



Punainen Risti
Röda Korset



Sopuisasti Punaisessa Ristissä

Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän
ehkäisy ja käsittely vapaaehtoistoiminnassa

Sisältö

Kohti sopuisaa vapaaehtoistoimintaa	3
Kunnioittava vuorovaikutus kaiken keskiössä	6
Turvallisemman tilan periaatteet	9
Hyvät tavat pätevät myös verkossa	10
Tunnista epäasiallinen käytös ja häirintä	11
Vastuuton käyttäytyminen	14
Tilanteen selvittäminen	16
Havaitset, tai itseesi kohdistuu epäasiallista toimintaa tai häirintää.	19
Seuraukset sääntöjen ja periaatteiden vastaisesta käytöksestä	20
Vastuuvapaaehtoisen rooli haastavissa tilanteissa	23
Vastuuvapaaehtoisen työkalut ongelmatilanteissa	26
Puutu aina epäasialliseen käyttäytymiseen	29
Entä jos minua epäillään epäasiallisesta käytöksestä?	31
Miten pääsemme eteenpäin?	32
Liitteet	35



**Kohti sopuisaa
vapaaehtoistoimintaa**

TOIMIVA VAPAAEHTOISYHTEISÖ on turvallinen, terveellinen, hyvinvoiva ja aikaansaava. Toimivassa vapaaehtoisuhteisössä korostuvat tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, toimiva vuorovaikutus sekä tuen antaminen ja saaminen. Toiminnan tavoitteet ovat selkeät ja toiminta on koordinoitua ja organisoitua. Kunkin vapaaehtoisen roolit, vastuut ja valtuudet tehtävässään ovat tasapainossa ja jokainen vapaaehtoinen voi tuntea olevansa tervetullut ja arvostettu vapaaehtoisuhteisön jäsen.

Vapaaehtoiset ovat aina vastuussa omasta toiminnastaan, ja jokainen edistää osaltaan hyvää ilmapiiriä ja kaikille avointa vapaaehtoistoimintaa. Turvallisessa ympäristössä uskaltaa nostaa esille vaikeitakin asioita, jotka ovat toiminnan sujuvuuden ja laadukkaan vapaaehtoistoiminnan kannalta tärkeitä. Kun vuorovaikutus toimii, myös mahdolliset ristiriidat saadaan nopeammin käsiteltyä.

Tämän oppaan tarkoituksena on tukea vastuullista vapaaehtoistoimintaa, edistää hyvää ilmapiiriä vapaaehtoistoiminnassa, ehkäistä ja tunnistaa epäasiallista kohtelua ja häirintää sekä auttaa toimimaan ongelmatilanteissa nopeasti ja tehokkaasti yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaan. Oppaassa käydään läpi myös, mitä on hyvä huomioda, kun tilanne on jo saatu selvitettyä ja arki vapaaehtoistoiminnan parissa jatkuu.

Järjestönä Suomen Punainen Risti edellyttää kaikilta vapaaehtoisiltaan asiallista, arvostavaa ja yhdenvertaista suhtautumista muita vapaaehtoisia, avunsaajia, työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita kohtaan. Kanssakäymisen perusperiaatteina on arvostaa toisten mielipiteitä ja näkemyksiä ja kohdella kaikkia reilusti. Punainen Risti on sitoutunut siihen, että se on vapaaehtoisille, avunsaajille, työntekijöille ja kolmansille osapuolille turvallinen ympäristö toimia. Vapaaehtoistoiminnan aloittaessaan jokainen vapaaehtoinen sitoutuu noudattamaan Punaisen Ristin seitsemää perusperiaatetta ja Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoisten eettisiä ohjeita.

Suomen Punaisen Ristin toimintaa ohjaavat useat eri säännöt, ohjeet ja linjaukset:

- laki (237/2000) ja asetus (827/2018, järjestön säännöt)
- piirien ja osastojen johtosäännöt, työjärjestys ja taloussääntö
- tietosuojalinjaus, seksuaalisen häirinnän ja hyväksikäytön ehkäisyn linjaus, poliittista ja siihen verrattavaa toimintaa koskeva linjaus, vapaaehtoistoiminnan linjaus sekä muut sääntöjä täydentävät linjaukset
- **järjestön eettiset ohjeet ja periaatteet**

Oppaan sivuilta löytyy [linkkejä](#).

Niitä klikkaamalla pääset eteenpäin verkkosivuille, joihin tekstissä viitataan.

Myös useat lait – yhdenvertaisuuslaki, laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta ja perustuslaki – velvoittavat huolehtimaan vapaaehtoistoiminnan turvallisuudesta, edistämään hyvää ilmapiiriä, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä ehkäisemään ja puuttumaan haittoihin ja epäkohtiin.

Punaisessa Ristissä jokainen toimija sitoutuukin edistämään eettisesti kestävää ja vastuullista toimintakulttuuria, jossa välitetään, puututaan, otetaan puheeksi ja toimitaan. Järjestössä ei hyväksytä epäasiallista kohtelua tai häirintää missään muodossa. Jos yhteisesti sovitusta toimintatavasta poiketaan, asia nostetaan esille ja siihen puututaan toimintaohjeistuksen mukaisesti.

Opas koskee kaikkea Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaa piireissä, osastoissa, verkossa tai Suomen Punaisen Ristin laitoksissa. Laitoksilla tarkoitetaan tässä ohjeessa Nuorten turvataloja, vastaanottokeskuksia ja Kontteja.

Oppaan pohjana on käytetty Suomen Punaisen Ristin työntekijöille laadittua Sopuisasti Punaisessa Ristissä -opasta sekä hyödynnetty järjestön olemassa olevia ohjeistuksia ja linjauksia. Lisäksi oppaan teossa on hyödynnetty Norjan Punaisen Ristin sopuisuusopasta vapaaehtoisille, piirien olemassa olevia ohjeistuksia ja käytänteitä sekä Työturvallisuuskeskuksen materiaaleja vapaaehtoistoimintaan sovellettuna.





**Kunnioittava
vuorovaikutus
kaiken keskiössä**

TOIMIVASSA VAPAAEHTOISYHTEISÖSSÄ muut ihmiset huomioidaan tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Oleellista on suhtautuminen myönteisesti yhteisön muihin vapaaehtoiisiin, vaikka toisten syntyperä, ikä, koulutustausta, terveydentila, seksuaalinen suuntautuminen, sukupuoli-identiteetti, luonne tai vaikkapa tapa toimia vapaaehtoisena olisi erilainen kuin oma. Erilaisiin ihmisiin tutustuminen auttaa meitä huomaamaan, että kaikkien kanssa voi tulla toimeen – meissä on paljon myös samankaltaisuuksia.

Toimiva vapaaehtoisyyhteisö edellyttää hyvin toimivan vuorovaikutuksen lisäksi toisten kunnioittamista, yhteisiä pelisääntöjä ja niiden noudattamista sekä luottamusta. Pienillä teoilla, kuten kysymyksellä, mitä toiselle kuuluu tai voinko auttaa sinua, voi olla suuri merkitys. Jokainen meistä voikin luoda hyvää ilmapiiriä ja edistää hyvää toimintakulttuuria omalla toiminnallaan. Vastuuvapaaehtoiset ovat erityisen tärkeässä asemassa hyvän ilmapiirin luojina ja voivat ohjata omalla esimerkillään toiminnan asenneilmapiiriä.



Vapaaehtoisena

- Kohtele kaikkia vapaaehtoisia, avun saajia, työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita asiallisesti.
- Suhtaudu arvostavasti ja kannustavasti muihin, tervehdi.
- Kiitä ja kerro, jos sinulla on myönteistä sanottavaa.
- Auta, tue ja neuvo tarvittaessa ja toimi yhteistyössä muiden kanssa.
- Kuuntele muita ja ole avoin erilaisille näkemyksille.
- Jaa ja välitä toiminnan kannalta tarpeellista tietoa.
- Luota siihen, että muut tekevät hyvin sen, mitä ovat luvanneet; älä esim. puutu tarpeettomasti toisten tekemiseen.
- Jos havaitset ongelmia, tuo ongelmat esille.
- Lähesty asioita maltilla. Jos koet itsesi loukatuksi, ota asia puheeksi ja kysy, mitä toinen tarkoitti.
- Anna palautetta rakentavasti – tunnista myös, miten itse reagoit annettuun palautteeseen.
- Huolehdi omasta ja muiden turvallisuudesta ja jaksamisesta.
- Noudata saamiasi ohjeita.
- Kohtaa avunsaajat kunnioittavasti ja muista vaitiolovelvollisuutesi.
- Hoida vastuullisesti tehtävät, jotka olet ottanut hoidettavaksesi.
- Arvosta ja tue vastuutehtävissä toimivia vapaaehtoisia.



Turvallisemman tilan periaatteet

Vapaaehtoistoiminnan peruspilareina arjessa toimivat turvallisemman tilan periaatteet. Turvallisemman tilan periaatteet on luotu, jotta jokaisella vapaaehtoisella olisi mahdollisuus osallistua toimintaan omana itsenään. Suomen Punaisen Ristin turvallisemman tilan periaatteet pätevät kaikkiin kohtaamisiin muiden ihmisten kanssa ja ne ohjaavat toimintaa Suomen Punaisen Ristin kaikissa koulutuksissa ja tapahtumissa.

Turvallisemman tilan periaatteet muistuttavat kohtaamaan uudet ihmiset ennakkoluulottomasti ja ilman ulkoisten piirteiden pohjalta tehtyjä odotuksia tai tulkintoja. Periaatteet muistuttavat toisten kunnioittamisesta, huomioonottamisesta ja siitä, miten jokainen on vastuussa hyvän ilmapiirin luomisesta. Turvallisemman tilan periaatteet muistuttavat myös puuttumisen tärkeydestä silloin, jos huomaamme häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua.

Turvallisemman tilan periaatteet 2025



Turvallisemman tilan periaatteet

Olemme yhdessä vastuussa siitä, että kaikilla osallistujilla on hyvä ja turvallinen olo kaikessa Punaisen Ristin toiminnassa. Noudatamme näitä turvallisemman tilan periaatteita.

Ole avoin

Kohtaa uudet ihmiset ja asiat ennakkoluulottomasti. Ota jokainen kohtaaminen mahdollisuutena oppia uutta ja kehittyä.

Kunnioita

Kiinnitä huomiota sanavalintoihisi ja arvosta toisen mielipidettä. Älä pilkkaa, nolaa tai tuomitse ketään puheillasi tai käytökselläsi.

Luo myönteistä ilmapiiriä

Ota vastuuta myös toisen kokemuksesta. Kuuntele, kehu ja kannusta.

Vältä oletuksia

Älä tee oletuksia ulkoisten ominaisuuksien, ihonvärin, etnisyyden, uskonnon, sukupuolen, iän tai puheen perusteella. Älä tee oletuksia sukupuolesta, taustasta tai toimintakyvystä.

Anna tilaa

Kunnioita toisen henkilökohtaista tilaa, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Huolehdi, että kaikki tulevat kuulluksi ja anna kaikille mahdollisuus osallistua.

Puutu

Älä seuraa sivusta, jos todistat häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua.

Nauti

Pidä hauskaa! Kysy, jos joku asia ihmetyttää ja ota asiasta selvää.

Hyvät tavat pätevät myös verkossa

Hyvät käytöstavat ja toisten kunnioittaminen pätevät myös verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Näppäimistön äärellä onkin aina hyvä muistaa, että viestin voi nähdä tuhannet ihmiset ja viestin vastaanottajana on toinen ihminen. Muista siis verkossa ja sosiaaliseen mediaan kirjoittaessasi kohdata muut arvostavasti. Älä kirjoita mitään sellaista, mitä et voisi sanoa toiselle myös kasvotusten. Muista, että Punaisen Ristin vapaaehtoisena luot toiminnallasi kuvaa järjestöstä ja edustat myös itse järjestöä.

Muista hyvät tavat silloinkin, kun viestit esimerkiksi pikaviestisovelluksessa, kuten WhatsAppissa, sähköpostitse tai Oman kautta. Hyviä vinkkejä viestintään löytyy [Suomen Punaisen Ristin viestintäohjeista osastoille ja vapaaehtoisille](#).

Työturvallisuuskeskus on listannut ohjeita työntekijänäkökulmasta sosiaalisen median käyttäjälle. Samat ohjeet soveltuvat myös vapaaehtoistoimintaan. Useimmissa Punaisen Ristin verkkovapaaehtoistehtävissä toimitaan kuitenkin pelkällä etunimellä tai täysin anonyymisti turvallisuussyistä, vaikka pääasiassa lähtökohtana myös verkkoviestinnässä on kirjoitusten julkaisu omalla nimellä. Alla olevat ohjeet pätevätkin myös verkkovapaaehtoistoimintaan.

- Kirjoita omalla nimelläsi. Vastaat itse siitä, mitä julkaiset.
- Ole järkevä ja ystävällinen. Osoita arvostusta lukijaa kohtaan. Luot kirjoittaessasi mielikuvaa myös itsestäsi. Vältä parhaasi mukaan loukkaavia asioita.
- Mieti, ennen kuin julkaiset. Muista, että julkaistua ei voi kokonaan peruuttaa. Ole tarkkana, sillä joskus voi olla vaikeaa erottaa yksityistä julkisesta ja henkilökohtaista ammatillisesta.
- 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.
- Älä levitä henkilötietoja, epäasiallisia kirjoituksia tai kuvia.
- Älä kirjoita luottamuksellisista asioista. Selvitä, mitkä ovat julkisia ja mitkä luottamuksellisia tietoja.
- Käsittele toimintaan kuuluvia asioita harkiten.
- Ole lojaali yhteisöllesi, myös vapaa-aikana.
- Muiden vapaaehtoisten, avunsaajien, työntekijöiden tai yhteistyökumppaneiden kritisoiminen somessa ei kuulu hyvään käytökseen.



**Tunnista
epäasiallinen käytös
ja häirintä**

PUNAISEN RISTIN PERIAATTEET ohjaavat vastuulliseen toimintaan.

Eettinen ja vastuullinen Punainen Risti korostaa inhimillisyyttä, vastuunottoa ja luotettavuutta. Suomen Punaisessa Ristissä ei hyväksytä minkäänlaista epäasiallista käytöstä tai häirintää. Voidaksemme puuttua mahdolliseen epäasialliseen häirintään ja kohteluun, meidän pitää ensin tunnistaa se. Epäasiallisen käytöksen ja häirinnän käsite on laaja ja se sisältää niin ryhmän ulkopuolelle jättämisen kuin seksuaalisen häirinnänkin. Ihan kaikki sosiaalisen kanssakäymisen konfliktitilanteet eivät ole kuitenkaan epäasiallista käytöstä ja häirintää, mikä on myös hyvä tunnistaa.

Epäasiallisena kohteluna ja häirintänä voidaan pitää kaikkea sitä käytöstä, jota ei voida pitää yleisesti hyväksyttävänä ja mikä loukkaa tai alistaa toista osapuolta. Epäasiallista kohtelua ja häirintää voi esiintyä myös sosiaalisessa mediassa ja pikaviestintäsovelluksissa. Tällainen toiminta vaikuttaa koko yhteisöön, ja sillä voi olla vakavia seurauksia sekä epäasiallisen käytöksen kohteeksi joutuneelle että koko yhteisölle.

Epäasialliselle kohtelulle ja häirinnälle ei ole olemassa yhtä määritelmää, ja sitä voi esiintyä useissa eri muodoissa ja eriasteisina. Esimerkkejä epäasiallisesta kohtelusta ja häirinnästä ovat:

Syrjintä

Ihmistä kohdellaan vertailukelpoisessa tilanteessa huonommin kuin muita ihmisiä yhden tai useamman henkilökohtaisen ominaisuuden takia. Syrjintäperusteita ovat yhdenvertaisuuslain mukaan mm. ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen ja muu henkilöön liittyvä syy.

Kiusaaminen

Yhteen tai useampaan ihmiseen kohdistuvaa toistuvaa, säännöllistä ja pitkään jatkuvaa kielteistä, loukkaavaa, alistavaa tai aggressiivista käyttäytymistä. Pitkittyessään epäasiallinen kohtelu muuttuu kiusaamiseksi.

Sosiaalinen eristäminen ja sivuuttaminen

Henkilön jättäminen yhteisön ulkopuolelle. Hänelle esimerkiksi ei puhuta, häntä ei kuunnella tai hänen mielipiteitään ei huomioida, ei tervehditä, ei välitetä tarpeellista tietoa eikä kutsuta yhteisiin palavereihin.

Mustamaalaaminen

Henkilöstä levitetään perättömiä negatiivisia tietoja ja juoruja tai puhutaan pahaa selän takana.

Sukupuoleen perustuva häirintä

Sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista ja jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan toisen henkistä tai fyysistä koskemattomuutta. Tällaista on esimerkiksi tietyn sukupuolen väheksyminen ja halventava puhe eri sukupuolista.

Seksuaalinen häirintä

Seksuaalinen häirintä on sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan toisen henkistä tai fyysistä koskemattomuutta. Seksuaalista häirintää ovat myös härskit ja vihjailevat puheet, seksuaalisesti värittyneet aineistot, viestit tai puhelut, fyysinen koskettelu, sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset.

Suomen Punainen Risti ei hyväksy minkäänlaista seksuaalista häirintää, ahdistelua tai hyväksikäyttöä. Järjestö sitoutuu siihen, että se on turvallinen paikka toimia niin vapaaehtoisille, työntekijöille, avunsaajille kuin kolmansille osapuolillekin. Suomen Punaisessa Ristissä on linjattu seksuaalisen häirinnän, hyväksikäytön ja ahdistelun ehkäisystä. Linjauksen löydät kokonaisuudessaan vapaaehtoistieto.punainenristi.fi-sivustolta osastojen tukimateriaaleista

Seksuaalisen häirinnän ja hyväksikäytön ehkäisy - Punainen Risti**Kielteinen toimintakulttuuri**

Kielteinen toimintakulttuuri sisältää kaiken epäeettisen käytöksen, juoruilun ja epäasiallisen huumorin, perusteettoman vallankäytön omaan asemaan vedoten tai oman asemansa vahvistamiseksi sekä salailun, oleellisten asioiden tahallisen kertomatta jättämisen tai ystävyyssuhteiden vuoksi havaitsemiensa rikkomusten peittelyn.

Sosiaalisen median epäasiallinen käyttö

Sosiaalisen median käyttöä sekä esimerkiksi verkossa tapahtuvia kohtaamisia ja vapaaehtoistehtäviä koskevat samat pelisäännöt kuin kasvokkaisia kohtaamisiakin. Lisäksi on hyvä muistaa, että Punaisen Ristin vapaaehtoisten ei tule julkaista tai kommentoida mitään sellaista sosiaalisessa mediassa, mikä on ristiriidassa järjestön arvojen ja periaatteiden kanssa.

Epäasiallisena kohteluna voidaan pitää myös esimerkiksi nöyryyttämistä, nimittelyä, vähättelyä, pilkkaamista, ilkeitä ja vihjailevia viestejä, uhkailua, pelottelua, maineen tai aseman kyseenalaistamista sekä henkistä ja fyysistä väkivaltaa.

Kaikki ristiriidat eivät ole epäasiallista käytöstä ja häirintää

Jokaisessa osastossa tai toimintaryhmässä esiintyy ajoittain ristiriitoja ja ongelmia yhteistyössä. Toisinaan epäasiallista kohtelua ja häirintää voi olla vaikea tunnistaa, sillä ihmiset kokevat asiat ja tilanteet eri tavoin. Esimerkiksi lievät, yksittäiset teot, satunnainen epäasiallinen puhe tai toimintaan liittyvät mielipide-erot, eivät ole suoranaista häirintää. Myös nämä tilanteet ovat kuitenkin tärkeä käsitellä ja löytää tilanteisiin yhteinen ratkaisu.

Epäasiallista kohtelua ja häirintää ei ole esimerkiksi:

- Toimintaan liittyvät mielipide-erot
- Toimintaan liittyviä ongelmia käsitellään, vaikka asian käsittely olisi jonkun mielestä epämiellyttävää.
- Tehdyistä asioista, päätöksistä ja tulkinnoista syntyy ristiriitaa ja asianomaiset tästä syystä tuntevat epävarmuutta ja ahdistusta.
- Vapaaehtoiselle annetaan perusteltu kurinpidollinen huomautus tai varoitus.
- Toimintatapoihin tehdään perustellusti muutoksia ja vapaaehtoisten kanssa on keskusteltu asiasta.

Vastuuton käyttäytyminen

Vastuuton käytös on käyttäytymistä, joka häiritsee, vaikeuttaa muiden vapaaehtoisten toimintaa, sekä aiheuttaa mielipahaa, ärtymystä ja toimintamotivaation laskua muissa vapaaehtoisissa, mutta ei ole varsinaista epäasiallista kohtelua. Toiminnan lisäksi myös asenteilla, eleillä, ilmeillä ja puheilla on merkitystä.

Vastuutonta käyttäytymistä on mm.:

- Kieltäytyminen yhdessä sovituista käytännöistä ja toimintatavoista
- Vapaaehtoistoiminnan yhteisten sopimusten, määräysten ja pelisääntöjen noudattamatta jättäminen

- Yhdessä sovituista tehtävistä poissaolo ja vastuiden hoitamatta jättäminen ilman asianmukaista ilmoitusta
- Valtuuksien ylittäminen, omavaltainen käyttö
- Tehtävien laiminlyönnit, huolimattomuus ja muu vastuuttomuus
- Erikoisoikeuksien ottaminen ja vaatiminen
- Muiden aiheeton syyttely tai osaamista kyseenalaistava toiminta
- Toistuvat dramaattiset tunteenpurkaukset
- Asiattomat kirjoitukset sosiaalisessa mediassa
- Järjestön omaisuuden tai tilojen väärinkäyttö
- Päihteiden käyttö vapaaehtoistehtävissä ja liiallinen päihteiden käyttö Punaisen Ristin alaisissa tapahtumissa
- Aseiden kuljettaminen Punaisen Ristin tiloissa

Häiritsevää käytöstä voi olla myös:

- Poliittisen toiminnan sekoittuminen vapaaehtoistehtävään
- Vapaaehtoistehtävän ja seurustelusuhteen sekoittuminen toimintaa kuormittavasti
- Tilanteeseen sopimaton pukeutuminen tai huono hygienia

Näihin asioihin on myös puututtava, jos ne ovat jatkuvia tai aiheuttavat merkittävää haittaa vapaaehtoisuhteisölle tai järjestön maineelle. Joskus taustalla voi olla aidosti väärinymmärrys tai ajattelemattomuus. Henkilö ei tule ajatelleeksi, miten hänen toimintansa vaikuttaa muihin sekä vapaaehtoisuhteisöön ja -toimintaan.



**Tilanteen
selvittäminen**

JOKAISELLA JÄRJESTÖN toimijalla, vapaaehtoisella ja työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tai puuttua epäasialliseen, sääntöjen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan. Epäily tai huolenaihe tulee tuoda esille mahdollisimman nopeasti ja selvitys aloitetaan viivyttelämättä. Tilanteet pyritään selvittämään ensisijaisesti lähellä vapaaehtoistoimintaa. Iso osa epäasiallisesta toiminnasta on mahdollista selvittää joko vapaaehtoisvoimin tai tarvittaessa piirin/laitoksen tuella. Jos siis koet, että Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnassa joku toimii epäasiallisesti, ota asia ensimmäiseksi puheeksi toiminnasta vastaavan vapaaehtoisen tai työntekijän kanssa – osastossa ensisijaisesti puheenjohtajan, muun hallituksen jäsenen tai mahdollisen kyseisestä toimintamuodosta vastaavan vapaaehtoisen kanssa. Verkkovapaaehtoistoiminnassa ota yhteys aina ko. verkkotoiminnasta vastaavaan tahoon, nuorten turvataloilla turvatalon johtajaan tai työntekijään.

Jos asia koskee piirin tai osaston työntekijän, osaston puheenjohtajan tai osaston tai piirin hallituksen epäasiallista toimintaa, ilmoita asiasta piirin toiminnanjohtajalle. Ilmoita asiasta piirin toiminnanjohtajalle myös siinä tapauksessa, jos epäasiallinen toiminta on kohdistunut järjestön ulkopuoliseen henkilöön tai alaikäiseen lapseen. Asian selvitys aloitetaan piirijohtoisesti viivyttelämättä yhteydenoton jälkeen.

Jos asia on erityisen vakava, tehdään kirjallinen ilmoitus tapahtuneesta Suomen Punaisen Ristin **väärinkäytösilmoituskanavan** kautta.

Rooli	Vastuu
Vapaaehtoinen	Tunnista tilanne ja ilmoita siitä
Vastuuvapaaehtoinen	Vastaanota ilmoitus ja aloita tarvittavat toimenpiteet asian ratkaisemiseksi.
Piiritoimisto / laitos / verkkotoiminnan tuki	Tukee ja koordinoi asian käsittelyä tilanteen mukaan
Keskustoimisto	Vastaa vakavien asioiden käsittelystä

Tilanne selvitetään aina puolueettomasti, luottamuksellisesti, luotettavasti ja riippumattomasti. Selvityksen on perustuttava tosi-asioihin. Akuutissa tilanteessa vapaaehtoisen toiminta voidaan keskeyttää tilanteesta tehtävän selvitystyön ajaksi toiminnasta vastaavan vapaaehtoisen tai työntekijän päätöksellä. Alkuseelvityksen aikana on tärkeää, että tilanteesta ei jaeta tietoa selvitystyöryhmän ulkopuolisille henkilöille, eikä tässä vaiheessa tehdä vielä mitään johtopäätöksiä asian lopputulemasta.

Selvityksen tarkoituksena on kuulla asianosaisia ja arvioida tapauskohtaisesti tarvittavat jatkotoimenpiteet. Selvitystyöhön osallistuvat henkilöt eivät saa olla esteellisiä, eli ilmoituksen kohde, ilmoittaja tai tapahtumassa muuten osallisena ollut henkilö voivat olla ainoastaan kuultavina, mutta eivät asiaa selvittävinä osapuolina. Selvitys voidaan tehdä tilanteen mukaan joko sovitteluna eli keskusteluna, jossa tavoitteena on yhteisymmärryksen löytäminen tai kuulemisena, jolloin kaikki osapuolet eivät ole läsnä yhtä aikaa. Vain asianmukaisesti tehdyn selvityksen perusteella voidaan arvioida tilannetta ja tehdä ratkaisuehdotus. Selvityksessä esiin nousseet asiat kirjataan ylös, ja selvityksestä tehdään raportti, joka sisältää havainnot ja suositukset jatkotoimenpiteistä.

Kun tilanne on ratkaistu, materiaali päätöksiä lukuun ottamatta tuhoetaan. Päätöksiä sisältävät dokumentit toimitetaan piirin/laitoksen säilytettäväksi. Päätösdokumentteja säilytetään niin kauan, kunnes asia on käsitelty loppuun kaikilta osin tai toiminnan keskeytys tai toimintakielto päättyy. Arkaluontoisissa asioissa noudatetaan erityistä varovaisuutta.

Toimintaan kohdistuvaa ilmoitusta selvitetäessä vapaaehtoiselle, jota ilmoitus koskee, on aina varattava mahdollisuus tulla kuulluksi ennen asian käsittelyä. **Kuulemisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:**

- Ilmoituksen kohteena olevalle tulee antaa mahdollisuus tulla kuulluksi kohtuullisessa ajassa.
- Varmistetaan, että vapaaehtoiselle on mennyt kutsu kuulemistilaisuuteen kirjallisesti (tarkkoine tietoineen eli aika ja paikka).
- Vapaaehtoisen tulee saada tietää, mistä syystä häntä kuullaan.
- Vapaaehtoisella on halutessaan mahdollisuus ottaa kuulemiseen mukaan toinen henkilö tukihenkilön roolissa. Tukihenkilö ei voi olla henkilö, joka liittyy käsiteltävään asiaan jollakin tavalla.

Kaikkia osallisia pidetään tietoisina siitä, miten selvitys etenee.

Rikosepäilyissä otetaan yhteyttä poliisiin tai tuetaan uhria jättämään rikosilmoitus.

Epäasiallisen toiminnan tai häirinnän selvittäminen

Ongelmatilanteet selvitetään aina ensisijaisesti lähellä vapaaehtoistoimintaa.



Havaitset, tai itseesi kohdistuu epäasiallista toimintaa tai häirintää.

1

Kerro asiasta ensisijaisesti toimintamuodosta vastaavalle vapaaehtoiselle tai osaston puheenjohtajalle.

- Ota yhteys ko. vapaaehtoistoiminnasta vastaavaan työntekijään, jos...
 - asia tuntuu vaikealta ottaa esille omassa toimintaympäristössäsi
 - asia koskee osaston luottamushenkilöitä
 - toiminnan vastuuhenkilönä toimii työntekijä (esim. verkkotoiminta)
- Ota yhteys piirin toiminnanjohtajaan / laitoksen johtajaan, jos...
 - asia koskee työntekijöitä tai piirin hallituksen luottamushenkilöitä

2

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö vie asian eteenpäin, asian käsittely aloitetaan ja tilanteesta tehdään selvitys.

3

Piiristä/laitoksesta saa aina tarvittaessa tukea ja apua tilanteen ratkaisemiseen.

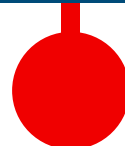
4

Kun tilanne on ratkaistu, sovitaan seurantapalaverista ja varmistetaan, että tukea ja apua on saatavilla tarpeen mukaan kaikille niille, joita asia on koskenut.

5

Ilmoitus tehdään Suomen Punaisen Ristin väärinkäytösilmoituskanavan kautta, jos asiaan liittyy rikosepäily tai se on muuten erityisen vakava.

- Rikoksista tehdään aina rikosilmoitus





**Seuraukset
sääntöjen ja periaatteiden
vastaisesta käytöksestä**

JÄRJESTÖN ON HUOLEHDITTAVA käytettävissään olevin keinoin, että todettu häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu loppuu. Riittävän ja puolueettoman selvityksen perusteella päätetään, millaisiin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen ratkaisemiseksi.

Pyrkimyksenä on aina löytää yhteisymmärryksessä ratkaisu tilanteeseen, kuten sovinto osapuolten välillä, käyttäytymisen muuttaminen, siirtyminen toisiin tehtäviin, lisäkoulutus jne. Ratkaisun etsiminen aloitetaan puheeksi ottamisella. Jos tilanne ei ratkea keskustelulla, aloitetaan selvitys. Vapaaehtoisen toiminta voidaan keskeyttää välittömästi asian selvityksen ajaksi toiminnasta vastaavan vastuuvapaaehtoisen tai työntekijän päätöksellä. Selvityksen perusteella päätetään jatkosta. Piirin hallitus voi keskeyttää vapaaehtoisen toiminnan korkeintaan 12 kuukauden ajaksi. Piirin hallituksen päätökseen voi hakea muutosta järjestön hallitukselta. Mikäli asiaan sisältyy rikosepäily, tehdään siitä rikosilmoitus.

Järjestön hallitus voi selvitykseen perustuen asettaa määräaikaisen tai pysyvän toimintakiellon vapaaehtoiselle, joka on menettelyllään merkittävästi vahingoittanut järjestöä, toiminnallaan loukannut Punaisen Ristin perusperiaatteita tai sääntöjä tai aiheuttanut merkittävää taloudellista haittaa. Toimintakiellon asettamisen jälkeen vapaaehtoinen ei voi osallistua Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaan määrättynä aikana. Vapaaehtoisen profiilit vapaaehtoisjärjestelmistä poistetaan.

Ilmoituskanavat

Sääntöjen ja periaatteiden vastainen epäasiallinen toiminta pyritään selvittämään aina ensisijaisesti lähellä toimintaa. Jos kyse on vakavasta asiasta tai rikosepäilystä, ilmoitetaan se **väärinkäyttöilmoitustyökalu First Whistlen kautta.**

First Whistle -kanavan kautta vapaaehtoinen voi ilmoittaa konkreettisista väärinkäytöksistä, kuten taloudellisista väärinkäytöksistä sekä muista vapaaehtoistoiminnassa tapahtuneista vakavista tilanteista, kuten seksuaalisesta häirinnästä sekä rikosepäilystä. Kanavan kautta jätetty kirjallinen ilmoitus on tieto siitä, mitä on tapahtunut. Ilmoituksen voi jättää anonyymisti, mutta ilmoituksen tekijän yhteystiedot nopeuttavat asian käsittelyä. Myös mahdollisimman tarkka ilmoitus tapahtumakuvauksineen auttaa tapauksen nopeaa selvittämistä.

Ilmoitukset menevät Suomen Punaisen Ristin sisäiselle tarkastajalle, joka toimii kanavan yhteyshenkilönä. Sisäiseen tarkastajaan voi ottaa yhteyttä myös henkilökohtaisesti. Sääntöjen ja periaatteiden vastaisen toiminnan epäily selvitetään luottamuksellisesti ja riippumattomasti. Sisäinen tarkastaja arvioi ja päättää, siirretäänkö ilmoitus tarkempaan selvitykseen. Mikäli ilmoitus johtaa toimenpiteisiin, ilmoitetaan siitä sähköpostitse tai järjestelmän kautta ilmoittajalle ja ryhdytään asianmukaiseen selvitystyöhön.

Jos siis kohtaat epäasiallista toimintaa, ilmoita siitä:

1.

Ensisijaisesti suoraan toiminnasta vastaavalle vastuuvapaaehtoiselle/työntekijälle tai piirin toiminnanjohtajalle/laitoksen johtajalle. Toiminnasta vastaavan henkilön velvollisuus on huolehtia, että asia selvitetään ja raportoidaan asianmukaisesti.

2.

Jos toiminta on vahingoittanut järjestöä tai on erityisen vakavaa, esimerkiksi rikosepäily tai seksuaalista häirintää, asiasta raportoidaan sisäiselle tarkastajalle **First Whistle** -ilmoituskanavaa käyttäen. Sisäinen tarkastaja päättää ennalta määritellyn kriteeristöön perustuen, miten asian käsittelyn kanssa edetään ja kuuluuko vastuu asian selvittämisen koordinoinnista keskustelutoimistoon vai piirille/laitokselle. Rikostapauksissa tehdään myös rikosilmoitus.

Tilanteissa, joissa vapaaehtoiseen on kohdistunut uhkaa tai vaaraa vapaaehtoistoiminnan aikana toiminnan ulkopuoliselta taholta, voi asiasta ilmoittaa myös **Suomen Punaisen Ristin uhka- ja vaaratilanteiden ilmoittamistyoäkalun kautta.**



**Vastuuvapaaehtoisien rooli
haastavissa tilanteissa**

VASTUUVAPAAEHTOISEN ROOLIIN kuuluu ottaa ilmoitus epäasiallisesta toiminnasta tai häirinnästä asianmukaisesti käsiteltäväksi. Oleellista on, että asia otetaan käsittelyyn mahdollisimman nopeasti. Kaikilla osapuolilla tulee olla mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä tilanteesta rakentavassa ja turvallisessa ilmapiirissä ja tilassa ilman turhaa syylistämistä tai ennakko-oletuksia.

Vastuuvapaaehtoinen, toimi näin:

1.

Ota tieto epäasiallisesta toiminnasta tai kohtelusta aina vakavasti. Huolehdi, että asian selvittäminen etenee nopeasti ja selkeästi. Selvittelyssä olennaista on puolueettomuus ja tasapuolisuus. Pyydä tarvittaessa apua muilta vastuuvapaaehtoisilta, piiritoimistosta tai toiminnasta vastaavalta työntekijältä.

2.

Selvitä, keitä kaikkia tilanne koskee. Keskustele henkilökohtaisesti jokaisen asianosaisen kanssa tilanteesta mahdollisimman pian. Kirjaa ylös kunkin osapuolen näkemys tilanteesta tai tapahtuneesta. Kerää myös muu tieto ja materiaali asiasta. Muista, että myös henkilöllä, jota asia koskee, on oikeus tulla kuulluksi jo asian selvityksen alkuvaiheessa. Viesti kaikille osapuolille, että tilanteen selvittelyssä voi kulua useampi kuukausi, vaikka toimenpiteet onkin aloitettu heti.

3.

Tilanteen niin vaatiessa toiminnasta vastaava vastuuvapaaehtoinen tai työntekijä voi akuutissa tilanteessa keskeyttää vapaaehtoisen toiminnan asian selvityksen ajaksi.

4.

Kutsu osalliset yhteiseen selvityspalaveriin. Palaverin pohjalta laaditaan sopimus, jossa on mm. tulevat toimenpiteet, tilanteen seuranta ja seurannan aikataulu.

5.

Järjestä seurantapalaveri yhdessä sovittuna ajankohtana.

6.

Jos tilanne ei korjaannu, osastolla, piirillä ja keskustoimistolla on oikeus kurinpidollisiin toimiin turvallisuuden takaamiseksi (esim. kirjallinen varoitus, vapaaehtoisen toiminnan väliaikainen keskeytys ym.). Piiristä/toiminnasta vastaavalta taholta voi pyytää apua ja tukea.

7.

Tietyissä tilanteissa järjestö voi asettaa vapaaehtoisen myös toimintakieltoon. Lisätietoa toimintakiellosta löytyy myöhemmin tästä oppaasta.

8.

Tilanteen ratkeamisen jälkeen hävitä asianmukaisesti (tai anna työntekijän hävitettäväksi) kaikki asiaan liittyvä materiaali, joka ei liity mahdollisiin päätöksiin. Toiminta päätöksiä koskevat dokumentit piiriin/laitokseen. Dokumentteja säilytetään niin kauan, kunnes asia on käsitelty loppuun kaikilta osin tai toiminnan keskeytys tai toimintakielto päättyy.

Asioita selvitettäessä on aina huomioitava valtasuhteet ja luotava turvallinen tila asian käsittelyyn. Epäasiallista kohtelua kokenut henkilö kaipaa tukea ja tunteen, ettei hän jää asian kanssa yksin. Jos luottamustehtävässä toimiva vastuuvapaaehtoinen käyttäytyy epäasiallisesti, selvitetään asia aina lähtökohtaisesti piiritoimiston tuella.

Erityistä huomiota ja nopeaa reagointia vaatii ilmoitus tai epäily seksuaalisesta häirinnästä, joka on yksi vakavimpia häirinnän muotoja. Suomen Punaisella Ristillä on linjauksessaan tiukat ja kattavat ohjeet seksuaalisen häirinnän, ahdistelun ja hyväksikäytön ehkäisyyn ja toimintatavat näihin puuttumiseen.

Vastuuvapaaehtoisen työkalut ongelmatilanteissa

Vastuuvapaaehtoisella on käytettävissään erilaisia työkaluja epäasiallisen toiminnan käsittelyyn. Esimerkiksi dialoginen keskustelu, jonka tavoitteena on luoda kunnioittava ja avoin keskusteluyhteys, missä kaikki osapuolet voivat tulla kuulluiksi, on hyvä sisältyä vastuuvapaaehtoisen työkalupakkiin. Puhejudo on hyvä työkalu silloin, jos asia herättää isoja tunteita. Puhejudon perusperiaatteena on rauhoittaa kiihtynyt henkilö myötäilemällä hänen tunteitaan, mutta pitämällä itse asiasta kiinni.

Alla on esiteltynä joitakin toimintamalleja lähestyä haastavia tilanteita. Lisää vinkkejä ja lisätietoa malleista löydät mm. alla olevien linkkien kautta. LIVE-säätiö järjestää vapaaehtoisille maksuttomia koulutuksia vuorovaikutuksesta haastavissa tilanteissa.

Dialoginen keskustelu – kuuntele, kysy, ymmärrä

Valmistautuminen

- Mieti, mitä haluat sanoa ja mikä on tavoitteesi.

Aloitus

- Aloita rauhallisesti, esim.
"Voinko jutella kanssasi hetken?"

Kuvaa tilanne

- Kerro, mitä tapahtui ja miltä se sinusta tuntui.
Käytä minä-muotoa: "Minusta tuntui epämukavalta, kun..."

Kuuntele

- Anna toiselle tilaa kertoa oma näkökulmansa.

Yhteinen ratkaisu

- Etsikää yhdessä, miten vastaavia tilanteita voidaan jatkossa välttää.



Tutustumisen arvoisia työskentelytapoja ovat myös Työterveyslaitoksen *Ratkaisu* ja *Stop-mallit*. Ratkaisu-malli antaa askelmerkit, miten edetä hankalissa tilanteissa. Stop-mallista saa eväitä nopeaan puuttumiseen ja epäasiallisen toiminnan katkaisemiseen akuutissa tilanteessa.

Ratkaisu-malli

Tavoite: Jäsenneily eteneminen epäasiallisen käytöksen käsittelyyn

Vaiheet:



Stop-malli epäasiallisen käytöksen kohtaamiseen

Tavoite: Nopea ja selkeä tapa reagoida tilanteeseen

Vaiheet:



Lisätietoa eri menetelmistä löytyy mm. seuraavista lähteistä:

Puhejudo:

Yle, Näin rauhoitat kiihtyneen henkilön puhejudolla

Dialogiset menetelmät:

HAMK, Dialogiset menetelmät

Työturvallisuuskeskus, Dialogisuus

Erätaukotyökalu:

Erätauko, Työkalut

LIVE-säätiö järjestää maksuttomia koulutuksia vapaaehtoisille vuorovaikutuksesta haastavissa tilanteissa:

Livesäätiö, Koulutus: Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisy



Puutu aina epäasialliseen käyttäytymiseen

Jos koet epäasiallista kohtelua, voit tilanteen mukaan pyrkiä selvittämään asiaa sen henkilön kanssa, jonka taholta epäasiallista käytöstä ilmenee. Tarvittaessa ota asia puheeksi toisen henkilön tukemana ja läsnä ollessa. Jos kahdenkeskiseen keskusteluun ei ole mahdollisuutta, puhu asiasta ensin toiminnasta vastaavan vastuuvapaaehtoisen kanssa. Jos olet itse toiminnasta vastaava vapaaehtoinen, juttele asiasta suoraan toiminnasta vastaavan työntekijän kanssa. Jos asia ei selviä keskustelemalla tai on luonteeltaan sellainen, ettei suora keskustelu ole mahdollista, voit ottaa yhteyttä piiriin, laitoksen työntekijään tai toiminnasta vastaavaan työntekijään. Vakavassa tilanteessa voit tehdä ilmoituksen **First Whistle -kanavan** kautta.

1.

Ota tilanne puheeksi häiritsijän kanssa

Ota asia heti puheeksi toisen osapuolen kanssa ja kerro, että koet hänen käytöksensä loukkaavaksi. Kerro, miltä sinusta tuntuu, ja kehoita häntä lopettamaan epäasiallinen käytös. Ilmoita, että mikäli huono kohtelu jatkuu, viet asian eteenpäin. On mahdollista, ettei häiritsijä itse havaitse, että hänen käytöksensä koetaan häiritseväksi tai ei-toivotuksi ennen kuin saa siitä tiedon. Näin annat hänelle mahdollisuuden korjata toimintaansa. Joskus kyseessä voi olla väärinkäsitys tai -tulkinta ja tilanne ratkeaa yhteisesti keskustelemalla. Voit tarvittaessa pyytää toisen henkilön tuekseen keskusteluun.

2.

Kirjoita muistiin

Asian jatkokäsittelyä varten on tärkeää kirjata muistiin, miten ja milloin epäasiallinen kohtelu on ilmennyt ja miten olet itse toiminut. Mahdolliset häiritsevät tai loukkaavat viestit kannattaa säilyttää.

3.

Ilmoita toiminnasta vastaavalle vastuuvapaaehtoiselle tai työntekijälle

Jos epäasiallinen käytös jatkuu tai et muusta syystä halua ottaa asiaa puheeksi häiritsijän kanssa, ole yhteydessä vastuuvapaaehtoiseen, esimerkiksi puheenjohtajaan tai toiminnasta vastaavaan vapaaehtoiseen tai työntekijään. Käy keskustelu aina mieluiten kasvotusten, mutta voit ottaa yhteyttä myös Teamsin välityksellä, sähköpostilla tai puhelimitse.

Pääasia on, että kerrot asiasta. Ilmoita selvästi, että koet tilanteen häirinnäksi tai epäasialliseksi kohteluksi. Vaikka vastuuvapaaehtoinen on useimmiten ensisijainen kontakti, voit käyttää tilanteen mukaan myös muita edellä mainittuja ilmoituskanavia. Vastuuvapaaehtoisen vastuulla on viedä asia eteenpäin. Voit myös tarvittaessa ottaa yhteyttä suoraan piiriin tai toiminnasta vastaavaan työntekijään ja pyytää tukea ja apua asian käsittelyyn.



Jokaisella on oikeus – ja velvollisuus – puuttua myös siinä tapauksessa, jos näkee tai kuulee, että joku toinen vapaaehtoinen kokee epäasiallista kohtelua tai häirintää. Jos näet johonkin toiseen vapaaehtoiseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, toimi näin:

Puutu epäasialliseen käytökseen menemällä väliin sanallisesti. Ole tiukka mutta rauhallinen ja pyri rauhoittamaan tilanne. Huomauta asiattomasti käyttäytyvälle tämän häiritsevästä käytöksestä. Kerro, ettet hyväksy hänen käytöstään, ja pyydä häntä lopettamaan.

Puutu myös syrjiviin vitseihin tai kommentteihin, vaikka ketään vähemmistöön kuuluvaa ei olisi paikalla. Arvioi ja päätä, voitko puuttua tilanteeseen välittömästi vai huomautatko asiasta jälkikäteen.

Jos häirintä jatkuu, kirjaa ylös, mitä ja milloin on tapahtunut, keitä on ollut paikalla ja mitä on sanottu. Tämä helpottaa asian käsittelyä myöhemmin.

Mene tarvittaessa häirityn puheille ja tarjoa apua. Ohjaa hänet rauhalliseen tilaan. Älä syyllistä häirittyä. Jos et ole itse ollut todistamassa tilannetta, kysy, mitä on tapahtunut.

Tilanteen jatkuessa tarjoudu tukihenkilöksi asian viemiseksi eteenpäin. Kannusta tai auta tekemään ilmoitus asiasta vastuuvapaaehtoiselle. Jos kyseessä on Suomen Punaisen Ristin tapahtuma, jossa on häirintäyhdyshenkilöitä, rohkaise tekemään ilmoitus häirintäyhdyshenkilölle.

Jos et pysty puuttumaan tilanteeseen tai tarjoamaan apua, ota itse yhteys vastuuvapaaehtoiseen tai tapahtumassa mahdolliseen häirintäyhdyshenkilöön.

Häirintään puuttuminen ei ole helppoa. Älä pelkää epäonnistumista. Tärkeintä on, että pyrit vaikuttamaan tilanteeseen!

Vakavissa tilanteissa tee **väärinkäytösilmoitus**.

Kuka on häirintäyhdyshenkilö?

Suomen Punainen Risti kouluttaa häirintäyhdyshenkilöitä SPR:n isompien tapahtumien tarpeisiin. Häirintäyhdyshenkilö voi olla joko työntekijä tai vapaaehtoinen. Häirintäyhdyshenkilöiden tehtävänä on antaa ensivaiheen neuvoa ja tukea Suomen Punaisen Ristin tapahtumissa kaikenlaisissa syrjintä- ja häirintätilanteissa. Häirintäyhdyshenkilön tunnistaa yleensä punaisesta häirintäyhdyshenkilö-tekstillä varustetusta liivistä.

Mikään häirintä, ahdistelu, kiusaaminen, syrjintä tai muu epäyhdenvertainen kohtelu ei ole liian pieni tai mitätön yhteydenottoon häirintäyhdyshenkilöön. Häirintäyhdyshenkilöillä on vaitiolovelvollisuus, eivätkä he pidä kirjaa yhteyttä ottaneista henkilöistä. Häirintäyhdyshenkilöitä ei ole kaikissa tapahtumissa, eikä heitä kouluteta systemaattisesti. Jokaisella vapaaehtoisella onkin oikeus ja velvollisuus puuttua yhteisten sääntöjen ja periaatteiden rikkomiseen – myös silloin, kun nimettyä häirintäyhdyshenkilöä ei ole.

Entä jos minua epäillään epäasiallisesta käytöksestä?

Jos joku kokee, että olet käyttäytynyt epäasiallisesti, pyri suhtautumaan tilanteeseen asiallisesti ja rakentavasti. Kuuntele, mistä on kysymys ja pohdi omaa käyttäytymistäsi toisen osapuolen näkökulmasta.

Kerro toiselle osapuolelle ja vastuuvapaaehtoiselle oma näkemyksesi tilanteesta. Keskustelkaa, miten asian voisi ratkaista ja millainen olisi hyvä lopputulos. Ole valmis tarvittaessa pyytämään ja antamaan anteeksi ja muuttamaan omaa käytöstäsi. Jos asia tuntuu vaikealta voit hakea tukea luotettavaksi kokemaltasi henkilöltä.

Järjestön on puututtava tilanteeseen myös silloin, jos koetaan, että vapaaehtoisen toimintakyky on muuttunut esimerkiksi muistisairauden takia. Tällöin kanssasi keskustellaan tilanteesta ja sinua tuetaan hakemaan apua tilanteeseesi. Myös tehtäviäsi vapaaehtoisena voidaan rajoittaa. Saatatkin siis vaarantaa toiminnan turvallisuutta tahtomattasi, mutta muiden huoli on otettava aina vakavasti. Suomen Punaisessa Ristissä sitoudumme siihen, että järjestö on kaikille turvallinen ympäristö toimia ja saada apua.



**Miten
pääsemme
eteenpäin?**

EPÄASIAALLINEN TOIMINTA, häirintä ja vastuuton käytös ovat aina henkilölle, johon toiminta kohdistuu, sekä koko toiminnalle, kriisi. Mitä vakavampi asia on, mitä pidempään tilanne jatkuu ja mitä pahemmaksi se kehittyy, sitä enemmän epäasiallisen käytöksen kohteeksi joutuneet henkilöt tarvitsevat tukea. Myös osasto/toimintaryhmä tarvitsee voimavaroja ja työkaluja uudelleenjärjestäytymiseen ja toimivan vapaaehtoistoiminnan mahdollistamiseksi. Parasta olisi, jos epäasialliseen toimintaan puututtaisiin matalalla kynnyksellä heti, kun viitteitä siitä ilmenee.

Kun tilanne on rauennut, on vapaaehtoisten mahdollista saada uudelleenjärjestäytymiseen tukea työntekijöiltä. Uudelleenjärjestäytyminen voi tarkoittaa konkreettisia toimenpiteitä, kuten uusien luottamushenkilöiden valintaa, henkistä tukea tai toiminnan uudelleenjärjestelyä. Uudelleenjärjestäytyminen voi olla kuitenkin myös luottamuksen ja toiminnan yhteisöllisyyden löytämistä uudelleen ja sen vahvistamista.

Myös vapaaehtoinen, jonka epäasiallista toimintaa selvitys on koskenut, pitää saattaa takaisin toimintaan vähitellen sen jälkeen, kun asia on käsitelty. Käytännössä tämä tarkoittaa keskusteluja ja asian seuraamista.

Osastossa tai toimintaryhmässä voi tehdä esimerkiksi seuraavia toimenpiteitä:

- Mahdollistakaa turvallinen keskusteluhetki vapaaehtoisille. Keskustelun tarkoituksena ei ole enää puida menneitä tai etsiä syyllisiä, vaan jakaa sen hetken tuntemuksia, toiveita tulevista ja esittää mahdollisia kysymyksiä. Ulkopuolinen fasilitaattori, esimerkiksi piirityöntekijä, joka ei ole ollut mukana ratkaisemassa asiaa, voi auttaa pitämään keskustelun rakentavana.
- Vahvistakaa luottamusta ja uskoa tulevaisuuteen. Viestikää, miten jatkatte eteenpäin. Kertokaa avoimesti mahdollisista uudelleenjärjestelyistä. Tehkää yhdessä mukavia asioita, joissa keskitytte yhdessäoloon ja iloon. Rakentakaa yhteisöllisyyttä.
- Päivittäkää yhteiset pelisäännöt. Käykää yhdessä läpi, mitä tarkoittaa turvallinen tila ja miten turvallisemman tilan periaatteet näkyvät toiminnassanne. Sitouttakaa vapaaehtoiset yhteisiin pelisääntöihin.
- Tunnistakaa ja vahvistakaa toiminnan arvoja: Miettikää, minkälaista henkeä haluatte välittää toisillenne ja ulospäin. Mikä teille on tärkeää? Miten tuette toisianne arjessa?

- Mahdollistakaa yksilöllinen tuki niille, joita tilanne on erityisesti koskettanut. Tuki voi olla esimerkiksi keskusteluyhteys luotettuun henkilöön osastossa tai tuen ja avun pariin ohjaamista.
- Seuratkaa ilmapiiriä. Onko osastossanne tai toimintaryhmässänne jännitteitä, vetäytymistä tai epäluottamusta. Merkkeihin vapaaehtoisten huonosta olostakaan kannattaa puuttua varhain.

Tavoitteena on siirtyä tapahtuneen jälkeen mahdollisimman nopeasti tavalliseen arkeen. Asia on voinut koskettaa eri ihmisiä eri tavoin, eikä osa ole tilanteesta lainkaan tietoisia. Tämä kannattaa ottaa huomioon uutta rakennettaessa. Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa voi jakaa omia tunteita ilman tuomitsemista auttaa eteenpäin. Samalla on kuitenkin hyvä muistaa, että asioihin jumiutuminen ja niiden loputon pyörittely eivät vie tilannetta eteenpäin. Mitä pikemmin saatte toiminnan pyörimään ja arjen peruspilarit kantamaan, sitä varmemmin pääsette rakentamaan toivoa ja luomaan uskoa ja luottamusta tulevaan.



Liitteet:

- LIITE 1** Lomake selvittelyn tueksi
- LIITE 2** Malli kutsusta keskusteluun
- LIITE 3** Kysymyksiä selvittelyn tueksi
- LIITE 4** Selvityspalaveriin valmistautuminen
- LIITE 5** Sopimus toimenpiteistä ja seurannasta

LIITE 1**Lomake selvittelyn tueksi / Epäasiallinen kohtelu tai häirintä**

Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä <i>Vastuuvapaaehtoinen tai työntekijä täyttää</i>	
Miten, milloin ja kenen taholta epäasiallinen kohtelu tai häirintä ilmeni?	
Päivämäärä, paikka	
Ilmoittajan nimi	
Ilmoituksen vastaanotto Olen saanut vapaaehtoistoiminnasta vastaavana tämän ilmoituksen tiedoksi. <i>Vastuuvapaaehtoinen/työntekijä täyttää</i>	
Päivämäärä, paikka	
Allekirjoitus	
Asian selvittely vapaaehtoistoiminnasta vastaavan toimesta <i>Vastuuvapaaehtoinen/työntekijä täyttää</i>	
Olen kuullut osapuolta 1 ja tehnyt erillisen muistion	Nimi, päivämäärä
Olen kuullut osapuolta 2 ja tehnyt erillisen muistion	Nimi, päivämäärä
Olen kuullut osapuolta 3 ja tehnyt erillisen muistion	Nimi, päivämäärä
Selvityspalaveri pidetty	Osallistujien nimet, päivämäärä
Selvityspalaverissa on tehty sopimus	Kyllä/ei, päivämäärä
Seurantapalaveri pidetty	Osallistujien nimet, päivämäärä

Malli kutsusta keskusteluun (henkilökohtaiset keskustelut osapuolten kanssa)

(Kutsu voidaan lähettää osapuolille sähköpostitse.)

Otsikko: Kutsu keskusteluun tilanteen selvittämiseksi

XX (yksikkö, esim. osaston x hallitus) on saanut tiedon epäilystä epäasiallisesta käyttäytymisestä / häirinnästä osastossa / toimintaryhmässä X.

Kokemus tai havainto epäasiallisesta käytöksestä tai häirinnästä on aina vakava asia. Ilmoituksen vastaanottajalla on velvollisuus selvittää asiaa ja arvioida selvityksen perusteella, onko tilanteessa kyse häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta. Jos todetaan, että kyse on epäasiallisesta käytöksestä tai häirinnästä, vapaaehtoistoiminnasta vastaavan tahon (esim. Suomen Punaisen Ristin osasto X) tulee ryhtyä toimenpiteisiin sen lopettamiseksi. Vapaaehtoistoiminnasta vastaava taho harkitsee ja päättää, mitä toimia tarvitaan tilanteen ratkaisemiseksi ja sopii tarvittaessa myös mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Ryhdyimme selvittämään tietoomme tullutta asiaa järjestämällä ensin henkilökohtaiset keskustelut eri osapuolten kanssa. Keskusteluun osallistuvat NN, NN ja NN (esim. toiminnasta vastaava vapaaehtoinen, puheenjohtaja ja osaston/piirin työntekijä). Tämän jälkeen järjestetään kaikkien osapuolten yhteinen selvityspalaveri myöhemmin ilmoitettavana ajankohtana.

Henkilökohtainen keskustelu järjestetään (aika, tarkka paikka). Keskusteluista kirjataan muistiot.

Tervetuloa!

Kutsujan nimi ja allekirjoitus

Kysymyksiä selvittelyn tueksi

(henkilökohtaiset keskustelut osapuolten kanssa)

Keskustelu epäasiallista kohtelua kokeneen kanssa:

- Minkälaisen käyttäytymisen henkilö on kokenut epäasiallisena?
- Miten tilanne on alkanut ja miten se on edennyt?
Ovatko epäasiallisen käyttäytymisen muodot muuttuneet ajan kuluessa?
- Kuinka kauan tilannetta on kestänyt? Kuinka usein epäasiallista kohtelua ilmenee tai on ilmennyt? Liittyykö kohtelu johonkin erityiseen tilanteeseen?
- Kenen koetaan käyttäytyneen epäasiallisesti? Liittyykö asiaan muita henkilöitä?
- Onko tilanne muuttunut? Millaisia rooleja muilla henkilöillä on ollut tapahtuneessa?
- Onko ilmoittaja puhunut ko. henkilön kanssa?
- Minkälainen suhde ilmoittajalla on muihin vapaaehtoisryhmän jäseniin?
Miten hän itse kokee tulevansa toimeen muiden vapaaehtoisten kanssa?
- Onko ilmoittaja puhunut tapahtuneesta muiden vapaaehtoisten kanssa?
Jos on, niin miten he ovat nähneet tilanteen?
- Mikä on ilmoittajan oma käsitys epäasiallisen kohtelun syistä?
- Onko tilanne uusi vai onko ilmoittaja kokenut vastaavaa aiemminkin?
Miten tilanne ratkesi? Mitä selviytymiskeinoja hän käytti?
- Miten ilmoittajan mielestä tilanteessa on hyvä edetä?

Keskustelu epäasiallisesta kohtelusta epäillyn kanssa:

- Kerro henkilölle, kuka kokee hänen käyttäytyneen epäasiallisesti.
- Kerro, miten hänen on koettu käyttäytyneen epäasiallisesti.
- Onko epäasiallista kohtelua kokenut henkilö puhunut toisen osapuolen kanssa?
- Miten henkilö itse kokee tilanteen?
- Minkälainen suhde hänellä on toiseen osapuoleen?
Onko hänellä ollut ristiriitoja ko. henkilön kanssa?
- Miten tilanne on kehittynyt, onko se muuttunut ja miten?
- Minkälainen henkilön oma suhde on vapaaehtoisryhmän muihin jäseniin?
- Mikä on henkilön oma käsitys tilanteesta ja siihen johtaneista syistä?
- Miten hänen mielestään tilanteessa kannattaisi edetä?

Selvityspalaveriin valmistautuminen

Ennen selvityspalaveria

- Kutsu keskusteluun on hyvä esittää sekä kasvokkain että kirjallisena.
- Kutsuttaessa osapuolten tulee tietää, mihin palaveriin heidät on kutsuttu.
- Palaveriin tulee varata riittävästi aikaa.
- Osallistujille on varattava muutama päivä aikaa valmistautua palaveriin.
- Etukäteen on huolehdittava, että kaikilla osapuolilla on mahdollisuus ottaa tukihenkilö mukaan palaveriin.

Selvityspalaverissa

- Puhutaan konkreettisista tilanteista ja tapahtumista, mutta niitä ei vatvota loputtomiin.
- Kumpikin osapuoli tai osapuolet kertovat oman näkemyksensä tilanteesta.
- Muodostetaan riittävä yhteinen näkemys tilanteesta.
- Keskustellaan yhdessä siitä, miten tilanne voitaisiin ratkaista.
- Sovitaan tarvittavista toimintaan, kouluttautumiseen ja käyttäytymiseen tehtävistä muutoksista.
- Laaditaan yhteinen sopimus, johon kirjataan toimenpiteet asian ratkaisemiseksi (liite 5).
- Sovitaan seurannasta ja tilanteen kehittymisen arvioinnista.
Seurantakokous on hyvä järjestää noin 3 kuukauden kuluessa.
- Sovitaan mitä ja miten tilanteen käsittelystä kerrotaan vapaaehtoisuhteisön muille jäsenille.

LIITE 5 Sopimus toimenpiteistä ja seurannasta/Epäasiallinen kohtelu tai häirintä

Selvityspalaveri	
Päivämäärä, paikka	
Osallistujat	
Osapuolet ovat tutustuneet Sopuisasti SPR:ssä -oppaaseen	Kyllä / Ei
Asianosaisten näkemys tilanteesta	
Aikaisemmat toimenpiteet	
Sovitut toimenpiteet	
Osapuoli 1	
Osapuoli 2	
Osapuoli 3	
Seuranta	
Seurantapalaverin päivämäärä	
Sopimuksen seurannan vastuhenkilö	
Toimintaryhmässä/osastossa kerrotaan tästä sopimuksesta seuraavaa	
Hyväksymme laatimamme sopimuksen	
Allekirjoitus	
Allekirjoitus	
Allekirjoitus	