

Ny rutin –Norra innerstaden



Ny rutin för utredning av diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling

Syfte-

Förstå, förebygga och hantera

- Inför mötet Information till chefer/ Information till medarbetare
- Bakgrund-Individens reaktioner
- Andra verktyg
- Ny rutin, Insatser och metoder Utredande samtal / Utredning

Om vi hinner

- Ansvar
- Definitioner
- Insatser och metoder
- Arbetsrätten

Individens reaktioner

- Förvirrad och osäker
- Självtilliten sviktar och tankarna blir blockerade
- Sämre självkänsla och prestations förmåga
- Sämre social förmåga
- Ökad frånvaro
- Sjukskrivning, psykisk ohälsa, depression, PTSD, suicid

Tecken på ohälsosam arbetsbelastning

- Sjukskrivningar, sjuknärvaro, hög personalomsättning
- Lägre kvalitet på arbetsresultatet
- Bristande motivation, nedstämd, mer lättirriterade
- Olyckstillbud – anställda tar större risker, till exempel genom att inte använda säkerhets- och förflyttningsutrustning
- Överhoppade pauser
- Anställda visar sämre förmåga att koncentrera sig, är mer glömska och har svårare att komma igång och ta initiativ, och att fatta beslut.
- Konflikter, svårigheter att samarbeta, kränkningar.
- Värk, sömnbesvär, mag-tarmbesvär

Signaler på ohälsa på olika organisationsnivåer



Ledarskap, medarbetarskap och arbetsmiljö hänger ihop

Medarbetarskap:

Jag arbetar för Norra innerstaden

Jag litar på mina kollegor

Jag tar ansvar för min utveckling

Jag tar initiativ och ansvar

Ledarskap:

Utmanar till förändring

Vara en förebild

Situationsanpassa

Uppmuntra och inspirera

Arbetsmiljö:

Tydligt uppdrag

Delaktighet och dialog

Samarbete och teamarbete

Ett systematiska arbetsmiljöarbete



Verktyg

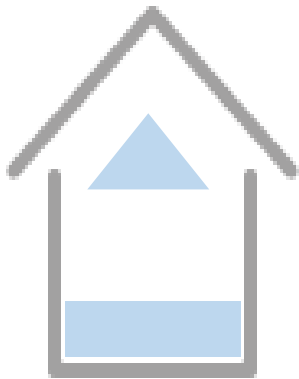
- Medarbetarundersökning
 - Konflikthantering
 - Medling
 - Arbetsmiljöundersökning
 - OSA-enkät (prevent) OSA-koll (sunt arbetsliv)
 - Riskanalys OSA (Kränkande särbehandling, Arbetstid, Arbetsbelastning)
 - Arbeta med Friskfaktorer
 - "One to one"
 - Medarbetarsamtal
 - Hälsosamtal-Omtankesamtal
 - Utredande samtal
 - Utredning -Faktaundersökning
-
- Alla fyller sin funktion och är viktiga verktyg!

Riskbedöma OSA

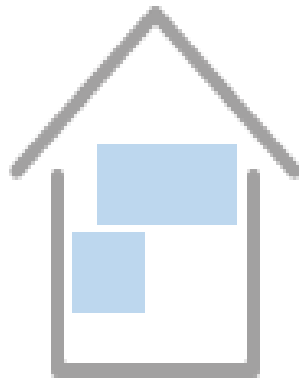


Arbetsplatser med hög och ökande sjukfrånvaro kan ha flera olika arbetsmiljöutmaningar

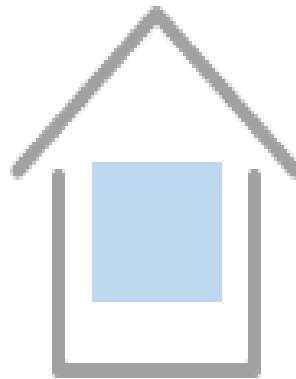
Exempel från intervjuer och enkäter avseende **arbetsplatser med hög och ökande sjukfrånvaro**:



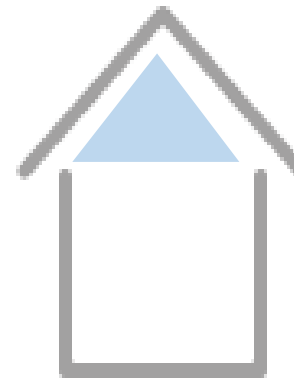
**Mobbing,
konflikter och
informella ledare**



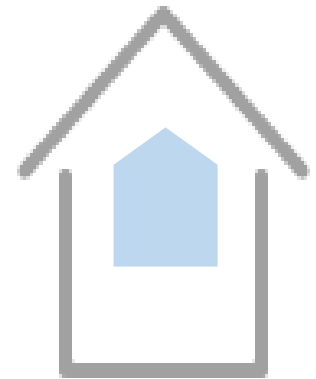
**Etisk stress och
samvetsstress samt
rollkonflikter**



**Hög arbetsbelastning
och överbeläggningar**



**Icke-närvarande
chefer och/eller
många chefsbyten**



**Otydliga roller
och ansvar**

Källa: Intervjuer (44 st.) med HR-direktörer, HR-strateger, bitr. hälso- och sjukvårdsdirektör, specialister i allmänmedicin, rehabiliteringskoordinatorer, företagshälsa, avdelnings- och verksamhetschefer m.fl. Enkätundersökning (arbetsgivarenkät n=281, vårdgivarenkät n=141) SKL och Lumell Associates analys

Ny Rutin

Vad ska en lokal rutin innehålla?

- Vart medarbetaren kan vända sig (närmaste chef, högre chef, utsedd person på HR eller skyddsombud)
- Utredande samtalet (vem gör det, opartiskhet, saklighet)
- Vad händer sen (utredning görs av opartisk person med rätt kompetens och som de berörda har förtroende för)
- Hur utsatta (både den som anmäler och den som blir anmäld) snabbt kan få hjälp (HR, företagshälsovård)
- Vem ansvarar för utredningen?
- Vad händer med informationen?
- Uppföljning (vem, när, hur, deltagare)

Anmälan

- När det kommit till chefens kännedom ska chefen skyndsamt undersöka vad som hänt
- Anmälan kan vara både muntlig och skriftlig
- Den första undersökningen sker genom ett objektiva **utredande samtal** med den som känner sig utsatt för att få kunskap om händelsen/händelserna och kunna avgöra vilken lagstiftning som är aktuell eller att det kan röra sig om ett arbetsledningsbeslut

Anmälan kommer in



Undersökande samtal



Diskriminerings-
lagen

Arbetsmiljö-
lagen

Arbetslednings-
rätt

Andra
orsaker

Vid misstanke om olämpliga beteenden

- Samtal med den utsatta enskilt. Klargöra vad som hänt.
- Erbjud den utsatta krisstöd/samtalsstöd.
- Samtal med övrig(a) inblandade enskilt. Klargöra vad som hänt.
- Ska finnas **tydliga policys/ rutiner** kring hur hantera KS.

1.Vem som tar emot informationen om att kränkande särbehandling förekommer,

2. Vad som händer med informationen, vad mottagaren ska göra,

3. Hur och **var** den/de som är utsatta snabbt kan få hjälp.

Arbetsgivaren ska göra **rutinerna kända för alla arbetstagare.**

Chefens stöd vid utredande samtal

- Syftet med utredande samtal
- Att tänka på vid utredande samtal
- Att ta ställning till
- Information om processen
- Kontakta HR
- Återställa en hållbar och inkluderande arbetsmiljö, få oönskade beteenden att upphöra

Intervjufrågor vid utredande samtal:

Här nedan är exempel på frågor som kan ställas vid utredande samtal.

- Berätta om händelsen såsom du minns den?
- När inträffade det (datum, tidpunkt)?
- Var hände det?
- Vad blev sagt?
- Hur reagerade du och NN?
- Fanns det några vittnen till händelsen? Vad är din relation till berörda parter?
- Har du pratat med andra om det här?
- Har detta inträffat tidigare?
- På vilket sätt upplevde du dig utsatt?
- Har du medvetandegjort NN om hur du upplevde situationen
- Kontrollera eventuella oklarheter och be om förtydliganden vid behov.

Sammanfatta avslutningsvis samtalet så att ni har samma bild.

Information till medarbetare- Känner du dig utsatt!

- Säg ifrån till den som utsätter dig.
- Om oönskat beteende ändå fortsätter tala med din chef
- Trygg och inkluderande arbetsmiljö
- Arbetsledningsrätten
- Definitioner- olika oacceptabla beteenden
- Stöd facklig organisation, skyddsombud
- Stöd företagshälsovård

Utredning

Grundprinciper:

Det första steget som arbetsgivare är att göra sig en tydlig bild av situationen. Om det framkommer att **situationen är allvarlig**, att den pågått en **längre tid** eller att någon har **drabbats av ohälsa** samt att det finns en risk att det har ett samband med arbetsmiljön så är det av vikt att genomföra en utredning och klargöra vad som hänt.

- Det centrala är att den som genomför utredningen ska vara **kompetent, oberoende** och ha **parternas förtroende**.
- **Objektivitet**: Utredare ska undersöka grunden för anklagelser genom faktainsamling.
- **Konfidentialitet - inte anonymitet**: Innebär att bara personer som är parter eller vittnen involveras i processen och att anklagelser eller vittnesmål inte kan lämnas anonymt.
- **Replikrätt**: Parterna ges alltid rätt att bemöta anklagelser och ge sin egen version av vad som hänt.

Faktaundersökning

Processen:

- Alltid två utredare
- Uppdragsgivare utses internt
- Information till parterna
- Intervjuerna sker alltid i en specifik ordning -anmälare/anmäl(a) – vittnen
- Faktainsamling, konfidentialitets principen
- Möjliga utgångar av utredningen
- Skriftlig rapport med bedömning
- Underlag för arbetsgivarens fortsatta åtgärder

Resultatet av utredningen

- Arbetsgivaren ska vidta åtgärder för att förhindra att det händer igen
 - Information till medarbetare, utbildningsinsatser, översyn av riktlinjer och rutiner
- Om det är en enskild person som har kränkt, trakasserat eller sexuellt trakasserat kan det bli åtgärder arbetsrättsligt
 - Varning, förflyttning, uppsägning

Dokumentation

- Det är viktigt att dokumentera handläggningen i ärendet för att kunna följa de olika stegen man vidtagit.
- När en utredning startar så är det viktigt med dokumentation. Skilj mellan utredningens anteckningar och egna anteckningar.
- Om en kvalificerad utredning lämnas över från exempelvis en extern utredare till en kommunal verksamhet gäller offentlighetsprincipen och utredningen räknas som en inkommen handling. Om någon därefter begär ut denna handling ska arbetsgivaren genomföra en sekretessprövning.

Viktigt att tänka på:

- ✓ Rättssäkra utredningar av kränkningar, trakasserier och diskriminering. Vid allvarliga tillbud och anmälningar.
- ✓ Det är viktigt att inte ta ställning och välja sida utan ha ett förhållningssätt som präglas av objektivitet och saklighet. Man kan stötta individer ändå, och det är viktigt att erbjuda stöd för både den som är utsatt och den som är utpekad.
- ✓ Dra inte för snabba slutsatser kringåtgärder/insatser, tänk SAM (undersöka, riskbedöma, åtgärda, följa upp).
- ✓ Det är en påfrestande situation att befinna sig i och man vet inte vem som har gjort vad.
- ✓ Det får inte på något vis heller handla om repressalier i hanteringen av de olika delarna i ärendet. Det kan vara viktigt att ha ett oberoende stöd t.ex. via extern resurs.
- ✓ Kom överens om vad som ska sägas/inte sägas till övriga medarbetare
- ✓ Arbeta på de olika nivåerna: individ- grupp och organisatorisk nivå

Ansvar

Arbetsgivarens ansvar

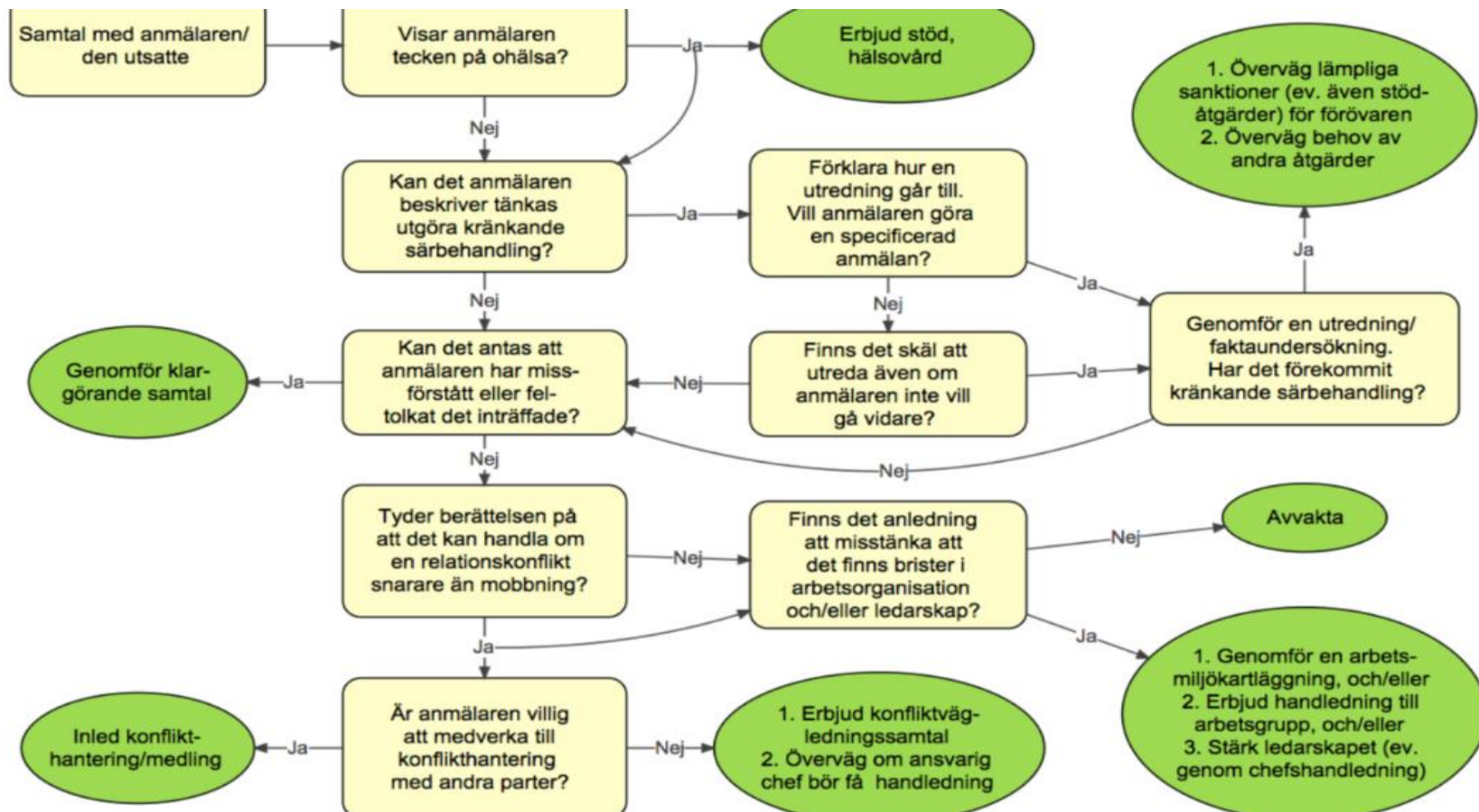
- **När arbetsgivaren får kännedom om** tex direkt diskriminering eller kränkande särbehandling finns en **utredningsskyldighet** i både diskrimineringslagstiftningen och arbetsmiljölagstiftningen.
- I stadens personalpolicy framgår att stadens arbetsmiljö ska vara fri från kränkande särbehandling och sexuella trakasserier, diskriminering och repressalier. **Dessa beteenden ska aldrig vara accepterade på en arbetsplats.**
- Chefer som har **ett arbetsmiljöansvar** ska ha **kunskaper om hur man förebygger och hanterar** kränkande särbehandling och diskriminering. Även om **alla** på en arbetsplats har **ansvar för hur man bemöter och pratar med varandra** har vi som **arbetsgivare ett särskilt ansvar för att uppmärksamma oacceptabla beteenden.**

Medarbetarens ansvar

- Som medarbetare har man ett ansvar att **följa de rutiner** som finns på arbetsplatsen gällande att bland annat **förebygga ohälsa och olycksfall**. (AML 3 kap § 4).
- **Som medarbetare ska man även medverka i det systematiska arbetsmiljöarbetet.**
- I stadens personalpolicy framgår att stadens arbetsmiljö ska vara fri från kränkande särbehandling och sexuella trakasserier, diskriminering och repressalier. **Det innebär att man som medarbetare även ska delta i eventuella utredningar.**

Viktigt att förebygga kränkningar:

- I många fall går det att förhindra att kränkande särbehandling uppstår på arbetsplatsen långt innan det är en verklighet. Ofta handlar det om att **se och motverka konflikter**.
- Konflikter är något mänskligt och naturligt som kan uppstå på arbetsplatser och behöver inte vara så dramatiskt. Ofta blir det **ett problem om ingen tar tag i det, och att det över tid kan leda till kränkningar**.
- En av anledningarna till att varför det är så viktigt att hela tiden jobba för att motverka kränkningar, diskriminering och trakasserier på arbetsplatsen är **att det är så tydligt kopplat till psykisk ohälsa**.



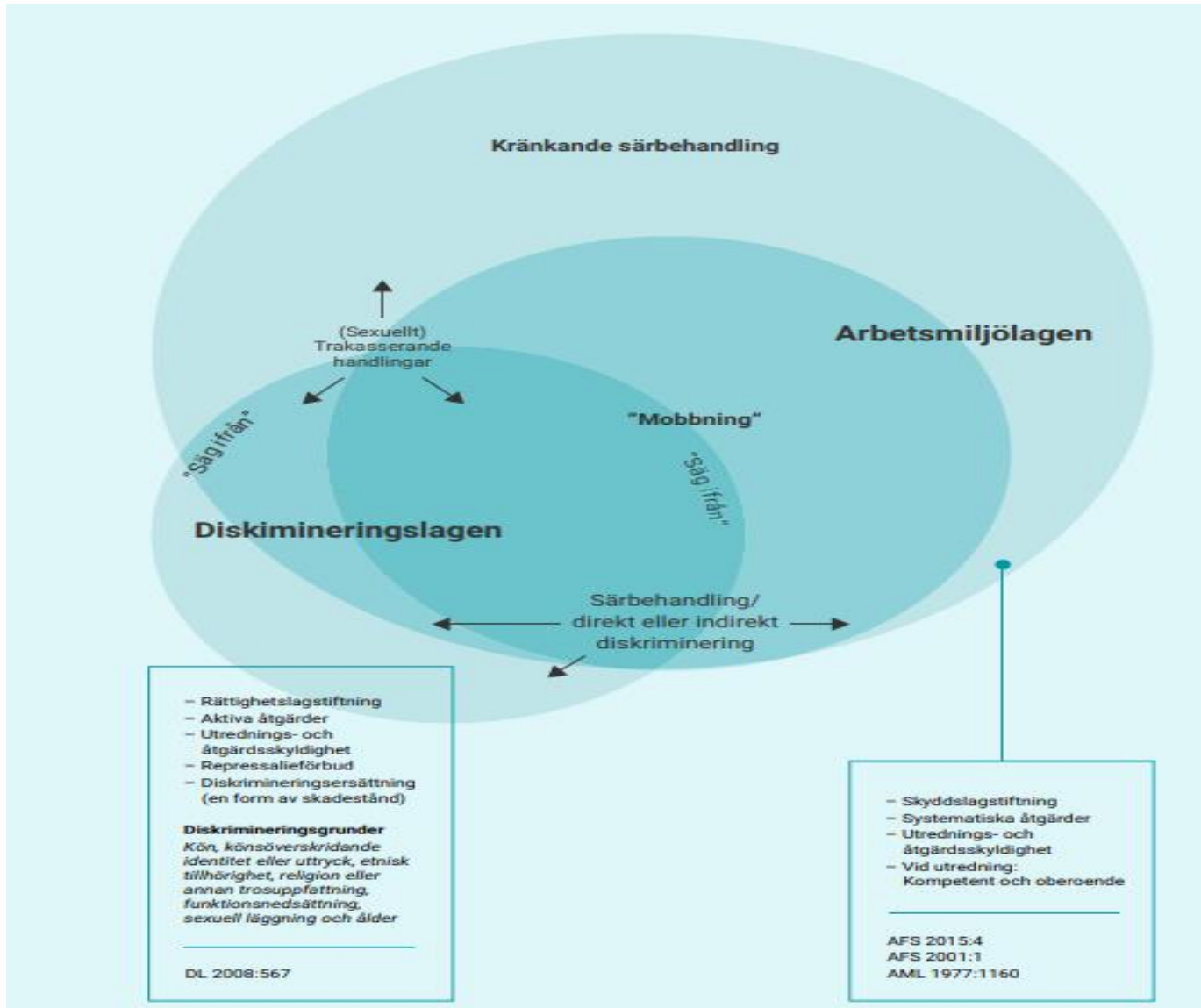
Definitioner

Kränkande särbehandling

- **Kränkande särbehandling:** Definieras enligt arbetsmiljölagen som ”*Handlingar som riktas mot en eller flera arbetstagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap*”. Enligt den nu rådande definitionen behöver det alltså inte handla om upprepade beteenden.
- **Mobbning:** Definitionen av mobbning liknar den ovanstående definitionen av kränkandes särbehandling. Därutöver innebär mobbning att de kränkande beteendena *upprepas och förekommer över tid* samt att det kan finnas en *maktobalans* mellan parterna. Mobbning är inte ett juridiskt begrepp, det förekommer alltså inte i arbetsmiljölagen eller diskrimineringslagen.

Trakasserier, sexuella trakasserier

- **Trakasserier:** Definieras enligt diskrimineringslagen som ett oönskat beteende som kränker någons värdighet med koppling till någon av de **sju diskrimineringsgrunderna**; kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.
- **Sexuella trakasserier** är trakasserier av sexuell natur, t.ex. oönskad beröring och sexuella anspelningar.



Exempel på kränkande särbehandling

- **Systematiskt ignorera en person, tex genom att inte tala till eller lyssna på.**
- **Försvåra arbetets utförande tex genom att undanhålla information.**
- **Förlöjliga, hota, förtala (gäller även på tex sociala medier).**
- **Omotiverat frånta eller förändra arbetsuppgifter.**
- **Angripa någon fysiskt, skrika aggressivt, använda grova svordomar och könsord som skapar obehag hos kollegor.**
- **Utsätta andra för skämt eller practical jokes som är ägnade att göra bort personen eller utsätta dem för annat obehag.**

Kränkande handlingars olika uttryck

- Kränkningar kan ta sig många olika uttryck på en arbetsplats och de är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Att bli exkluderad från möten, att bli ignorerad, bli utsatt för sexistiska skämt, nedsättande ord, ryktesspridning, förlöjligande är exempel på kränkande särbehandling.

Lagstiftning

Arbetsmiljölagstiftningen (AML)

Arbetsmiljöverkets författningssamling (AFS) gällande organisatorisk och social arbetsmiljö 2015:4

- 13 § Arbetsgivaren skyldighet att klargöra att kränkande särbehandling inte accepteras i verksamheten . Arbetsgivaren ska vidta åtgärder för att motverka förhållanden i arbetsmiljön som kan ge upphov till kränkande särbehandling
- 14 § Arbetsgivaren ska se till att det finns rutiner för hur kränkande särbehandling ska hanteras. Arbetsgivaren ska göra rutinerna kända för alla arbetstagare.

Arbetsmiljölagen- kränkande särbehandling

Arbetsgivarens förebyggande arbete:

AML:

- arbete ska planläggas och anordnas så att det ska utföras i en sund och säker miljö (2 kap 1-2 §§)
- Arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagare utsätts för ohälsa eller olycksfall (3 kap 2 §, 1 st)

SAM, AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete:

- arbetsgivaren ska undersöka, utreda, åtgärda och följ upp risk för ohälsa.

Arbetsmiljö – kränkande särbehandling

Arbetsgivarens förebyggande arbete

OSA, (AFS 2015:4) organisatorisk och social arbetsmiljö

- Klargöra att kränkande särbehandling inte accepteras i verksamheten (13 §)
- Vidta åtgärder för att motverka förhållanden i arbetsmiljön som kan ge upphov till kränkande särbehandling (13 §)
- Ta fram rutiner för hur kränkande särbehandling ska hanteras (14 §)

Arbetsmiljölagstiftningen

Utredningsskyldigheten gällande kränkande särbehandling:

AFS Systematiskt arbetsmiljöarbete 2001:1

- §8 regelbundet undersöka
- §9 om någon arbetstagare råkar ut för ohälsa eller olycksfall ska arbetsgivaren utreda.

Diskrimineringslagen

- **1 kap §4** I lagen avses med diskriminering: direkt, indirekt diskriminering, bristande tillgänglighet, trakasserier, sexuella trakasserier, instruktioner.
- **1 kap §5** Sex diskrimineringsgrunderna, kön, könsöverskridande identitet och uttryck, etniska tillhörighet, funktionsnedsättning, sexuell läggning, ålder.
- **2 kap §1** Vilka som berörs av diskrimineringsgrunderna, anställda, praktikanter, inhyrda, de som söker arbete.
- **2 kap §3** Skyldighet att utreda
- **2 kap §18** Förbud mot repressalier

Tillsynsmyndigheter

Diskriminerings- ombudsmannen

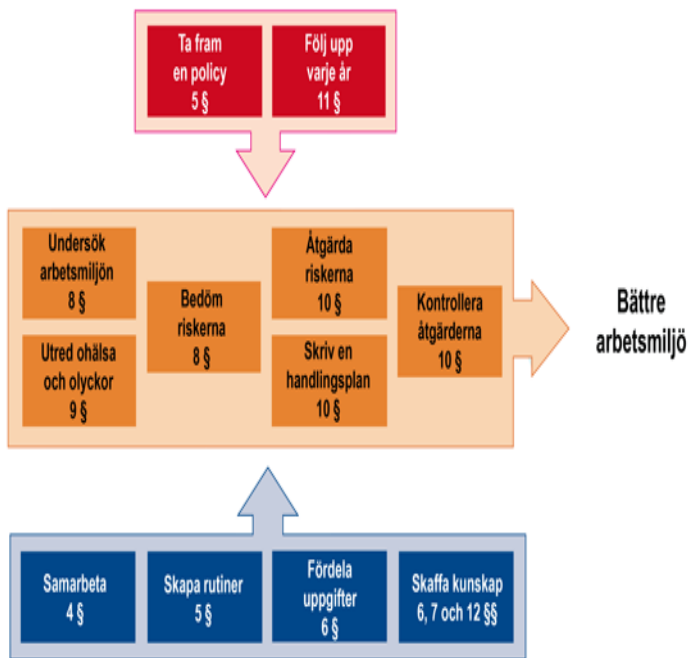
- Utövar tillsyn att över att diskrimineringslagen följs
- Kunskap, stöd och vägledning
- Genomför egna utredningar efter anmälan från enskilda personer
- DO kan begära in handlingar

Arbetsmiljöverket

- Inspekterar att Arbetsgivaren följer lagstiftningen och meddelar juridiskt bindande föreskrifter
- Inspekterar att rutiner finns
- Gör inte några egna utredningar på individnivå

Förebyggande arbete/ aktiva åtgärder

Undersöka åtgärda och följa upp SAM och Aktiva åtgärder



Dokumentation

Dokumentation

- Det är viktigt att dokumentera handläggningen i ärendet för att kunna följa de olika stegen man vidtagit.
- När en utredning startar så är det viktigt med dokumentation. Skilj mellan utredningens anteckningar och egna anteckningar.
- Om en kvalificerad utredning lämnas över från exempelvis en extern utredare till en kommunal verksamhet gäller offentlighetsprincipen och utredningen räknas som en inkommen handling. Om någon därefter begär ut denna handling ska arbetsgivaren genomföra en sekretessprövning.

Orsaker till kränkande särbehandling eller diskriminering

Orsaker

Exempel:

- Obalans mellan krav och resurser
- Otydliga roller och ansvarsområden
- Hög arbetsbelastning
- Frånvarande/ otydligt/ informellt ledarskap
- Omorganisation
- Värderingar

Diskussion: vad kan det även mer vara för orsaker?

Upplevelser och lagstiftning:

- Upplevelser av kränkande särbehandling, trakasserier/diskriminering är individuell – det som upplevs kränkande av en person kanske inte alls gör det av en annan. Dock kan det vara en stor skillnad på vad någon upplever som kränkande särbehandling och vad som faktiskt är det enligt lagstiftningen.

Personalpolicyn = arbetsmiljöpolicy

- Stadens verksamheter kännetecknas av respekt för alla människors lika värde. Våra arbetsplatser genomsyras av jämställdhet, jämlikhet och frihet från diskriminering.
- Vår arbetsmiljö är fri från kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier, diskriminering och repressalier.