

Eineltisáætlun fyrir eftirtalin heimili: Ás dvalarheimili og hjúkrunarheimili, Grund hjúkrunarheimili og Mörk hjúkrunarheimili

Hvað er einelti

Til eru ýmsar skilgreiningar á einelti sem allar eiga þó sameiginlegt að vísa til neikvæðrar hegðunar sem beinist að ákveðnum aðila eða aðilum á vinnustað. Í [reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustaðum, nr. 1000/2004](#), er einelti skilgreint þannig:

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. Undir skilgreininguna fellur ekki skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstur sem kann að rísa á vinnustað milli t.d. stjórnanda og starfsmanns eða tveggja eða fleiri starfsmanna enda leiði slíkur skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstur ekki til þeirrar háttsemi sem lýst er hér að ofan.

Einelti á vinnustað getur verið margvíslegt. Til dæmis má nefna rógburð sem beitt er til að grafa undan mannorði þolandans, rangar ásakanir um frammistöðu í starfi, stöðug og óréttlát gagnrýni, niðurlæging í viðurvist annarra, særandi ummæli, hótanir, móðganir, stöðugar breytingar á vinnuaðferðum og vinnutíma, skemmdarverk, útilokun frá veislum, fundum eða ferðum. Allir geta orðið fyrir einelti. Helstu afleiðingar eineltis fyrir þolandann geta verið sálræn vanlíðan, versnandi líkamlegt heilsufar og það dregur úr starfsánægju hans. Einelti getur einnig haft áhrif almennt á vinnustaðnum með vanlíðan allra á vinnustaðnum sem verða varir við eineltið eða eru gerendur. Almenn starfsánægja á vinnustaðnum minnkar og það getur dregið úr afkastagetu starfsmanna. Einelti á vinnustað einkennist af röð atvika í stað eins ákveðins atburðar. Sá sem stendur fyrir einelti getur verið samstarfsmaður, undir- eða yfirmaður. Oft má finna nokkra sameiginlega þætti í fari gerenda eineltis, s.s. skort á sjálfstrausti, óöryggi, félagslega vanhæfni eða vanhæfni til stjórnunar. Til að fela þessa vanhæfni grípur gerandi oft til þess ráðs að varpa henni yfir á vinnufélaga sinn, t.d. með því að leyna hann upplýsingum, gagnrýna hann stöðugt eða bera röngum sökum.

Eineltisstefna

Einelti á vinnustað er alvarlegt vandamál sem stjórnendum ber skylda til að taka á samkvæmt reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað. Einelti getur haft margvísleg neikvæð áhrif á líðan starfsmanna, starfsánægju, metnað, fjarvistir og félagslegt starfsumhverfi.

Einelti og kynferðisleg áreitni er ekki umborin á heimilinu. Meðvirgni starfsmanna í einelti er einnig fordæmd. Starfsmenn skulu alltaf sýna samstarfsfólki sínu kurteisi og virðingu í samskiptum. Áhersla er lögð á góð samskipti og ólíkum einstaklingum sýnt umburðarlyndi og fordómar ekki liðnir.

Stjórnendur bera ábyrgð á störfum starfsfólks ásamt því að fylgja því eftir að grundvallarreglur samskipta á vinnustað séu virtar. Stefna heimilisins og viðbragðsáætlun við einelti skal vera öllum starfsmönnum aðgengileg og kynnt nýjum starfsmönnum við upphaf starfs.

Á vinnustöðum geta komið upp ágreiningsmál og hagsmunaárekstrar sem valdið geta óþægindum. Mikilvægt er að leysa slík mál án tafar áður en þau þróast til verri vegar. Tekið er á fölskum ásökunum um einelti af sömu festu og einelti almennt.

Komi upp einelti á þolandi að leita til yfirmanns eða trúnaðaraðila hið fyrsta og tilkynna um atvikið. Allir aðilar skulu sýna þolanda fullan trúnað. 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 og sýna þolanda fullan trúnað.

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

Mikilvægt er að við rannsókn eineltis sé farið eftir ákvæðum laga um réttindi og skyldur opinberra starfsmanna og stjórnarsýslulaga þar sem einelti getur leitt til áminningar og jafnvel uppsagnar. Því er mælt með formlegri leið við meðferð eineltismála.

Viðbrögð við einelti

Ef starfsmaður verður fyrir einelti skal hann snúa sér til yfirmanns, starfsmannastjóra eða fulltrúa úr öryggisnefnd fyrirtækisins og tilkynna formlega um atvikið. Lögð er áhersla á að leysa málið sem fyrst og stöðva þannig frekara einelti, ásamt því að veita þolandanum viðeigandi stuðning. Sá aðili sem tekur við tilkynningu um einelti ákvarðar síðan í samvinnu við þolandann hvert framhaldið verður. Hægt er að velja á milli óformlegrar eða formlegrar málsmeðferðar.

Óformleg málsmeðferð

Slík málsmeðferð felur í sér að leitað er upplýsinga hjá þolanda og honum veittur stuðningur með trúnaðarsamtali eða ráðgjöf. Aðrir innan vinnustaðarins eru ekki upplýstir um málið.

Formleg málsmeðferð

Gerð er hlutlaus athugun á málsatvikum með það fyrir augum að upplýsa atvik eftir bestu getu. Það er gert með því að sá yfirmaður/fulltrúi úr öryggisnefnd sem eineltið var tilkynnt til boðar þolanda, geranda og aðra þá sem veitt geta upplýsingar um málið á formlegan fund. **Og eingöngu er rætt við einn aðila málsins í senn.** Skrá þarf fundargerð á þeim fundum. Mikilvægt er að blanda ekki fleirum inn í málið en nauðsynlegt er en ef þolandi eða gerandi hafa ekki stuðningsmann með sér skal boða viðeigandi trúnaðarmann. Mikilvægt er að leita upplýsinga um tímasetningar og annað sem varpað geta ljósi á málið, s.s. tölvupósta, sms skilaboð eða annað.

Allar upplýsingar ber að skrá og sjá til þess að þolandinn sé upplýstur um framvindu málsins á meðan unnið er að lausn þess. Þegar málið telst upplýst og niðurstaðan er sú að um einelti hafi verið að ræða þarf að huga að afleiðingum og lausn málsins. Lausn getur m.a. verið falin í breytingum á vinnustaðnum, vinnubrögðum eða vinnuskipulagi. Gerandi mun alltaf fá aðvörun og leiðsögn, hann gæti líka verið færður til í starfi. Mikilvægt er að fylgja málinu eftir og kalla gerendur og þolendur til

sín, sitt í hvoru lagi að ákveðnum tíma liðnum. Tímamörkin eru ákveðin á fundum með aðilum málsins. Láti gerandi ekki segjast og viðheldur eineltinu leiðir það til uppsagnar hans úr starfi.

Viðbrögð Vinnueftirlitsins

Viðbrögð Vinnueftirlitsins í eineltismálum beinast að því að vinnuumhverfið verði sem heilsusamlegast og öruggast til frambúðar. Vinnueftirlitið skal einnig sjá til þess að atvinnurekandi grípi til viðeigandi úrbóta ef hann hefur ekki sinnt skyldum sínum á viðunandi hátt að mati stofnunarinnar. Vinnueftirlitið er hlutlaus aðili og tekur aldrei beinan þátt í úrlausn mála innan vinnustaðarins.

Ekkert ákvæði í vinnuverndarlögunum heimilar Vinnueftirlitinu að taka ákvarðanir í málum einstakra starfsmanna, hvort sem kvörtunin lýtur að líkamlegri eða andlegri vanlíðan þeirra, heldur skulu ákvarðanir Vinnueftirlitsins beinast að aðstæðum á vinnustaðnum og ábyrgð atvinnurekandans. Vinnueftirlitið úrskurðar því ekki um hvort tiltekinn einstaklingur hafið orðið fyrir einelti eða ekki. Stofnunin tekur engu að síður við ábendingum um einelti eða annan vanbúnað á vinnustað frá starfsmönnum eða öðrum þeim er verður hans áskynja.

Forsenda þess að Vinnueftirlitið komi að málum er að um endurtekna og viðvarandi háttsemi sé að ræða skv. 2. gr. reglugerðar um aðgerðir gegn einelti nr. 1000/2004.

- að ljóst sé að sá starfsmaður sem málið varðar sé enn starfandi á vinnustaðnum.
- að málið hafi verið tekið upp innan vinnustaðarins en viðunandi lausn hafi ekki náðst.
- að aðstæður séu slíkar að ekki er hægt að taka málið upp innan vinnustaðarins, t.d. þegar atvinnurekandi er meintur gerandi.
- að fyrir liggja skriflegt leyfi frá starfsmanninum eða umboðsmanni hans um að upplýsingar varðandi málið megi nota í samskiptum eftirlitsmanns við vinnustaðinn.

Ef starfsmaður, sem kvartar til Vinnueftirlitsins er hættur störfum eða hefur ákveðið að hætta, tekur stofnunin málið upp í almennu eftirliti undir félagslegum aðbúnaði. Það sama gildir ef starfsmaður óskar nafnleyndar, þá er umræða um einelti á vinnustað tekin upp í almennu eftirliti undir félagslegum aðbúnaði og umrædd kvörtun ekki nefnd.

Vinnueftirlitið fer fram á að ákveðnar upplýsingar liggja fyrir þegar kvartað er til stofnunarinnar um einelti á vinnustað. Þegar umbeðnar upplýsingar liggja fyrir boðar eftirlitsmaður Vinnueftirlitsins til fundar á vinnustaðnum með atvinnurekanda, öryggisnefnd, trúnaðarmanni eða öðrum tilnefndum fulltrúum. Möguleiki er að meintur þolandi taki einnig þátt í fundinum. Miðað er við að fundurinn verði innan 14 daga frá því að umbeðnar upplýsingar bárust.

Eftirlitsmaður Vinnueftirlitsins gefur fyrirmæli og ábendingar eftir fundinn sem geta t.d. falið í sér:

- Fyrirmæli um áhættumat og áætlun um forvarnir varðandi félagslegan aðbúnað á vinnustað.
- Fyrirmæli um að gerð sé almenn [viðbragðsáætlun vinnustaðarins gegn einelti](#).
- Fyrirmæli um að gerðar séu ráðstafanir til að bregðast við þeim vanda sem upp er kominn á vinnustaðnum.
- Fyrirmæli varðandi aðstoð eða úttekt utanaðkomandi ráðgjafa.

Samantekt, ágúst 2011

Sigríður Sigurðardóttir