



SÆTTUM OKKUR

EKKI VIÐ

EINELTI
ÁREITNI
OFBELDI

EINELTI ÁREITNI OFBELDI

Með góðri stjórnun og skjótum viðbrögðum má koma í veg fyrir alvarleg vandamál eins og einelti, áreitni og ofbeldi á vinnustöðum. Þessi bæklingur er byggður á fræðilegu efni, lögum um vinnuvernd og reglugerð um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.

Bæklingnum er ætlað að leiðbeina og styðja stjórnendur og aðra á vinnustöðum í að fyrirbyggja og bregðast við hvers kyns óviðeigandi hegðun sem getur komið upp við mismunandi aðstæður á vinnustöðum.

SKILGREININGAR

Einelti

Síendurtekin hegðun sem almennt er til þess fallin að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir henni verður, svo sem að gera lítið úr, móðga, særa eða ógna viðkomandi eða að valda honum ótta. Skoðanaágreiningur eða ágreiningur vegna ólíkra hagsmuna fellur ekki hér undir.

Kynferðisleg áreitni

Hvers kyns kynferðisleg hegðun sem er í óþökk þess sem fyrir henni verður og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi, einkum þegar hegðunin leiðir til ógnandi, fjandsamlegra, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi aðstæðna. Hegðunin getur verið orðbundin, táknræn og / eða líkamleg.

Kynbundin áreitni

Hegðun sem tengist kyni þess sem fyrir henni verður, er í óþökk viðkomandi og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi og skapa aðstæður sem eru ógnandi, fjandsamlegar, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi fyrir viðkomandi.

Ofbeldi

Hvers kyns hegðun sem leiðir til, eða gæti leitt til, líkamlegs eða sálræns skaða eða þjóninga þess sem fyrir henni verður. Einnig hótun um slíkt, þvingun eða handahófskennd svipting frelsis.



Einelti, áreitni og annað ofbeldi á vinnustað getur verið af hálfu starfsfólks, stjórnenda eða utanaðkomandi aðila sem tengjast vinnustaðnum. Gerendur og þolendur geta verið einn eða fleiri.

Einelti, áreitni og annað ofbeldi er viðkvæmt og alvarlegt mál sem stjórnendur eiga að bregðast strax við og koma í veg fyrir. Árangursríkast er að fyrirbyggja slíkt með góðri stjórnun.

**YNGRA FÓLK
ER LÍKLEGRA
TIL ÞESS AÐ GREINA FRÁ
KYNFERÐISLEGRI ÁREITNI Á
VINNUFERLINUM EN
ELDRA**

**RÚMLEGA TVEIR AF
HVERJUM TÍU HAFA ORÐIÐ
FYRIR EINELTI Á
VINNUSTAÐ***

ÁGREININGUR

Ágreiningur vegna verkefna, mismunandi skoðana eða ólíkra hagsmuna telst ekki vera óviðeigandi hegðun en ef slíkur ágreiningur magnast án þess að gripið sé inn í getur hann leitt til eineltis, áreitni og ofbeldis á vinnustað.

Grín og daður telst ekki vera kynferðisleg áreitni nema hegðunin sé óvelkomin og hvorki gagnkvæm né á jafnréttisgrundvelli.

MARGBREYTILEIKI STARFSFÓLKS

Rannsóknir sýna að starfsfólk með skerta starfsgetu og starfsfólk með fatlanir er mun líklegra til að verða fyrir einelti en annað starfsfólk. Sama á við um starfsfólk af erlendum uppruna. Þar sem er jafnt kynjahlutfall og minni vinnustaðir eiga síður við eineltis-, áreitnis- og ofbeldisvandamál að stríða. Við gerð áhættumats á vinnustöðum á að taka tillit til breytileika starfsfólks; fjölda, kyns, aldurs, menningarlegs bakgrunns o.fl.

Þar sem stefna og viðbragðsáætlun er fyrir hendi eru minni líkur á að einelti, áreitni og ofbeldismál komi upp á vinnustað.

* Valdbeiting á vinnustað. Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands, 2019.

ORSAKIR OG AFLEIÐINGAR

ORSAKAÞÆTTIR

Birtingarmyndir eineltis, áreitni og ofbeldis eru margvíslegar. Þær geta falist í orðum, látbragði, óvelkominni snertingu eða verið rafræn t.d. á samfélagsmiðlum eða tölvupósti.

Erfitt getur verið fyrir stjórnendur að fá upplýsingar um einelti, áreitni og ofbeldi. Óviðeigandi hegðun getur staðið yfir í margar vikur eða mánuði áður en sá sem fyrir henni verður áttar sig á eða er tilbúinn að segja frá framkomunni. Alvarleg tilvik áreitni eða ofbeldis geta fallið undir hegningarlög, jafnvel þótt einungis sé um eitt tilvik að ræða.

Stundum byrja mál sem ágreiningur um fagleg málefni, verkefni eða leiðir. Slíkur ágreiningur er yfirleitt tímabundinn og getur verið jákvæður og skapandi. Ef ágreiningur fær að þróast stjórnlaust er hættu á að hann stigmagnist og leiði til erfiðleika í samskiptum sem annar aðilinn getur upplifað sem einelti eða áreitni.

Einelti, áreitni og ofbeldi getur þróast ef illa er staðið að breytingum, t.d. þegar nýir ferlar, verkþættir eða tækni er innleidd. Við samruna deilda, fyrirtækja eða þegar hlutverkum eða störfum er breytt verulega.

Stjórnendur eru í lykilstöðu til að grípa inn í og stöðva neikvæða framkomu á vinnustað og beina samskiptunum í jákvæðan farveg með áherslu á gagnkvæma virðingu.

DÆMI UM BIRTINGARMYNDIR

Einelti

- ◆ Ítrekuð ómálefnaleg gagnrýni
- ◆ Niðurlæging
- ◆ Baktal eða sögusagnir
- ◆ Meðvituð útilokun
- ◆ Þöggun
- ◆ Upplýsingum vísitandi haldið frá aðila
- ◆ Skemmdarverk
- ◆ Verkefni óvænt tekin frá starfsmanni
- ◆ Skyndileg, óþægileg tilfærsla í starfi
- ◆ Óraunhæft eftirlit
- ◆ Skortur á umburðarlyndi gagnvart sérstöðu einstaklinga

Ofbeldi

- ◆ Líkamlegt ofbeldi: árásir, slagsmál, spörk, bit o.fl.
- ◆ Andlegt ofbeldi: hótanir, áreitni, valdniðsla, skipulögð niðurlæging o.fl.

Kynferðisleg áreitni

- ◆ Dónalegir brandarar
- ◆ Kynferðislegar athugasemdir
- ◆ Augnagotur eða gláp
- ◆ Óviðeigandi snerting eða myndataka
- ◆ Óviðeigandi athugasemdir um kynferðisleg málefni og útlit
- ◆ Óvelkomin beiðni um kynferðislegt samband
- ◆ Óvelkomin samskipti á samfélagsmiðlum
- ◆ Klámfengin dagatöl eða myndir

Kynbundin áreitni

- ◆ Óviðeigandi talsmáti eða framkoma sem tengist kyni og kynhneigð fólks
- ◆ Niðurlæging til dæmis vegna aldurs, trúarbragða eða þjóðernis

AFLEIÐINGAR

Þegar óviðeigandi hegðun fær að þróast í einhvern tíma hefur hún áhrif á einstaklinginn sem hún beinist að, aðstandendur hans, nánasta samstarfsfólk og aðra sem jafnvel hafa tekið þátt sem þöglir áhorfendur. Afleiðingar neikvæðrar framkomu verða oft alvarlegri ef stjórnendur bregðast ekki nógu snemma við.

Afleiðingar geta varað lengi og jafnvel í mörg ár eftir að starfsmaður er kominn úr þeim aðstæðum sem leiddu til þeirra.

Einelti, áreitni og annað ofbeldi á vinnustað hefur í för með sér samfélagslegan kostnað, meðal annars vegna veikinda, langtíma veikindafjarveru frá vinnu, sjúkrakostnaðar og í alvarlegri tilvikum getur það leitt til örorku.

DÆMI UM AFLEIÐINGAR FYRIR

Einstaklinga

- ◆ Reiði, kvíði og þunglyndi
- ◆ Hjarta- og æðasjúkdómar
- ◆ Breytt hegðun
- ◆ Skert sjálfstraust
- ◆ Félagsleg einangrun
- ◆ Svefnraskanir
- ◆ Höfuðverkur
- ◆ Magaverkur
- ◆ Vöðvaverkir
- ◆ Skert vinnugeta
- ◆ Tíð veikindi
- ◆ Áfallastreituröskun
- ◆ Sjálfsvíg

Vinnustaði

- ◆ Tíð fjarvera
- ◆ Mikil starfsmannavelta
- ◆ Aukinn kostnaður vegna endurráðninga og nýliðaþjálfunar
- ◆ Framleiðni minnkar
- ◆ Þjónusta versnar
- ◆ Samskiptaörðugleikar
- ◆ Kostnaður vegna úrvinnslu mála
- ◆ Löskuð ímynd vinnustaðar



GÓÐ STJÓRNUN GÓÐ SAMSKIPTI

Einelti, kynferðisleg áreitni, kynbundin áreitni og annað ofbeldi á vinnustöðum ógnar heilsu og líðan fólks. Með góðri stjórnun og góðum samskiptum er hægt að koma í veg fyrir slíkt. Stjórnendur sem leggja áherslu á forvarnir og skjót viðbrögð þegar vandamál koma upp stuðla að góðu félagslegu vinnuumhverfi.

MEÐ FÉLAGSLEGU VINNUMHVERFI ER MEÐAL ANNARS ÁTT VIÐ

- ◆ Kröfur og álag
- ◆ Stjórnun og skipulag
- ◆ Sveigjanleika og sjálfræði
- ◆ Fjölbreytni verkefna
- ◆ Upplýsingar og samskipti
- ◆ Stuðning, umbun og öryggi



Atvinnurekendum er skylt að tryggja öruggt og heilsusamlegt starfsumhverfi með markvissu vinnuverndarstarfi. Markmið vinnuverndarstarfs er að fyrirbyggja og draga úr vandamálum innan vinnustaða og stuðla þannig að vellíðan starfsfólks. Forvarnir gegn einelti, áreitni og öðru ofbeldi eiga að vera hluti af daglegri stjórnun á vinnustöðum.

FYRIRBYGGJA MÁ ÓVIÐEIGANDI HEGÐUN Á MARGVÍSLEGAN HÁTT

- ◆ Greina og meta áhættuþætti í félagslegu vinnuumhverfi
- ◆ Gera áætlun um forvarnir og úrbætur sem byggja á áhættumati
- ◆ Innleiða viðbragðsáætlun við einelti, áreitni og ofbeldi
- ◆ Taka á neikvæðu tali og stuðla að jákvæðri starfsmenningu
- ◆ Koma á reglubundinni fræðslu og stjórnendabjálfun

AÐ STJÓRNA AÐSTÆÐUM

Stjórnendur eru í lykilstöðu til að skapa menningu á vinnustað þar sem starfsfólki líður vel, gagnkvæm virðing ríkir og hvatt er til opinna samskipta og uppbyggilegrar gagnrýni.

Til að ná árangri í vinnuverndarstarfi þurfa allir að leggja sitt af mörkum, stuðla að góðum samskiptum og láta vita ef samstarfsfólk eða aðrir sýna óviðeigandi framkomu. Hver og einn ber ábyrgð á eigin hegðun.

Stjórnendur eiga að bregðast við málum sem koma upp og sjá til þess að óviðeigandi hegðun endurtaki sig ekki á vinnustaðnum.

STARFSFÓLK
Á RÉTT Á ÖRUGGU OG
HEILSUSAMLEGU
STARFSUMHVERFI

STJÓRNENDUR
EIGA AÐ BREGÐAST
VIÐ!



AÐSTÆÐUR Í VINNUMHVERFI SEM ÞARF AÐ SKOÐA REGLULEGA

Vinnuskipulag:

Vinnutími, sveigjanleiki til að samræma vinnu og einkalíf, starfslýsingar, fjöldi verkefna og tímarammi til að vinna þau, fjölbreytni verkefna og skipulag vinnu.

Stjórnun á vinnustað:

Stuðningur stjórnanda, hvatning og endurgjöf frá stjórnanda og jafningjahópi, skýrt hlutverk starfsmanna, samsetning starfshópsins.

Vinnustaðamenning:

Upplýsingaflæði, boðleiðir, virðing fyrir ólíkum sjónarmiðum, samstarf og samskipti.

Starfsöryggi og sálrænt öryggi í vinnu:

Hvernig samskipti og fundir ganga fyrir sig, hvort fólk er óhrætt við að segja hug sinn og skiptast á skoðunum, áhrif breytinga á starfsfólk, fræðsla og þjálfun starfsfólks og stjórnenda.

ÁBYRGÐ Á VINNUMHVERFI

Atvinnurekendur bera ábyrgð á vinnuumhverfinu. Þeir, ásamt stjórnendum, bera ábyrgð á því að vinnuverndarstarf sé markvisst. Liður í því er að koma í veg fyrir að einelti, kynferðisleg áreitni, kynbundin áreitni eða ofbeldi þróist á vinnustaðnum.

Stjórnendur eiga að láta starfsfólk vita með skýrum hætti að einelti, áreitni og ofbeldi er óheimilt og hvernig brugðist verður við ef slík mál koma upp á vinnustaðnum.

Stjórnendur og starfsfólk bera sameiginlega ábyrgð á að hafa gott félagslegt vinnuumhverfi.

HLUTVERK ATVINNUREKANDA OG ÆÐSTU STJÓRNENDA

Greina áhættuþætti í vinnuumhverfi og gera skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði. Í því felst áætlun um forvarnir og viðbrögð við einelti, áreitni og ofbeldi.

Upplýsa alla millistjórnendur um ábyrgð þeirra á vinnuumhverfinu, einnig félagslega vinnuumhverfinu.

Fara eftir lögum og reglugerðum um vinnuvernd og sýna gott fordæmi.

Skoða ábendingar og kvartanir frá starfsfólki með varfærni og af virðingu.

Láta vita um framgang mála, sem upp koma, á viðeigandi hátt.

Láta vita þegar málum er lokið.

MIKILVÆGT ER AÐ
BREGÐAST VIÐ EINS FLJÓTT
OG HÆGT ER, META AÐSTÆÐUR,
STÖÐVA NEIKVÆÐA HEGÐUN, LEITA
LAUSNA OG SÝNA VIRÐINGU Í
ÖLLUM VIÐBRÖGÐUM

HLUTVERK MILLISTJÓRNENDA

Sýna gott fordæmi og stuðla að forvörnum og vellíðan starfsfólks.

Framfylgja reglum og viðmiðum varðandi vinnuvernd við dagleg störf.

Vera styðjandi og sýnilegir.

Veita upplýsingar og bregðast við aðstæðum sem upp geta komið.

GREINING ÁHÆTTUÞÁTTA

Til að fyrirbyggja óviðeigandi hegðun og auka líkur á starfsánægju og vellíðan í vinnu er mikilvægt að greina og meta félagslega vinnuumhverfið reglulega.

LEIÐIR TIL AÐ GREINA FÉLAGSLEGA ÁHÆTTUÞÆTTI Í VINNUMHVERFI

- ◆ Opin umræða, óformleg og formleg samtöl og starfsmannafundir.
- ◆ Reglulegt samráð við starfsfólk og vinnuverndarfulltrúa vinnustaðarins.
- ◆ Reglubundnar vinnustaðagreiningar.
- ◆ Nota gátlista, t.d. Vinnuumhverfisvísar Vinnueftirlitsins.
- ◆ Hafa starfslokasamtöl til að fá endurgjörf á störf og menningu vinnustaðar.
- ◆ Endurgjöf frá stjórnendum og öðrum hagsmunaaðilum.
- ◆ Skoða lykiltölur t.d. yfir kvartanir, atvik, frammistöðu, fjarvistir, starfsmannaveltu o.fl.
- ◆ Vera vakandi fyrir breytingum á samskiptum starfsfólks, stjórnenda, viðskiptavina og annarra.

HLUTVERK ÖRYGGISVARÐA OG ÖRYGGISTRÚNAÐARMANNA

Sýna gott fordæmi og stuðla að samstarfi um heilsusamlegt og öruggt vinnuumhverfi.

Fylgjast með því að vinnuverndarmál séu tekin upp og þeim fylgt eftir á viðeigandi hátt.

Vera stuðningsaðilar fyrir starfsfólk í erfiðum málum ef óskað er.

HLUTVERK STARFSFÓLKS

Taka þátt í samstarfi og stuðla að góðum og öruggum vinnustað.

Hver og einn ber ábyrgð á eigin hegðun og því að taka ekki þátt í einelti, áreitni eða ofbeldi.

Láta næsta yfirmann, aðra stjórnendur, öryggisvörð eða öryggistrúnaðarmann vita ef mál, sem starfsmaður getur ekki leyst úr sjálfur eða hefur áhyggjur af, koma upp.

Starfsfólk þarf að vera reiðubúið að skýra mál sitt nánar ef það lætur vita um einelti, áreitni eða ofbeldi.

FORVARNIR

Oft er erfitt að átta sig á hvort hegðun fólks feli í sér einelti, áreitni eða annað ofbeldi þar sem einstaklingar upplifa á mismunandi hátt hvað er viðeigandi eða óviðeigandi. Því getur verið nauðsynlegt að setja viðmið sem marka stefnu varðandi samskipti og menningu vinnustaða.

Með slíkum viðmiðum eða samskiptagildum er sett stefna fyrir félagslega vinnuumhverfið. Viðmiðin geta verið skilgreind undir mannauðsstefnu eða vinnuverndarstefnu vinnustaðarins. Þau geta einnig staðið sem sérstök stefna, samskiptasáttmáli eða verið liður í forvarnaáætlun um aðgerðir gegn einelti, áreitni og ofbeldi á vinnustað.

ÁÆTLUN UM FORVARNIR FELUR MEÐAL ANNARS Í SÉR

- ◆ Að gera úrbótaáætlun byggða á áhættumati vinnustaðarins.
- ◆ Að gera viðbragðsáætlun gegn einelti, áreitni og ofbeldi.
- ◆ Samráð við starfsfólk, öryggistrúnaðarmenn og öryggisverði.
- ◆ Að hafa viðmið fyrir samskipti og menningu vinnustaðarins, t.d. með stefnuyfirlýsingu um góð samskipti, traust og gagnkvæma virðingu.
- ◆ Að skilgreina upplýsingaflæði og boðleiðir.
- ◆ Að hafa áherslur og leiðir til að þróa skapandi vinnustað með góðri stjórnun og árangursríkum samskiptum.
- ◆ Að skilgreina fræðslu og þjálfun svo að starfsfólk geti framkvæmt vinnu sína á öruggan og heilsusamlegan hátt.

Ef starfsfólk þekkir viðmið vinnustaðarins og viðbragðsáætlun er það líklegra til að láta vita um óviðeigandi hegðun. Þannig geta stjórnendur tekið fyrir á málum.

STARFSFÓLK Á AÐ GETA LÁTIÐ VITA UM ÓVIÐEIGANDI HEGÐUN TIL

- ◆ Næsta yfirmanns
- ◆ Mannauðsstjóra
- ◆ Annarra stjórnenda
- ◆ Atvinnurekenda
- ◆ Vinnuverndarfulltrúa
- ◆ Trúnaðarmanna
- ◆ Annarra vinnufélaga



VIÐBRAGÐSÁÆTLUN - GÁTLISTI

Býður vinnustaðurinn upp á:

- Upplýsingar um hvernig og hverjum á að tilkynna um óviðeigandi hegðun? Næsta yfirmanni, mannauðsstjóra, öryggisráðgjafarmanni o.s.frv.?
- Yfirlýsingu um að mál verði skoðuð hvort sem grunur er um ósæmilega hegðun eða ábending, kvörtun hafi borist?
- Upplýsingar um í hvaða farveg mál fara, með hvaða hætti þau eru skoðuð?
- Yfirlýsingu um að allar tilkynningar séu teknar alvarlega og að brugðist verði við þeim eins fljótt og hægt er?
- Upplýsingar um að mál verði skoðuð í samvinnu við vinnuverndarfulltrúa vinnustaðarins og utanaðkomandi aðila eftir því sem við á?
- Áætlun um það hvernig vinnu- aðstæðum verði háttað meðan á meðferð máls stendur?
- Upplýsingar um hvernig brugðist verði við á vinnustað svo að óviðeigandi hegðun endurtaki sig ekki?
- Upplýsingar um hvernig brugðist verði við á vinnustað ef utanaðkomandi er aðili máls?

Er starfsfólk vinnustaðarins reglulega upplýst um og hvatt til að:

- Láta vita ef það verður vart við óviðeigandi hegðun?
- Gæta trúnaðar og sýna nærgætni í aðgerðum gagnvart aðilum máls?
- Gefa aðilum kost á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri?

Atriði sem gæta þarf að ef mál koma upp:

- Skrá niður allt sem tengist meðferð máls og halda hlutaðeigandi aðilum upplýstum um gang mála að teknu tilliti til laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.
- Upplýsa um þegar atvinnurekandinn lítur svo á að máli sé lokið af hans hálfu.
- Bjóða þolendum stuðning og gerendum viðeigandi leiðsögn.
- Veita fræðslu og bjóða starfsfólki handleiðslu eða samtöl.
- Endurskoða áhættumat vinnustaðarins og úrbótaáætlun til að fyrirbyggja sambærileg atvik.

Fræðslu- og leiðbeiningarit nr. 35 2. útgáfa

Stjórnendur eru í lykilstöðu til að móta menningu vinnustaða og stuðla að forvörnum á vinnustað.

Mikilvægt er að æðstu stjórnendur taki virkan þátt í að gera og innleiða áætlun um forvarnir og viðbrögð til að fyrirbyggja einelti, áreitni og annað ofbeldi á vinnustað á markvissan hátt.

Í erfiðum starfsmannamálum geta stjórnendur þurft að leita sér aðstoðar utan vinnustaðar.

Nánari upplýsingar á netsíðunni
www.vinnueftirlit.is

**STJÓRNENDUR
EIGA AÐ BREGÐAST
VIÐ!**

**ENGINN Á
AÐ SÆTTA SIG VIÐ
EINELTI ♦ ÁREITNI ♦ OFBELDI**