminen oikeudessa ovat aina viimeisiä keinoja. Prosessit ovat äärimmäisen hitaita ja kivuliaita kaikille osapuolille ja lopputulemana saattaa joka tapauksessa olla työsuhteen päättyminen. Ensisijainen tavoite on AINA saada asia sovittelua ja työrauha palautettua.

## ALUEHALLINTOVIRASTON TOIMET

Jos asia lukkiutuu ja toimitsija arvioi, ettei pysty asiaa enempää auttamaan työpaikalla, on toimitsija yhteydessä aluehallintoviraston työsuojelunvastuualueeseen ja tarvittaessa siirtää asian viranomaisen hoidettavaksi. Toimitsija siirtää tarkastajalle tiedot työpaikalla jo tehdyistä toimista. Tarkastaja edellyttää aina, että asiaa on edes pyritty ratkaisemaan työpaikalla ennen valvontatoimenpiteitä.

### Tarkastajan selonteko

Tarkastaja pyytää työnantajalta selvityksen toimenpiteistään kiusaamisasiassa. Viranomaisvalvonta epäasiallisen kohtelun tapauksissa tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, harvemmin työpaikalle tehtävässä tarkastuksessa. Yleensä kysytään myös työpaikan työsuojeluvaltuutetun (vaihtoehtoisesti luottamusmiehen) näkemystä työnantajan selvityksiin. Jos asiassa tehdään työpaikkakäynti, on työsuojeluvaltuutetun oltava läsnä, jos sellainen on valittu. Tarkastaja toimittaa pyydetessä työnantajan antaman vastineen asiassa kiusatulle ja voi pyytää kirjallisesti näkemystä työnantajan vastaukseen. PAMin toimitsija avustaa kiusattua ja luottamushenkilöä tarvittaessa tarkastajan mahdollisiin lisäselvityspyyntöihin vastaamisessa.

### Tarkastuskertomus

Kun tarkastaja on saanut tarpeeksi tietoa, hän kirjoittaa tarkastuskertomuksen, johon kirjaa kantansa siitä, onko työnantaja toiminut lainvastaisesti.

Tarkastuskertomus voi sisältää toimintaohjeen tai kehotuksen työnantajalle. Ohjeet voivat olla yleistä tasoa, ottamatta kantaa yksityiskohtiin. Tarkastaja edellyttää kehotuksessa, että työnantaja selvittää esitetyt kokemukset häirinnästä, ratkaisee suhtautumisensa niihin ja ilmoittaa työntekijälle ja työsuojeluvaltuutetulle, mihin toimiin hän aikoo ryhtyä tai olla ryhtymättä.

Velvoitteiden noudattamista valvotaan määräjalla, jolloin työnantajan on selvitettävä tarkastajalle, mitä on tehnyt ohjeen toteuttamiseksi. Kiusattu saa tarkastuskertomuksesta kopion postitse.

Jos asiassa on syytä epäillä työrिकosta, tarkastajan tulee ilmoittaa asia esitutkintaan poliisille. Esitutkinnan jälkeen viranomainen esittää näkemyksensä siitä, onko työturvallisuusmääräyksiä rikottu rikoslain 47. luvun 1 §:n tarkoittamalla tavalla, jolloin asia mahdollisesti siirtyy syyttäjän arvioitavaksi. Tämä ei ole vaihtoehtoinen toimenpide tarkastuskertomuksessa annettavalle toimintaohjeelle tai kehotukselle, vaan se voi olla rinnakkainen. AVI ei toimi asiassa sovittelijana. Se ei myöskään avusta kiusattua vahingonkorvausten saamiseksi.

Tarkastuksen tekeminen voi kestää useita kuukausia riippuen siitä, kuinka paljon uutta lisätietoa valvonnan aikana ilmenee. Tilanne voi helposti kiristyä tällä välin työpaikalla, varsinkin siinä vaiheessa, kun työnantaja on saanut tiedon, että asiassa on otettu yhteyttä viranomaiseen. Ilmoita kaikki mahdolliset epäasialliset tai kostonhakuiset käyttäytymiset kiusattua tai itseäsi kohtaan aluetoimistoon valvontaprosessin aikana.

PAMin toimitsija seuraa asian etenemistä viranomaistaholla ja arvioi liiton asiantuntijoiden kanssa parhaan mahdollisen edunvalvonnan jäsenelle.

# ESIMERKKEJÄ HÄIRINTÄÄN JA EPÄASIALLISEEN KOHTELUUN LIITTYVISTÄ OIKEUSTAPAUKSISTA

## Tuomittu seuraamuksia työnantajalle tai tämän edustajalle:

HELSINGIN HO 29.3.2012 850

Yhdistyksen puheenjohtaja oli itse esimiehenä kohdellut työntekijää epäasiallisesti muun muassa epäasiallisin työnjohtomääräyksin, huutamalla, haukkumalla sekä selän takana pahaa puhumalla. Kyseisen neljä vuotta kestäneen menettelyn seurauksena työntekijän henkinen kestävyys oli murtunut, hän oli menettänyt terveystensä ja joutunut jäämään eläkkeelle.

Tuomioistuimen mukaan työnantajan oli täytynyt pitää työntekijän terveyden menettämistä epäasiallisen kohtelun varsin todennäköisenä seurauksena.

Näyttönä esitettiin lääkärinlausuntoja, joissa ei ollut arviota työkyvyttömyyden syystä. Työntekijä kuitenkin itse oli kertonut työkyvyttömyytensä ja masentumisensa syyn. Hän ei ollut kertomansa mukaan ollut koskaan aikaisemmin sairauslomalla masennuksen tai ahdistuksen vuoksi. Kahden todistajan kertomuksen tukivat työntekijän kertomaa sekä kirjallista todistelua. HO katsoi näytetyksi, että työntekijä oli menettänyt terveystensä ja joutunut jäämään ennenaikaisesti eläkkeelle yhdistyksen puheenjohtajan epäasiallisen menettelyn johdosta. Puheenjohtaja tuomittiin työturvallisuusrikoksesta sakkorangaistukseen sekä maksamaan korvausta ansionmenetyksestä n. 15 000 euroa. Kyseessä on PAMin ajama juttu.

varsinais-suomen käo 10.9.2010 R 10/3200

Käräjäoikeuden mukaan häirintänä ja epäasiallisena kohteluna voidaan pitää sairauslomien julkista arvostelua, työsuorituksen muista poikkeavaa arvostelua sekä työntekijän että hänen läheistensä yksityisasioiden julkista arvostelua. Menettely oli ollut jatkuvaa, joskin siinä on ollut taukoja. Henkilötodistelu on tukenut vahvasti työntekijän kertomaa.

Tapauksessa työntekijä ei ollut ilmaissut työnantajalle, että koki tämän toiminnan häirinnäksi. Työnantajan asemassa olevan henkilön täytyy kuitenkin käsittää ilman erillistä ilmoitustakin, että edellä kuvattu menettely ei ole asiallista toimintaa ja voi vaarantaa työntekijän terveyden. Haitan ja vaaran aiheutuminen on katsottu selvitetynksi lääkärintodistuksin siitä huolimatta, että työntekijällä on aiemminkin diagnosoitu terveydellisiä ongelmia.

Työnantajan epätietoisuus joidenkin tekojensa lainvastaisuudesta ei poista teon rangaistavuutta. Työnantaja on tuomittu työturvallisuusrikoksesta sakkorangaistukseen sekä veloitettu suorittamaan korvausta henkisestä kärsimyksestä 1200 euroa sekä ansionmenetyksestä sairausloma-ajalta n. 1200 euroa. Vaatimukset poliklinikkakäyntien korvaamisesta sekä hoidosta hylättiin selvittämättöminä.

#### KOUVOLAN HO 26.2.2007 s 06/589

Työntekijä oli ilmoittanut keväällä 2001 konfliktitilanteesta johtokunnalle. Silloisen työnantajan edustajan käsityksen mukaan syytä on yleensä molemmissa osapuolissa, mikäli kaksi ihmistä ei tule toimeen keskenään. Työnantaja on pyrkinyt ratkaisemaan ilmapiiriongelmaa työterveyspsykologin johdolla käydyillä keskusteluilla noin puolen vuoden ajan. Syksyllä 2001 psykologi ilmoitti, että hän ei pysty ratkaisemaan ongelmaa. Häirintä jatkuikin keskustelujen loputtua. Hovioikeus katsoi, ettei työnantaja ollut täyttänyt työturvallisuusveloitteitaan, sillä osapuolten ohjaaminen keskusteluihin työterveyspsykologin kanssa ei ollut riittävä toimenpide työntekijän suojaamiseksi tilanteessa, jossa oli syytä epäillä esimiehen alaiseen kohdistamaa epäasiallista kohtelua.

Työnantaja pyrki ratkaisemaan tilanteen ensin osa-aikaistamalla työntekijän alkuvuodesta 2002 ja siitä vuoden kuluttua irtisanomalla työntekijän tuotannollisiin ja taloudellisiin syihin vedoten. Hovioikeus piti toimia laittomina ja veloitti vastaajayhtiön suorittamaan korvausta osa-aikaistamisesta n. 13 000 euroa ja perusteettomasta päättämisestä noin 17 000 euroa. Erillinen korvausvaatimus henkisestä kärsimyksestä sekä häirinnästä aiheutuneesta ansionmenetyksestä hylättiin tarkemman selvityksen puuttuessa.

## Ei tuomittu seuraamuksia työnantajalle tai tämän edustajalle:

**TURUN HO** 22.1.2009 S 07/2018

Vaikka lääkärinlausunnolla oli osoitettu syy-yhteys ilmoitettujen kiusaamisena pidettyjen seikkojen ja sairastumisen välillä, lääkärinlausunnolla ei osoitettu, että ilmoitettuja seikkoja olisi pidettävä oikeudellisesti arvioituna työpaikkakiusaamisena. Työntekijä on voinut itse subjektiivisesti kokea työnantajan menettelyn kiusaamiseksi, mutta se ei riitä oikeudellisen vastuun synnyttämiseen.

Osa toimenpiteistä oli kohdistunut kaikkiin työntekijöihin, kyseisellä työpaikalla oli ylipääntänsäkin vahva luottamuspuola, asioita oli saatu ratkaistua, siirto toisiin tehtäviin oli laillinen ja sairausajan palkanmaksun viivästymiselle oli perusteet.

Menettely ei ollut järjestelmällistä ja työntekijä oli itse myös ollut luomassa jännitteitä hakemalla aktiivisesti syntipukkeja virheisiin.

**TURUN HO** 6.10.2006 R 06/432

Työntekijä oli kokenut epäasiallisena kohteluna toistuvat julkiset moittimiset. Osaan palautteesta oli ollut aihetta, mutta sitä oli annettu äänekkäästi ja tiukkasävyisesti myös asiakkaiden ja henkilökunnan nähden. Oikeus katsoi, että työntekijä oli ainakin osittain sairastunut työpaikkaansa koskevien seikkojen vuoksi, mutta ei välttämättä esimiehensä menettelyn vuoksi. Lääkärinlausunnot ja psykologin lausunnot perustuivat pitkälti siihen, mitä työntekijä oli kertonut.

Esimies oli toiminut väärin esittäessään arviotaan työntekijän sairausloman tarpeellisuudesta henkilökunnan läsnä ollessa. Tämän sinänsä moitittavan menettelyn ei silti katsottu täyttävän ko. olosuhteissa työturvallisuusrikoksen tunnusmerkistöä. Syyte hylättiin kokonaisarvioinnin perusteella.

**TURUN HO** 4.10.2006 S 05/2123

Työntekijä ei alussa halunnut paljastaa kiusaajaksi kokemaansa henkilöä. Siten hän on itse pitkittänyt asian selvittämistä. Työntekijä jäi sairauslomalle suhteellisen pian kerrottuaan

kiusaamisesta esimiehelleen ja sairauslomien välissä hän oli töissä vain puoli vuotta. Yhtiöllä on ollut lyhyehkö aika selvittää kiusaamisväitteitä työntekijän työssä ollessa. Tuomioistuimien on katsonut näytetyin, että yhtiössä on kyselyin, ohjein ja neuvotteluin pyritty selvittämään ja ratkaisemaan työnantajan tietoon saatettua ongelmaa. Vastaajayhtiön ei katsottu laiminlyöneen työsopimuslain ja työturvallisuuslain tasapuolista kohtelua ja henkistä työturvallisuutta koskevia määräyksiä.

# OMAT MERKINNÄT

TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN KONFLIKTITILANNE EPÄASIAALLINEN KOHTELU AHDISTELU  
EI-TOIVOTTU KOSKETTELU TYÖSYRJINTÄ VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN  
FYYSINEN VÄKIVALTA UHKAILU  
HALVENTAVA PUHE TYÖTURVALLISUUSRIKOS KAKSIMIELISET VITSIT RISTIRIITA UHKAILU  
KUNNIAN LOUKKAAMINEN ULKOPUOLELLE JÄTTÄMINEN JULKINEN NÖYRYTTÄMINEN UHKAILU AHDISTELU  
AHDISTELU HÄIRINTÄ EI-TOIVOTTU KOSKETTELU KUNNIAN LOUKKAAMINEN  
SUKUPUOLISESTI VIHJAAVAT ELEET HÄIRINTÄ SOSIAALINEN ERISTÄMINEN  
VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN HALVENTAVA PUHE MIELENTERVEYDEN KYSEENALAISTAMINEN AHDISTELU  
EPÄASIAALLINEN KOHTELU SOSIAALINEN ERISTÄMINEN  
KONFLIKTITILANNE TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN  
HALVENTAVA PUHE FYYSINEN VÄKIVALTA YKSITYISYYDEN LOUKKAAMINEN RISTIRIITA  
MUSTAMAALAUUS TYÖTURVALLISUUSRIKOS MUSTAMAALAUUS TYÖSYRJINTÄ  
FYYSINEN VÄKIVALTA VÄÄRIEN TIETOJEN LEVITTÄMINEN

# JO RIITTÄÄ!

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

Jäsenyys ja liittyminen, 030 100 600

Jäsenten työsuhteasiat, 030 100 620

Työttömyysturva, 020 690 211

[www.pam.fi](http://www.pam.fi), [pam@pam.fi](mailto:pam@pam.fi)



Palvelualojen  
ammattiliitto  
*Servicefacket*