

Epäasiallisen kohtelun ehkäisy ja käsittely työpaikalla

1

- ennaltaehkäise ja puutu

Käsitelty työsuoja- ja yhteistoimintaryhmässä 14.9.2022



Sisällys

- Johdanto
- Keskeiset käsitteet
- Häirintä voi ilmetä
- Epäasiallisen kohtelun tunnusmerkkejä
- Epäasiallista kohtelua ei ole
- Työyhteisöjen toiminta kuntoon
- Oikeudet ja velvollisuudet työssä
- Ammatillisen työkäyttämisen säännöt
- Erimielisyyksien ja ristiriitojen ratkaisun periaatteet
- Palautteen antamisen periaatteet
- Toimintaohjeet häirinnän, epäasiallisen kohtelun ja syrjinnän varalle
- Työyhteisösovittelun ohjeistus

Loviisan kaupungin työyhteisöissä ja toimielimissä ei sallita häirintää tai epäasiallista käytöstä.

Jos häirintää tai epäasiallista käytöstä havaitaan, siihen puututaan tämän ohjeistuksen mukaisella tavalla.

Johdanto

- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ehkäiseminen on koko työyhteisön – työntekijöiden ja työnantajien – yhteinen asia.
- Epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisyyn perusta on:
 - Oikeudenmukainen johtaminen
 - Päätöksenteon läpinäkyvyys
 - Ammatillinen työkäyttäytyminen
 - Työympäristöstä tai työolosuhteista aiheutuvien haitta- ja vaaratekijöiden ennakoiva tunnistaminen
 - Yhteistyö ja vaikuttaminen
- Työturvallisuuslain (28 §) mukaan työnantajan on ryhdyttävä toimiin terveyttä haittaavan tai vaarantavan häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun poistamiseksi.
- Laki velvoittaa myös työntekijöitä välttämään toiseen kohdistuvaa terveyttä haittaavaa tai vaarantavaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua.

Keskeiset käsitteet

Epäasiallinen kohtelu

on lain, yleisen hyvän tavan tai omien työvelvollisuuksien vastaista käyttäytymistä tai toimintaa toista kohtaan työssä. Usein se on järjestelmällistä ja jatkuvaa, mutta kyse voi olla myös yksittäisestä tapahtumasta. Kohteena voi olla kuka tahansa työyhteisön jäsen.

Häirinnästä on kyse silloin, kun henkilö on järjestelmällisesti, toistuvasti ja pitkäkestoisesti painostavan, loukkaavan tai alistavan käyttäytymisen kohteena ja tästä aiheutuu hänelle terveyshaittaa. Toimijana voi olla työtoveri, alainen tai ulkopuolinen henkilö, esimerkiksi asiakas. Tilanteeseen voi liittyä myös työnjohto-oikeuden väärinkäyttöä. Kyseessä on tapahtumaketju, jonka kuluessa henkilö ajautuu puolustuskyvyttömään tilanteeseen tai häneen kohdistuu muita kielteisiä seuraamuksia. Häirintä on yksi epäasiallisen kohtelun muoto mutta ei ainoa. Häirintää kutsutaan yleiskielessä usein työpaikkakiusaamiseksi.

Keskeiset käsitteet

Seksuaalisella häirinnällä

tarkoitetaan tasa-arvolaisissa sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Työsyrynnällä tarkoitetaan tilannetta, jossa työnantaja asettaa ilman hyväksyttävää perustetta työnhakijan tai työntekijän epäedulliseen asemaan sellaisten seikkojen vuoksi, jotka liittyvät hänen henkilökohtaisiin ominaisuuksiinsa, taustaansa tai yksityiselämäänsä. Työsyryntään voi syyllistyä työnantaja tai työnantajan edustaja. Syrjivä teko voi kohdistua työpaikasta ilmoittamiseen, työhönottoon, työtehtäviin tai työöloihin. Epäasiallinen kohtelu ja työsyryntä voivat olla samoja tai samankaltaisia tekoja.

Häirintä voi ilmetä

- sanattomia viesteinä (esimerkiksi ilmeet, eleet, siveettömien kuvien esillä pitäminen)
- yhteisöstä eristämisenä (esimerkiksi ei puhuta tai kielletään muitakin puhumasta kyseessä olevan henkilön kanssa, ei tervehditä, ei kuunnella, rajoitetaan mielipiteen ilmaisua tai keskeytetään toisen puhe jatkuvasti, eristetään työskentelemään muista erillään)
- työnteon jatkuvana perusteettomana arvosteluna ja vaikeuttamisena (esimerkiksi jätetään tiedonvälityksen ulkopuolelle, työtä mitätöidään tai arvioidaan toisarvoisin perustein, annetaan tarkoituksettomia tai osaamiseen nähden aliarvoisia taikka mahdottomia tehtäviä tai toisaalta jätetään ilman työtä)
- maineen tai aseman kyseenalaistamisena (esimerkiksi levitetään väriä tietoja, puhutaan paha selän takana, haukutaan, nöyryytetään, pilkataan tai nimitellään epäasiallisesti)
- henkilökohtaisen koskemattomuuden loukkaamisena (esimerkiksi huutaminen, suulliset ja kirjalliset uhkaukset, käsiksi käyminen, suora väkivalta tai sukupuolinen häirintä ja ahdistelu)

Epäasiallisen kohtelun tunnusmerkkejä

Työhön ja työn tekemiseen liittyvää epäasiallista kohtelua voi olla:

- epäasiallinen työnjohto-oikeuden käyttäminen
- nöyryyttävien käskyjen antaminen
- sovittujen työehtojen muuttaminen laittomin perustein
- tiedonjaon ulkopuolelle jättäminen
- toistuva perusteeton puuttuminen työntekoon
- toistuva työn mitätöinti
- työn laatu- tai määrävaatimusten perusteeton muuttaminen.

Vuorovaikutukseen liittyvää epäasiallista kohtelua voi olla:

- työyhteisön ulkopuolelle jättäminen
- uhkailu, fyysinen väkivalta
- yksityisyyden tai kunnian loukkaaminen
- sukupuolinen häirintä tai ahdistelu
- henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, luonteenpiirteiden, ulkoasun tai yksityiselämän mustamaalaus tai panettelu, väärin tietojen levittäminen, julkinen nöyryyttäminen
- perusteeton terveyden, työkyvyn ja mielenterveyden kyseenalaistaminen.

Epäasiallista kohtelua ei ole

- työnantajan työnjohto-oikeuden perusteella tekemät asialliset päätökset, vaikka tämä voidaan kokea ikäväksi
- työnantajan työhön liittyvä asiallinen, kriittinenkin palaute
- työnantajan kurinpidolliset toimenpiteet (esimerkiksi varoitus), kun niihin on ryhdytty asiallisin perustein
- ihmisten väliset työhön liittyvät näkemuserot ja erimielisyydet, vaikka ne koettaisiinkin loukkaavina
- työnantajan määräämä tutkimus työkyvyn selvittämiseksi sen jälkeen, kun työnantaja on keskustellut työntekijän kanssa työnteossa ilmenevistä ongelmista
- työhön ja työtehtäviin liittyvä pulmien ja ongelmien, esimerkiksi epäasiallisen kohtelun, yhteinen käsittely.

Työyhteisöjen toiminta kuntoon

- Työnantajan edustajien tehtävä on huolehtia toiminnan sujumisesta. Työyhteisön toiminnassa voi olla erilaisia häiriöitä ja ongelmia. Näitä voivat olla esimerkiksi:
 - työn määrän, laadun ja aikataulun ongelmia
 - tiedonkulun ja yhteistyön katkoksia
 - työkuormitustilanteita
 - työyhteisöön ja organisaatioon liittyvät kuormittavat muutostilanteet
 - riittämätön palautuminen tai henkilöiden osaamisressurssien puute.

Näiden selvittäminen ja ratkaiseminen ovat työnantajan edustajien eli esihenkilöiden vastuulla.

Häiriöitä tulee selvittää aina työn näkökulmasta. Ongelmat eivät saisi henkilöityä.

Oikeudet ja velvollisuudet työssä

Työnantaja

- Työnantaja käyttää työpaikalla työnjohto-oikeutta, jonka perusteella hän johtaa ja valvoo alaiensa työtä.
- Työnantajan on kohdeltava työntekijöitään tasapuolisesti, ellei poikkeaminen ole perusteltua aseman tai tehtävän perusteella.
- Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillään velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä.
- Työnantajan on perehdytettävä työntekijä työhön ja työpaikan olosuhteisiin.
- Työnantajan on tarkkailtava työtapojen turvallisuutta ja työyhteisön tilaa.
- Työnantajan on tiedon saatuaan ryhdyttävä toimiin työntekijään kohdistuvan häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun selvittämiseksi ja poistamiseksi.
- Työnantaja ei saa kohdistaa työntekijöihin häirintää eikä epäasiallista kohtelua.
- Työnantajalla on oikeus antaa työhön liittyvää konkreettista palautetta työntekijälle.

Työntekijä

- Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti työnantajan johdon ja valvonnan alaisena.
- Työntekijällä on velvollisuus toimia annettujen ohjeiden mukaisesti ja asemansa edellyttämällä tavalla.
- Työntekijän on noudatettava työnantajan työnjohto-oikeuden puitteissa antamia ohjeita, neuvoja ja määräyksiä.
- Työntekijän on vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua työssä.
- Työntekijällä on oikeus tasapuoliseen ja yhdenvertaiseen kohteluun.
- Työntekijällä on oikeus siihen, että hänen epäasialliseksi kokemansa toiminta tai käyttäytyminen selvitetään mahdollisimman pian.

Ammatillisen työkäyttämisen säännöt

- Vastuun ottaminen työn tavoitteiden saavuttamisesta, yhteistyön sujumisesta ja omista toimintatavoista
- Työtä koskevien määräysten, ohjeiden ja aikataulujen noudattaminen
- Avun tarjoaminen ja pyytäminen
- Palautteen pyytäminen, oman toiminnan arviointi ja itsensä kehittäminen
- Kriittinen palaute annetaan kahden kesken kasvokkain
- Hyvä arkinen kohtaaminen: tervehtiminen ja kiittäminen
- Työkaverin yksityiselämään liittyviä asioita ei käsitellä, ellei hän ota niitä itse puheeksi ja ole itse paikalla
- Kohtuullisten odotusten asettaminen toisille
- Luottamus siihen, että ihmiset ovat lähtökohtaisesti hyvántahtoisia
- Yhteistyön perustana keskinäinen arvostus
- Erilaisten työtapojen salliminen yhteisesti sovituissa rajoissa

Erimielisyyksien ja ristiriitojen ratkaisun periaatteet

Ratkaisukeskeinen tapa

- Muuta erimielisyydet ja ristiriidat ongelmista tavoitteiksi.
- Syiden analysoinnin sijaan keskity edistymisen näkemiseen.
- Luovu syyttelystä, keskity onnistumisiin.

Dialogi

- Kerro tilanteesta avoimesti ja kunnioittavasti.
- Kuuntele aktiivisesti ja varmista kysymällä, että olet ymmärtänyt asian.
- Pidä huolta, että keskustelu säilyy vuoropuheluna.
- Tavoitteena on yhteinen ymmärrys tilanteesta ja ratkaisun löytäminen tilanteeseen.

Kaksikehäinen malli

- Kerro kaikki se tieto, mitä sinulla asiasta on, ja kuuntele muiden näkemykset samasta asiasta.
- Testaa havaintosi ja johtopäätöksesi kysymällä avoimia kysymyksiä ja etsikää konsensus eli minimi, jonka molemmat ovat valmiit hyväksymään.

Palautteen antamisen periaatteet



- **Ota kontakti** ja luo tila avoimelle vuorovaikutukselle: "Hienoa, että tapasin sinut juuri nyt. Minulla olisi eräs asia, josta haluaisin keskustella kanssasi – sopiiko sinulle, että jutellaan nyt hetki?"
- **Käännä ongelma toiveeksi.** Sen sijaan, että syyttäisit toista, kerro, mitä sinä toivot häneltä.
- **Perustele toiveesi tai ehdotuksesi ja kerro, mitä hyötyä siitä on** sinulle itsellesi ja muille.
- **Luo uskoa ja optimismia** siihen, että henkilö pystyy toimimaan toivomallasi tavalla.
- **Tee sopimus ja anna palautetta.** Annettuamme toiselle ihmiselle palautetta meidän tulisi jollakin tavalla päättää keskustelu. Kysy siis vaikkapa, millainen mieli toiselle keskustelusta jäi tai voit antaa positiivista palautetta siitä, että pystyitte puhumaan asiasta hyvässä hengessä ja kiittää, että saitte asian sovittua.

(Ben Furman)

Toimintaohjeet häirinnän, epäasiallisen kohtelun ja syrjinnän varalle (työntekijä)

15

1. Ilmoita aina ensin sinua loukanneelle henkilölle, että et hyväksy hänen toimintaansa. Kerro selkeästi ja konkreettisesti, mikä hänen toiminnassaan on mielestäsi epäasiallista. Pyydä lopettamaan tällainen käyttäytyminen tai toiminta. Jos et yksin uskalla ottaa yhteyttä, pyydä työsuojeluvaltuutettu, luottamusmies tai muu työtoveri mukaan ja ilmoita asiasta tämän tukemana.
2. Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, ilmoita asiasta esihenkilöllesi. Ilmoituksen tulee olla riittävän yksilöity, jotta työnantaja voi puuttua asiaan. Kun esihenkilö on saanut ilmoituksen, hänen tulee selvittää asia. Tämä edellyttää pääsääntöisesti sen henkilön nimen kertomista, jonka sanotaan toimivan epäasiallisesti. Mikäli et ilmoita nimeä, tämä rajoittaa olennaisesti esihenkilön mahdollisuuksia selvittää ja ratkaista asia. Sama koskee tilannetta, jossa et anna lupaa asian käsittelyyn omalla nimelläsi.
3. Jos esihenkilösi ei ryhdy toimenpiteisiin ilmoituksesi johdosta, ota yhteyttä hänen esihenkilöönsä tai ylempään johtoon. Jos työpaikalla ei tällöinkään ryhdytä toimenpiteisiin asian selvittämiseksi, ota yhteyttä omaan ammattiliittoosi tai työsuojeluviranomaiseen.
4. Tee tilanteesta **WPro-ilmoitus** ja valitse vaaratyypiksi äkillinen fyysinen tai psyykinen kuormittuminen tai pitkäaikainen fyysinen tai psyykinen kuormittuminen.

Toimintaohjeet häirinnän ja epäasiallisen kohtelun käsittelyyn (esihenkilö)

16

Työnantajan toimintavelvollisuus syntyy, kun hän saa asian tietoonsa. Tämä velvollisuus työnantajalla on aina riippumatta siitä, tapahtuuko epäasiallinen kohtelu työntekijöiden kesken vai työntekijän ja esihenkilön välillä. Työnantajan on sekä työturvallisuus- että tasa-arvolain perusteella toimittava myös silloin, kun työntekijä on joutunut työssään seksuaalisen tai sukupuoleen perustuvan häirinnän kohteeksi.

Tilanteen selvittäminen

- Työnantajalla on velvollisuus selvittää kaikki häirintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvät ilmoitukset niin pitkälle kuin mahdollista. Tämä koskee myös tilanteita, joissa epäasiallisesti toimivan henkilön nimeä ei kerrota.
- Tilanne on selvitettävä viivytyksettä, riittävästi ja puolueettomasti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Työnantajalla on oikeus käyttää tässä apuna sisäisiä ja ulkoisia asiantuntijoita, esimerkiksi työterveyshuoltoa tai työyhteisösovittelijaa. Näissäkin tilanteissa kokonaisvastuu selvittämisestä on työnantajalla.

Toimintaohjeet häirinnän ja epäasiallisen kohtelun käsittelyyn (esihenkilö)

17

Arviointi

- Työnantajan tulee arvioida selvittämisen perusteella, onko tilanteessa kyse huonosta työkäyttäytymisestä, häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta. Arviointi tehdään tosiasioiden perusteella, tapauskohtaisesti ja mahdollisimman objektiivisesti. Lopputulos tulee kertoa osapuolille selkeästi.
- Jos lopputuloksena todetaan, että kyse on työturvallisuuslaissa kielletystä toiminnasta, työnantajan tulee ryhtyä riittäviin toimenpiteisiin sen lopettamiseksi. Toimenpiteitä valittaessa työntekijöitä tulee kohdella johdonmukaisesti ja tasapuolisesti.

Toimenpiteet

- Työnantajan on huolehdittava käytettävissään olevin keinoin, että todettu häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu loppuu. Työnantaja voi tarvittaessa käyttää työnjohdollisia tai kurinpidollisia toimenpiteitä, esimerkiksi epäasiallisesti käyttäytyneen siirto toiseen työpisteeseen, työaikajärjestelyt tai varoituksen antaminen.

Toimintaohjeet häirinnän ja epäasiallisen kohtelun käsittelyyn (esihenkilö)

18

- Työnantajan edustajan ja osapuolten kesken sovitaan, mitä ja miten tilanteen käsittelystä ja loppuratkaisusta viestitään työyhteisölle. Jos yhteistä käsitystä ei synny, työnantaja ratkaisee asian. Tärkeää on kertoa esimerkiksi se, että tilanne on selvitetty ja ratkaistu, että kaikkien tulee toimia työssään ammatillisesti ja että havaittuihin epäasiallisen kohtelun tilanteisiin puututaan. Työyhteisön tulee puolestaan pidättäytyä asian käsittelyn ja ratkaisun vatvomisesta.

Seuranta

- Työnantajan on seurattava tilannetta ja puututtava välittömästi, jos yhdessä sovittuja toimintatapoja ei noudateta. Seuranta kannattaa ajoittaa riittävän pitkälle aikavälille.
- **WPro-ilmoituksen käsittely:** keskustele asianosaisten kanssa tilanteesta, kirjaa sovitut toimenpiteet ja seuranta WProhon ja kuittaa valmiiksi.

Työyhteisösovittelun ohjeistus

- Työyhteisösovittelu on työpaikoille suunnattu toimintamalli niihin ristiriitatilanteisiin, joihin ei löydy ratkaisua työyhteisön omin toimin.
- Sen tarkoituksena on etsiä riitaan, ristiriitaan tai konfliktiin ratkaisua, joka on tyydyttävä kaikille osapuolille. Sovittelija ei ratkaise riitoja osapuolten puolesta vaan mahdollistaa sovinnon teon. Hän ohjaa prosessia, jonka lopputuloksena asianosaiset määrittelevät ratkaisun itse. Sovittelija varmistaa, että kaikki saavat turvallisen ja tasapuolisen kohtelun sekä tulevat kuulluksi.
- Loviisan kaupungissa koulutettuna sovittelijana voivat toimia työsuojelupäällikkö tai Mehiläisen työpsykologi.
- Ota yhteyttä: Anne Saarnio-Jokinen, puh. 040 583 0664, anne.saarnio-jokinen@loviisa.fi