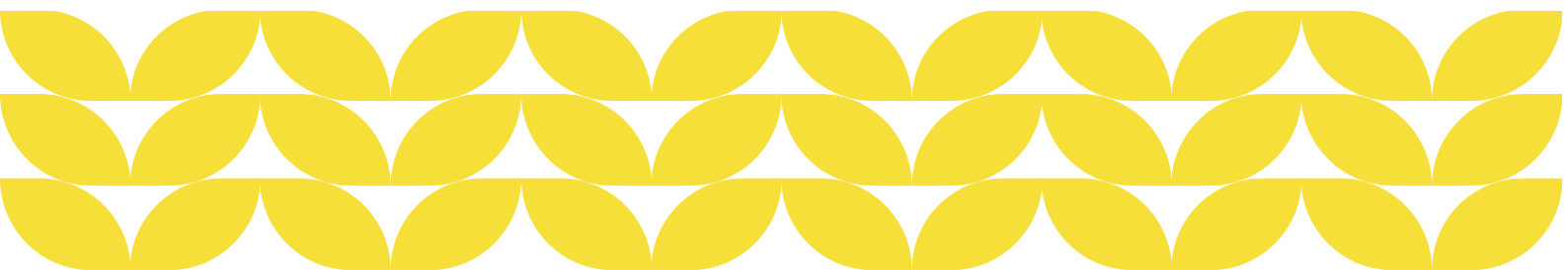


Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittely



Sisällysluettelo

1. Terve ja toimiva työyhteisö ehkäisee häiriötä	4
1.1 Johtaminen ja työn organisointi	4
1.2 Toimiva työyhteisö ja vastuullinen työkäyttäytyminen.....	4
2. Mitä häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu ovat?	5
3 Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemuksen käsittely	6
3.1 Selvittelyprosessin eteneminen	6
3.2 Miten toimia, jos työntekijä kokee työkaverin taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua.....	6
3.3 Esihenkilön rooli häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun selvittelyssä	6
3.4 Miten toimia, jos työntekijä kokee esihenkilön taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua tai esihenkilö kokee tulleen häirityksi tai muuten kohdelluksi epäasiallisesti	8
3.5 Esihenkilön esihenkilön rooli häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun selvittelyssä	9
3.6 Häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta epäiltykin voi tarvita tukea.....	10
3.7 Työpaikoilla voi osapuolilla olla eri esihenkilö	10
3.8 Mahdollisia muita ratkaisuja	10
3.9 Mistä tukea työyhteisöön? Muiden toimijoiden vastuut ja tehtävät häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemuksen käsittelyssä	11
3.10 Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelyprosessi, kun työntekijä kokee työkaverin taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua	12
3.11 Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelyprosessi, kun työntekijä kokee esihenkilön taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua	13
3.12 Miten toimia, kun työntekijä kokee häirintää tai muuta epäasiallista käyttäytymistä asiakkaan tai ulkopuolisen henkilön taholta.....	14
3.13 Häiritsevän asiakaskäyttäytymisen ennaltaehkäisy ja siihen varautuminen	14
3.14 Häiritsevään asiakaskäyttäytymiseen puuttuminen ja sen puheeksi ottaminen	14
3.15 Miten toimia, jos työntekijä kokee kaupungin luottamushenkilön taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua.....	15

Hei!

Työkaverit ja tiimi ovat tutkitusti yksi tärkeimpiä työilon ja -tyytyväisyyden lähteitä. Järvenpään kaupungissa meitä on yhteensä noin 2300 – erilaisia ihmisiä, erilaisissa töissä, monessa eri työpaikassa. Kunta on hyvin monialainen ja -ammattillinen työyhteisö. Työmme tavoite on kuitenkin sama: palvella kuntalaisia mahdollisimman hyvin. Se onnistuu parhaiten silloin, kun voimme hyvin ja työt sujuvat, erilaisuuksista huolimatta.

Koska ihmisten muodostamissa yhteisöissä syntyy aina silloin tällöin ristiriitoja, loukkaantumisia ja jopa konflikteja, tarvitaan toimintaohjetta niiden selvittämiseen. Tämä ohje on laadittu tukemaan päivittäistä työn sujumista ja tarttumaan ristiriitoihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Työt sujuvat, kun vahvistamme yhdessä myönteistä ja avointa ilmapiiriä. Järvenpään kaupungissa on käytössä Aktiivisen tuen toimintamalli, joka on tehty esimiehille ja työntekijöille avuksi tunnistamaan mahdollisimman varhain erilaisia työkykyä heikentäviä asioita. Tämä häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelyohje ohjaa ristiriitojen ratkaisuprosessia työyhteisöissä. Työyhteisöjä tulee säännöllisesti perehdyttää tähän ohjeeseen.

Päivi Autere
henkilöstöjohtaja

Työryhmä:

työsuojeluvaltuutettu Sari Aksberg
pääluottamusmies Pia Honkanen
työhyvinvointipäällikkö Ritva Hyvärinen
työsuojeluvaltuutettu Markku Karvo
palvelussuhdepäällikkö Virpi Kolehmainen
työsuojeluvaltuutettu Liisa Majanen
HR-asiantuntija Anna-Liisa Vainio

1. Terve ja toimiva työyhteisö ehkäisee häiriöitä

1.1 Johtaminen ja työn organisointi

Työpaikan hyvä johtaminen sekä työn järjestäminen ja organisoiminen ovat toimivan työyhteisön peruspilareita. Toimivassa työyhteisössä tarvitaan lisäksi työntekijöitä, jotka tunnistavat oman roolinsa ja vastuunsa työn kokonaisuudessa sekä kantavat vastuuta koko työyhteisön toiminnasta. Työyhteisön toiminnan kehittäminen on hyvä keino ennaltaehkäistä epäasiallisen kohtelun syntymistä. Terveissä ja toimivissa työyhteisöissä esiin tulevat ongelmat osataan ratkaista ennen kuin ne aiheuttavat ongelmia työyhteisön toimintaan tai vaarantavat työntekijöiden terveyttä. Organisaation ja työyksikön perustehtävän sekä esihenkilön ja työntekijöiden roolien selkeys ovat kivijalka toimivalle työyhteisölle.

1.2 Toimiva työyhteisö ja vastuullinen työkäyttäytyminen

Järvenpään kaupungin osaamishallintajärjestelmä sisältää yleiset osaamisvaatimukset. Yhtenä yleisenä osaamisvaatimuksena on työyhteisötaidot. Toimivassa työyhteisössä sekä työntekijät että esihenkilö käyttäytyvät vastuullisesti ja yhteisten tavoitteiden suuntaisesti. Vastuullinen ja ammatillinen työkäyttäytyminen sisältää vastuullisuuden työstä ja vuorovaikutuksesta. Vastuullinen ja ammatillinen toiminta ja käyttäytyminen suuntautuu ensisijaisesti työn tekemiseen ja oman työn, työyhteisön ja organisaation tavoitteiden saavuttamiseen.

Vastuullinen työkäyttäytyminen näkyy mm. kannustamisena, huomaavaisuutena, toisten pyyteettömänä auttamisena, kiittämisenä ja ystävällisyytenä. Siihen kuuluu myös keskusteleminen työtä koskevista asioista, yhteisten sopimusten noudattaminen, tervehtiminen ja tervehdyksiin vastaaminen sekä omien tehtävien hoitaminen viivytyksettä. Vastuullinen työkäyttäytyminen ei kuluta toisten energiaa varsinaiselta työnteolta vaan pikemminkin lisää energiaa. Hyvällä ja vuorovaikutteisella yhteistoiminnalla työpaikalla voidaan merkittävästi ennaltaehkäistä ristiriitoja ja loukkaantumisen tunteita. Kun työntekijöille annetaan aito vaikutusmahdollisuus työn sisältöön ja kehittämiseen, ristiriitatilanteet vähenevät.

Vastuuton, epäasiallinen työkäyttäytyminen syö toisten energiaa ja nakertaa työpaikan henkeä. Se on lakien, sopimusten ja hyvien tapojen vastaista käyttäytymistä ja voi kohdistua useisiin eri henkilöihin. Epäasiallista työkäyttäytymistä on mm. valtuuksien ylittäminen, asiaton kielenkäyttö, halventavat eleet, luvaton poissaolo, työyhteisöstä eristäminen, erityisoikeuksien ottaminen ja vaatiminen, toisten työn vähättely ja sukupuolinen häirintä tai ahdistelu.

Sukupuoleen perustuvalla häirinnällä tarkoitetaan henkilön sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan tämän henkistä tai fyysistä koskemattomuutta ja jolla luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan 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.

Äärimmäisissä tapauksissa vastuuton työkäyttäytyminen on rikollista, kuten suoranaista fyysistä tai henkistä väkivaltaa, virkavelvollisuuksien törkeitä laiminlyöntejä tai omaisuuden luvaton käyttöä.

2. Mitä häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu ovat?

Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 14 §:n perusteella työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta viranhaltijan suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. Työturvallisuuslain 28 §:ssa säädetään, että jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissä olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Saman lain 8 §:n mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä.

Tässä tarkoituksessa työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Tämä työnantajan tarkkailuvelvoite ulottuu työntekijöiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden ja terveyden ohella myös työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen. Tähän kuuluu myös tarkkailu mahdollisen työntekijöiden häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun havaitsemiseksi riittävän ajoissa, jotta niihin voidaan puuttua.

Jokaisella työpaikalla esiintyy ajoittain ristiriitoja ja yhteentörmäyksiä, jotka aiheuttavat mielipahaa ja loukkaantumisen tunteita. Ihmiset kokevat asioita ja tilanteita eri tavoin. Vaikka kenenkään kokemusta ei voi mitätöidä, tulee erottaa tällaiset työelämään kuuluvat normaalit ristiriitatilanteet epäasiallisesta kohtelusta. Työnantaja (= esihenkilö) voi työnjohto-oikeutensa puitteissa määrätä, mitä työntekijä tekee (työn sisältö), miten työntekijä työnsä suorittaa (työn suoritustapa), milloin työtä tehdään (työvuoro) ja missä työtä tehdään (työntekopaikka). Työnantajan työnjohtovaltaan kuuluvat päätökset ja toimet eivät ole epäasiallista kohtelua, vaikka ne voidaan kokea sellaisiksi. Työnantajan toimivaltaa työpaikalla säätelevät lait, normit ja hyvät tavat. Työnantajan työnjohto-oikeuteen kuuluu suunnitella, jakaa voimavarat sekä johtaa ja valvoa työntekeä.

Joskus työyhteisöön on vuosien varrella kehittynyt oma huumori, jonka työyhteisöön kuuluvat jäsenet ymmärtävät ja joka usein koetaan työyhteisössä yhdistävänä ja ilmapiiriä parantavana tekijänä. Huumoriin liittyy kuitenkin aina myös väärinymmärryksen riski eikä epäasiallista kohtelua voi selittää huumorilla.

Järvenpään kaupungin aktiivisen tuen toimintamallin mukaisesti esihenkilön tehtäviin kuuluu ottaa puheeksi varhaisessa vaiheessa työyhteisössä ilmenevät ongelmat, kuten annettujen ohjeiden tai yhteisten sopimusten noudattamatta jättäminen ja epäasiallinen kohtelu. Niin esihenkilön, yksittäisen työntekijän, työtoverin kuin koko työyhteisönkin on tarvittaessa otettava asia puheeksi.

Epäasiallista kohtelua ei ole esimerkiksi:

- työnjohdolliset päätökset, vaikka ne voidaan joskus kokea epäreiluisiksi tai -mieluisiksi
- esihenkilön työntekijälle työtehtävien suorittamisesta/työyhteisössä toimimisesta antama asiallinen palaute
- esihenkilön asiallisin perustein tekemät työnjohdolliset toimenpiteet, kuten huomautus ja varoitus
- esihenkilön tekemä perusteltu pyyntö työkyvyn arvioinnista
- ongelmien puheeksi ottaminen työpaikalla asianomaisten kesken

Epäasiallista kohtelua on esimerkiksi:

- työyhteisön ulkopuolelle jättäminen tai työntekijän eristäminen muusta työyhteisöstä
- toistuva, perusteeton puuttuminen työntekoon ja työn mitätöinti
- henkilön aseman, maineen, ominaisuuksien, luonteenpiirteiden, ulkoasun, tai yksityiselämän mustamaalaus tai panettelu, väärin tietojen levittäminen ja/tai julkinen nöyryyttäminen
- uhkailu, pelottelu ja ilkeät, vihjailevat, väheksyvät, pilkkaavat viestit sekä fyysinen väkivalta
- epäasiallinen työnjohto-oikeuden käyttö
- sukupuolinen häirintä tai ahdistelu
- huutaminen, haukkuminen ja solvaaminen

3 Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemuksen käsittely

3.1 Selvittelyprosessin eteneminen

Jotta arjen ristiriitatilanteet työpaikalla eivät kasva suuremmiksi ongelmiksi, on tärkeää ottaa ristiriidat välittömästi puheeksi. Jos työntekijä kokee häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, hän ottaa puheeksi sen henkilön (tai niiden henkilöiden) kanssa, jonka käyttäytymisen on kokenut häiritseväksi tai epäasialliseksi ja ilmaisee, ettei hyväksy tällaista käytöstä.

3.2 Miten toimia, jos työntekijä kokee työkaverin taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua

Jos osapuolet eivät keskenään pääse sopuun, häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua kokenut kertoo kokemuksestaan esihenkilölleen ja tekee lisäksi HaiPro-työturvallisuusilmoituksen. Tiedon saatuaan myös esihenkilön on hyvä kannustaa työntekijää ottamaan asian puheeksi sen henkilön kanssa, jonka käyttäytymisen hän on kokenut häiritseväksi tai epäasialliseksi, mikäli työntekijä ei ole jo näin toiminut. Mikäli sopu ei näin synny, esihenkilö kuulee molempia osapuolia erikseen.

Kuulemisten jälkeen esihenkilö järjestää yhteisen palaverin, jonka muistiopohjaan (liite 1) hän kirjaa kuulemisten pääkohdat. Palaveriin osallistujat perehtyvät tähän käsittelyohjeeseen ennen palaveria. Muistio tehdään valmiiksi palaverin aikana. Keskustelun ja ratkaisuehdotuksien jälkeen muistioon kirjataan esihenkilön päättämät jatkotoimenpiteet, seurantatapa aikatauluineen ja se, mitä asiasta tiedotetaan työyhteisössä. Sovitaan molempien osapuolten osalta tarvittavat tukitoimet (esim. työterveyshuoltopalvelut). Mikäli kyse on pitkään jatkuneesta tilanteesta eikä yksittäisestä tapahtumasta, työsuojeluvaltuutetulla on oikeus lain mukaan (laki työsuojeluvallonnasta ja työpaikan työsuojelu-yhteistoiminnasta § 26, 32) saada asiaan liittyvät dokumentit esihenkilöltä.

Esihenkilö perustaa arviointinsa aina esille tulleisiin konkreettisiin tekoihin ja käyttäytymiseen. Jos esihenkilö katsoo, ettei asiassa ole kyse epäasiallisesta kohtelusta, tulee tämä kertoa ja perustella selkeästi osapuolille. Tilanteessa, jossa esihenkilö katsoo tapahtuneen epäasiallista kohtelua, työnjohto-oikeus velvoittaa hänet puuttumaan asiaan tarvittavin keinoin. Esihenkilöntehtävä on selkeästi todeta, millainen käyttäytyminen työyhteisössä ei ole hyväksyttävää. Johtopäätökset ja annetut ohjeet ja määräykset on hyvä kirjata. Tämän lisäksi esihenkilö arvioi, johtaako työntekijän epäasiallinen käytös jo tässä vaiheessa työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Esihenkilön tulee kohdella työntekijöitä samankaltaisissa rikkomuksissa samalla tavalla ja selvittää henkilöstölle vakavien rikkomusten työnjohtomenettelyt ja kurinpitotoimet.

3.3 Esihenkilön rooli häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun selvittelyssä

Kun esihenkilö saa tiedon häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemuksesta, hänellä on velvollisuus lähteä selvittämään tilannetta. Esihenkilö huomioi, että työntekijällä voi olla iso kynnys ottaa asia puheeksi. Vaikka esihenkilö ei heti ymmärtäisi, mistä on kysymys, hän ei saa mitätöidä työntekijän kokemusta. On tärkeää, että työntekijä kokee tulleensa kuulluksi ja että hänen kokemuksensa otetaan tosissaan. Usein riittää, että esihenkilö on läsnä tilanteessa, kuuntelee ja kirjaa ylös kuulemansa. Sen jälkeen hänen on lähdettävä selvittämään tapahtumia. Tarvittaessa esihenkilö voi hakea lisätukea työsuojelupäälliköltä, työsuojeluvaltuutetuilta tai työterveyshuollosta. Työntekijälle tulee myös kertoa, miten asiaa selvitetään.

Peruseriaatteena on, että työyhteisössä syntyneet ristiriidat selvitetään siellä, missä ne ovat syntyneetkin, eli työpaikalla. Tilanteen ripeä (kahden viikon sisällä) selvittely on ensisijaista asian tultua tietoon. Esihenkilö selvittää, mitä on tapahtunut, missä ja ketkä tapahtumissa ovat olleet osallisina. Selvittely ei ole vapaaehtoista, vaan työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa toimimaan. Esihenkilön on tarkasteltava asiaa puolueettomasti.

Esiin tullut ongelma pitää kuvata tekona, käyttäytymisenä tai laiminlyöntinä, jotta sitä voidaan verrata lain velvoitteisiin tai sovittuihin pelisääntöihin. Nyrkkisääntönä on, että käyttäytymiseen tai toimintaan on puututtava silloin, kun se haittaa työn tekemistä tai muiden työntekijöiden hyvinvointia. Työyhteisössä ilmennyt häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu vaikuttaa koko työyhteisöön.

Jos epäasialliseksi koetuista tapahtumista on kulunut jo pitkä aika, on esihenkilön hyvä asianosaisten kanssa miettiä, kannattaako vanhoja asioita enää lähteä selvittämään vai onko järkevämpää miettiä, miten vanhoista tilanteista voisi oppia ja miten työrauha voidaan jatkossa turvata. Työntekijällä on kuitenkin oikeus tulla kuulluksi ja kertoa kokemuksistaan.

Ohjeita esihenkilölle

Kun työntekijä tulee kertomaan kokeneensa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua,

- ryhdy asian selvittelyyn viipymättä (2 viikkoa) ja kerro, minkälaisella aikataululla asiaa on tarkoitus selvittää.
- kerro osapuolille tästä käsittelyohjeesta ja pyydä tutustumaan ohjeeseen.
- käsittelyn tavoitteena on ratkaista esille tullut ongelma
- kuuntele osapuolia erikseen
- ota huomioon osapuolten näkemykset ilman ennakkokäsityksiä
- kirjaa näkemykset konkreettisina tekoina
- sovi, miten jatkossa toimitaan ja sovi seurantalaveri.
- osapuolilla on mahdollisuus ottaa eri vaiheissa tukihenkilö mukaan
- järjestä yhteinen palaveri, josta tehdään muistio palaverin aikana (liite)

Ohjeita työntekijälle

Jos olet kokenut häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua,

- ota asia puheeksi sen henkilön kanssa, jonka käyttäytymisen koet epäasialliseksi ja kerro, ettet hyväksy hänen toimintaansa
- jos henkilö ei muuta käytöstään tai jos et uskalla ottaa asiaa puheeksi yksin, ilmoita asiasta esihenkilöllesi, jonka velvollisuutena on lähteä selvittämään tapahtunutta
- voit kääntyä myös työsuojeluvaltuutetun tai työterveyshuollon puoleen avun saamiseksi
- tee HaiPro-työturvallisuusilmoitus, johon kirjaat konkreettisia tekoja ja tilanteita epäasialliseksi kokemastasi kohtelusta

Ohjeita työyhteisölle

Mikäli havaitset työyhteisössäsi häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua:

- Kysy työtoveriltasi, voitko auttaa häntä.
- Suhtaudu asiaan rauhallisesti ja rakentavasti.
- Ole rohkea ja kerro, että se on asiatonta ja ettet hyväksy sitä.
- Jos työtoverisi ei halua viedä asiaa eteenpäin, on sinun velvollisuutesi työntekijänä ilmoittaa havaitsemastasi tilanteesta esihenkilölle. Hänellä on velvollisuus puuttua asiaan. Sen lisäksi voit kääntyä työsuojeluvaltuutetun tai työterveyshuollon puoleen avun saamiseksi tilanteessa.
- Tee HaiPro-työturvallisuusilmoitus.

Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu käsittelypalaverin jälkeen, työntekijä kertoo asiasta esihenkilölleen, joka informoi omaa esihenkilöään. Viimeistään tässä vaiheessa työntekijä ja esihenkilö ovat yhteydessä työsuojeluvaltuutettuun ja työsuojelupäällikköön. Työsuojeluvaltuutettu toimii työntekijän, esihenkilön ja työyhteisön tukena ja työsuojelupäällikkö esihenkilöiden ja linjajohdon tukena tilanteen ratkaisemisessa. Esihenkilö päättää mahdollisista tarvittavista työnjohdollisista toimenpiteistä ja on tarvittaessa yhteydessä palvelussuhdepäällikköön.

Tukihenkilön tehtävä on ensisijaisesti kuunnella ja tukea henkisesti. Tukihenkilö voi myös auttaa epäasiallista kohtelua kokenutta hahmottamaan paremmin kokonaisuuden ja olla mukana asioiden selvittelyssä. Tukihenkilön on hyvä tarkkailla tilannetta ulkopuolisin silmin ja auttaa tuettavaa arvioimaan tilannetta eri näkökulmista. Asiaa on hyödyllistä arvioida myös työnantajan näkökulmasta.

Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu tämänkin jälkeen, työntekijä voi ottaa yhteyttä aluehallintovirastoon (AVI) ja tehdä valvontapyyntöä. AVI pyytää työnantajalta selvityksen, mihin toimenpiteisiin työnantaja on ryhtynyt tilanteen selvittämiseksi. AVI antaa asiasta oman lausuntonsa ja vie tarvittaessa asiaa eteenpäin.

3.4 Miten toimia, jos työntekijä kokee esihenkilön taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua tai esihenkilö kokee tullessa häirityksi tai muuten kohdelluksi epäasiallisesti

Epäasiallisesta kohtelusta epäiltynä voi olla esihenkilöasemassa oleva henkilö. Ensisijaisesti epäasiallista kohtelua kokeneen työntekijän tulee keskustella esihenkilön kanssa kokemuksestaan. Asian esille ottaminen esihenkilön kanssa voi olla työntekijälle vaikeaa. Tukea voi hakea työsuojeluvaltuutetulta tai työsuojelupäälliköltä. Työsuojeluhenkilöstöllä on asiantuntemusta ja velvollisuus auttaa asian selvittämisessä puolueettomasti. Mikäli keskinäiseen sopuun ei päästä, työntekijä on yhteydessä esihenkilön esihenkilöön, jonka velvollisuutena on lähteä selvittämään tilannetta välittömästi, mutta viimeistään kahden viikon kuluessa. Tiedon saatuaan myös esihenkilön esihenkilön on hyvä kannustaa työntekijää ottamaan asian puheeksi esihenkilönsä kanssa, jos työntekijä ei ole jo näin toiminut. Mikäli sopu ei näin synny, esihenkilön esihenkilö kuulee molempia osapuolia erikseen. Tällaisessa tilanteessa on esihenkilön esihenkilön ennen käsittelyprosessin aloittamista tarpeellista olla yhteydessä työsuojelupäällikköön ja työsuojeluvaltuutettuun.

Kuulemisten jälkeen esihenkilön esihenkilö järjestää yhteisen palaverin, jonka muistiopohjaan (liite 1) hän kirjaa kuulemisten pääkohdat. Palaveriin osallistujat perehtyvät tähän käsittelyohjeeseen ennen palaveria. Muistio tehdään valmiiksi palaverin aikana. Keskustelun ja ratkaisuehdotuksien jälkeen muistioon kirjataan esihenkilön esihenkilön päättämät jatkotoimenpiteet, seurantatapa aikatauluineen ja se, mitä asiasta tiedotetaan työyhteisössä. Sovitaan molempien osapuolten osalta tarvittavat tukitoimet (esim. työterveyshuoltoapalvelut). Mikäli kyse on pitkään jatkuneesta tilanteesta eikä yksittäisestä tapahtumasta, työsuojeluvaltuutetulla on oikeus lain mukaan (laki työsuojeluvallonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta § 26, 32) saada asiaan liittyvät dokumentit esihenkilön esihenkilöltä.

3.5 Esihenkilön esihenkilön rooli häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun selvittämisessä

Kun esihenkilön esihenkilö saa tiedon häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemuksesta, on esihenkilön esihenkilön velvollisuus lähteä selvittämään tilannetta. Esihenkilön esihenkilö huomioi, että työntekijällä on iso kynnys ottaa asia puheeksi. Vaikka esihenkilön esihenkilö ei heti ymmärtäisi, mistä on kysymys, hän ei saa mitätöidä työntekijän kokemusta. On tärkeää, että työntekijä kokee tullessa kuulluksi ja että hänen kokemuksensa otetaan tosissaan. Esihenkilön esihenkilön on lähdettävä selvittämään tapahtumia. Selvittely ei ole vapaaehtoista, vaan työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa toimimaan. Tarvittaessa esihenkilön esihenkilö voi hakea lisätukea työsuojelupäälliköltä, työsuojeluvaltuutetuilta tai työterveyshuollosta. Työntekijälle tulee myös kertoa, miten asiaa selvitetään.

Esihenkilön esihenkilö perustaa arviointinsa aina esille tulleisiin konkreettisiin tekoihin ja käyttäytymiseen. Jos esihenkilön esihenkilö katsoo, ettei asiassa ole kyse epäasiallisesta kohtelusta, tulee tämä kertoa ja perustella selkeästi osapuolille. Tilanteessa, jossa esihenkilön esihenkilö katsoo tapahtuneen epäasiallista kohtelua, työnjohto-oikeus velvoittaa hänet puuttumaan asiaan tarvittavin keinoin. Esihenkilön esihenkilön tehtävä on selkeästi todeta, millainen käyttäytyminen esihenkilötyössä ei ole hyväksyttävää. Johtopäätökset ja annetut ohjeet ja määräykset on hyvä kirjata. Tämän lisäksi esihenkilön esihenkilö arvioi, johtaako esihenkilön epäasiallinen käytös jo tässä vaiheessa työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Esihenkilön esihenkilön tulee kohdella kaikkia samankaltaisissa rikkomuksissa samalla tavalla ja selvittää henkilöstölle vakavien rikkomusten työnjohtomenettelyt ja kurinpitotoimet.

Myös esihenkilö voi kokea tullessa häirityksi tai muuten epäasiallisesti kohdelluksi. Siinä tilanteessa esihenkilö toimii, kuten työntekijää tässä ohjeessa ohjataan toimimaan.

Ohjeita työntekijälle

Jos olet kokenut häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua esihenkilösi taholta,

- ota asia puheeksi esihenkilösi kanssa ja kerro, ettet hyväksy hänen toimintaansa.
- Jos et uskalla ottaa asiaa puheeksi yksin, ota yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun tai työsuojelupäällikköön.
- Mikäli keskinäiseen sopuun ei päästä, ilmoita asiasta esihenkilön esihenkilölle.
- Tee HaiPro-työturvallisuusilmoitus, johon kirjaat konkreettisia tekoja ja tilanteita epäasiallisiksi kokemastasi kohtelusta.

Ohjeita esihenkilön esihenkilölle

Kun työntekijä tulee kertomaan kokeneensa esihenkilönsä taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua

- Ryhdy asian selvittelyyn viipymättä (viimeistään 2 viikon kuluessa) ja kerro, minkälaisella aikataululla asiaa on tarkoitus selvittää.
- Ole yhteydessä työsuojelupäällikköön tai työsuojeluvaltuutettuun.
- Käsittelyn tavoitteena on ratkaista esille tullut ongelma.
- Kerro osapuolille tästä käsittelyohjeesta ja pyydä tutustumaan ohjeeseen.
- Kuuntele osapuolia erikseen.
- Ota huomioon osapuolten näkemykset ilman ennakkokäsityksiä.
- Kirjaa näkemykset konkreettisina tekoina.
- Järjestä yhteinen palaveri, josta tehdään muistio palaverin aikana (liite).
- Sovi, miten jatkossa toimitaan ja sovi seurantalpalaveri.
- Osapuolilla on mahdollisuus ottaa eri vaiheissa tukihenkilö mukaan

3.6 Häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta epäiltykin voi tarvita tukea

On hyvä muistaa, että kukaan ei ole epäasiallisesti kohdeltu tai kohteleva ennen kuin on asianmukaisesti tutkittu, onko esitettyjä syytöksiä tapahtunut. Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemusta tulee aina kuvata tekona, käyttäytymisenä tai laiminlyöntinä, jotta sitä voidaan verrata laissa säädettyihin ja sovittuihin toimintavelvollisuuksiin. Tämän jälkeen voidaan sopia tarvittavat toimenpiteet ja ratkaisut. Häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta epäillyllä on myös oikeus tietää, kuka häntä syyttää edellä mainitusta käyttäytymisestä. Hänelläkin on oltava mahdollisuus saada tukea, esimerkiksi työterveyshuollosta. Kun asiaa käsitellään, häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta epäillyllä on oikeus tulla kuulluksi ja hänellä on oikeus ottaa tilaisuuteen mukaan tukihenkilö.

3.7 Työpaikoilla voi osapuolilla olla eri esihenkilö

Toimitaan käsittelyohjeen mukaan siten, että osapuolten esihenkilöt sopivat, kumpi heistä vastaa käsittelystä. Riittävällä keskinäisellä yhteistoiminnalla ja tiedottamisella he huolehtivat käsittelyn sujumisesta ohjeen mukaan.

Jos osapuolilla on eri työnantaja, ko. työpaikan pääasiallisesti määräysvaltaa käyttävä työnantaja määrittelee, miten tällaisten ilmoitusten käsittely työpaikalla tapahtuu. Mikäli pääasiallista määräysvaltaa käyttävä työnantaja on Järvenpään kaupunki, käsitellään ilmoitukset tämän ohjeen mukaisesti.

3.8 Mahdollisia muita ratkaisuja

Työyhteisöjen ilmapiiriin ja henkilöiden välisiin ristiriitoihin liittyvissä ongelmatilanteissa pyritään ratkaisut löytämään aina ensisijaisesti asianomaisten kanssa keskustelemalla. Joskus tulehtuneet tilanteet eivät useista keskusteluista ja käsittelystä huolimatta lähde ratkeamaan, ja työnantaja voi joutua turvautumaan muihin menetelmiin työrauhan saamiseksi. Näissä tilanteissa ratkaisuja voivat olla esimerkiksi erilaiset työtehtäviin tai työn suorittamiseen liittyvät yhteistoimintaa edellyttävät ratkaisut, kuten:

- työtehtävän muuttaminen
- työyksikön vaihtaminen
- työterveyshuollon tai ulkopuolisen tahon konsultaatio

3.9 Mistä tukea työyhteisöön? Muiden toimijoiden vastuut ja tehtävät häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kokemuksen käsittelyssä



3.10 Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelyprosessi, kun työntekijä kokee työkaverin taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua

1. Työntekijä kokee tullessa häirityksi tai epäasiallisesti kohdelluksi.

2. Työntekijä kertoo asianomaiselle kokemuksestaan.

Asia
sovitaan

Epäasiallinen kohtelu jatkuu.

3. Työntekijä kertoo kokemuksestaan esihenkilölleen ja tekee HaiPro-työturvallisuusilmoituksen.

4. Esihenkilö kuulee osapuolia erikseen sekä järjestää yhteisen palaverin, jossa sovitaan tilanteen korjaamisesta ja sen seurannasta.

Asia
sovitaan

Otetaan tarvittaessa käyttöön ohje varoitustenmenettelystä ja palvelussuhteen päättämisestä.

Epäasiallinen kohtelu jatkuu.

5. Työntekijä kertoo viipymättä asiasta esihenkilölleen, joka informoi omaa esihenkilöään. Esihenkilö arvioi, mihin työnjohdollisiin toimenpiteisiin tilanteessa ryhdytään.

Otetaan tarvittaessa käyttöön ohje varoitustenmenettelystä ja palvelussuhteen päättämisestä.

3.11 Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelyprosessi, kun työntekijä kokee esihenkilön taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua

1. Työntekijä kokee tullessa häirityksi tai epäasiallisesti kohdelluksi.

2. Työntekijä kertoo asianomaiselle kokemuksestaan.

Asia
...
...

Epäasiallinen kohtelu jatkuu.

3. Työntekijä kertoo kokemuksestaan esihenkilön esihenkilölle ja tekee HaiPro-työturvallisuus-ilmoituksen.

4. Esihenkilön esihenkilö kuulee osapuolia erikseen sekä järjestää yhteisen palaverin, jossa sovitaan tilanteen korjaamisesta ja sen seurannasta.

Asia
...
...

Epäasiallinen kohtelu jatkuu.

Otetaan tarvittaessa käyttöön ohje varoitustenmenettelystä ja palvelussuhteen päättämisestä.

Otetaan tarvittaessa käyttöön ohje varoitustenmenettelystä ja palvelussuhteen päättämisestä.

5. Työntekijä kertoo viipymättä asiasta esihenkilön esihenkilölle. Esihenkilön esihenkilö arvioi, mihin työnhdollisiin toimenpiteisiin tilanteessa ryhdytään.

3.12 Miten toimia, kun työntekijä kokee häirintää tai muuta epäasiallista käyttäytymistä asiakkaan tai ulkopuolisen henkilön taholta

Asiakkaan ei -hyväksyttävä käyttäytyminen työntekijää kohtaa voi olla asiaton, häiritsevää tai asiakkaiden työntekijöihin kohdistamaa uhkailua tai pahimmillaan fyysistä väkivaltaa. Asiaton kielenkäyttö voi olla lievää ärhäkkyyttä, kiusoittelua, pilkkaamista tai törkeyksien latelemista. Asiakas voi vaatia itselleen tai läheiselleen erityiskohtelua. Uhkailu ja asiakasväkivalta kasautuvat yleensä tiettyihin ammatteihin ja toimialoille, mm. sosiaali- ja terveydenhuoltoon, varhaiskasvatukseen ja opetustyöhön. Asiakkaiden häiritsevä käyttäytyminen vaikeuttaa työn tekemistä ja vähentää työntekijöiden työmotivaatiota. Uhkailu ja väkivalta aiheuttavat erilaisia fyysisiä vammoja sekä lisäävät turvattomuutta.

Häirintää ja epäasiallista kohtelua voi tapahtua myös sosiaalisen median kautta. Sosiaalinen media tekee niin aiheellisesta kuin aiheettomasta kritiikistä entistä julkisempaa ja on siksi psykososiaalinen kuormitustekijä, joka tulee ottaa huomioon.

3.13 Häiritsevän asiakaskäyttämisen ennaltaehkäisy ja siihen varautuminen

Työpaikalla tulee riskien arvioinnissa tunnistaa ne työtehtävät ja tilanteet, jotka lisäävät väkivallan uhkaa. Näitä ovat mm. yksintyöskentely, työskentely ilta - tai yöaikaan, työskentely tiloissa, joihin on avoin pääsy sekä asiakkaan kotona tehtävä työ.

Esihenkilön johdolla tehdyn vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin pohjalta tulee työyhteisössä tehdä menettelytapaohjeet tilanteiden varalle. Menettelytapaohjeissa tulee ennakoida uhkaavien tilanteiden hallintaa ja toimintatapoja, joilla väkivaltatilanteen vaikutuksia voidaan mahdollisuuksien mukaan kokonaan estää tai ainakin rajoittaa. Yksintyöskentelyssä ja ilmeisissä väkivallan uhkatilanteissa tulee avunsaanti mahdollisuudet järjestää (esim. hälytysjärjestelmä). Myös ensiavun saaminen väkivaltatilanteissa ja tapaturman sattuessa on sisällytettävä menettelytapaohjeeseen. Työntekijät tulee perehdyttää ohjeeseen.

Väkivaltatilanteita ja väkivallan uhan tilanteita tulee seurata työpaikalla. Vakavasta väkivaltatapaturmasta tulee esihenkilön aina ilmoittaa poliisin lisäksi myös työsuojeluviranomaiselle (Aluehallintovirasto).

3.14 Häiritsevään asiakaskäyttämiseen puuttuminen ja sen puheeksi ottaminen

Asiakaspalvelutyö edellyttää ammatillista kohtaamista ja jopa epäasiallisen käyttäytymisen sietämistä jossain määrin. Jatkuvaan, henkilöön kohdistuvaan ja uhkailevaan käytökseen tulee aina kuitenkin puuttua. Jatkuva häirinnästä ilmoitetaan poliisille.

Kuten muissakin häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun tilanteissa, työntekijä ilmoittaa aina esihenkilölleen kokemastaan häirinnästä tai muusta epäasiallisesta käyttäytymisestä täyttämällä HaiPro-työturvallisuusilmoituksen. Keskusteltuaan työntekijän kanssa esihenkilö järjestää työntekijälle tarvittaessa tukitoimia (esim. työterveyshuoltopalvelut, työnohjaus).

Sattunut väkivalta tai läheltä piti -tilanne käsitellään myös koko työyhteisön kanssa. Tässä yhteydessä on hyvä tarkistaa, tarvitseeko menettelytapaohjetta päivittää.

Asiakkaiden käyttäytymiseen vaikuttamista on myös syytä harkita. Tarvittaessa esihenkilö voi kutsua häiritsijän keskusteluun kanssaan kirjeellä, jossa yksilöidään ne teot, jotka ovat keskustelukutsun perusteena. Keskustelun järjestämiseksi tai muutenkin tilanteen arvioimiseksi esihenkilön tulee konsultoida Järvenpään kaupungin henkilöstö- tai lakipalveluita. Perusopetuksessa ja varhaiskasvatuksessa on erilliset toimintamallit niiden tilanteiden varalle, jossa häiritsevästi tai epäasiallisesti käyttäytyvä on lapsi tai nuori.

3.15 Miten toimia, jos työntekijä kokee kaupungin luottamushenkilön taholta häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua

Epäasiallisesta kohtelusta epäilty henkilö voi olla myös luottamushenkilö. Tällaisessa tilanteessa työntekijä ilmoittaa esihenkilölleen kokemastaan häirinnästä tai epäasiallisesta käytöksestä. Epäasiallisesti käyttäytyvälle henkilölle kerrotaan ensin, ettei tämän toiminta ole hyväksyttävää. Mikäli tämä ei saa epäasiallista käytöstä loppumaan, työntekijän esihenkilö kirjaa ylös asiaan liittyvät tiedot. Samalla työntekijä tekee Haipro-työturvallisuusilmoituksen. Tämän jälkeen esihenkilö on yhteydessä henkilöstöjohtajaan ja antaa samalla selvityksen tapahtumista.

Ylintä työnantajavaltaa kaupungissa käyttävällä kaupunginhallituksella on henkilöstöasioihin keskittynyt toimielin, henkilöstöasiainjaosto. Henkilöstöjohtaja toimii henkilöstöasiainjaostossa esittelijänä ja käynnistää asian valmistelun jaoston käsittelyä varten saatuaan esihenkilöltä asiasta riittävän selvityksen. Tässä vaiheessa asia saatetaan tiedoksi myös valtuustoryhmän puheenjohtajistolle ja yhdistyksen puheenjohtajalle. Asian riittävän valmistelun jälkeen henkilöstöasiainjaosto selvittää epäiltyä häirintää tai epäasiallista kohtelua. Henkilöstöasiainjaosto kuulee molempia osapuolia erikseen ja selvittää asiaa myös muilla käytettävissä olevilla tavoilla. Tarvittaessa asian selvittelyssä on tukena työsuojelupäällikkö. Lopulta osapuolet kutsutaan yhteiseen keskusteluun, jossa pyritään siihen, että epäasiallinen käytös loppuu ja asia voitaisiin sopia. Kuulemisista ja yhteisistä keskusteluista laaditaan muistiot, joissa soveltuvien osien käytetään liitteenä olevaa muistiopohjaa.

Työelämän lainsäädäntöä:

- Perustuslaki (731/99)
- Yhdenvertaisuuslaki (1347/2014)
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Laki kunnallisesta viranhaltijasta (304/2003)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelun yhteistoiminnasta (44/2006)
- Kuntalaki 410/2015,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki#L10P69>

Lähteet

- Aktu - Aktiivisen tuen toimintamalli Järvenpäässä
- Varoitustenmenettely ja palvelussuhteen päättäminen -ohje
- Nurmijärven kunta: Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun käsittely -opas
- Työturvallisuuskeskus 2006: Epäasiallisen kohtelun ehkäisy ja käsittely työpaikalla.
- Vartia, Maarit 2004: Työyhteisötörmäyksiä. Ristiriitojen käsittely työpaikalla Työterveyslaitos
- Vartia, Gröndahl, Joki, Lahtinen, Soini: Haastavat tilanteet esimiestyössä, Työterveyslaitos
- Epäasiallinen kohtelu. Ohjeita häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn työpaikalla, Työsuojeluhallinto 2014
- Korkeimman oikeuden ratkaisu: 2014:44
- Liite 1: Ehdotuksessa on hyödynnetty Oulunkaaren kuntayhtymän, Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin, Vantaan, Helsingin, Satakunnan ja Pieksämäen muistiopohjia
- Työturvallisuuslain soveltamisopas 2012
- Työsuojelun ohjeita 2/2015 Fyysisen väkivallan ja sen uhan valvonta
- Sosiaalisen median työkäyttö. Työsuojelunäkökulma. Työturvallisuuskeskus 2014

Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittely

Muistio keskustelusta, joka on käyty työpaikalla koetun häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun vuoksi. Puheenjohtajana ja sihteerinä toimii esihenkilö, joka täyttää kohdat 2, 3 ja 4 etukäteen.

Aika:

Paikka:

Läsnä (nimi, tehtävä, työyksikkö):

1. Läsnäolijat ovat perehtyneet Järvenpään kaupungin ohjeeseen Häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelystä
2. Esihenkilö on saanut HaiPro-työturvallisuusilmoituksen asiasta (pvm):
3. Esihenkilö on kuullut osapuolia (pvm):
4. Asian kuvaus em. kuulemisten perusteella
 - a) Asian esille ottaneen kuvaus (tekoina ja käyttäytymisenä) koetusta häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta:
 - b) Toisen osapuolen kuvaus (tekoina ja käyttäytymisenä) edellä mainitusta asiasta:
5. Esihenkilö toteaa, täyttyykö epäasiallisen käytöksen tunnusmerkit. Arvio tehdään suhteessa lain velvoitteisiin tai sovittuihin pelisääntöihin.
6. Tässä käsittelypalaverissa käydyn keskustelun pohjalta esihenkilön päättämät jatkotoimenpiteet:
7. Seurantatapa aikatauluineen:
8. Työyhteisölle kerrotaan tästä käsittelystä seuraavaa:

Allekirjoitukset (läsnäolijat)

Jakelu: Läsnäolijat