

Autoalan opas epäasiallisen käytöksen käsittelyyn työpaikalla



Autoalan Keskusliitto
Teollisuusliitto
Ammattiliitto Pro

Kevät 2024

Johdanto

Autoalan Keskusliitto, Teollisuusliitto ja Ammattiliitto Pro ovat yhteistyössä laatineet autoalalle oppaan epäasiallisen käytöksen käsittelyyn työyhteisöissä. Se on tarkoitettu työyhteisöjen tueksi niiden laatiessa omaan yhteisöönsä sopivia käytäntöjä, ohjeita ja sääntöjä. Opasta voidaan myös käyttää tukena akuuteissakin epäasiallisen käytöksen tilanteissa rankana, johon työyhteisön tarkemmat ohjeet nojautuvat.

Epäasiallinen kohtelu

Epäasiallista kohtelua, asiatonta käytöstä voi esiintyä monin tavoin, kaikissa yhteyksissä, joissa ihmiset toimivat niin työyhteisön sisällä, asiakaskontakteissa, sosiaalisessa mediassa, työpaikalla, asiakaskäynneillä, kuin etätyössä, niin työaikana kuin vapaa-ajalla.

Työyhteisön terveellinen ja turvallinen ympäristö luodaan yhteistyössä työntekijöiden ja työnantajan kanssa. Mukaan on hyvä sitouttaa myös muut sidosryhmät, kuten työterveyshuolto ja asiakkaat. Kaikki nämä myös turvaavat turvallisen työympäristön pysyvyyttä. Toiminnasta vastaa ja valvontaa johtaa työnantaja. **Jokaisella työyhteisön jäsenellä, asemasta riippumatta, on velvollisuus huolehtia työpaikan työrauhasta.**

Käsitteistä

Epäasiallinen kohtelu muuttuu lain vastaiseksi siinä vaiheessa, kun epäasiallinen toiminta työyhteisön jäsentä kohtaan on tiedotettua, järjestelmällistä ja jatkuvaa. Huomioitavaa on tiedostaa, että kyse voi olla myös yksittäisestä tapahtumasta, joka vaarantaa henkilön/ryhmän terveyden ja turvallisuuden.

Häirinnästä on kyse silloin, kun henkilö on järjestelmällisesti, toistuvasti ja pitkäkestoisesti ihmisyyttä loukkaavan tai alistavan käyttäytymisen kohteena ja siitä seurauksena hänelle aiheutuu terveyshaittaa. Vaaran aiheuttaja voi olla työtoveri, esihenkilö tai ulkopuolinen henkilö, esimerkiksi asiakas. Kyseessä on prosessi, jonka kuluessa henkilö ajautuu puolustuskyvyttömään tilanteeseen tai häneen kohdistuu muita negatiivisia kokemuksia. Häirintää kutsutaan yleiskielessä usein työpaikkakiusaamiseksi.

Seksuaalinen häirintä on sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista, ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta aikaansaamalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Sukupuoleen perustuvalla häirintä tarkoittaa henkilön sukupuoleen liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole piirteiltään seksuaalista. Sen tarkoituksena tai tosiasiallisena tavoitteena on loukata henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta ja luoda uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Työsyrynnällä tarkoitetaan työntekijän asettamista epäedulliseen asemaan verrattuna muihin työntekijöihin. Syryjivää toimintaa voi tapahtua mm. työpaikasta ilmoittamisen yhteydessä, työehdoissa ja työtehtävissä. Epäasiallisella kohtelulla ja työsyrynnällä on samankaltaisia piirteitä.

Työyhteisön epäasiallisten tilanteiden ja työyhteisön hyvinvoinnin hallinta

Työyhteisön toiminnassa voi olla erilaisia häiriöitä ja ongelmia, joiden selvittäminen ja ratkaiseminen ovat työnantajan edustajien eli esihenkilöiden vastuulla. Työnantajan tulee huolehtia, että esihenkilöillä on riittävä osaaminen ongelmien tunnistamiseen, selvittämiseen ja ratkaisemiseen.

Harva työpaikka välttyy häiriö- ja ristiriitatilanteilta. Toimivassa ja osaavassa työyhteisössä on keinot erilaisten tilanteiden havainnoimiseen ja ratkaisemiseen. Lähtökohtana tulee olla selkeä, kaikkien työyhteisön jäsenten omaksuma tunnustus siitä, että **epäasiallista käytöstä ei sallita missään muodossa ja ristiriitatilanteet selvitetään perusteellisesti.**

Työyhteisön toimintaa edesauttavat kohtuullisten odotusten asettaminen toisille ja luottamus siihen, että toiset ovat lähtökohtaisesti hyvántahtoisia.

Työpaikan yhteiskulttuurin säännöt kannattaa valmistella yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa. Ohjeet koskevat kaikkia työpaikalla liikkuvia henkilöitä. Säännöt otetaan tärkeäksi osaksi uuden henkilön perehdyttämistä, myös kausi- ja vuokratyössä. Ohjeita tulee myös kerrata säännöllisesti.

Käytössä voi olla esimerkiksi

- ammatillisen työkäyttäytymisen säännöt
- erimielisyyksien ja ristiriitojen käsittelyn periaatteet
- palautteen antamisen menetelmät
- toimintaohjeet häirinnän, epäasiallisen kohtelun ja syrjinnän ilmaantuaessa, tunnustus: häirintää ja muuta epäasiallista käytöstä ei hyväksytä.

Konkreettinen toteuttaminen työpaikalla

- Esihenkilöillä on oikeus ja velvollisuus seurata työyhteisön toimintaa ja puuttua haitalliseen käyttäytymiseen.
- Jokaisen oman toiminnan ja harkinnan merkittävyys korostuu epäasiallisen kohtelun ehkäisyssä.
- Jokainen perehtyy työpaikan epäasiallisen kohtelun, tilannekäsittelyn ja ennaltaehkäisyyn aineistoihin.
 - Toimintaohjeita tulee kerrata säännöllisesti.
 - Ohjeiden noudattamatta jättäminen tarkoittaa säännön rikkomista tai työvelvoitteen laiminlyöntiä.

Työnantajan oikeudet ja velvollisuudet

- Työnantajalla on työpaikalla työnjohto-oikeus, jonka perusteella hän johtaa ja valvoo työntekijöidensä työtä ja kokonaisvaltaista turvallisuutta.
- Työnantajan tulee kohdella työntekijöitään tasapuolisesti, ellei poikkeaminen ole perusteltua aseman tai tehtävän perusteella.
- Työnantaja on velvollinen, erilaisin tarpeellisin toimenpitein, huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä.
- Työnantajan on tarkkailtava työtapojen turvallisuutta ja työyhteisön tilaa.

- Työnantajan on välittömästi 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 ja työntekemiseen liittyvää palautetta työntekijälle.

Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet

- Työntekijän on vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista käytöstä työssä.
- Työntekijällä on oikeus tasapuoliseen ja yhdenvertaiseen kohteluun.
- Työntekijällä on oikeus siihen, että hänen epäasialliseksi kokemansa toiminta tai käyttäytyminen selvitetään mahdollisimman pian.
- Saattaa työnantajan tietoon kokemansa epäasiallinen kohtelu.

Toimintaohjeet epäasiallisen kohtelun tilanteisiin

Jos epäilet tai koet joutuneesi epäasiallisesti kohdelluksi

- Mikäli mahdollista, ilmoita aina ensin sinua loukanneelle henkilölle, että et hyväksy hänen toimintaansa. Loukkaaja ei välttämättä ole ymmärtänyt, eikä tietoinen, että on loukannut sinua.
- kiellä loukkaajaa jatkamasta tällaista käyttäytymistä tai toimintaa.
- Jos et uskalla yksin, pyydä työsuojeluvaltuutettu, luottamusmies tai muu työtoveri mukaan ja ilmoita asiasta tämän läsnä ollessa.
- ole hyvin matalalla kynnyksellä yhteydessä työterveyshuoltoon ja keskustele asiasta.

Jos epäasiallinen käytös jatkuu

- ilmoita asiasta esihenkilöllesi.
- tee kirjallinen, riittävän yksilöity ilmoitus, jossa ilmenee kuka, mitä, missä, milloin ja mahdolliset todistajat. Ilmoituksen voi tehdä myös kaavakkeella, joka löytyy oppaan lopusta ja aluehallintoviraston sivuilta.
- toimita ilmoitus esihenkilöllesi.
- esihenkilön on viivytyksettä aloitettava asian selvittäminen.
- kerro henkilön nimi, jonka sanotaan toimivan epäasiallisesti, samoin anna lupa nimesi julkituontiin. Nimitön ilmoitus rajoittaa oleellisesti esihenkilön mahdollisuuksia selvittää ja ratkaista asia.
- Jos esihenkilösi ei ryhdy toimenpiteisiin ilmoituksesi johdosta, ota yhteyttä hänen esihenkilöönsä tai ylempään johtoon.
- Jos epäasiallisesti kohteleva henkilö on oma esihenkilösi, ilmoita asiasta hänen esihenkilölleen.
- Kirjaa itse ja pyydä selvitykseen osallistuvia luottamushenkilöitä kirjaamaan tapahtumat muistiin mahdollista jatkokäsittelyä varten.

Jos havaitset epäasiallista kohtelua, mutta et itse ole sen kohteena

- puutu mahdollisuuksien mukaan tilanteeseen.
- kerro tarvittaessa asiasta esihenkilölle ja työsuojeluvaltuutetulle tai luottamusmiehelle.
- kannusta epäasiallisen käytöksen kohteeksi joutunutta ilmoittamaan asiasta hänen esihenkilölleen.

Työnantajan toimintavelvoite

- Työnantajan toimintavelvollisuus alkaa, kun hän saa tiedon asiasta.
- Tilannetta aletaan selvittää välittömästi.
- Asiaa tulee selvittää riittävästi ja puolueettomasti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.
- Selvityksen perusteella työnantaja alkaa toimimaan niin, että epäasiallinen toiminta päättyy.
- Työnantajan tulee seurata, että vastaisuudessa työpaikalla toimitaan sääntöjen ja ohjeiden mukaan.
- Toimintavelvollisuuden oikeuttamana työnantaja päättää selvittämisen tavasta ja siitä, ketkä osallistuvat selvittämisvaiheeseen.
- Työnantajalla on oikeus käyttää tukena sisäisiä ja ulkoisia asiantuntijoita, esimerkiksi työterveyshuoltoa tai työyhteisösovittelijaa. Näissäkin tilanteissa kokonaisvastuu selvittämisestä on työnantajalla.

Jos työpaikalla ei ryhdytä toimenpiteisiin asian selvittämiseksi

- ota yhteyttä omaan ammattiliittoosi tai työsuojeluviranomaiseen.
- Jos työnantaja ei ryhdy riittäviin toimenpiteisiin epäasiallisen kohtelun lopettamiseksi ja työntekijän terveys vaarantuu, työnantajaa tai hänen edustajaansa voidaan syyttää työturvallisuuden laiminlyömisestä, jopa työturvallisuusrikoksesta.
- Mikäli kyseessä on seksuaalinen tai sukupuoleen perustuva häirintä, kyse voi olla myös tasa-arvolaisissa kielletystä syrjinnästä.
- ole yhteydessä työterveyshuoltoon, mikäli työnantaja ei ole alkanut selvittämään tilannetta.

Jos sinua epäillään epäasiallisesta käyttäytymisestä

- kuuntele ja ota vakavasti toisen viesti, vaikka se voi aiheuttaa sinussa tunnekuohun tai torjuntareaktion.
- pyydä toista kertomaan tai tarkentamaan, mikä käyttäytymisessäsi on ollut epäasiallista.
- kerro tarvittaessa oma näkemyksesi asiasta, mutta älä vähättele tai mitätöi.
- ole valmis pyytämään anteeksi.
- ole yhteydessä esihenkilösi ja työpaikan luottamushenkilöön, ja kerro kuulemasi.

Selvityspolku

Työntekijä ei voi kieltäytyä oman asiansa selvittämisestä ja käsittelystä. Työnantajan edustaja kutsuu asianomaiset selvittämään tilannetta, joko erikseen tai yhdessä, riippuen tapauksesta esim. seksuaalisen häirinnän tapauksessa kohtaaminen kasvokkain voi aiheuttaa turvattomuuden tunnetta.

Keskustelu käydään luottamuksellisesti, ja tarkoituksena on saada selville tosiasiat. Jos työpaikalla on laadittu ammatillisen työkäyttäytymisen tai vuorovaikutuksen säännöt, työnantajan edustaja arvioi onko tilanteessa toimittu niiden mukaisesti. Selvittämistä koskevista kokouksista laaditaan kirjallinen muistio.

Työntekijällä on oikeus tukihenkilöön selvittämisprosessin aikana. Tyypillisiä tukihenkilöitä ovat työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies. Jos työnantajan tietoon on tullut useita epäasiallisen kohtelun tapauksia, työpaikalla tulee päivittää työturvallisuuslain mukainen vaarojen selvittäminen ja arviointi.

Tilanteesta riippuen kaikki osapuolet voivat pyytää nimettyä työterveyshoitajaa taikka työterveyslääkärää mukaan selvittämisprosessiin.

Työnantaja päättää jatkotoimenpiteistä

Arviointi tehdään tosiasioiden perusteella, tapauskohtaisesti ja mahdollisimman objektiivisesti.

- Lopputulos kerrotaan ymmärrettävästi ja selkeästi kaikille osapuolille.
- Toimenpiteitä valittaessa työntekijöitä tulee kohdella johdonmukaisesti ja tasapuolisesti.
- Lähtökohtaisesti työnantaja kutsuu yksittäiskeskustelun jälkeen kummatkin osapuolet yhteiseen kokoukseen, jossa päätetään, miten osapuolten on toimittava työpaikalla jatkossa.
- Kokouksesta laaditaan kirjallinen muistio, joka kuvaa kokouksen kulkua.
- Kokouksia voidaan pitää useampia, jotta kaikki tulevaisuuteen vaikuttavat asiat on huomioitu ja osalliset ymmärtävät päätetyt toimintatavat.
- Jos yhteistä käsitystä ei synny, työnantaja ratkaisee asian.
- Työnantaja voi tarvittaessa käyttää työnjohdollisia tai kurinpidollisia toimenpiteitä, esimerkiksi epäasiallisesti käyttäytyneen siirto toiseen työpisteeseen, työaikajärjestelyt tai varoituksen antaminen, jos työnantaja arvioi, että tilanne ei muuten normalisoidu.

Ratkaisun tiedottaminen työyhteisölle

Työnantajan edustajan ja osapuolten kesken keskustellaan ja sovitaan, mitä ja miten tilanteen käsittelystä ja loppuratkaisusta viestitään työyhteisölle. Jos yhteistä käsitystä ei synny, työnantaja ratkaisee asian. On tärkeää kertoa kuinka tilanne on selvitetty ja ratkaistu ja muistuttaa työyhteisöä yhteisistä pelisäännöistä ja kertoa, että havaittuihin epäasiallisen kohtelun tilanteisiin puututaan jatkossakin. Työyhteisön tulee puolestaan pidättäytyä asian käsittelyn ja ratkaisun vatkomisesta.

Seuranta

Työnantajan on seurattava tilannetta ja puututtava välittömästi, jos yhdessä sovittuja toimintatapoja ei noudateta. Seuranta kannattaa ajoittaa riittävän pitkälle aikavälille.

Työterveyshuollon rooli

Työterveyshuolto tukee työntekijän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja siihen kuuluu myös työntekijän psyykkisestä terveydestä huolehtiminen sekä koko työyhteisön hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen. Työnantajalle työterveyshuollon tulee tiedottaa havaitsemistaan terveyttä vaarantavista tekijöistä ja tilanteista sekä neuvoa, tukea ja opastaa työnantajaa työpaikan hyvinvointia edistävien ja kohentavien ratkaisujen löytämisessä.

Työsuojeluviranomaisen toiminta

Työsuojeluviranomaisten tehtävänä on valvoa työnantajan toimintaa. Viranomaisaloitteisessa valvonnassa tarkastetaan työnantajan velvollisuuksia, jotka liittyvät häirinnän ennaltaehkäisyyn ja välttämiseen työpaikalla. Asiakasaloitteisessa valvonnassa tarkastetaan erityisesti, kuinka työnantaja on alkanut noudattamaan työturvallisuuslaissa säädettyä toimintavelvollisuutta saatuaan tiedon työssä esiintyvistä häirinnästä ja kuinka toimimaan häirinnän lopettamiseksi.

On tärkeää huomata, että asiakkaan yhteydenotto työsuojeluviranomaiseen ei aina johda valvontatoimenpiteeseen. Työsuojeluviranomaisen tehtäviin ei kuulu avustaa asiakasta työpaikalla, sovitella konflikteja eikä hakea korvausta koetusta epäasiallisesta kohtelusta.

Ilmoitus työnantajalle häirintäasiassa

[Aluehallintoviraston ilmoituskaavake](#): Käsini täytettävä lomake. Häirintäasiat, häirintä ja epäasiallinen kohtelu (tyosuojelu.fi).

Työyhteisösovittelusta tukea ratkaisujen löytymiseen

Työyhteisösovittelu on keino, jossa ulkopuolinen, puolueeton sovittelija auttaa osapuolia tavoitteellisesti löytämään heidän omassa halussaan olevan ratkaisun. Työyhteisösovittelija tukee ratkaisun löytymisessä joko henkilöiden välisessä konfliktissa taikka työyhteisöä koskevassa haastavassa tilanteessa. Työyhteisösovittelua tarjoavat työyhteisösovitteluun perehtyneet yritykset. Työyhteisösovittelija voi löytyä myös oman organisaation sisältä, jos organisaatiossa on työyhteisösovittelijakoulutuksen käynyt henkilö, myös työterveyshuollosta voi tiedustella työyhteisösovitteluun liittyvää palvelua.

Turvallisesta ja terveellisestä työpäivästä huolehditaan yhdessä

Hoitamattoman epäasiallisen tilanteen seurauksena on koko työyhteisön pahoinvointi, josta syntyy sairauspoissaoloja, jotka olisi ollut vältettävissä hyvinkin yksinkertaisin keinoin.

Toivottavasti tämä opas antoi työpaikallenne tukea ja tietoa, kuinka yhdessä rakennatte turvallisen ja terveellisen työympäristön ja avoimen, toisia kunnioittavan työyhteisön. Asiat eivät ole aina yksinkertaisia, eikä helposti ratkaistavissa, mutta siitä ei kannata hätäntyä. Teidän tukenanne on työterveyshuolto, koulutussien tarjoajat, työnantaja- ja työntekijäliitot, sekä useat viranomaistahot.