

Mál rannsakað með formlegum hætti: Ferlið

Kvarti starfsmaður yfir einelti á vinnustað þarf að fara vandlega yfir málið og upplýsa atvik þess eftir bestu getu.

- Fara yfir málið í ró og næði með starfsmanninum sem kvartar
- Ræða við meintan geranda sem og aðra sem geta veitt upplýsingar um málið, t.d. samstarfsmenn
- Draga ekki fleiri inn í málið en nauðsynlegt er. Rétt er að ræða við einn aðila í senn
- Í einhverjum tilvikum getur verið nauðsynlegt að afla gagna
- Upplýsingar úr viðtölum og aðrar upplýsingar sem fengnar eru munnlega ber að skrá

Gæta skal þess að upplýsa þolanda um framvindu málsins eins og kostur er á meðan unnið er að lausn þess.

Þegar atvik hafa verið upplýst og talið er að meintur gerandi hafi beitt þolanda einelti þarf að huga að afleiðingum málsins. Sem dæmi má nefna áminningu, breytingu á starfi eða í undantekningartilvikum fyrirvaralaus brottvikningu, samanber dreifibréf fjármálaráðuneytisins sem finna má á heimasíðu þess.

Stjórnanda ber ávallt að skoða ásakanir um einelti.

Sáttaumleitun

Sáttaumleitun er mikilvæg þegar atvik hafa verið upplýst, ekki er þörf á formlegri áminningu eða í tilfellum þar sem vafi leikur á réttmæti ásakana. Utanaðkomandi ráðgjafi er oft og tíðum vel til þess fallinn að stýra sáttafundum.

Markmiðið er að skapa vinnuumhverfi þar sem einelti er ekki liðið.

Eineltisstefna stofnana

Mikilvægt er að stofnanir hafi stefnu um einelti en ekki er nauðsynlegt að búa til sérstaka eineltisstefnu. Ákvæði um einelti á vel heima sem viðbót við starfsmannastefnu. Mikilvægt er að skýrt komi fram að einelti verði ekki liðið og tilgreint með hvaða hætti á því verði tekið.

Þar ætti að koma fram:

Yfirlýsing um að einelti sé brot á starfsskyldum og dæmi tekin um óásættanlega hegðun.

Stofnanamenning, verkefni og samsetning vinnuafls eru dæmi um þætti sem ber að líta til þegar ákvæði í eineltisstefnu eru mótuð.

Innleiðing og samskipti

Stefna stofnunar og verklagsreglur þjóna ekki tilgangi sínum nema þær séu kunnar starfsmönnum. Hvetja á til opinskárra umræðna á vinnustaðnum um efni þeirra, veita almenna fræðslu um eineltismál, til dæmis með aðstoð utanaðkomandi ráðgjafa. Dæmi um aðrar leiðir sem hægt er að nota við fræðslu til starfsmanna um einelti eru:

- Starfsmannahandbók
- Starfsmannafundir
- Bæklingar
- Intranet

Þessum bæklingi er einungis ætlað að vera til stuðnings. Hann á ekki við í öllum þeim eineltis- aðstæðum sem upp kunna að koma á stofnun.

Ávallt ætti að leita eftir áliti sérfræðings í vafa- tilfellum.

Gagnlegar vefsíður

- Fjármálaráðuneytið: fjarmalaraduneyti.is/starfsmenn-rikisins/starfsaevin/einelti/
- Vinnueftirlitið: **Viðbrögð við einelti og annarri ótilhlýðilegri háttsemi á vinnustað.**
- Vinnueftirlitið: **Viðurkenndir þjónustuaðilar á sviði vinnuverndar.**
- Landlæknir: **Einelti er ofbeldi.**
- Arbejds miljøviden: **Mobning.**
- Workplace Bullying Institute: **Education and Research to stop Bullying at Work.**
- The Field Foundation: **BullyOnLine.**
- The CMR Group: **How to Deal with a Difficult Boss.**

EINELTI Á VINNUSTAÐ

Leiðbeiningar
fyrir
stjórnendur

Nóvember 2008

Fjármálaráðuneytið
Arnarhvoli við Lindargötu · 150 Reykjavík
www.fjarmalaraduneyti.is



Bæklingurinn veitir stjórnendum margvíslegar upplýsingar um einelti á vinnustað. Fjallað er um hvernig einelti er skilgreint og birtingarmyndir þess, þætti sem stuðla að einelti, neikvæð áhrif eineltis á rekstur stofnana, hvernig stjórnendum ber að taka á eineltismálum og hvaða þættir eigi heima í eineltisstefnu stofnana.

Kynning

Einelti á vinnustað er alvarlegt vandamál sem stjórnendum ber skylda til að taka á. Einelti hefur víðtæk áhrif á þá sem fyrir því verða, bæði andleg og líkamleg. Auk þess sem einelti hefur oft neikvæð áhrif á starfsanda og vellíðan annarra starfsmanna á vinnustaðnum. Mikilvægt er að stjórnendur fái fræðslu um einelti og að settar séu verklagsreglur þar sem tilgreint er hvernig verði tekið á þeim eineltismálum sem upp kunna að koma.

Skilgreining eineltis

Samkvæmt reglugerð nr. 1000/2004 um aðgerðir gegn einelti á vinnustöðum er einelti ámælisverð eða síendurtekin ótilhlýðileg háttsemi, þ.e. athöfn eða hegðun sem er til þess fallin að niðurlægja, gera lítið úr, móðga, særa, mismuna eða ógna og valda vanlíðan hjá þeim sem hún beinist að. Kynferðisleg áreitni og annað andlegt eða líkamlegt ofbeldi fellur hér undir. Hér er ekki átt við skoðanaágreiningu eða hagsmunaárekstur sem kann að rísa á vinnustað milli stjórnanda og starfsmanns eða tveggja eða fleiri starfsmanna nema hann sé viðvarandi eða endurtekinn.

Birtingarmyndir eineltis

Einelti birtist með ýmsum hætti og má sem dæmi nefna:

- Misnotkun valds/ofstjórnun
- Óréttmæt starfstengd gagnrýni
- Meiðandi sögusögnum er komið af stað
- Starfsmaður er lítillækkaður, útilokaður eða tekinn fyrir
- Starfsmaður fær ekki stöðuhækkun eða starfsþjálfun
- Starfsmaður fær hótanir sem beinast gegn starfsöryggi hans
- Starfsmaður er beittur líkamlegu ofbeldi

Bæði samstarfsmenn og stjórnendur geta verið gerendur eineltis auk þess sem það getur komið upp á milli starfsfólks og viðskiptavina.

Þættir sem stuðla að einelti

Á þeim vinnustöðum sem einelti þrífst er stjórnun oft ábótavant. Hér má sjá dæmi um einkenni óviðunandi stjórnunaraðferða:

- Valdhroki einkennir stjórnun
- Illa er staðið að breytingum
- Óraunsæ markmið eða tímaáætlanir
- Takmarkað upplýsingastreymi
- Óljósar reglur um framgang starfsmanna

Eftirfarandi leiðir hafa reynst vel við að meta aðstæður og starfsanda innan vinnustaða:

- Starfsmannasamtöl
- Starfslýsingar
- Starfsánægjukannanir
- Reglulegir starfsmannafundir

Neikvæð áhrif eineltis á rekstur stofnana:

Einelti getur haft beinan sem óbeinan kostnað í för með sér:

Óbeinn kostnaður:

- Slæmur starfsandi
- Lakari frammistaða
- Neikvæð áhrif á ímynd stofnunar

Beinn kostnaður:

- Aukin starfsmannavelta
- Aukin streitutengd veikindi og fjarvistir
- Ráðgjafakostnaður
- Tími stjórnenda og starfsmanna

Lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustöðum:

Samkvæmt lögum nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum skal atvinnurekandi tryggja að gætt sé fyllsta öryggis og góðs aðbúnaðar og hollustu-hátta á vinnustað.

Í sömu lögum kemur fram að atvinnurekandi beri ábyrgð á því að til sé skrifleg áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað. Slík áætlun felur í sér almennt áhættumat og áætlun um forvarnir. Áhættumat er kerfisbundin athugun á vinnuaðstæðum til þess að kanna hvort eitthvað í vinnuumhverfinu, vinnuskipulaginu eða við framkvæmd vinnunnar geti hugsanlega leitt til andlegs eða líkamlegs tjóns, þar á meðal eineltis.

Í reglugerð nr. 1000/2004, um aðgerðir gegn einelti á vinnustöðum, er m.a. fjallað um skyldur atvinnurekenda, þ.á m. áhættumat og forvarnir, aðgerðir gegn einelti á vinnustað, tilkynningarskyldu starfsmanns og viðbrögð atvinnurekanda.

Vinnueftirlitið hefur eftirlit með framkvæmd áhættumats og reglugerðar um aðgerðir gegn einelti á vinnustað.

Hvernig má fyrirbyggja einelti

Góðir stjórnendur hafa afgerandi áhrif á vinnustaðamenningu. Þeir gera starfsmönnum ljóst til hvers er ætlast af þeim, setja skýr markmið og deila ábyrgð. Þeir sjá til þess að vinnuálag sé hæfilegt og veita starfsmönnum tækifæri til að hafa áhrif á starf sitt og starfsumhverfi.

Það er hlutverk stjórnenda að ganga á undan með góðu fordæmi og sýna samstarfsmönnum tillitssemi og virðingu. Mikilvægt er að stjórnandi taki með markvissum hætti á kvörtunum um einelti.

Til að fyrirbyggja einelti eiga stjórnendur að efla jákvæðan starfsanda og vinnumenningu þar sem lögð er áhersla á virðingu og góða starfshætti.

Góður vinnustaður

Á góðum vinnustað er virkt upplýsingaflæði og rík áhersla lögð á góð samskipti. Þar er ólíkum einstaklingum sýnt umburðarlyndi og fordómar eru ekki liðnir. Tekið er á vandamálum sem upp koma og viðbrögð eru markviss. Lausna er leitað í stað þess að grafa vandamál í þögn. Ólíklegra er að einelti eigi sér stað innan stofnana þar sem starfsandi einkennist af virðingu og umburðarlyndi.

Að taka á kvörtunum um einelti

Ef starfsmaður upplifir einelti ber að taka kvörtun hans alvarlega og bregðast við á faglegan hátt. Leggja skal áherslu á að leysa málið eins fljótt og hægt er.

Beri starfsmaður upp kvörtun þarf að vera ljóst hvernig tekið er á henni, við hverju megi búast og hvenær, bæði fyrir þann sem ber upp kvörtunina og þann sem kvartað er undan.

Mikilvægt er að við rannsókn eineltis sé farið eftir ákvæðum stjórnisýslulaga þar sem einelti getur leitt til áminningar og jafnvel uppsagnar. Því er mælt með formlegri leið við meðferð eineltismála.