

Viðbrögð og fyrirbyggjandi aðgerðir
á vinnustöðum Reykjavíkurborgar



ÁREITNI OG EINEITI



Efnisyfirlit

Ávarp borgarstjóra	3
1. Starfsmannastefna	4
2. Í hverju felst einelti, kynferðisleg áreitni og önnur áreitni?	5
3. Aðgreining eineltis og áreitni frá ágreiningi og hagsmunaárekstrum	6
4. Afleiðingar eineltis og áreitni	7
5. Hvað getur starfsmaður gert?	8
6. Viðbrögð yfirmanns	9
7. Fyrirbyggjandi aðgerðir	10
8. Samábyrgð	10
Ítarefni og heimildir	11

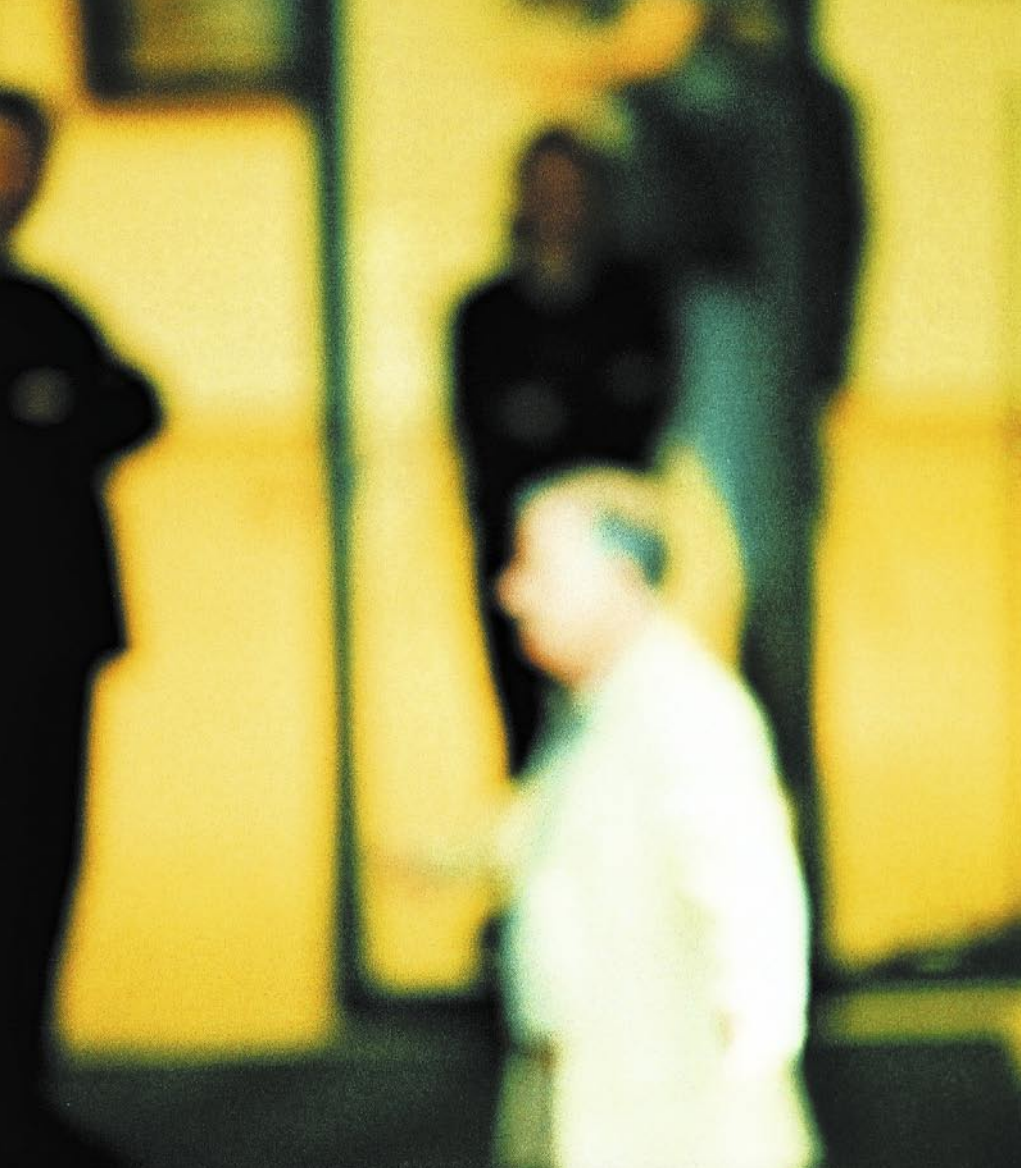
Ávarp borgarstjóra

Vellíðan á vinnustað er lykilatriði í starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar. Við viljum að starfsfólk sýni hvort öðru virðingu, umburðarlyndi og jákvætt viðmót og stuðli þannig að góðum starfsanda. Þetta eru sjálfsagðir hlutir í samskiptum, en þeir eru líka mikilvægir til þess að skapa áhugavert starfsumhverfi og gera okkur öllum kleift að veita borgarbúum góða þjónustu.

Undanfarin ár hefur Reykjavíkurborg lagt ríka áherslu á að draga úr og koma í veg fyrir áreitni og einelti á vinnustöðum. Viðhorfskannanir meðal starfsmanna sýna að við höfum náð sýnilegum árangri í þeim efnum, en betur má ef duga skal. Markmiðið er að bæta þannig starfsumhverfið að allir geti gengið til daglegrar vinnu sinnar án þess að kvíða samskiptum við aðra.

Stjórnendum á vinnustöðum borgarinnar ber að taka fagmannlega á áreitni og eineltismálum, þegar og ef þau koma upp. Þessi bæklingur um áreitni og einelti á að upplýsa og styrkja stjórnendur og starfsmenn í þeirri viðleitni að gera Reykjavíkurborg að fyrirmyndar vinnustað. Það mun okkur takast með því að sýna samábyrgð og samstöðu.





1. Starfsmannastefna

Í starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar segir: „Starfsmaður, sem með orðum, látbragði eða atferli, ógnar, truflar eða ögrar öðrum á vinnustað, leggur starfsmann í einelti eða sýnir honum kynferðislega áreitni, telst brjóta grundvallarreglur samskipta á vinnustað. Slík hegðun getur leitt til áminningar og starfsmissis.“

2. Í hverju felst einelti, kynferðisleg áreitni og önnur áreitni?

Starfsmenn geta upplifað áreitni, truflandi hegðun og yfirgang í ýmsum myndum bæði af hálfu samstarfsmanna og þeirra sem njóta þjónustu borgarinnar. Matið á áreitni ræðst af ýmsum þáttum svo sem upplifun starfsmanns á atvikinu, hversu gróft það er og hvort um endurtekið atferli er að ræða. Einnig þarf að taka tillit til aðdraganda áreitninnar og kringumstæðna.

Einelti: Þolandi verður fyrir endurtekinni ertni, stríðni eða aðkasti, niðurlægingu, illu umtali, útilokun eða er á annan hátt lagður í einelti af starfsfélögum. Einelti er oft eins konar hópþyrirbæri þar sem tiltekinn einstaklingur verður fyrir aðkasti án þess að nokkur komi honum til varnar. Stundum er eineltið einangrað og fer leynt fyrir flestum í hópnum.

Kynferðisleg áreitni: Tilfinningum þolanda er misboðið með kynferðislegri áreitni af einhverju tagi, of persónulegri nálgun, orðbragði, snertingu, látbragði eða annarri hegðun sem særir sómatilfinningu hans. Jafnvel eitt tilvik getur talist kynferðisleg áreitni ef það er alvarlegt.

Önnur áreitni: Þolanda er sýndur yfirgangur í samskiptum, vegið að honum með skömmum, niðurlægjandi eða ögrandi ummælum, aðdróttunum, skætingi, fyrirlitningu og þess háttar. Hótanir flokkast undir áreitni hvort sem alvara er gerð úr þeim eða ekki. Hér undir flokkast einnig ofsóknir þar sem starfsmaður verður fyrir ítrekuðu aðkasti og óþægindum sem getur falist í því að fylgst er með honum, hringt í hann, hann fær sendingar eða skilaboð og fjölskylda hans er ónáðuð.



3. Aðgreining eineltis og áreitni frá ágreiningu og hagsmunaárekstrum

Á vinnustöðum geta komið upp djúpstæð ágreiningsmál og hagsmunaárekstrar sem valdið geta töluverðum óþægindum, þótt ekki sé um einelti eða áreitni að ræða. Mikilvægt er að leitað sé lausna án tafar, hvort sem um er að ræða ágreining og hagsmunaárekstra eða einelti og áreitni.

4. Afleiðingar eineltis og áreitni

Afleiðingar eineltis og áreitni geta verið margvíslegar og alvarlegar, bæði fyrir þann sem hún beinist gegn og vinnustaðinn í heild. Polandi getur til dæmis upplifað kvíða, depurð, öryggisleysi, minnimáttarkennd og örvæntingu.

Einelti og áreitni geta komið niður á frammistöðu starfsmanns og komið í veg fyrir að hann njóti sín í starfi. Afköst kunna að minnka auk þess sem fjarvistir vegna veikinda geta aukist. Einnig kann starfsmaður að einangrast frá starfsfélögum sínum bæði faglega og félagslega. Því miður er algengt að fólk sem verður fyrir einelti aðhafist ekkert í málinu. Að öllum líkindum leiðir það til þess að einelti þrífst og jafnvel versnar eftir því sem tíminn líður. Í verstu tilfellum kann starfsmaðurinn að hrekjast úr starfi. Líklegt er að þar sem einelti og áreitni viðgengst upplifi margir starfsmenn öryggisleysi og vanlíðan vegna lélegs starfsanda og skorts á trausti og virðingu.





5. Hvað getur starfsmaður gert?

Starfsmaður, sem verður fyrir einelti, kynferðislegri áreitni eða annars konar áreitni, skal snúa sér hið fyrsta til næsta yfirmanns og tilkynna um atvikið. Jafnan er erfiðara að leysa málin eftir því sem lengri tími líður frá því áreitni hófst. Starfsmaður getur einnig snúið sér til starfsmannastjóra, sviðsstjóra eða áreitniteymis þar sem það er til staðar. Starfsmaður á auk þess kost á að snúa sér til trúnaðarmanns á vinnustað.

6. Viðbrögð yfirmanns

Pegar yfirmaður fær vitneskju um einelti eða áreitni ber honum að bregðast við á faglegan hátt og leggja áherslu á að leysa málið hið fyrsta. Mikilvægt er að ræða málið í ró og næði við viðkomandi starfsmann og skrá niður helstu atriði. Í framhaldi skal meta þörf starfsmanns fyrir bráðan stuðning og sjá til þess að hann verði veittur í þeim mæli sem þörf er á.

Strax skal huga að lausn málsins til að hindra að einelti eða áreitni haldi áfram í garð starfsmannsins eða annarra starfsmanna. Liður í að finna árangursríka lausn felst m.a. í því að ræða við meintan geranda, svo og aðra sem veitt geta nánari upplýsingar um málið. Mikilvægt er þó að draga ekki fleiri inn í málið en nauðsyn krefur. Varast skal niðurstöðu sem er neikvæð fyrir þolanda, t.d. uppsögn hans eða breytt vinnufyrirkomulag sem kemur honum illa. Yfirmaður getur kallað starfsmannastjóra til aðstoðar við lausn málsins og/eða áreitnitemi (þar sem það er til staðar). Jafnframt getur yfirmaður leitað ráðgjafar á Mannauðsskrifstofu. Þess skal gætt að upplýsa þolanda jafnóðum um framvindu málsins meðan unnið er að lausn þess.

Ef ítrekuð áreitni- eða eineltismál koma upp á vinnustaðnum ætti yfirmaður að huga betur að fyrirbyggjandi aðgerðum.



7. Fyrirbyggjandi aðgerðir

Í starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar og lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum eru ákvæði sem tryggja eiga gott og öruggt vinnuumhverfi og skyldur stjórnenda í þeim efnum. Mikilvægt er að samskipti einkennist af gagnkvæmri virðingu, tillitssemi og góðu upplýsingaflæði. Jafnframt þurfa starfslýsingar að vera skýrar og ábyrgðarsvið vel afmörkuð.

Allir starfsmenn hafa hlutverki að gegna við að fyrirbyggja áreitni og einelti á vinnustað. Framkoma þeirra og viðbrögð hafa einatt mikil áhrif á hegðun samstarfsmanna, viðskiptavina og þeirra sem njóta þjónustu borgarinnar. Fagleg framkoma getur ráðið úrslitum um hvort og hvernig ágreiningur þróast.

8. Samábyrgð

Það er á ábyrgð allra starfsmanna á vinnustað að móta jákvæðan starfsanda og gott vinnuumhverfi. Ákvæði eru í reglum um að starfsmönnum sé skylt að tilkynna áreitni, einelti, kynferðislega áreitni eða aðra ósæmilega hegðun á vinnustað verði þeir vitni að slíku athæfi. Það getur verið erfitt að greina einelti eða áreitni á vinnustað, ekki síst ef það hefur viðgengist í nokkurn tíma. Þá kann svokölluð „meðvirkni“ samstarfsmanna að valda því að þeir hætti að taka eftir ósæmilegri framkomu. Því er mikilvægt að vera vakandi fyrir vísbendingum um einelti og áreitni á vinnustaðnum og líta ekki undan þegar þeirra verður vart heldur taka afstöðu, bregðast við og bjóða fram aðstoð. Þannig styðja starfsmenn hverjir aðra og gefa skilaboð um samstöðu.



Ítarefni og heimildir

- *Lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum* nr. 46/1980.
- *Lög um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla* nr. 10/2008.
- *Reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað* nr. 1000/2004.
- *Starfsmannastefna Reykjavíkurborgar* (samþykkt í borgarráði 19. desember 2001). Sjá bækling og heimasíðu Reykjavíkurborgar: www.reykjavik.is og <http://innri.reykjavik.is>
- Arbejdstilsynet (2002). *At-Vejledning: Mobning og seksuel chikane*. København: Arbejdstilsynet
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson (2004). *Einelti á vinnustað, vinnuskipulag og liðan starfsmanna*. Læknablaðið, 90, 847–851.
- Guðrún Reykdal og Sigríður Jónsdóttir (2001). *Áreitni og ofbeldi gagnvart starfsmönnum Félagsþjónustunnar í Reykjavík*. www.felagsthjonustan.is
- Svava Jónsdóttir (2003). *Hið þögla stríð: Einelti á Íslandi*. Reykjavík: Salka.
- Vinnueftirlitið (2004). *Einelti og kynferðisleg áreitni á vinnustöðum: Forvarnir og viðbrögð*, 2. útgáfa 2008. Reykjavík: Vinnueftirlitið.
- Vinnueftirlitið og Landlæknisembættið (2001). *Er einelti á vinnustaðnum?* Reykjavík: Vinnueftirlitið og Landlæknisembættið.



Útgefandi: Mannauðsskrifstofa Reykjavíkurborgar, 3. útgáfa nóvember 2009.
Hönnun: Hunang-Sigrún. Ljósmyndir: Áslaug Snorradóttir.