

Förebyggande och hantering¹ av osakligt bemötande på arbetsplatsen

– förebyggande och ingripande

Behandlad av arbetarskydds- och samarbetsgruppen 14.9.2022



Innehåll

- Inledning
- Centrala begrepp
- Olika former av trakasserier
- Kännetecknen för osakligt bemötande
- Osakligt bemötande är inte
- Bearbetning av arbetsgemenskapernas verksamhet
- Rättigheter och skyldigheter i arbetet
- Regler för professionellt arbetsbeteende
- Principer för att lösa meningsskiljaktigheter och konflikter
- Principer för att ge respons
- Instruktioner inför trakasserier, osakligt bemötande och diskriminering
- Anvisningar för medling i arbetsgemenskapen

Trakasserier eller osakligt bemötande tolereras inte i Lovisa stads arbetsgemenskaper och organ.

Uppdagade trakasserier och osakliga bemötanden åtgärdas i enlighet med denna anvisning.

Inledning

- Förebyggande av trakasserier och osakligt bemötande är hela arbetsgemenskapens – arbetsgivarens och arbetstagarnas – gemensamma sak.
- Grund för att förebygga osakligt bemötande:
 - Rättvis ledning
 - Transparent beslutsfattande
 - Professionellt beteende på arbetsplatsen
 - Proaktiv identifiering av olägenheter och risker som beror på arbetsmiljön eller arbetsförhållandena
 - Samarbete och påverkan
- Enligt arbetarskyddslagen (§ 28) ska arbetsgivaren vidta åtgärder för att avlägsna trakasserier eller annat osakligt bemötande som medför olägenheter eller risker för den anställdas hälsa.
- Lagen förpliktar också de anställda att undvika trakasserier och annat osakligt bemötande av andra som medför olägenheter eller risker för deras hälsa.

Centrala begrepp

Osakligt bemötande

är sådant beteende eller handlande mot någon annan i arbetet som strider mot lag, allmän god sed eller de egna arbetskyldigheterna. Ofta är det systematiskt och kontinuerligt, men det kan också vara fråga om en enda händelse. Målet kan vara vilken medlem som helst i arbetsgemenskapen.

Trakasserier innebär att en person systematiskt, upprepade gånger och långvarigt blir utsatt för tryckande, kränkande eller nedsättande beteende och detta orsakar olägenheter för hälsan. Gärningsmannen kan vara en arbetskamrat, en underordnad eller en utomstående person, till exempel en kund. Situationen kan också vara förknippad med missbruk av rätten att leda arbetet. Det är fråga om en händelsekedja under vilken personen drivs in en försvarslös situation eller blir utsatt för andra negativa konsekvenser. Trakasserier är en form av osakligt bemötande, men inte den enda. I allmänspråket kallas trakasserier ofta arbetsplatsmobbing.

Centrala begrepp

Med **sexuella trakasserier** avses i jämställdhetslagen någon form av oönskat verbalt, icke-verbalt eller fysiskt beteende av sexuell natur som syftar till eller leder till att en persons psykiska eller fysiska integritet kränks, särskilt när en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller tryckande stämning skapas.

Med **diskriminering i arbetslivet** avses en situation där arbetsgivaren utan godtagbar orsak försätter en arbetssökande eller anställd i en mindre fördelaktig ställning på grund av omständigheter som har att göra med dennes person, bakgrund eller privatliv. Diskriminering i arbetslivet kan begås av arbetsgivaren eller dennes representant. Diskriminerande handlingar kan gälla annonsering av en arbetsplats, anställning, arbetsuppgifter eller arbetsförhållanden. Osakligt bemötande och diskriminering i arbetet kan vara samma eller liknande handlingar.

Olika former av trakasserier

- Icke-verbala meddelanden (till exempel ansiktsuttryck, gester, att visa oanständiga bilder)
- Att isolera från den sociala gemenskapen (till exempel inte tala eller förbjuda andra att tala med personen i fråga, inte hälsa, inte lyssna, begränsa personens åsiktsyttrande eller ständigt avbryta personen då hen talar, isolera personen så att hen arbetar isolerat från andra)
- Att ständigt omotiverat kritisera och försvåra arbetet (till exempel utesluta från information, ogiltigförklara arbete eller bedöma arbetet på andra grunder, ge meningslösa uppgifter eller uppgifter som är olämpliga eller omöjliga i förhållande till personens färdigheter eller inte ge personen några arbetsuppgifter alls)
- Att ifrågasätta anseende eller ställning (till exempel sprida felaktiga uppgifter, tala illa bakom ryggen, skälla, förödmjuka, håna eller kalla vid öknamn)
- Att kränka den personliga integriteten (till exempel skrika, komma med muntliga eller skriftliga hotelser, angripa, utsätta för direkt våld eller sexuella trakasserier och antastanden)

Kännetecknen för osakligt bemötande

Exempel på osakligt bemötande i samband med arbete:

- osaklig användning av rätten att leda arbete
- förödmjukande order
- olaglig ändring av avtalade anställningsvillkor
- uteslutning utanför informationsförmedlingen
- upprepade omotiverade ingrepp i arbetet
- återkommande ogiltigförklaring av arbetet
- omotiverad ändring av kraven på arbetets kvalitet eller kvantitet.

Exempel på osakligt bemötande i samband med interaktion:

- uteslutning utanför arbetsgemenskapen
- hot, fysiskt våld
- kränkning av integritet eller ärekränkning
- sexuella trakasserier eller antastanden
- smutskastande eller förtal av en persons ställning, rykte, egenskaper, karaktärsdrag, utseende eller privatliv, spridning av falsk information, offentlig förödmjukelse
- omotiverat ifrågasättande av hälsa, arbetsförmåga och psykisk hälsa.

Osakligt bemötande är inte

- sakliga beslut som fattats med stöd av arbetsgivarens rätt att leda arbetet, även om dessa upplevs som tråkiga
- saklig, även kritisk respons från arbetsgivaren om arbetet
- arbetsgivarens disciplinära åtgärder (till exempel varning) när de vidtas av välgrundade skäl
- arbetsrelaterade meningsskiljaktigheter mellan människor, även om de uppfattas som förolämpande
- en undersökning på uppdrag av arbetsgivaren för att utreda arbetsförmågan efter att arbetsgivaren har diskuterat problemen i arbetet med den anställda
- gemensam behandling av problem i arbete och arbetsuppgifter, såsom osakligt bemötande.

Bearbetning av arbetsgemenskapernas verksamhet

- Arbetsgivarens representanter ska se till att verksamheten är smidig. Det kan finnas olika störningar och problem i arbetsgemenskapens verksamhet. Exempel:
 - problem med arbetsmängden, kvaliteten och tidtabellen
 - avbrott i informationsflödet och samarbetet
 - arbetsbelastning
 - belastande förändringar i arbetsgemenskapen och organisationen
 - otillräcklig återhämtning eller brister i personalens kompetensresurser.

Arbetsgivarens representanter, det vill säga cheferna, bär ansvaret för att utreda och lösa störningarna och problemen.

Störningar ska alltid utredas ur arbetets perspektiv. Problemen får inte bli personifierade.

Rättigheter och skyldigheter i arbetet

Arbetsgivaren

- På arbetsplatsen utövar arbetsgivaren sin rätt att leda arbetet, i enlighet med vilken arbetsgivaren leder och övervakar sina underordnades arbete.
- Arbetsgivaren ska behandla sina anställda lika, såvida inte en avvikelse är motiverad på basis av ställning eller uppgift.
- Arbetsgivaren är skyldig att genom nödvändiga åtgärder ta hand om sina anställdas säkerhet och hälsa i arbetet.
- Arbetsgivaren ska ge den anställda introduktion i arbetet och förhållandena på arbetsplatsen.
- Arbetsgivaren ska övervaka säkerheten i arbetsätten och arbetsgemenskapens tillstånd.
- Då arbetsgivaren fått kännedom om att en anställd har utsatts för trakasserier eller annat osakligt bemötande ska arbetsgivaren vidta åtgärder för att utreda och undanröja missförhållandet.
- Arbetsgivaren får inte utsätta anställda för trakasserier eller osakligt bemötande.
- Arbetsgivaren har rätt att ge den anställda konkret arbetsrelaterad respons.

Den anställda

- Den anställda ska utföra sitt arbete omsorgsfullt under ledning av arbetsgivaren och under arbetsgivarens tillsyn.
- Den anställda är skyldig att agera enligt givna instruktioner och enligt sin ställning.
- Den anställda ska följa de anvisningar, råd och förordnanden som arbetsgivaren ger inom ramen för sin rätt att leda arbetet.
- Den anställda ska undvika att trakassera eller bemöta sina arbetskamrater på ett osakligt sätt.
- Den anställda har rätt till jämlik och lika behandling.
- Den anställda har rätt att få det handlande eller beteende som hen upplevt som osakligt utrett så fort som möjligt.

Regler för professionellt arbetsbeteende

- Att ta ansvar för att mål uppnås, för att samarbetet löper smidigt och för de egna arbetssätten
- Att följa arbetsrelaterade förordnanden, anvisningar och tidtabeller
- Att erbjuda och be om hjälp
- Att begära respons, bedöma det egna handlandet och utveckla sig själv
- Kritisk respons ges på tumanhand ansikte mot ansikte
- Gott dagligt bemötande: att hälsa och tacka
- Frågor som gäller arbetskamratens privatliv behandlas inte, om denne inte själv är på plats och tar upp dem
- Att ställa rimliga förväntningar på andra
- Förtroende för att människor i regel är välvilliga
- Ömsesidig respekt är grunden för samarbete
- Att acceptera olika arbetssätt inom gemensamt överenskomna gränser

Principer för att lösa meningsskiljaktigheter och konflikter

Lösningfokuserad metod

- Omvandla meningsskiljaktigheterna och konflikterna från problem till mål.
- Fokusera på att se framstegen i stället för att analysera orsakerna.
- Låt bli att anklaga, fokusera i stället på framgångarna.

Dialog

- Berätta öppet och på ett respektfullt sätt om situationen.
- Lyssna aktivt och säkerställ genom frågor att du förstått saken.
- Se till att samtalet är en dialog.
- Målet är att uppnå en delad förståelse av situationen och hitta en lösning.

Dubbelloopmodell

- Berätta allt du vet om saken och lyssna på vad de andra har för uppfattning av samma sak.
- Testa dina observationer och slutledningar genom att ställa öppna frågor och kom tillsammans fram till en konsensus, det vill säga det minimum som bägge är villiga att godkänna.

Principer för att ge respons



- **Ta kontakt** och skapa utrymme för öppen interaktion: "Vad fint att jag träffade på dig nu. Det finns en fråga som jag skulle vilja diskutera med dig – passar det att vi diskuterar saken nu en stund?"
- **Omvandla problemet till en önskan.** I stället för att anklaga den andra, berätta vad du önskar dig av hen.
- **Motivera din önskan eller ditt förslag och berätta vilken nytta** du själv eller andra har av önskemålet eller förslaget.
- **Ingjut optimism och tro** på att personen kan agera på det sätt som du önskar.
- **Kom överens om saken och ge respons.** Då vi gett någon respons behöver vi avsluta diskussionen på något sätt. Fråga därför till exempel hur den andra känner sig efter diskussionen eller ge hen positiv respons på att ni klarade av att diskutera saken i god anda samt tacka för ni kom fram till en överenskommelse.

(Ben Furman)

Direktiv (för den anställda) inför trakasserier, osakligt bemötande och diskriminering

15

1. Informera alltid först den person som kränkt dig att du inte godkänner dennes handlande. Berätta tydligt och konkret vad som var osakligt i handlandet. Be hen att sluta med detta beteende eller handlande. Om du inte vågar ta kontakt ensam, be en arbetarskyddsfullmäktig, förtroendemannen eller en annan arbetskamrat att vara med och meddela ärendet med dennes stöd.
2. Om det osakliga bemötandet fortsätter, anmäl det till din chef. Anmälan ska vara tillräckligt specificerad för att arbetsgivaren ska kunna ingripa. Då chefen mottagit anmälan måste chefen utreda ärendet. Detta kräver i regel att chefen får kännedom om vem som anses ha betett sig osakligt. Om du inte uppger ett namn begränsar detta avsevärt chefens möjligheter att utreda och lösa ärendet. Detsamma gäller en situation där du inte tillåter att ärendet behandlas i ditt eget namn.
3. Om din chef inte vidtar åtgärder med anledning av din anmälan, kontakta hans chef eller den högre ledningen. Om fortfarande inga åtgärder vidtas för att utreda ärendet, kontakta ditt fackförbund eller arbetarskyddsmyndigheten.
4. Gör en **WPro-anmälan** om situationen. Ange plötslig fysisk eller psykisk belastning eller långvarig fysisk eller psykisk belastning som typ av fara.

Direktiv (för chefen) för hantering av trakasserier och osakligt bemötande

16

Arbetsgivarens skyldighet att agera uppstår när arbetsgivaren får kännedom om ärendet. Arbetsgivaren har alltid denna skyldighet, oavsett om det osakliga bemötandet sker mellan anställda eller mellan en anställd och hans chef. Enligt både arbetarskydds- och jämställdhetslagen ska arbetsgivaren agera även när en anställd i sitt arbete har blivit utsatt för sexuella trakasserier eller trakasserier på grund av kön.

Utredning av situationen

- Arbetsgivaren är skyldig att utreda alla anmälningar om trakasserier och osakligt bemötande så långt det går. Detta gäller även situationer där namnet på den som agerat osakligt inte anges.
- Situationen måste redas ut utan dröjsmål, i tillräcklig omfattning och opartiskt innan åtgärder vidtas. Arbetsgivaren har rätt att använda sig av interna och externa experter, till exempel företagshälsovården eller en medlare. Även i dessa situationer har arbetsgivaren det övergripande ansvaret för utredningen.

Direktiv (för chefen) för hantering av trakasserier och osakligt bemötande

17

Bedömning

- Utifrån utredningen ska arbetsgivaren bedöma om det är fråga om dåligt beteende på arbetsplatsen, trakasserier eller annat osakligt bemötande. Bedömningen ska göras utgående från fakta, det aktuella fallet och så objektivt som möjligt. Slutresultatet måste meddelas parterna tydligt.
- Om det konstateras att det är fråga om förbjudet handlande enligt arbetarskyddslagen ska arbetsgivaren vidta tillräckliga åtgärder för att få slut på det. Vid valet av åtgärder ska de anställda behandlas konsekvent och jämlikt.

Åtgärder

- Arbetsgivaren måste med de medel arbetsgivaren har tillgång till se till att konstaterade trakasserier eller osakliga bemötanden upphör. Vid behov får arbetsgivaren använda ledningsåtgärder eller disciplinära åtgärder, såsom överföring av den som betett sig osakligt till en annan arbetsstation, arbetstidsarrangemang och utfärdande av varning.

Direktiv (för chefen) för hantering av trakasserier och osakligt bemötande

18

- Arbetsgivarens representant och parterna kommer sinsemellan överens om vad som meddelas till arbetsgemenskapen om hanteringen av situationen och slutresultatet samt hur. Om inget samförstånd uppnås avgör arbetsgivaren frågan. Det är viktigt att till exempel berätta att situationen har utretts och avgjorts, att alla ska bete sig professionellt på arbetsplatsen och att man kommer att ingripa i uppdagat osakligt beteende. Arbetsgemenskapen behöver å sin sida avstå från att älta ärendet och hur det hanterats och avgjorts.

Uppföljning

- Arbetsgivaren ska följa upp situationen och ingripa omedelbart om de gemensamt överenskomna förfarandena inte följs. Situationen ska följas upp under en tillräckligt lång tid.
- **Behandling av WPro-anmälan:** diskutera saken med personen i fråga, anteckna överenskomna åtgärder och uppföljning i WPro och markera behandlingen som slutförd.

Anvisningar för medling i arbetsgemenskapen

- Arbetsgemenskapsmedling är en verksamhetsmodell för arbetsplatser i konfliktsituationer som man inte klarat av att lösa med arbetsgemenskapens egna åtgärder.
- Dess syfte är att finna en tillfredsställande lösning för alla parter i en tvist, meningsskiljaktighet eller konflikt. Medlare löser inte tvister på parternas vägnar, utan möjliggör försoning. Hen styr processen, vars slutresultat parterna fastställer själva. Medlaren ser till att alla behandlas på ett tryggt och jämlikt sätt och blir hörda.
- I Lovisa stad kan arbetarskyddschefen eller Mehiläinens företagspsykolog fungera som utbildad medlare.
- Ta kontakt: Anne Saarnio-Jokinen, tfn 040 583 06 64, anne.saarnio-jokinen@loviisa.fi