

EPÄASIALLISEN KOHTELUN HALLINTAOHJE

Yhteistyötoimikunta 20.3.2024
Henkilöstöjaosto xx.xx.2024

Postiosoite
Kirkkokatu 14
75500 Nurmes

Sähköposti
etunimi.sukunimi@nurmes.fi
kirjaamo@nurmes.fi

Puhelin
04010 45000 (vaihde)

Y-tunnus
0207669-0

nurmes.fi

Sisällys

1 TYÖNANTAJAN VELVOITE PUUTTUA	3
2 MÄÄRITELMIÄ.....	3
3 TOIMINTAMALLI EPÄASIALLISEN KOHTELUN TILANTEISIIN.....	4
4 MITEN VÄLTÄÄ TYÖYHTEISÖN RISTIRIITOJA.....	6
5 OHJEITA TYÖNTEKIJÄLLE	7
6 OHJEITA ESIHENKILÖLLE	7

Liite 1. Epäasiallisen kohtelun käsittelymuistio

1 TYÖNANTAJAN VELVOITE PUUTTUA

Jos työssä esiintyy epäasiallista kohtelua tai häirintää, on työnantajan puututtava siihen mahdollisimman pian asiasta tiedon saatuaan.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

28 §

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

Nurmeksen kaupunki edellyttää henkilöstöltään hyvää käytöstä sekä työyhteisön myönteistä ilmapiiriä ja yhteistyötä edistäviä toimintatapoja. Työpaikoilla ei hyväksytä epäasiallista kohtelua, käyttäytymistä tai kiusaamista, eikä häirintää tai syrjintää. Jokainen, joka tällaista toimintaa työpaikalla havaitsee, on veloitettu huolehtimaan siitä, että työnantaja saa tiedon tapahtuneesta.

2 MÄÄRITELMIÄ

Epäasiallinen kohtelu tai häirintä on järjestelmällistä ja jatkuvaa kielteistä toimintaa, käyttäytymistä tai kiusaamista, joka aiheuttaa terveydellistä haittaa. Se voi ilmetä monella tavalla - tekona tai laiminlyönninä, sanoina, ilmeinä tai eleinä. Se on luonteeltaan toistuvaa, pitkäkestoista ja systemaattista epäasiallista käyttäytymistä, loukkaamista, alistamista tai mitätöintiä. Joskus myös vakava yksittäinen teko voi olla epäasiallista kohtelua.

Epäasiallista kohtelua voi esiintyä työyhteisön jäsenen toimesta joko yksin tai yhdessä muiden kanssa tai se voi olla myös jonkin ulkopuolisen tahon toteuttamaa (asiakas, yhteistyökumppani tmv.). Kohteeksi voi joutua niin työntekijät kuin esihenkilötkin.

Kun työnantaja saa tiedon epäasiallisesta kohtelusta, sen on ryhdyttävä viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.

Epäasiallista kohtelua voi olla mm.

- Sopimaton kielenkäyttö, mykkäkoulu
- Väheksyvä tai pilkkaava puhe, ivalliset kommentit, piikittely
- Ilkeät ja vihjailevat viestit
- Sanaton kielteinen viestintä (ilmeet, eleet)
- Maineen tai aseman kyseenalaistaminen, perättömät puheet, mustamaalaaminen (esim. sosiaalisen median kautta)
- Eristäminen työyhteisöstä
- Työnteon jatkuva arvostelu ja vaikeuttaminen
- Fyysinen väkivalta tai uhkailu
- Seksuaalinen häirintä

Epäasiallinen kohtelu voi olla myös työnjohto-oikeuden väärinkäyttöä, kuten

- Toistuva perusteeton puuttuminen työntekoon
- Työtehtävien laadun ja määrän perusteeton muuttaminen
- Sovittujen työehtojen muuttaminen laittomin perustein
- Nöyryyttävä käskyjen antaminen
- Epäasiallinen työnjohtovallan käyttäminen
- Julkinen arvostelu

Epäasiallista kohtelua ei ole esimerkiksi se, jos

- Työhön liittyvistä päätöksistä tai tulkinnoista syntyy ristiriitoja ja erimielisyydet ilmaistaan
- Työn tai työyhteisön pulmia käsitellään yhteisesti
- Työpaikan pelisääntöjen noudattamatta jättämiseen puututaan
- Työnantaja ryhtyy perusteltuun kurinpidolliseen toimeen
- Työnantaja ohjaa työntekijän työkykyä selvittävään tutkimukseen tai päihdehoitoon
- Työnantaja käyttää normaalilla tavalla työnjohtovaltaa ja sen nojalla suunnittelee ja jakaa voimavaroja eri tehtäviin, johtaa ja valvoo työntekoa ja tekee työnjohtovaltaan kuuluvia päätöksiä

Työpaikalla voi esiintyä myös käyttäytymistä, joka ei kuitenkaan ole työturvallisuuslain tarkoittamaa terveydelle vaaraa aiheuttavaa epäasiallista kohtelua. Esimerkiksi lievät, yksittäiset teot, kuten satunnaiset epäasialliset puheet tai työhön liittyvät mielipide-erot eivät ole lain tarkoittamaa epäasiallista kohtelua. Tällaiset tilanteet selvitetään asianosaisten välisellä keskustelulla. Tarvittaessa voidaan pyytää apua työsuojeluvaltuutetulta.

3 TOIMINTAMALLI EPÄASIALLISEN KOHTELUN TILANTEISIIN

Kun epäasiallista kohtelua ilmenee, toimitaan seuraavasti:

Puheeksi ottaminen

Jos on kokenut tulleen epäasiallisesti kohdelluksi, on asia otettava puheeksi sen henkilön kanssa, joka on näin toiminut. Tilanteeseen voi pyytää tueksi työsuojeluvaltuutetun. Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu keskustelusta huolimatta, asia viedään esihenkilön tietoon.

Esihenkilölle ilmoittaminen – ilmoitus WPro -järjestelmään

Esihenkilölle asiasta ilmoitetaan tekemällä Epäasiallisen kohtelun ilmoitus WPro -järjestelmään. Esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin ilmoituksen saatuaan. Jos epäasiallisesti käyttäytyvä henkilö on oma esihenkilö, asiasta ilmoitetaan tämän esihenkilölle (ylempi esihenkilö) nimeämällä hänet WPro -ilmoituksen saajaksi.

Esihenkilön on puututtava työyhteisössä tapahtuvaan epäasialliseen kohteluun myös silloin, jos hän itse sellaista havaitsee. Tarvittaessa näistäkin tilanteista voidaan tehdä WPro -ilmoitus.

Ilmoituksen käsittelyminen

1. Erilliset keskustelut

Ylempi esihenkilö ja lähiesihenkilö käyvät yhdessä ensin erilliset keskustelut ilmoituksen osapuolten kanssa. WPro -ilmoitus annetaan tässä vaiheessa myös osapuolelle, jota se koskee. Keskustelussa käydään läpi ilmoituksen sisältö.

Erillisissä keskusteluissa osapuolet voivat kertoa vapaasti oman näkemyksensä tilanteesta ja he saavat myös aikaa pohdiskella tapahtunutta ennen varsinaista käsittelyä.

Ylemmän esihenkilön kannattaa kirjata keskusteluista itselleen lyhyt muistio. Siitä on apua varsinaisessa ilmoituksen käsittelyssä.

2. Asian käsittely yhteisesti

Ylempi esihenkilö ja lähiesihenkilö kutsuvat ilmoituksen osapuolet varsinaiseen ilmoituksen käsittelytilaisuuteen. Ylempi esihenkilö vetää tilaisuuden ja lähiesihenkilö kirjaa muistion.

Käsittelyn tavoitteena on löytää ratkaisu tilanteeseen ja sovinto osapuolten kesken. Osapuolet voivat kutsua halutessaan tilaisuuteen oman tukihenkilön (työsuojeluvaltuutettu, luottamusmies tai joku muu).

Käsittelyssä sovitaan yhteisesti, millä tavalla tilanne saadaan korjattua ja miten vastaavat tilanteet voidaan jatkossa välttää. Sovitaan yhdessä siitä, miten jatkossa toimitaan ja käytädytään sekä kuinka sen toteutumista seurataan.

Kaikki yhteisesti sovitut asiat ja toimenpiteet tilanteen ratkaisemiseksi kirjataan muistioon (Epäasiallisen kohtelun käsittelymuistio), joka hyväksytään allekirjoituksin tilaisuuden päätteeksi. Muistio voidaan allekirjoittaa sovitusti myös myöhemmin. Näin voidaan toimia esimerkiksi tilanteissa, joissa työnantaja jää käsittelyn jälkeen harkitsemaan mahdollisia seuraamuksia tapahtuneesta.

Kaikki asian käsittelyyn liittyvät keskustelut ovat luottamuksellisia ja kuuluvat vain käsittelyssä mukana olleiden välisiksi.

Tilanteen ratkaisu – WPro -ilmoituksen käsittely ja valmiiksi kuittaaminen

Yhteisen käsittelyn pohjalta työnantaja ratkaisee sen, onko epäasiallista kohtelua tapahtunut ja arvioi sen merkityksen työhyvinvoinnin ja työn tekemisen näkökulmasta. Toimenpiteitä ja seuraamuksia har-

kitessaan työnantaja voi käyttää huomautus-/varoitustenmenettelyä, jos arvioi sen perustelluksi seuraamukseksi asiassa. Jos työnantaja tähän päätyy, seuraamusta ei kirjata muistioon. Sen sijaan siitä mainitaan WPro -ilmoituksessa, jossa se näkyy ainoastaan työnantajalle.

Allekirjoitettu ja osallisille jaettu muistio on virallinen dokumentti loppuun käsitellystä ja ratkaistusta asiasta. Lisäksi esihenkilö, jolle Epäasiallisen kohtelun ilmoitus on tullut käsiteltäväksi WPro -järjestelmään, käsittelee ilmoituksen muistion pohjalta, liittää valmiin muistion ilmoituksen liitteeksi ja kuittaa sen valmiiksi. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi seurata käsittelyn etenemistä järjestelmästä saamallaan tunnuksella ilmoituksen tekemisen yhteydessä (numerotunnus, joka kannattaa tallettaa).

Mikäli osapuolet eivät pääse sopuun käsittelytilaisuudessa, päättää työnantaja yksipuolisesti toimenpiteistä ja seuraamuksista sekä ilmoittaa ratkaisustaan kirjallisesti osapuolille lähettämällä heille muistion allekirjoitettavaksi (turvapostina sähköpostitse). Toimenpiteet ja ratkaisu kirjataan myös WPro -ilmoitukseen, kuten edellä on ohjeistettu.

Uudelleen käsitteleminen tarvittaessa

Mikäli sovitut asiat eivät toteudu ja epäasiallinen kohtelu jatkuu, tekee asianomainen uuden ilmoituksen WPro -järjestelmään. Jatkokäsittely siirtyy toimialajohtajalle, jolle ilmoitus osoitetaan. Asiasta käynnistyy uusi käsittelyprosessi.

Dokumenttien arkistointi

Epäasiallisen kohtelun käsittelymuistio liitetään WPro -ilmoituksen liitteeksi.

4 MITEN VÄLTÄÄ TYÖYHTEISÖN RISTIRIITOJA

Työyhteisöissä voi syntyä ristiriitoja, jotka liittyvät monesti organisaation rakenteisiin ja toimintatapoihin. Ristiriidat voivat olla seurausta johtamisesta, töiden organisoinnista, yhteisistä pelisäännöistä, tehtävien määrittelyistä, perehdyttämisestä, ihmisten tasa-arvoisesta kohtelusta sekä työyhteisön jäsenten keskinäisestä vuorovaikutuksesta ja työpaikalla vallitsevasta kulttuurista.

Ristiriitojen ja epäasiallisen kohtelun ennalta ehkäisemiseksi on huolehdittava

- uusien työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä
- kaikkien työntekijöiden riittävästä tiedon saannista erityisesti silloin, kun organisoinnissa, toiminnan sisällössä ja toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia
- siitä, että jokainen työntekijä on selvillä työnsä tavoitteista ja siitä kokonaisuudesta, mihin hänen työnsä liittyy
- erityisesti niiden työntekijöiden suoriutumisesta, jotka tarvitsevat tukea työkykyynsä

Lisäksi on huolehdittava

- siitä, että työkuultuuriin sisältyy vastuuntunto työyhteisön toimivuudesta ja työkaverin auttamisesta
- siitä, että työpaikoilla vallitsee turvallinen ja avoin keskusteluilmapiiri
- siitä, että tietoisesti rakennetaan tasa-arvoista työyhteisöä

5 OHJEITA TYÖNTEKIJÄLLE

- Ota epäasiallinen kohtelu rohkeasti esille henkilön kanssa, jonka koet niin toimineen
- Pyydä tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulta apua asian puheeksi ottamiseen
- Kirjaa itsellesi ylös epäasiallisen kohtelun ilmeneminen, toistuvuus ja ilmenemisen muodot
- Vie asia lähiesihenkilösi tietoon, jos puheeksi ottaminen ei auta eli tee ilmoitus WPro -järjestelmään – tai jos esihenkilösi syyllistyy epäasialliseen kohteluun, tee ilmoitus hänen esihenkilölleen
 - Ota itsellesi talteen WPro -järjestelmästä saamasi tunnusluku, jolla voit seurata ilmoituksen käsittelyä

Työyhteisön jäsenenä

- Älä koskaan hyväksy epäasiallista kohtelua, äläkä sulje silmiäsi tai vaikene siitä
- Puutu tilanteeseen ja asetu niiden tueksi, joihin epäasiallinen kohtelu kohdistuu
- Kerro asiasta lähiesihenkilölle tai ylemmälle esihenkilölle

6 OHJEITA ESIHENKILÖLLE

- Tartu asiaan ripeästi: aika ei hoida, vaan pahentaa tällaisia pulmia
- Selvitä, mitä on tapahtunut, ja dokumentoi se (muistiot)
- Vertaa tosiseikkoja siihen, mitkä ovat osapuolten työtehtävät ja velvollisuudet, työ- ym. ohjeistukset
- Älä keskity siihen, onko näyttö ehdottoman pitävää, vaan keskity siihen, miten tilanne korjataan ratkaisuja hakien ("ei savua ilman tulta")
- Arvioi tilannetta työstä käsin eli miten ilmennyt vaikuttaa työtehtävän hoitamiseen ja työhyvinvointiin
- Pyri korjaamaan ongelmien perimmäiset syyt ja kirjaa korjaavat toimenpiteet muistioon
- Valvo annettujen ohjeiden noudattamista ja seuraa tilanteen kehitystä
- Huolehdi työkäyttäytymistä koskevien pelisääntöjen noudattamisesta
- Tee ne esihenkilöasemasi edellyttämät ja mahdollistamat toimet, mitä tilanne vaatii, kuten esimerkiksi
 - Huomautus- / varoitusmenettelyn käyttäminen
 - Työtehtävien muuttaminen
 - Työyksikön vaihto

Liite 1. Epäasiallisen kohtelun käsittelymuistio