



NURMEKSEN KAUPUNGIN SOSIAALISEN MEDIAN TOIMINTAOHJE



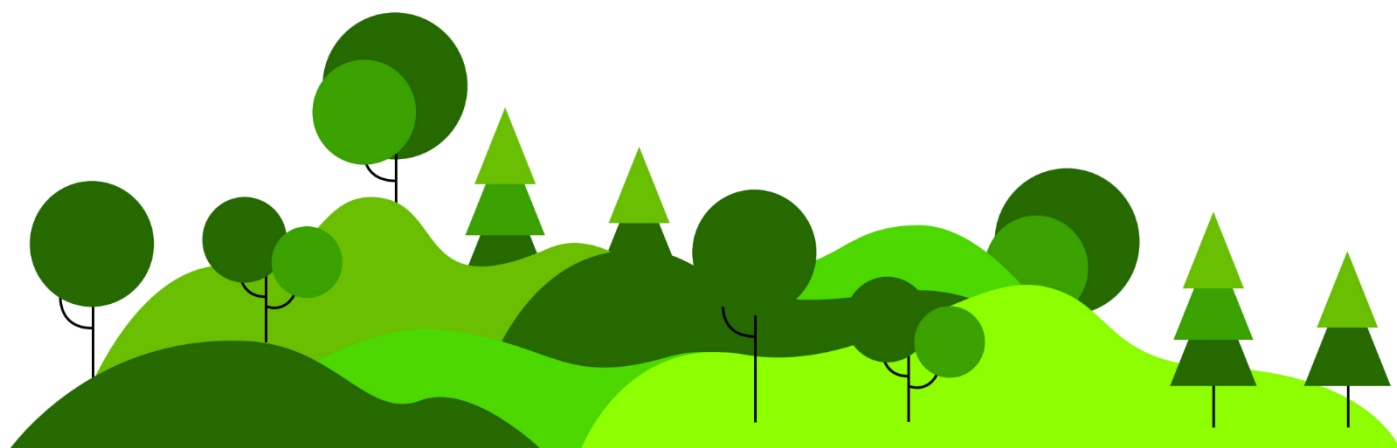
HENKILÖSTÖLLE JA LUOTTAMUSHENKILÖILLE



NURMEKSEN KAUPUNGIN VIESTINNÄN HUONEENTAULU

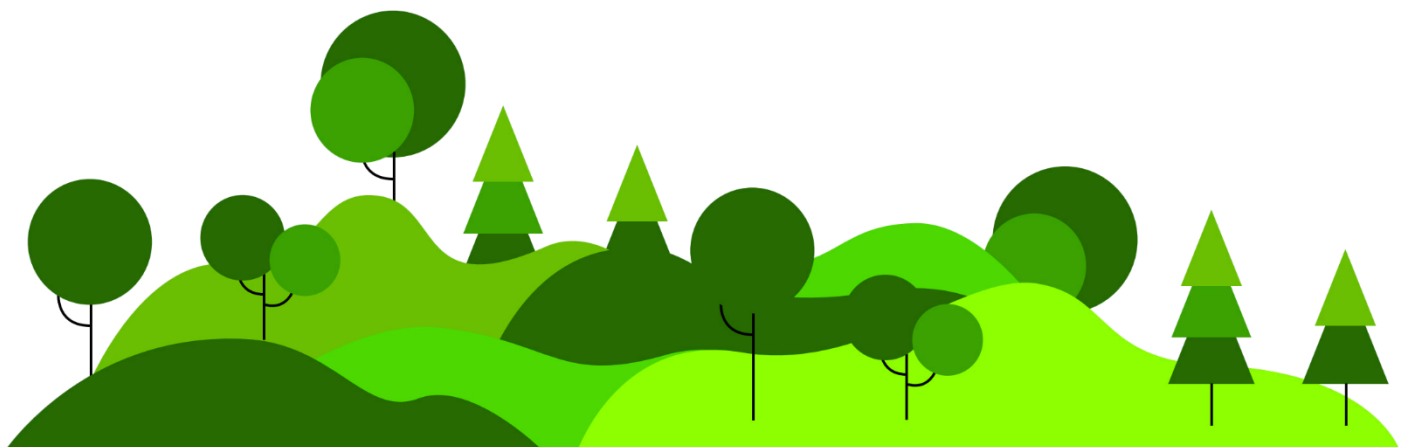


1. Viestimme viipymättä, tasapuolisesti ja avoimesti
2. Kerromme asiat selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista
3. Edistämme kaupunkilaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin
4. Huolehdimme, että jokaisella työntekijällä on työntekoonsa ja työyhteisöönsä liittyvä tarvittava tieto
5. Viestintä on osa kaikkea kaupungin toimintaa
6. Viestintä vie osaltaan kaupungin strategiaa eteenpäin
Jokaisella on vastuu toimivasta viestinnästä ja tiedonhankinnasta
7. Käytämme kaikissa materiaaleissa kunnan visuaalista ilmettä
8. Viestimme useissa välineissä, jotta tavoitamme kohderyhmät tehokkaasti
9. Uskallamme toimia rohkeasti kokeillen ja järjestämme säännöllisesti viestinnän koulutuksia esihenkilöille ja luottamushenkilöille
10. Vaalimme lapsen oikeutta yksityisyyteen myös kuntaviestinnän somekanavissa



SISÄLTÖ

1	YLEISTÄ	4
2	SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN	5
3	JULKAISUJEN MÄÄRÄ JA AIKATAULUTTAMINEN	7
4	KUINKA VOIN PARANTAA NURMEKSEN	8
	KAUPUNGIN JULKAISUJEN NÄKYVYYTTÄ?	8
5	AIHETUNNISTEIDEN ELI HASHTAGIEN (#) KÄYTTÖ	8
6	MERKITSEMINEN ELI TÄGÄÄMINEN	8
7	MILLAISIA JULKAISUJA ERI SOMEKANAVILLE?	9
8	VUOROVAIKUTUS SOSIAALISESSA MEDIASSA	11
9	MITEN VIESTIN?	11
10	SOSIAALINEN MEDIA JA LUOTTAMUSHENKILÖT	13
11	SOMEHÄIRINTÄ JA SIIHEN PUUTTUMINEN	14



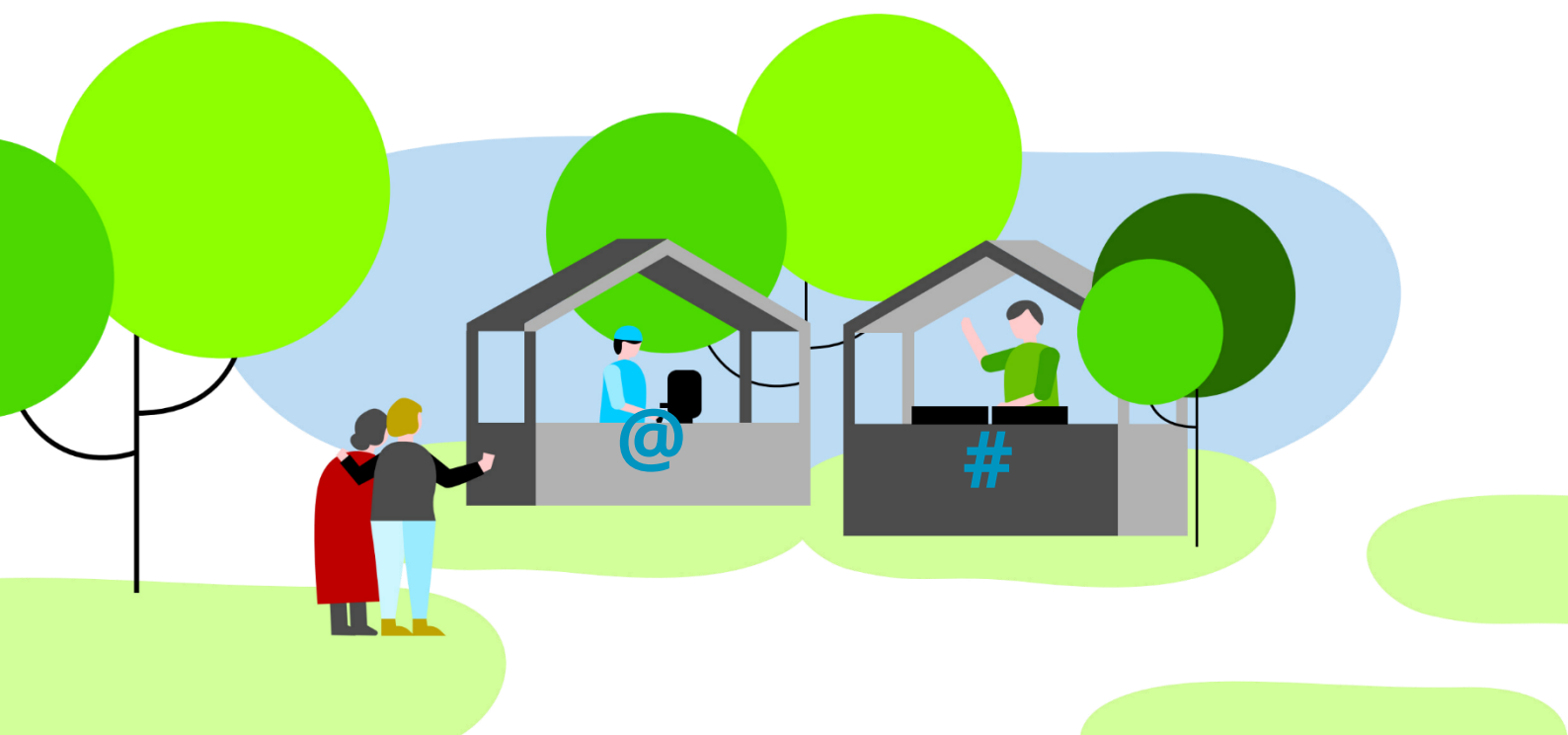
1 YLEISTÄ

Tämän ohjeen tarkoituksena on opastaa henkilöstöä ja luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja kaupungin toimintaa tukevalla tavalla. Annetut ohjeet ovat sitovat ja ne koskevat kaikkia kaupungin viranhaltijoita, työntekijöitä, harjoittelijoita, työssäoppijoita ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevia.

Kaupunginhallitus kehottaa myös luottamushenkilöitä ottamaan ohjeen huomioon toiminnassaan. Sosiaalisen median ohje kertoo Nurmeksen kaupungin toimintaperiaatteet sosiaalisen median käytössä ja opastaa työntekijöitä sekä luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa.

Nurmeksen kaupungin verkkosivut www.nurmes.fi on kaupungin virallinen pääviestintäkanava, jonne asukas pyritään ensisijaisesti ohjaamaan. Esimerkiksi ajankohtaiset tiedot ja tiedotteet julkaistaan ensin kotisivuilla ja sen jälkeen linkitetään kotisivujen uutinen sosiaalisen median kanaviin.

Nurmeksen kaupungin verkkosivut www.nurmes.fi on kaupungin virallinen pääviestintäkanava



2 SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN



Sosiaalinen media eli some on viestinnän muoto, joka mahdollistaa avoimuuden, osallistumisen ja yhteisöjen muodostumisen. Sosiaalisen median alustoja voidaan käyttää asukkaille tiedottamiseen, asiakaspalveluun, sisällöntuotantoon, markkinointiin, tapahtumamarkkinointiin, osallistamiseen, eri asiakasryhmien kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen, horisontaaliseen vuoropuheluun, julkiseen keskusteluun ja keskustelun herättämiseen, verkostoituminen, mediaseurantaan, positiivisen imagon luomiseen ja maineenhallintaan. Sosiaalinen media tulisi nähdä virallisten tiedotuskanavien rinnalla myös yhtenä kriisiviestinnän työkaluista.

Aktiivinen ja avoin sosiaalisen median käyttö voi lisätä asukkaiden kaupungin hallintoa kohtaan tuntemaa luottamusta ja sitoutumista omaan kotikaupunkiin.

Nurmeksien kaupungin kanavat sosiaalisessa mediassa:

Facebook: <https://www.facebook.com/nurmeksienkaupunki/>

Instagram: <https://instagram.com/nurmeksienkaupunki>

YouTube: <https://www.youtube.com/c/NurmeksienKaupunki>

Nurmeksien kaupunki LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/nurmeksien-kaupunki-city-of-nurmes>

Jokaiselle tilille ja kanavalle pitää olla suunnitelma siitä, mitä sisältöä sinne tuotetaan, ketkä siitä vastaavat ja kuinka usein päivityksiä tehdään. Päivityksiä pitää jonkun hoitaa myös yksittäisten työntekijöiden lomien tai sairauslomien aikana sekä mahdollisesti työntekijöiden vaihtuessa. Tärkeimmät tiedotteet pitää aina jakaa tai pyytää hallintopalveluja jakamaan ne myös kaupungin kanaviin. Tekoälyn käyttöä kuntaviestinnässä pitää harkita erityisen tarkkaan.

Jos aikoo perustaa uuden tilin kaupungin toimintaan liittyen, siitä tulee ehdottomasti etukäteen keskustella oman esihenkilön ja hallintopalvelujen kanssa. Ilman esihenkilön lupaa uusia tilejä ei saa Nurmeksien kaupungin nimissä perustaa. Uusia kanavia tai tilejä saa perustaa vain, jos se on hyvin suunniteltua ja perusteltua, esimerkiksi kohderyhmän vuoksi. Myös mahdollisuutta hyödyntää olemassa olevia tilejä pitää arvioida ennen uuden perustamista.

Kaikissa kaupungin alla toimivissa tileissä pitää näkyä selkeästi se, että kyseessä on Nurmeksien kaupungin toimintaa ja palvelua koskeva tili. Tilin profiilikuvassa voi käyttää Nurmeksien kaupungin logoa tai osia siitä ja tilin nimessä Nurmeksien kaupungin tulee käydä selvästi ilmi. Kaikki kaupungin alla toimivat sosiaalisen median tilit, niiden salasanat ja tunnukset pitää olla hallintopalveluissa tiedossa ja ne pitää ilmoittaa sähköpostitse kirjaamo@nurmes.fi. Jos jonkin sosiaalisen median kanavan tai tilin käyttö loppuu, siitä pitää ilmoittaa hallintopalveluille, tili pitää lopettaa ja ohjata seuraajat kaupungin muille some-sivustoille.

Kaupungin viralliset viestinnän pääkanavat ovat internetsivut ja sisäisessä käytössä intranet Vinkki. Sosiaalisen median palvelut eivät korvaa virallisia viestintäkanavia. Sosiaalisen median palvelu on lisäkanava, jonka kautta voidaan myös ohjata virallisen tiedon äärelle, kuten kaupungin kotisivuille.

Kaikkien sosiaalisen median julkaisujen tulee sopia kaupungin viestintälinjauksiin ja tukea kaupunkistrategiaa. Kaikki kaupungin julkaisut tulee olla asiallisia ja hyvän maun mukaisia.



3 JULKAISUJEN MÄÄRÄ JA AIKATAULUTTAMINEN

Julkaisun sisällöt tulee miettiä kanavakohtaisesti sekä kohderyhmä huomioiden. Näkyvyyteen vaikuttavat siis julkaisun sisältö sekä julkaisuaikataulu.

Päivätasolla samassa kanavassa tehdyt useat julkaisut heikentävät toistensa näkyvyyttä. Tämän vuoksi olisi tärkeää päivittää maksimissaan vain muutaman kerran päivässä. Lisäksi julkaisun näkyvyyteen voidaan vaikuttaa valitsemalla sopiva ajankohta julkaisulle, esimerkiksi lounasaika ja ilta-ajat ovat sellaisia, jolloin ihmiset viettävät aikaa sosiaalisen median parissa. Myös viikonlopulle ja ilta-aikoihin kannattaa ajastaa julkaisuja. Tärkeimmät tiedotteet voidaan jakaa myös Nurmeksien ja yhdistysten ja järjestöjen yleisimpiin Facebook-ryhmiin, jolloin päivitykset tavoittavat vielä paremmin asukkaita.

On hyvä muistaa, että sosiaaliseen mediaan päivittäminen ei takaa sitä, että viesti tavoittaa kohdehenkilöt. Tämän vuoksi suositetaan monikanavaista viestintää ja hyödynnetään myös maksullista markkinointia tarpeen vaatiessa. Nurmeksien kaupunki ostaa tarpeen mukaan sosiaalisen median kanavissa maksullista näkyvyyttä. Niistä tulee ottaa yhteyttä hallintopalveluihin.





4 KUINKA VOIN PARANTAA NURMEKSEN KAUPUNGIN JULKAISUJEN NÄKYVYYTTÄ?

On suositeltavaa, että Nurmeksen kaupungin sosiaalisen median päivityksiä jaetaan, niihin reagoidaan ja tarpeen mukaan myös kommentoidaan ja kysymyksiin vastataan. Julkaisun näkyvyys on aina parempi, mitä enemmän sen yhteydessä tapahtuu.

On tärkeää koota kaikkien kaupungin alla toimivien palveluiden tuottama tieto mahdollisimman kattavasti kuntalaisten tietoon, joten asukkaan kannalta merkittävimmät ja mielenkiintoisimmat päivitykset pitää aina jakaa tai pyytää hallintopalveluja jakamaan ne myös kaupungin pääkanavalla.

Kaikissa kaupungin yksiköiden päivityksissä pitää käyttää aihetunnisteita ja merkinlöjä. Kaikilla tileillä ja päivityksissä tulee käydä selvästi ilmi, että kyseessä on Nurmeksen kaupungin toimintaa.

5 AIHETUNNISTEIDEN ELI HASHTAGIEN (#) KÄYTTÖ

Aihetunnisteiden perusideana on kerätä saman aiheen sisältö yhden tunnisteiden alle. Saavutettavuuden kannalta on suositeltavaa käyttää hastageissa isoja kirjaimia, koska näytönlukusovellukset osaavat lukea sanat paremmin erillisinä, kun ne on kirjoitettu isoilla kirjaimilla. Kaikissa kaupungin sosiaalisen median kanavissa ja päivityksissä käytetään kaupungin omia hashtageja (oman toimialan aihetunnisteiden lisäksi) #NurmeksenKaupunki, #Nurmes

6 MERKITSEMINEN ELI TÄGÄÄMINEN

Julkaisuihin suositellaan tägäämään Nurmeksen kaupungin päätili käyttämällä @-merkkiä tilinimen edessä. Esimerkiksi @nurmeksenkaupunki Instagramissa.

Tägättyjä julkaisuja on helpompaa jakaa päätilillä ja niistä tulee aina maininta tilin käyttäjälle. Lisäksi julkaisut tulevat näkymään automaattisesti Instagramissa Nurmeksen kaupungin "merkityt" sivulle. Tämä lisää yhtenäisten palveluiden tarjonnan näkyvyyttä.

7 MILLAISIA JULKAISUJA ERI SOMEKANAVILLE?

Instagram on kuvapalvelu, jossa pääpaino on kuvissa. Kanavan erityispiirteenä on keveys ja visuaalisuus. Nurmeksien kaupungin Instagram-tilille julkaistaan laadukkaita kuvia, joissa on palvelun vaatima oikea kuvasuhde. Samaa kuvaa saa käyttää julkaisussa vain kerran. Kuvan sisään liitetty teksti tulee olla sisällöltään lyhyehkö ja informatiivinen. Hymiöiden käyttö julkaisuiden yhteydessä on suotavaa. Linkit eivät toimi tekstien yhteydessä, mutta niitä voidaan käyttää esimerkiksi stooreissa. Jos julkaiset kaupungin asioista omalla tililläsi, voit käyttää samoja ehdotettuja aihetunnisteita. Kaupunkiorganisaatioon voit viitata kirjoittamalla merkinnän @nurmeksienkaupunki. Instagramissa kanavana korostuu markkinointi ja osallistaminen.

Facebook on teksti- ja kuvapalvelu, jota Nurmeksien kaupunki käyttää tiedon jakamiseen. Julkaisuissa voidaan käyttää linkkejä ja tekstien yhteydessä on erittäin suositeltavaa käyttää kuvia tai videoita. Myös hymiöiden käyttö on suotavaa. Facebook on erityisesti horisontaalisen vuoropuhelun, markkinoinnin ja osallistamisen alusta.

YouTube on videopalvelu, jota käytetään videoviestintään. YouTube toimii alustana videon julkaisulle, minkä jälkeen video voidaan jakaa muihin kanaviin. Nurmeksien kaupungin YouTube-kanavaa käytetään suoriin lähetyksiin (mm. kaupunginvaltuuston kokoukset). Suorien lähetysten katseluosoite on <https://www.youtube.com/c/NurmeksienKaupunki>. YouTube:ssa somekanavana korostuu tiedottaminen, sisällöntuotanto ja markkinointi.

LinkedIn on organisaatioiden ja työntekijöiden sosiaalisen median alusta, jonka tarkoituksena on tuoda esille ihmisten ja organisaatioiden osaamista. LinkedIn sisällöt voivat olla kuvia, tekstejä ja videoita. Kaupungin LinkedIn-tilin tavoitteena on erityisesti positiivisen työntajamielikuvan edistäminen. Työntantajakuvalla on vaikutusta esimerkiksi siihen, millaisia työntekijöitä meille hakeutuu. LinkedIn sopii hyvin esimerkiksi rekrytoinnin kanavaksi ja kaupunkikuvan kehittämiseen. Siinä korostuu verkottuminen, julkinen keskustelu ja asiantuntijaviestintä. Esimerkiksi Nurmeksien kaupungin julkisessa haussa olevat avoimet työpaikat, jotka on julkaistu Kuntarekryssä, voidaan julkaista myös kaupungin LinkedIn-tilillä.

Jos et jostain syystä halua käyttää sosiaalista mediaa työssäsi tai sinulle on epäselvää, kuuluuko se työnkuvaasi, keskustele asiasta oman esihenkilösi kanssa.

Sosiaaliseen mediaan liittyvät kielteiset puolet tulee nähdä myös työsuojelullisena asiana. Sosiaalinen media tekee niin aiheellisesta kuin aiheettomasta kritiikistä entistä julkisempaa ja on siksi psykososiaalinen kuormitustekijä, joka tulee myös työsuojelullisesti ottaa huomioon.



8 VUOROVAIKUTUS SOSIAALISESSA MEDIASSA

Sosiaalinen media on asukkaille yksi mahdollinen kanava olla yhteydessä kaupunkiin. Nurmeksen kaupunki vastaa somessa mahdollisuuksien mukaan niihin viesteihin ja palautteisiin, joissa on kaupungille osoitettu kysymys. Myös yksityisviesteihin pyritään vastaamaan.

Julkaisun kommentteihin vastaa julkaisun tekijä. Jos julkaisun tekijä ei osaa vastata esitettyyn kysymykseen, hän selvittää asian kyseisestä asiasta tietävältä työntekijältä ja välittää vastauksen asiakkaalle. Vastaukset pyritään antamaan mahdollisimman pian. Jos selvitystyössä menee pidempään, ilmoitetaan asiakkaalle, että asiaa selvitetään ja siihen palataan, kun lisätietoa on saatu. Asiattomiin viesteihin ja keskusteluihin ei tarvitse vastata ja niitä poistetaan kanavilta tarvittaessa.

Kaupungin nimissä ei saa sosiaalisessa mediassa antaa yksilökohtaista asiakasneuvontaa, asiakasohjausta tai konsultointia, ellei tämä sovitusti kuulu henkilön työtehtävään. Jos sosiaalisessa mediassa esiintyy väärää tietoa Nurmeksen kaupungista ja sen toiminnasta, siitä tulee ilmoittaa esihenkilölle tai hallintopalveluihin.

9 MITEN VIESTIN?

Eri sosiaalisen median kanavien ominaispiirteiden vuoksi on tärkeää, että jokaiselle kanavalle luodaan sisällöt kanavan toimintaperiaatteiden mukaan. Tämä varmistaa sisällön laadun ja mahdollisimman hyvän näkyvyyden kohdeyleisölle.

Sosiaalisessa mediassa, kuten kaikessa kaupungin viestinnässä, pyritään välttämään liian vaikeaselkoista kieltä, jotta saavutettavuuden ja avoimen hallinnon periaatteet toteutuvat.

Sosiaalisen median keskusteluihin kannattaa suhtautua yhtä vakavasti kuin mihin tahansa muuhunkin kirjoitettuun viestintään ja osallistua keskusteluihin aina harkiten. Sosiaalisessa mediassa jaettavaan tietoon pitää suhtautua kuin se olisi täysin julkista tietoa.

Kerran julkaistua aineistoa on käytännössä mahdoton poistaa kokonaan ja se saattaa tulla esille yllättävissä yhteyksissä myöhemmin. On hyvä muistaa, että kaupungin työntekijöiden tai luottamushenkilöiden kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai enusteksi siitä.

Nurmeksen kaupungin henkilöstöä ja luottamushenkilöitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Erityisen huolellinen pitää olla salassa pidettävän tai yksityisyyden suojaan liittyvän tiedon suhteen. Myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät seikat tulee huomioida.

Kuvattavalta pitää olla lupa kuvan julkaisemiseen. Alaikäisen - myös nuoren - kuvausluvan voi antaa suullisesti tai kirjallisesti ainoastaan huoltaja, lapsen tai nuoren oma suostumus ei riitä. Lasten kuvia voi käyttää kunnan omissa käsissä olevissa kanavissa, kunhan luvat ovat kunnossa. Sen sijaan sosiaalisessa mediassa ei niitä tunnistettavia lapsien kuvia tulisi käyttää, edes vaikka luvat olisivat kunnossa. Varmin keino on käyttää kuvia, joissa ei ole tunnistettavia lapsia. Monasti rajaamalla tai kuvakulman valinnalla syntyy tilanne, jossa yksikään kuvassa näkyvä lapsi ei ole tunnistettavissa. Tällöin ei tarvitse erikseen miettiä kuvan käyttöä eri yhteyksissä.

(lähde:<https://www.kuntaliitto.fi/laki/viestinta-ja-markkinointi/usein-kysyttya-kuntien-viestinnasta>).

Jos et ole itse ottanut kuvaa, tulee sinun saada kuvan käyttöön myös kuvaajan lupa. Sosiaalista mediaa käytettäessä on huomioitava loukkaamattomuus ja asiallisuus sekä työ- tai virkasuhteesta johtuvat velvollisuudet. Käyttäytymisen lähtökohtana myös sosiaalisessa mediassa on työ sopimuslaissa säädetty lojaliteettivelvoite, jonka perusteella työntekijän on vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa. Viranhaltijan osalta kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta annetussa laissa on säädetty, että viranhaltijan on käyttäydyttävä asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla. Epäasiallinen käyttäytyminen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa voi vahingoittaa työnantajan mainetta, asiakassuhteita ja työpaikan ilmapiiriä sekä heikentää yleistä luottamusta viranomaisen toiminnan tasapuolisuutta kohtaan.

Lain mukainen lojaliteettivelvoite on voimassa myös vapaa-aikana ja palvelussuhteen päätyttyä ja siinäkin tapauksessa, että työntekijä tai viranhaltija on pyrkinyt erottamaan työ- ja yksityisroolit toisistaan. Lojaliteettivelvoite ei estä kaupungin toiminnan kehittämistä palvelevan keskustelun käymistä tai asiallista epäkohtiin puuttumista. Lojaliteettivelvoitteesta kuitenkin seuraa, että työntekijän tai viranhaltijan tulee ottaa julkisissa esiintymisissään huomioon myös työnantajan edut ja kaupungin henkilöstön käyttäytymistä koskevat odotukset. Työpaikan kehittämistä koskevaa keskustelua tulisi myös pyrkiä käymään ensisijaisesti organisaation sisällä oman esihenkilön ja muiden tehtävään osoitettujen kanssa.



10 SOSIAALINEN MEDIA JA LUOTTAMUSHENKILÖT



Luottamushenkilöiden kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai ennusteeksi siitä. Luottamushenkilön some-esiintymisestä tulisikin voida erottaa, milloin hän kertoo oman tai esimerkiksi puolueensa mielipiteen, ja milloin kyse on Nurmeksens kaupungin kannasta tai päätöksestä.

Luottamushenkilöt noudattavat yleisiä, hyvän maun mukaisia pelisääntöjä. Lain mukaan heidän on käytädyttävä tehtävänsä ja asemansa edellyttämällä tavalla.

Sosiaalista mediaa käytettäessä on huomioitava loukkaamattomuus ja asiallisuus. Erityisen huolellinen pitää olla salassa pidettävän tai yksityisyyden suojaan liittyvän tiedon suhteen. Myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät seikat tulee huomioida.

Julkishallinnon organisaatioiden luottamushenkilöillä on poliittinen ja eettinen vastuu toiminnastaan. Kaupungin luottamushenkilöt toimivat virkavastuulla: salassa pidettävän tiedon paljastaminen, ilman lakiin perustuvaa syytä, on rikoslaissa rangaistavaksi säädetty teko.

Luottamushenkilö voi saada salaista tai luottamuksellista tietoa ja asiakirjoja, jota ei saa jakaa eteenpäin. Tällaisten tietojen käsittelyssä pitää noudattaa erityistä huolellisuutta.

Valtuuston kokoukset ovat yleensä julkisia ja ne myös striimataan yleisölle, mutta kaupungin muiden toimielinten kokoukset, kuten kaupunginhallituksen tai lautakuntien kokoukset, ovat suljettuja. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä niiden sisältöä tule suoraan tai epäsuorasti paljastaa ulkopuolisille. Luottamuksen murtaminen on omiaan heikentämään työskentelyilmapiiriä ja siirtämään keskusteluja ja avointa mielipiteen ilmaisua muille foorumeille, demokraattisen kontrollin ulkopuolelle. Jokaisen on voitava luottaa siihen, että suljetun kokouksen keskustelut eivät vuoda ulkopuolisille. Myös sähköisissä eli etänä järjestettävissä kokouksissa yleiset kokous- ja päätöksentekomenettelyä koskevat säännökset ja hallintosäännön määräykset ovat samat.

Suljetun kokouksen osalta tulee muistaa, että keskustelut ovat luottamuksellisia ja luottamushenkilön tulee huolehtia siitä, etteivät perheenjäsenet tai muut sivulliset pääse kuulemaan tai näkemään luottamuksellisia asioita.

11 SOMEHÄIRINTÄ JA SIIHEN PUUTTUMINEN

Mitä on somehäirintä ja maalittaminen?

Häirinnästä on kyse silloin, kun henkilö on järjestelmällisesti, toistuvasti ja pitkäkestoisesti painostavan, loukkaavan tai alistavan käyttäytymisen kohteena työhön liittyen. Pelkkä häirinnän tai väkivallan uhan mahdollisuus saattaa aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja haitallista psyykkistä kuormitusta.

Maalittaminen on häirinnän ilmiö, jossa yksi tai useampi toimija kehottaa ja yllyttää suurta joukkoa hyökkäämään yhden ihmisen kimppuun eri tavoin, esimerkiksi lähettämällä vihaviestejä sähköpostilla tai sosiaalisessa mediassa. Maalittaminen voi ilmetä esimerkiksi suorana tai epäsuorana uhkailuna, tai yksityiselämän tietojen esiin kaivamisena ja niiden vääristeleminenä. Maalittaminen voi kohdistua myös henkilöön hänen läheistensä kautta.

Maalittaminen voi olla vakava työturvallisuusriski, joka uhkaa työntekijän henkistä sekä fyysistä turvallisuutta. Haasteen työnantajan riskienhallintaan luo maalittamisen laajat keinot ja paikasta riippumaton luonne.

Esimerkkejä epäasiallisesta käyttäytymisestä ja somehäirinnästä:

- Henkilöön tai hänen lähipiiriinsä kohdistuva uhkailu, pelottelu, ilkeät, väheksyvät, pilkkaavat, loukkaavat, nöyryyttävät tai vihjailevat kommentit
- Työsuorituksen jatkuva ja perusteeton arvostelu tai väheksyminen, mustamaalaaminen
- Perättömien tietojen tai juurujen levittäminen henkilöstä tai hänen työstään
- Väärien syytösten esittäminen, mitätöinti
- Aiheettomat kiusaamissytytökset
- Seksuaalinen, seksuaaliseen suuntautumiseen tai etnisyyteen liittyvä häirintä
- Vainoaminen
- Maalittaminen

Häirinnän taustalla voi olla tyytymättömyys sujumattomiin prosesseihin, asiakaspalvelun laatuun ja kohtaamattomuuteen sekä erilaiset kielteiset päätökset (esim. kaupungissa / kunnassa). Kehittämällä palveluja ja vuorovaikutusta voidaan ennaltaehkäistä tilanteiden kärjistymistä ja häirinnän kohteeksi joutumista.

Julkisella sektorilla toimivan viranhaltijan on kestävä tiettyyn rajaan asti työtehtäviinsä kohdistuvaa kritiikkiä. Jos kritiikistä siirrytään henkilöön menevään uhkailuun, väärän tiedon levittämiseen tai painostukseen, jonka tarkoituksena on vaikuttaa ihmisen työhön, ei kyse ole enää asiallisesta arvostelusta.

Ennalta ehkäisevä toiminta työpaikalla

Työpaikan toiminta häirintään / vihapuheeseen liittyen alkaa ennakkoinnista ja voi viime kädessä päättyä niin sanotun tehostetun tuen toimintaan, jossa ulkopuolisen asiantuntijan tai asiantuntijoiden avulla etsitään ratkaisua työkyvyn haasteisiin ja mahdollisesti ryhdytään jopa juridisiin toimenpiteisiin.

Ennakointi ja häirintää ennaltaehkäisevien toimien suunnittelu voi käynnistyä, kun ilmiö on tunnistettu työyhteisössä. Sen jälkeen arvioidaan somehäirinnän riskit WPro -järjestelmässä yhdessä esihenkilön johdolla ja mietitään keinoja, joilla riskiä voitaisiin vähentää siedettävälle tasolle tai mahdollisesti jopa poistaa kokonaan. Myös työterveyshuollosta voidaan pyytää tarvittaessa terveydellisen merkityksen arviointia ja toimenpidesuosituksia. Lopuksi huolehditaan siitä, että kaikki työntekijät perehdytetään sovittuihin toimiin ja toimintamalliin, jonka mukaisesti menetellään, jos somehäirintää esiintyy.

Toiminta, kun häirintää ilmenee

Osa häiritsevistä viestinnästä voi laantua nopeasti, kun ei itse provosoidu ja pysyy omassa viestinnässään asiallisena. Kaikkiin viesteihin ei myöskään tarvitse vastata, etenkin jos ne ovat asiattomia. Joskus tilanteessa auttaa juuri se, ettei häiritsijä saa huomiota viesteillään. Häiritsevien viestien lähettäjälle voi myös ilmoittaa, ettei hyväksy hänen toimintaansa. Viestit voi myös estää. Lisäksi voi pyytää jotakin toista henkilöä työpaikalta vastaamaan viesteihin puolestaan esim. esihenkilöä tai asiakaspalvelua / organisaation viestintää.

Vakavaa tai pitkäkestoista häirintää ei tule hyväksyä. Jos häiritsevä viestintä jatkuu, eikä laannu omista yrityksistä huolimatta, asiasta ilmoitetaan esihenkilölle.

Miten toimia, jos joutuu somehäirinnän kohteeksi?

- Pyri olemaan provosoitumatta. Älä lähde vastaamaan viesteihin ennen kuin tilanne on arvioitu.
- Älä jää yksin tapahtuneen kanssa - ota yhteys esihenkilöön, vakavassa uhkatilanteessa poliisiin
- Tallenna todistusaineisto (teksti, kuva, ääni, video, todistaja), häiritsijän mahdollinen someprofiili kannattaa kuvata esimerkiksi rikosilmoitusta varten
- Tee työturvallisuusilmoitus WPro -järjestelmään
 - Ota tarvittaessa yhteys työsuojeluvaltuutettuun tai työterveyshuoltoon, josta saat tukea ja jälkihoitoa

Vaikka vihapuhetilanteissa tai somehäirinnässä kuormituksen aiheuttaja tulee työpaikan ulkopuolelta, on työnantajan puututtava tilanteeseen sopivin ja riittävin tukitoimin. Tällöin tukitoimien keskeinen kohde on vihapuheen kohteeksi joutuneet työntekijät ja työyhteisön jäsenet.

Esihenkilö tukee kohteeksi joutunutta työntekijää ja puuttuu tilanteeseen

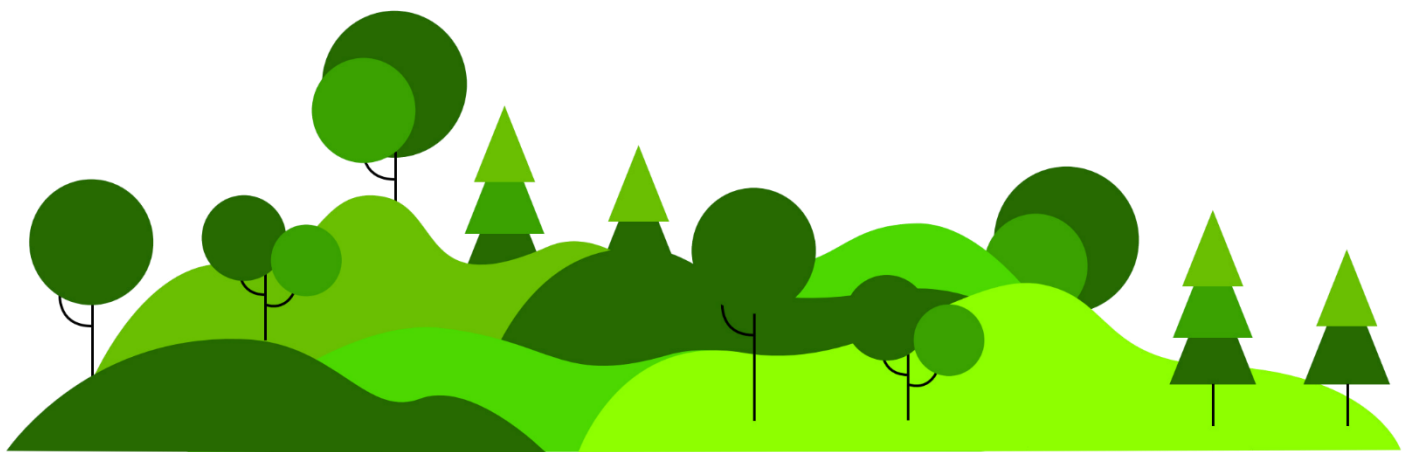
Yksinkertaisimmillaan tuki on sitä, että joko esihenkilö käy itse vastaamassa sosiaalisessa mediassa työntekijälle tulleet viesteihin tai huolehtii siitä, että niihin vastataan esim. työpaikan viestinnän tai asiakaspalvelun kautta. Esihenkilö vie asian tiedoksi organisaation johdolle (ja työsuojelulle, ellei jo viety) ja käy työntekijän kanssa keskustelun, jossa hyödynnetään aktiivisen tuen toimintamallia tukitoimintaan.

Keskustelussa läpikäytäviä asioita mm.

- Työntekijän omat voimavarat, tuen tarve, tarjolla oleva tuki
- Vakavissa tilanteissa mahdollisen rikosilmoituksen tekeminen (kannattaako, mitä seuraa / mikä signaali, jos tehdään / ei tehdä, poliisin arvio asiasta jne.)
- Töiden uudelleen järjestelyn tarve
- Työterveyshuoltoon ohjaus (matala kynnys)
- Häirintäviestien tallentamisen, kuvakaappausten ym. varmistaminen
- Jatkokeskustelusta sopiminen työssäjaksamisen seuraamiseksi

Ammattilaisen häirintä on koko työyhteisön asia. Kun somehäirintää tapahtuu, siitä olisi tärkeää keskustella työpaikalla yhteisesti ja oppia tapahtuneesta. Työyhteisö voi parhaimmillaan tarjota kohteeksi joutuneelle työntekijälle tukiverkon ja vertaistukea.

Tarvittaessa työyhteisölle voidaan järjestää de-briefing-tilaisuus työterveyshuollon kanssa. Jos tälle on tarvetta, esihenkilö on yhteydessä hoitajapuhelin-palveluun p. 010 312 011 (joka päivä klo 6-22), josta asia ohjataan päivystävälle työterveyspsykologille (ma-pe 8-16).



Lisätietoja:

Leena Timonen
hallintojohtaja

p. 040 104 5002

leena.timonen@nurmes.fi

Kirkkokatu 14 | 75500 NURMES

Taitto:

Jarmo Komsa | suunnitteluavustaja, Nurmeksen kaupunki

Kuvituskuvat: Nurmeksen strategia 2021-2025 ja mainostoimisto Filmbutik (Valve Media Oy)

