

VIHA- PUHE SOMESSA

TUKEA VIRKAHENKILÖLLE
SOSIAALISEN MEDIAN
VIHAPUHETILANTEISIIN

JOHDANTO

Tämän tukimateriaalin tarkoituksena on lisätä valtion virastojen ja virkahenkilöiden valmiuksia toimia vihapuhe- ja maalittamistilanteissa.

Lisäksi materiaali tarjoaa keinoja ja esittelee hyviä käytäntöjä vihapuhetilanteen edellyttämien tukitoimien hoitamiseen ja vihapuhetilanteiden vaikutusten ennaltaehkäisemiseen. Tukimateriaalin avulla virastoissa voidaan suunnitella ja laatia virastokohtaisia tarkentavia menettelytapoja.

Tukimateriaali on laadittu Valtiovarainministeriön asettaman henkilöstöjohtamisen uudistusohjelman kokeiluryhmässä.

1. VIRANOMAISET SOSIAALISESSA MEDIASSA

Julkista keskustelua käydään yhä enemmän sosiaalisessa mediassa. Virkahenkilöt ovat oman työnsä ja aihealueensa asiantuntijoita. Viranomaiset voivat tuoda omaa asiantuntemustaan esiin somessa joko organisaatioiden yhteisiltä tileiltä tai viestimällä itsenäisesti omalla nimellä.

Kun viranomaiset jakavat asiantuntemustaan ja faktatietoa somessa, kansalaiset voivat itse muodostaa kuvan heitä koskettavista tärkeistä asioista.

Kaikessa viestinnässä, myös sosiaalisessa mediassa, on noudatettava oman organisaation viestintäohjeistusta sekä valtionhallinnon viestintäsuositusten arvoja, joita ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys.

Kun viestit sosiaalisessa mediassa omalla nimelläsi, edustat paitsi itseäsi myös työnantajaasi: toimintasi sosiaalisessa mediassa vaikuttaa siihen, miten sinut nähdään asiantuntijana ja minkälainen kuva edustamastasi organisaatiosta ja valtionhallinnosta rakentuu.

2. VIHAINEN PUHE, VIHAPUHE JA MAALITTAMINEN - KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELYSTÄ

Virkahenkilön on kestettävä työtehtäviinsä kohdistuvaa kritiikkiä. Viranomaisia ja viranomaisten päätöksiä saa arvostella. Kun kritiikistä siirrytään henkilöön menevään uhkailuun, väärän tiedon levittämiseen tai painostukseen, jonka tarkoituksena on vaikuttaa ihmisen työhön, ei kyse ole enää asiallisesta arvostelusta.

VIHAPUHE

Vihapuheen tavoitteena on usein sulkea tietyt ihmiset tai ihmisryhmät julkisen keskustelun ulkopuolelle. Vihapuhe ei ole vastavuoroista, sen tarkoituksena ei ole pyrkiä totuuteen eikä perustella esitettyjä väitteitä. Vihapuheessa vääristellään faktoja ja niitä esitetään valikoiden, käytetään retorisia tehokeinoja sekä luodaan viholliskuvia ja vahvistetaan me-muut -asetelmaa. Osa vihapuheesta voi täyttää rikoksen tunnusmerkistön. Vihapuhe voi olla myös yhdenvertaisuuslaissa tai tasa-arvolaisissa kiellettyä häirintää.

Vihapuhetta tarkasteltaessa on otettava huomioon sananvapaus, joka on turvattu sekä Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimuksessa että Suomen perustuslaissa. Tällä tarkoitetaan jokaisen oikeutta ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa mielipiteitä, tietoja ja muita viestejä kenenkään ennalta estämättä.

Sananvapauden piiriin eivät kuulu ainoastaan sellaiset tiedot tai mielipiteet, jotka otetaan vastaan mielellään tai joita pidetään harmittomina tai yhdentekevinä, vaan myös sellaiset, jotka koetaan esimerkiksi järkyttävinä, häiritsevinä tai epämiellyttävinä. Eriävien mielipiteiden esittäminen tai viranomaisen toiminnan kovasanainenkaan julkinen arvostelu ei lähtökohtaisesti ole vihapuhetta.

“

Eriävien mielipiteiden esittäminen tai viranomaisen toiminnan kovasanainenkaan julkinen arvostelu ei lähtökohtaisesti ole vihapuhetta.

”

Suomen lainsäädännössä ja erilaisissa kansainvälisissä sopimuksissa sananvapauden käyttöä kuitenkin rajoitetaan niin, ettei sananvapauden turvin sallita muiden perusoikeuksien tai ihmisarvon loukkaamista.

MAALITTAMINEN

Maalittaminen on toimintaa, jossa yksittäinen henkilö omin toimin tai muita mobilisoimalla käynnistää tai kannustaa yhteen kohteeseen kohdistuvan järjestäytyneen häirinnän, joka voi olla suoraa tai epäsuoraa. Keinoja ovat muun muassa mustamaalaaminen, yksityisluontoisten tietojen levittäminen tai uhkaaminen. Maalittaminen voi kohdistua myös henkilöön hänen läheistensä kautta. Maalittamisen tavoitteena on vaikuttaa ihmisiin tai yhteiskunnan rakenteisiin ja instituutioihin sekä erityisesti niitä kohtaan tunnettuun luottamukseen.

Maalittaminen on äärimmäinen esimerkki toiminnasta, jossa kohdennetuilla ja systemaattisilla hyökkäyksillä pyritään hiljentämään virkahenkilö, saamaan häntä muuttamaan toimintaansa tai jopa saada hänet luopumaan työstään. Maalittamistapaukset ovat harvinaisempia ja ne kohdistuvat erityisesti tiettyihin ammattiryhmiin, kuten poliiseihin, syyttäjiin ja toimittajiin.

Henkilöiden, jotka voivat olla virkatehtäviensä vuoksi vaarassa joutua maalittamisen kohteeksi sosiaalisessa mediassa, on tärkeää tiedostaa tämä mahdollisuus ennalta ja tehdä toimia sen ennalta estämiseksi. Tässä suosituksessa annetaan neuvoja, miten toimia vihapuheen tai maalittamisen kohteeksi joutuessaan.

3. YKSITTÄINEN VIRKAHENKILÖ SOSIAALISESSA MEDIASSA

Ihmiset keskustelevat mieluummin ihmisten kuin kasvottomien organisaatioiden kanssa. Suurin osa sosiaalisen median keskustelusta on asiallista. Välillä keskustelu saattaa olla kärkeästäkin, mutta silloinkin on tärkeää, että emme omalla toiminnallamme kärjistä keskustelua. On olemassa tiettyjä aiheita, joissa keskustelu on lähtökohtaisesti kärkkäämpää. Sitä suuremmalla syyllä olisi tärkeää, ettei keskustelua jätetä vain ääripäille. Kun viranomaisena osallistuu keskusteluun, keskiössä on viranomaisen toiminta ja toiminnan perustelut.

Viranomaisten toimintaan kohdistuu sosiaalisessa mediassa kritiikkiä etenkin aiheista, jotka ovat vahvasti tunteita ja mielipiteitä herättäviä. Viranhaltijan on työssään siedettävä työtehtäviinsä liittyvää arvostelua. Asialliseen kritiikkiin voi vastata asiallisesti. Jos arvostelu on asiatonta, sen voi ohittaa. Tarvittaessa oman organisaation viestintäyksikön voi pyytää vastaamaan viesteihin organisaatiotilin kautta.

Myös medialukutaito on tärkeä osa virkahenkilön osaamista. Medialukutaito tarkoittaa taitoja käyttää erilaisia medioita ja digitaalisia välineitä, ymmärrystä median sisällöistä, kykyä tulkita ja arvioida viestejä sekä osaamista tuottaa itse vastuullisesti sisältöä mediaan ja sosiaaliseen mediaan.

TOIMENPITEITÄ, JOITA VOIT TEHDÄ ENNAKOIVASTI TAI KOHDATESSASI HANKALIA TAPAUKSIA

- Osa häiritsevistä viestinnästä voi laantua nopeasti, kun et provosoidu ja pysyt omassa viestinnässäsi asiallisena. Vakavaa tai pitkäkestoista häirintää ei tule hyväksyä.
- Estä eli blokkaa selkeät trollitilit. Ne tunnistaa usein epä-määräisestä profiilikuvasta ja käyttäjätunnuksesta. Ilmianna tilit tarvittaessa palvelun ylläpitäjälle.
- Voit myös hiljentää tilejä, jos koet niiden toiminnan häiritseväksi mutta et näe tarvetta blokkaukselle.
- Kaikkiin viesteihin ei tarvitse vastata, etenkin jos ne ovat asiattomia. Jos saat häiritseviä viestejä, voit ilmoittaa häirit-sijälle, että et hyväksy hänen toimintaansa. Voit myös jättää vastaamatta viesteihin tai blokata ne. Lisäksi voit pyytää organisaatiosi viestintää vastaamaan viesteihin puolestasi organisaation tililtä.
- Virkahenkilöllä on oikeus blokata käyttäjätilejä vihapuhe- ja häirintätapauksissa riippumatta siitä, onko kyseessä henkilö-kohtainen vai virkatili. Kynnys blokkaamiselle kannattaa kuitenkin pitää korkeana. Mieti, olisiko hiljentäminen parempi ratkaisu. Hiljentäminen tarkoittaa somepalvelusta riippuen yleensä sitä, että et saa häiritsevän tilin kommentteista ilmoituksia, eikä sinulle näy tilin päivityksiä.
- Jos joudut tai epäilet joutuneesi hyökkäyksen tai häirinnän kohteeksi, kerro tilanteesta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esihenkilöllesi. Ole matalalla kynnyksellä yhteydessä oman organisaatiosi turvallisuusvastaaviin ja viestintään. Pyydä tarvittaessa vertaistukea, työnohjausta ja/tai työterveyshuollon tukea.

- Tallenna heti viestit, kuvat ja muu materiaali, joissa sinua häiritään. Pyydä tarvittaessa apua organisaatiosi ohjeistuksessa määritellyltä taholta.
- Jos koet joutuneesi rikoksen uhriksi ja vihapuhe koskee virka-tehtävääsi, pyydä työnantajaa tekemään ilmoitus poliisille. Tallenna vihapuhetta sisältävä aineisto itsellesi esimerkiksi kuvakaappauksen avulla.
- Ota kuvakaappaukset häiritsijän profiilista. Ota talteen myös mahdollinen URL-osoite, joka johtaa häiritsijän profiiliin. Näin sinulle jää todiste aineistosta. Jos olet saanut vihapuhetta sisältäviä viestejä, älä poista niitä. Älä myöskään pyydä sivuston ylläpitäjää poistamaan vihapuhetta sisältävää julkaisua, ennen kuin olet ilmoittanut asiasta poliisille.
- Pidä esihenkilösi tietoisena asiasta ja sen etenemisestä, koska hänellä on vastuu myös työsuojelusta.
- Harkitse henkilökohtaisten somekanavien anonymisointia, viestipyyntöjen rajoittamista ja muita rajoituksia mahdollisen häirinnän vaikeuttamiseksi. Lähipiirin some-häirinnän estämiseksi ei kannata jakaa tietoja tai kuvia perheestä, ja kannattaa aina muistaa tietoturvallinen toiminta somessa.
- Älä koskaan itse kohdista some-häirintää kehenkään. Jos kansalainen on lähestynyt sinua viranomaisen käsittelyä vaativalla asialla, ohjaa hänet asiaankuuluvan viranomaismenettelyn piiriin.

ESIMERKKEJÄ SOMEHÄIRINNÄSTÄ

- Henkilöön tai häneen lähipiiriinsä kohdistuva uhkailu.
- Väärien tietojen levittäminen henkilöstä tai hänen työstään.
- Aiheeton arvostelu tai työn väheksyminen.
- Sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautumiseen tai etnisyyteen liittyvä häirintä.

“

Harkitse henkilökohtaisten somekanavien anonymisointia, viestipyyntöjen rajoittamista ja muita rajoituksia mahdollisen häirinnän vaikeuttamiseksi.

”

4. ORGANISAATIO VIRKAHENKILÖN TUKENA

Työturvallisuuslain (738/2002) 8 §:n 1 momentin mukaan työnantajalla on huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan toimenpiteitä vihapuhetilanteissa tulee tarkastella työn haittojen, vaarojen ja kuormitustekijöiden tunnistamisen sekä niiden poistamisen näkökulmasta. Mahdolliset vihapuhetilanteet ja niihin reagoiminen tulee huomioida työturvallisuutta edistävissä toimenpidesuosituksissa ja toimintaohjeissa.

Vihapuheen kohteeksi joutuminen tulee tunnistaa työn haitalliseksi kuormitustekijäksi. 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.

Organisaation toiminta vihapuheeseen liittyen alkaa ennakoinnista ja päättyy viime kädessä niin sanotun tehostetun tuen toimintaan, jossa ulkopuolisen asiantuntijan tai asiantuntijoiden avulla etsitään ratkaisua työkyvyn haasteisiin ja mahdollisesti ryhdytään juridisiin toimenpiteisiin.

Tärkeintä on, että vihapuheen kohteeksi joutunut virkahenkilö ei jää asian kanssa yksin. Jokaisessa organisaatiossa on syytä olla selkeä prosessi ja selkeät roolit sekä vastuut siihen, kuinka yksittäistä vihapuheen kohteeksi joutunutta virkahenkilöä tuetaan. Yksinkertaisimmillaan se voi olla sitä, että organisaatio-tililtä käydään vastaamassa sosiaalisessa mediassa tulleisiin viesteihin, jotka ovat asiattomia tai eivät varsinaisesti kuulu virkahenkilön vastuulle.

VIHAPUHEEN ENNALTAEHKÄISY JA VARAUTUMINEN ORGANISAATIOSSA

- Järjestäkää koulutusta ja valmennusta virkahenkilöille ja esihenkilöille siitä, mitä vihapuhe on, miten se voi vaikuttaa ja miten siihen liittyviä kokemuksia käsitellään. Sisällyttäkää koulutukseen myös organisaation ohjeistus ja menettelytavat tilanteissa toimimiseen.
- Tuokaa jo rekrytointivaiheessa esiin, että vihapuhe voi olla tehtävässä riski.
- Tuokaa perehdytysmateriaalissa vihapuhenäkökulma esille.
- Tehkää viestinnän ohjeistus somessa toimimiseen ja kouluttakaa virkahenkilöitä medialukutaidossa.
- Selvittäkää työpaikkaselvityksissä vihapuheen riskit eri organisaation osissa ja huomioikaa nämä valmiussuunnitelmissa.
- Organisaatioissa, joissa työntekijöillä on kohonnut riski vihapuheen kohteeksi joutumiselle, olisi syytä sopia tiimityöskentelystä työterveyshuollon kanssa, esimerkiksi näille työntekijöille erikseen nimetyt psykologit.

- Ottakaa vihapuhe työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa ja siinä suunnitelluissa toimenpiteissä tarvittaessa esille ja tiedottakaa aktiivisesti vertaistuen, työnohjauksen ja työterveyshuollon tuen mahdollisuuksista.
- Suunnitelkaa prosessi vihapuhetilanteiden hoitamiseen.
- Huolehtikaa, että uhka- ja vaaratilanneohjeistus on ajan tasalla.
- Huomioikaa vihapuheen riskit työsuojeluohjelmassa ja organisaation työympäristön vaarojen tunnistamisessa ja riskienarvioinnissa ja riskien haltuun ottamisessa.
- Ottakaa aktiiviseen käyttöön varhaisen tuen toimintamalli.
- Ottakaa tarvittaessa esille kehityskeskusteluissa.
- Huoltakaa jatkuvasti työyhteisön vuorovaikutuskulttuuria, jossa haastavien ja vaikeiden kokemusten, myös vihapuhetilanteiden, jakaminen, keskustelu ja vertaistuen saaminen on mahdollista.

TILANTEESSA TEHTÄVÄT TOIMENPITEET

- Esihenkilöt: Älkää jättäkö ketään yksin. Ottakaa tilanne tosissaan.
- Hyödyntäkää varhaisen tuen mallia tukitoimenpiteissä.
- Ohjatkaa työntekijä työterveyshuollon palveluihin.
- Jos virkahenkilö ei halua hakeutua työterveyden palveluihin, Rikosuhripäivystys on yksi vaihtoehto, jonka kautta voi saada tukea.
- Luokaa työyhteisön tukiverkko vihapuheen kohteeksi joutuneelle henkilölle, sillä tilanne ei koske ainoastaan yhtä henkilöä, vaan samalla koko omaa työyhteisöä.
- Hyödyntäkää vertaisverkostoa tilanteen käsittelyssä.
- Työnantaja voi tukea vihapuheen kohteeksi joutunutta ja auttaa tallentamaan vihapuheviestit.
- Keskustelkaa mahdollisen rikosilmoituksen tai tutkintapyynnön tekemisen tarpeesta. Rikosilmoituksen tai tutkintapyynnön voi tehdä joko työnantaja tai työntekijä itse. Tapahtumasta voi tarvittaessa ilmoittaa myös muulle viranomaiselle kuten tasa-arvo- tai yhdenvertaisuusvaltuutetulle.
- Tukekaa henkilöä tarvittaessa rikosprosessissa.

TILANTEEN JÄLKEEN TEHTÄVÄT TOIMENPITEET

- Järjestäkää tarvittaessa de-briefing työterveyshuollon kanssa.
- Jatkakaa tarvittavaa työterveyshuollon tukea virkahenkilölle.
- Lähiesihenkilön tulisi seurata vihapuheen kohteeksi joutuneen virkahenkilön työkykyä ja työhyvinvointia tehostetusti.
- Käykää tilanteet läpi organisaatiossa laajemmin oppien jakamiseksi.
- Dokumentoikaa kaikki uhkatilanteet organisaationne ohjeen mukaisesti, jotta ohjeistusta työpaikalla voidaan kehittää.

“

Käykää tilanteet läpi organisaatiossa laajemmin oppien jakamiseksi.

”

TUKIMATERIAALIN VALMISTELUN TAUSTA JA TYÖRYHMÄ

Valtiovarainministeriö asetti 12.11.2019 henkilöstöjohtamisen uudistusohjelman, jonka tavoitteena on uudistaa valtion henkilöstöjohtamista ja kehittää valtion työntekijäkokemusta ja sitä kautta parantaa valtion kilpailukykyä työnantajana.

Ohjelmassa kehitetään erilaisten kokeilujen avulla valtion henkilöstöjohtamista ja työntekijäkokemusta sekä virastojen että valtionhallinnon tasolla. Valtionhallinnon Henkilöstöjohtamisen foorumissa yhdeksi kehittämisen- ja kokeiluteemaksi nimettiin tuki vihapuheen kohteeksi joutuvalle ja hänen työnantajalleen. Teemaan keskittyvä kokeiluryhmä aloitti työskentelynsä vuoden 2020 vaihteessa ja asetti tavoitteekseen tukimateriaalin laadinnan valtionhallinnolle.

Ryhmässä on ollut mukana henkilöitä oikeusministeriöstä, sisäministeriöstä, Poliisihallituksesta, Tullista, Syyttäjälaitoksesta, Kansallisesta audiovisuaalisesta instituutista sekä Kevasta ja Valtiokonttorista.

TAUSTAMATERIAALI JA LISÄTIETOA AIHEESTA

- Sanat ovat tekoja: Vihapuheen ja nettikiusaamisen vastaisten toimien tehostaminen ([sisäministeriön julkaisu 2019:23](#))
- Maalittamisten vastaisten toimien tehostaminen: työryhmäraportti ([sisäministeriön julkaisu 2021:3](#))
- [Vihapuheen kohteena oleminen ja siitä selviäminen](#) - Psykologi Niina Lyytisen Psykopodiaa podcast-jakso
- [Yhdenvertaisuusvaltuutetun](#) ja [tasa-arvovaltuutetun](#) verkkosivut
- [Helsingin yliopiston some-ohjeet](#)
- Medialukutaidon koulutus virkahenkilöstölle julkaistaan eOppivassa vuoden 2021 aikana.