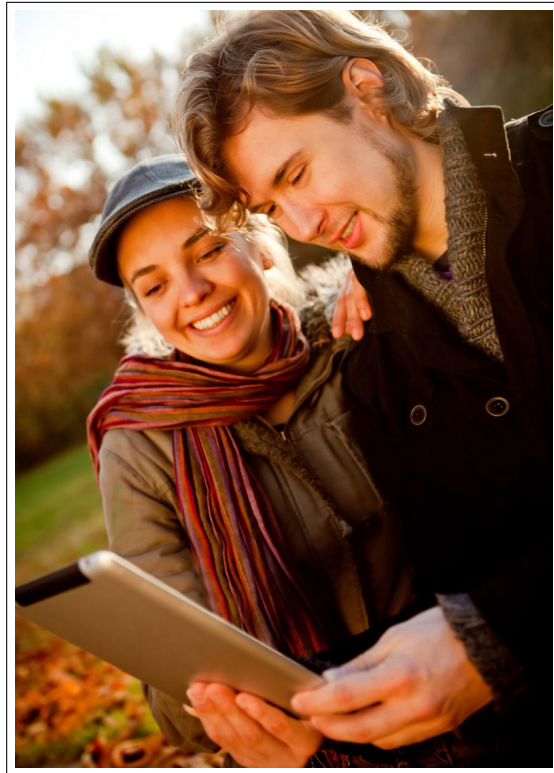


Sosiaalisen median työkäyttö

Työsuojelunäkökulma



Sisällysluettelo

Some ja työ	3
Suunnitellen someen	4
Ohjeet ja säännöt	5
Someen liittyviä uhkia	7
Rikollinen toiminta somessa	9
Ongelmiin puuttuminen	10
Facebook, mikä askarruttaa työpaikalla?	12

Some ja työ

Sosiaalisella medially (lyhennetään usein some) tarkoitetaan verkkoviestintäympäristöjä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi.

Esimerkkejä some -palveluista:

Facebook, Twitter, LinkedIn, SlideShare, YouTube, Instagram.

Myös työpaikkojen omissa intra- tai ekstranet- ympäristöissä voi olla keskustelupalstoja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen.

Sosiaalinen media muuttaa työn tekemisen tapaa ja on yhä useammalle osa virtuaalista työympäristöä. Somen käyttö monissa työtehtävissä on luontevaa ja suositeltavaa, erityisesti silloin kun sen avulla voidaan tuottaa tai täydentää palveluja.

Oikein käytettynä sosiaalinen media edistää työntekijöiden keskinäistä sekä palveluorganisaation ja sen asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Lisäksi sosiaalisen median avulla voidaan edesauttaa käyttäjälähtöisten palveluiden tuottamista.

Some voi toimia myös foorumina työntekijöiden ammatilliseen verkostoitumiseen, työn ja osaamisen kehittämiseen, sekä yhteistyökumppanien väliseen työskentelyyn.

Somen luonteeseen kuuluu jakaminen ja yh-

teisöllisyys. Työkalut mahdollistavat sen, että kuka tahansa ryhmään hyväksytty pääsee lukemaan ja muokkaamaan sisältöjä.

On myös mahdollista tehdä suljettuja alustoja ja avoimuudesta erilaisia sopimuksia. Ohjelmistojen periaatteisiin kannattaa tutustua ja tunnistaa säännöt sekä sisältöjen omistusta käyttöoikeudet.

Työryhmä: Päivi Rauramo, Janne Kiiskinen, Tanja Lehtoranta, Kerttuli Harjanne, Heidi Schrooten 18.8.2014



Kuva 1: Esimerkkejä some-palveluista.

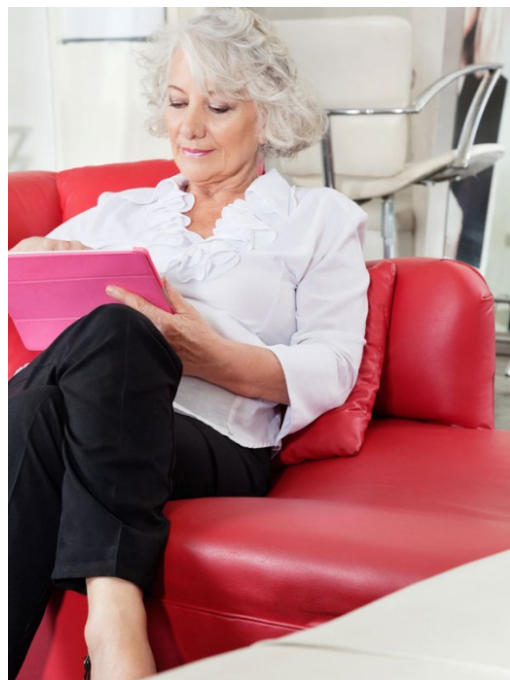
Suunnitellen someen

Mikäli some kuuluu osaksi organisaatioiden suunnitelmallista viestintästrategiaa, sivuston perustamisvaiheessa on tärkeää miettiä ja määritellä työnantajaa edustavat käyttäjäryhmät ja niihin liittyvät oikeudet salasanoineen. Pelisäännöistä on yhteisesti sovittava: mitä asioita käsitellään kaikille avoimissa foorumeissa, mitkä ovat tietyn ryhmän omia foorumeita.

Somen käytöstä on hyvä sopia työpaikalla. Useiden organisaatioiden viestintäohjeistuksessa suhtaudutaan myönteisesti työntekijöiden osallistumiseen julkiseen keskusteluun – myös sosiaalisessa mediassa. Työntekijän on kuitenkin oltava selvillä, milloin hän edustaa organisaatiota ja milloin hän antaa lausuntoja yksityishenkilönä.

Usein pelätään sosiaalisen median haukkaavan työpäivästä liikaa aikaa ja työn ulottuvan vapaa-ajalle. Myös tietoturva sekä yksityisyydensuoja mietityttävät. Suositeltavaa on, että somessa tehtävää työtä varten luodaan erillinen työtehtävään liittyvä sosiaalisen median profiili, jolloin työasiat ja henkilökohtaiset asiat pysyvät paremmin erillään ja työasiat eivät kuormita vapaalla.

On kuitenkin syytä ottaa huomioon, että eräät sosiaalisen median palvelut (kuten Facebook) sallivat toistaiseksi vain yhden henkilökohtaisen profiilin luomisen samalle henkilölle.



Kuva 2: Työntekijän on oltava selvillä, milloin hän edustaa somessa organisaatiota ja milloin hän toimii yksityishenkilönä.

Ohjeet ja säännöt

Seuraavat ohjeet on tarkoitettu helpottamaan organisaation tai työyhteisön omien sääntöjen laadintaa. Työpaikalla tarvitaan yhteistä keskustelua, jotta säännöt voidaan laatia oman organisaation arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisiksi ja jotta niihin myös sitoudutaan.

Sääntöjä ja ohjeita on hyvä aika ajoin tarkistaa kun toiminnassa tai sosiaalisen median ympäristössä tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Yhteiset linjaukset sosiaalisen median käytöstä voidaan tehdä osana muuta työpaikan yhteistoimintaa. Yhteistoimintalain 4 luvun 19 §:n mukaan yhteistoimintamenettelyssä tulee käsitellä sähköpostin ja tietoverkon käytön periaatteet eli miten työntekijät saavat työpaikalla käyttää sähköpostia ja tietoverkkoa.

Linjauksessa voidaan määritellä, saako työnantajan laitteita käyttää vain työtehtävien hoitamiseen vai onko myös henkilökohtainen käyttö sallittua ja missä medioissa. Ohjeituksessa voidaan ottaa kantaa myös siihen, miten suhtaudutaan sosiaalisen median yksityiskäyttöön työaikana.

Eettisiä ohjeita sosiaalisen median käyttäjälle

- Kirjoita omalla nimelläsi, ellei työpaikalla ole toisin sovittu. Mikäli kirjoitat yksityishenkilönä, tee selväksi, että mielipiteet ovat omiasi. Vastaat itse siitä, mitä julkaiset.
- Ole järkevä ja ystävällinen. Osoita arvostusta lukijaa kohtaan. Luot kirjoit-

taessasi mielikuvaa myös itsestäsi. Vältä parhaasi mukaan loukkaavia asioita.

- Mieti ennen kuin julkaiset. Muista, että julkaistua ei voi peruuttaa. Verkossa kirjoituksesi voi saada laajemman julkisuuden kuin olit tarkoittanut. Ole tarkkana, sillä joskus voi olla vaikeaa erottaa yksityistä julkisesta ja henkilökohtaista ammatillisesta.
- Älä provosoidu. Kärkevän ja epäasiallisen keskustelun raja on häilyvä. Perustele näkökantasi asiallisesti ja vältä toisten syyttelyä. Muista, että kaikkeen kritiikkiin tai keskusteluun ei tarvitse ottaa kantaa. Pidä tarvittaessa keskustelussa tauko, ota etäisyyttä, harkitse. Mikäli teet virheen, myönnä se ja pyydä anteeksi.
- Kunnioita verkkoyhteisöjen sääntöjä ja tekijänoikeuksia. Sisällön julkaisijana sinulla on oltava käyttöoikeus julkaisemaan materiaaliin (teksti, valokuva, video, piirros, kaavio, animaatio jne.)
- Älä levitä henkilötietoja, epäasiallisia kirjoituksia tai kuvia.
- Älä kirjoita luottamuksellisia asioita ja yrityssalaisuuksia. Varmista, jos olet epävarma. Selvitä, mitkä ovat työorganisaatiossasi julkisia ja luottamuksellisia tietoja sekä mahdolliset eettiset ohjeet ja julkisuusperiaatteet.
- Pitäydy vastuullasi kuuluvissa asioissa, mikäli kirjoitat työhön liittyvistä asioista. Käsittele työn piiriin kuuluvia asioita muutenkin harkiten.
- Ole lojaali työyhteisöllesi, myös vapaa-aikana. Työnantajan tai työtovereiden

kritisoiminen SOMEssa ei kuulu hyvään työkäyttöön.

Työpaikan asioiden julkinen kommentointi ei ole suotavaa. On erityisesti vältettävä viittauksia henkilöihin, jotka voidaan tunnistaa. Ongelmat on otettava puheeksi kasvotusten sen henkilön kanssa, jota ne koskevat.

Esimiehen tehtävä on tarvittaessa puuttua työhön liittyviin ristiriitatilanteisiin ja auttaa niiden ratkaisussa. Tilanteesta voi puhua myös omalle työsuojeluvaltuutetulle.



Kuva 3: Somen säännöt tulee laatia oman organisaation arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisiksi.

Someen liittyviä uhkia

- Somen kautta tapahtuva häirintä ja väkivallan uhka
- Somen ammattikäyttöön liittyvä kuormitus
- Työpaikan sisäisten asioiden ja ristiriitojen leviäminen someen

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

Työpaikoilla on suositeltavaa olla yhteisesti sovitut periaatteet ja käytännöt siitä, miten somessa havaittuun tai koettuun epäasialliseen kohteluun puututaan.

Somessa tai kasvokkain, kiusaaminen heikentää työhyvinvointia. Jatkuva häirintä ja kiusaaminen vaikuttavat haitallisesti kohteena olevan ihmisen työhyvinvointiin ja työkykyyn. Tunteet voivat vaihdella suuttumuksesta ja vihasta häpeään ja avuttomuuteen. Jatkuva kielteinen kohtelu lisää stressioireita.

Työpaikoilla esiintyy silloin tällöin näkemyseroja ja ristiriitoja. Ristiriidat tulee selvittää rakentavasti, mieluiten työpaikalla, ennen kuin ne leviävät sosiaaliseen mediaan. Mikäli ristiriidat eivät ratkea osapuolten välillä, esimiehen velvollisuus on puuttua tilanteeseen.

Työsuojeluvaltuutettu voi toimia sovittelijana ja olla aloitteellinen ristiriitoihin liittyvän toimintamallin aikaansaamiseksi.

Mikäli työtehtäviin kuuluu aktiivinen kirjoittelu somessa, on tärkeää sopia työpaikalla tähän toimintaan liittyvästä ajankäytöstä ja

huolehtia haitallisen kuormittumisen ennaltaehkäisystä. Somen työkäyttöön tulee myös saada tarvittaessa koulutusta.

Sosiaalinen media on suositeltavaa ottaa huomioon työyhteisön suunnitelmissa, ohjeistuksissa ja koulutuksissa. Työpaikoilla tulisi olla yhteisesti laaditut linjaukset sosiaalisen median käytöstä ja toimintaohjeet sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan työpaikkaa tai sen henkilöstöä koskevaan loukkaavaan kirjoitteluun.

Sellaisilla työpaikoilla, joilla epäasiallista käyttäytymistä, häirintää, väkivaltaa tai sen uhkaa esiintyy missä tahansa muodossa, on oltava sovitut toimintaohjeet ja tarvittavat tukitoimet.

Työnantajan tulee tarjota työntekijälle tukea ja apua myös silloin jos asiakas häiritsee, uhkailee tai herjaa työntekijää somessa. Työntekijää ei saisi jättää selvittämään tilannetta yksin.

Työnantajan tulee puuttua tilanteeseen ja pyrkiä huolehtimaan siitä ettei se jatku eikä toistu, tarjota työterveyshuollon palveluita sekä tarvittaessa mahdollisuutta keskustella asiasta työyhteisössä.

Esimerkkejä epäasiallisesta käyttäytymisestä somessa

- henkilöön kohdistuva uhkailu, pelotteilu, ilkeät, väheksyvät, pilkkaavat, loukkaavat, nöyryyttävät tai vihjailevat kommentit
- työsuorituksen jatkuva ja perusteeton arvostelu, mustamaalaaminen

- perättömien tietojen tai juorujen levittäminen
- aiheeton arvostelu ja väärin syytösten esittäminen, mitätöinti
- aiheettomat kiusaamissytykset
- sukupuolinen tai rasistinen häirintä.



Kuva 4: Työpaikalla on suositeltavaa olla yleisesti sovitut käytännöt siitä, miten somessa havaittuun epäasialliseen kohteluun puututaan.

Rikollinen toiminta somessa

Ihmisoikeussopimuksen 10. artiklan mukaan jokaiselle kuuluu sananvapaus eli vapaus ilmaista mielipiteitään julkisesti, kuitenkin niin, että mielipiteiden ilmaiseminen ei loukkaa toisen ihmisen kunniaa ja yksityisyyttä tai riko hänen ihmisoikeuksiaan. Sananvapaus ei siis ole rajoittamaton. Kohtuutonta arvostelua ei tarvitse sietää.

Rikoslain mukaan rangaistavaa on myös toiminta, jossa aiheutetaan huomattavaa häiriötä lähettämällä viestejä tai soittamalla puheluita virastoon, toimistoon, liikkeeseen taikka muuhun vastaavaan paikkaan.

Rikosilmoitus on syytä tehdä aina, kun toiminta sosiaalisessa mediassa täyttää selkeästi rikoksen tunnusmerkit, teko on tahallista ja toistuvaa. Rikosilmoituksen tekemättä jättäminen on luovutusvoitto häiritsijälle. Epävarmoissa tilanteissa voi kääntyä nettipoliisin puoleen, joka arvioi onko rikosilmoituksen tekeminen aiheellista.

Rikosilmoituksen tekemistä on harkittava, kun työntekijä kokee tilanteen loukkaavaksi ja uhkaavaksi. Joskus yksikin kerta on liikaa. Asiakkaiden epäasiallista käytöstä ei tarvitse sietää missään ammatissa eikä se, että asiakas itse tarvitsee apua tee herjaamista ja kiusaamista oikeutetuksi.

Nettipoliisin keinoja puuttua asiattomaan käytökseen sosiaalisessa mediassa on huomauttaminen. Mikäli henkilö on tunnistettavissa, poliisi voi ottaa yhteyttä ja huomauttaa asiattomasta käyttäytymisestä. Useimmissa tapauksissa huomautus riittää ja häirintä loppuu.

Kysymyksiä epäasiallisen kirjoittelun selvittelyn tueksi

- Minkälaista epäasiallista kirjoittelua on esiintynyt ja miten henkilö on sen kokenut?
- Tiedetäänkö kirjoittajan tai kirjoittajien henkilöllisyys?
- Miten tilanne on alkanut ja miten se on edennyt?
- Kuinka kauan kirjoittelu on jatkunut? Kuinka usein sitä on esiintynyt?
- Liittyykö kirjoittelu joihinkin tilanteisiin?
- Onko asioista puhuttu kasvokkain? Jos on, niin mitä tapahtui? Jos ei, niin miksi ei?
- Miten henkilö kokee tulevansa toimeen yleensä asiakkaiden tai muiden työyhteisön jäsenten kanssa?
- Mikä on oma käsitys kirjoittelun syistä?
- Onko tilanne uusi vai onko kiusattu kokenut aiemmin vastaavaa? Jos on, niin mitä selviytymiskeinoja hän käytti? Miten tilanne ratkesi?
- Miten tilanteessa olisi hyvä edetä?



Kuva 5: Rikosilmoituksen tekemistä on harkittava, kun työntekijä kokee tilanteen loukkaavaksi tai uhkaavaksi.

Ongelmiin puuttuminen

Työnantajan rooli

Työnantajalla on lain mukainen velvollisuus tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Jos työnantaja saa tiedon epäasiallisesta käyttäytymisestä tai henkilöön kohdistuvasta kuormituksesta, hänen on ryhdyttävä toimiin asian selvittämiseksi.

Tieto työnantajalle voi tulla esimerkiksi työntekijältä itseltään, luottamushenkilöltä, työterveyshuollon kautta henkilön omalla suostumuksella, työkavereilta, kehityskeskusteluista tai työilmapiiirimittauksista.

Sosiaalisen median mahdollisia kuormitustekijöitä ja uhkia voi käsitellä osana työpaikan vaarojen ja kuormitustekijöiden arviointia. Uhkan kokemuksista olisi myös tarjottava tilaisuus keskustella yhdessä työpaikalla ja pohtia, miten niitä voitaisiin välttää.

Vaikka lainsäädäntö, työsuojelu- ja turvallisuusohjeet eivät kaikilta osin vielä ota huomioon sosiaalista mediaa työsuojelun näkökulmasta, voidaan niihin tukeutua työpaikan some -ohjeistuksessa.

Työnantaja voi ja hänen tulee puuttua SOMEssa toimimiseen asiasta tiedon saatuaan käytettävissä olevin keinoin mikäli:

- epäasiallinen tai uhkaava kirjoittelu tapahtuu työpaikan omalla keskustelupalstalla tai työnantajan ylläpitämällä sivustolla
- somessa alkanut tai sinne levinnyt kirjoittelu vaikuttaa työhön: aiheuttaa ristiriitoja, heikentää työilmapiiriä tai haittaa itse työn tekemistä

- somessa toimitaan työnantajan määräysten tai yhteisten sääntöjen vastaisesti
- somen työkäyttö aiheuttaa väkivallan uhkaa, haitallista kuormittumista, ylipitkiä työpäiviä sekä ongelmia työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa
- somessa tapahtuva kirjoittelu aiheuttaa väkivaltaa tai sen uhkaa työpaikalla tai työhön liittyvissä olosuhteissa.

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan selvittämään ja tunnistamaan työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä milloin niitä ei voida poistaa, arvioimaan niiden merkityksen työntekijöiden turvallisuudella ja terveydelle.

Lisäksi työnantajalla tulee olla hallussaan tämä selvitys ja arviointi. Selvitys ja arviointi on tarkistettava olosuhteiden olennaisesti muuttuessa ja se on muutenkin pidettävä ajan tasalla.

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus. Ohjeisiin tulisi kirjata myös menettelytavat SOME:n kautta tapahtuvaan uhkailuun.

Esimiehen toimintaohje epäasiallisen kohtelun tai uhkaavan käyttäytymisen varalle

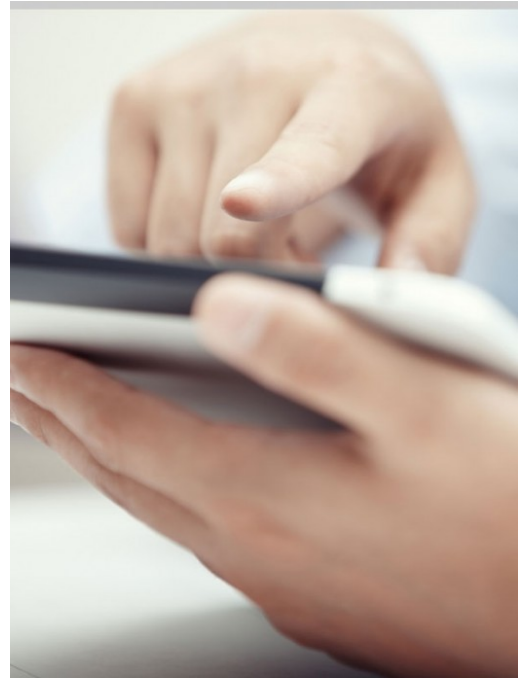
- selvitä mitä on tapahtunut – kirjaa tosiasiat muistiin
- selvitä onko taustalla työhön liittyviä ongelmia esim. epäselvyydet työtehtävissä, häiriöt tiedonkulussa
- ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin esim.
 - yhteinen keskustelutilaisuus, jossa sovitaan miten jatkossa käytädytään
 - suullinen huomautus, kirjallinen varoitus
 - töiden uudelleen järjestely, ohjaus työterveyshuoltoon
 - rikosepäilyissä yhteys poliisiin
- seuraa tilannetta

Työsuojeluvaltuutetun rooli

- havainnoi työyhteisön ilmapiiriä ja seuraa keskustelua työpaikan omilla SOME –kanavilla
- auttaa mahdollisuuksien mukaan ristiiriitojen ratkaisuisissa.
- ottaa puheeksi työyhteisön ilmapiiriin ja yksilölliseen käyttäytymiseen liittyvät ongelmat kyseisen henkilön ja tar-

vittaessa työnantajan kanssa

- on mukana työpaikan riskien arvioinnissa ja työpaikkaselvityksissä
- on mukana työsuojeluun liittyvien mallien ja ohjeiden laadinnassa sekä perehdytyksen kehittämisessä
- tukee ja auttaa ongelmatilanteiden eteenpäin viemisessä



Kuva 6: Somen mahdollisia kuormitustekijöitä ja uhkia voi käsitellä osana työpaikan vaarojen ja kuormitustekijöiden arviointia.

Facebook, mikä askarruttaa työpaikalla?

Kenet voi tai pitää hyväksyä työyhteisössä Facebook –kaveriksi?

Jokainen voi vapaasti valita itse Facebook –kaverinsa.

Pitääkö esimiehen hyväksyä alaisensa kaveripyynnöt?

Esimies voi päättää asiasta itsenäisesti. Suositeltavaa on tehdä yhdenmukainen linjaus esimerkiksi siten, että hyväksyy kaikkien alaisensa kaveripyynnöt tai ei kenenkään.

Voiko esimies pyytää alaisiaan Facebook –kavereiksi?

Kyllä voi. Suositeltavaa on suosia yhdenvertaisuusperiaatetta eli pyytää kaikkia tai siten ei ketään. Yksi vaihtoehto on lähteä siitä, että vastaa alaisen pyyntöihin, mutta ei itse tee kaveripyynnöitä alaisilleen. On myös mahdollista rajata työyhteisön jäsenistä oma yhteisönsä.

Pitääkö esimiehen tai työkaverin Facebook –päivityksistä tykätä tai kommentoida niitä?

Yksityiselämään ja vapaa-aikaan liittyvä Facebook –kirjoittelu on jokaisen oma asia. Eettisiä ohjeita kannattaa noudattaa. Esimiehen esimerkillinen toiminta on eduksi.

Mitä pitäisi tehdä, jos organisaation some –palstalla tai verkkosivuilla esiintyy henkilökuntaan kohdistuvaa asiaton- tai loukkaavaa kirjoittelua?

Kirjoitukset poistetaan. Sivustolle voidaan laittaa ilmoitus, ettei uhkaavaa, häiritsevää tai asiaton- tai loukkaavaa kirjoittelua hyväksytä ja asiato- muuksiin puututaan.

Miten työnantajan tulee toimia, jos käy

ilmi, että työntekijän tai työntekijöiden kirjoitukset somessa ovat epäasiallisia tai loukkaavia työnantajaa kohtaan?

Työnantaja ottaa asian puheeksi ko. henkilöiden kanssa ja tekee asianomaisia kuultuaan perustellen selväksi, ettei tällainen toiminta ole sallittua eikä työnantaja sitä hyväksy. Jatkuessaan vielä varoituksen jälkeenkin, kirjoittelu voi olla työsuhteen päättämisperuste. On tärkeää myös selvittää asioiden taustat ja mahdolliset väärinkäsitykset.

Voiko työntekijä esittää somessa työnantajan näkemysten vastaisia kannanottoja?

Työntekijällä on oikeus yksityishenkilönä esittää myös työnantajansa näkemyksistä poikkeavia mielipiteitä. Aina henkilön yksityistä ja työroolia ei ole mahdollista erottaa. Mitä korkeammassa asemassa työyhteisössään henkilö on, sitä helpommin kaikki hänen kannanottonsa mielletään työroolissa annetuiksi.



Kuva 7: Facebookin työkäytön herättämistä kysymyksistä tulee keskustella yhdessä työpaikalla.

Sosiaalisen median työkäyttö – työsuojelunäkökulma (pdf)¹

¹http://ttk.fi/files/3942/Sosiaalisen_medan_tyokaytto.pdf