



Hur bemöter vi varandra? – Vi är varandras arbetsmiljö

Anvisning för förebyggande och hantering av osakligt bemötande

HR-enheten

xx.xx.2023



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Innehållsförteckning

Hur bemöter vi varandra? – Vi är varandras arbetsmiljö.....	1
Innehållsförteckning	2
1. Bemötande och välmående i arbetet.....	3
2. Förebyggande arbete.....	3
3. Olika typer av osakligt bemötande.....	5
3.1 Mobbning, trakasserier och diskriminering	5
3.2. Vad är inte osakligt bemötande	7
4. Utredning av osakligt bemötande	8
4.1 Vad ska den som upplever sig bli utsatt för osakligt bemötande göra?.....	8
4.2 Närchefens ansvar och skyldigheter.....	8
4.3 Då utövaren av osakligt bemötande är en närchef.....	10
4.4 Då en närchef blir osakligt bemött.....	10
4.5 Arbetsgemenskapens skyldigheter	10
4.6 Personalrepresentantens och stödpersonens roll	11
4.7 Företagshälsovårdens roll	11
4.8 Då utövaren av osakligt bemötande är patient eller klient	11
Dataskydd och sekretess.....	12
Relevant lagstiftning	12
5. Processbeskrivning för hantering av osakligt bemötande.....	13

1. Bemötande¹ och välmående i arbetet

Alla anställda vid Österbottens välfärdsområde förutsätts visa respekt för varandra och bemöta varandra korrekt och på ett trevligt sätt.

I arbetsgemenskapen har vi ett kollektivt ansvar för att alla anställda ska kunna koncentrera sig på sin grundläggande uppgift, det vill säga på att utföra arbetet - och i gengäld få känna arbetsglädje. Vi tillämpar nolltolerans vad gäller osakligt bemötande, t.ex. att behandla varandra illa, mobba, trakassera, diskriminera eller hota med hämndaktioner på arbetsplatsen.

I dessa anvisningar beskrivs förebyggande arbete, olika typer av osakligt bemötande och samt hur man ska gå tillväga vid utredning och hantering av osakligt bemötande. Dessutom åskådliggörs arbetstagares, närchefens, arbetskamraters och övriga parter rättigheter och skyldigheter i detta sammanhang. I arbetsgemenskapen förutsätts alla parter via sina handlingar och attityder arbeta för att välmående, trivsel och arbetshälsa ska säkras. Eventuella fall av osakligt bemötande ska behandlas omedelbart i enlighet med vad som beskrivs i dessa anvisningar.

2. Förebyggande arbete



Säg hej!

Osakligt bemötande inverkar skadligt på arbetsgemenskapen, eftersom arbetsklimatet och samarbetet försämras för alla parter. Av denna orsak blir det förebyggande arbetet synnerligen viktigt. I detta sammanhang har alla parter i arbetsgemenskapen ett gemensamt ansvar.

Med hjälp av förebyggande arbete kan man minska på förekomsten av såväl konflikter som osakligt bemötande på arbetsplatsen. Konflikter i arbetsgemenskaper innebär att man är av olika åsikter i olika ärenden, t.ex. gällande ledarskap, organisering av arbetet, gemensamma spelregler, uppgiftsbeskrivning, introduktion och likvärdigt bemötande av människor.

Förebyggande arbete sker bl.a. då:

- arbetsgemenskapen fungerar i enlighet med uppgjort samarbetsavtal och överenskomna strategier och målsättningar.
- man reagerar snabbt på konflikter som uppstår.
- närchefen behandlar personalen rättvist.
- arbets- och ansvarsfördelning är klar.

¹ Det sätt på vilket en person beter sig mot eller behandlar en annan (ofta, men inte alltid, enskild) person.

- information och kommunikation är öppen. Alla deltar aktivt i ärenden som behandlas på personalmöten.
- utvecklingssamtal hålls regelbundet. Både närchef och arbetstagare deltar aktivt.
- man strävar till att ha en tillåtande atmosfär där alla anställda ska känna att de får och kan uttrycka en åsikt i olika frågor.
- det finns anvisningar på enheterna för hur man ska agera när osakligt bemötande förekommer. Närchefen informerar personalen om dessa anvisningar.
- man tar väl hand om nyanställda, sommarjobbare, vikarier och praktikanter, bl.a. genom att erbjuda dem tillräcklig introduktion.
- alla i arbetsgemenskapen är medvetna om att arbetsgivaren konsekvent ingriper i osakligt bemötande.
- vi reagerar sakligt. Vi baktalar inte varandra. Konstruktiv kritik och respons ges på ett sakligt sätt ansikte mot ansikte.

Föreställningen av Österbottens välfärdsområde som arbetsgivare skapas i vardagen på enheterna. I en tid då vi har stora utmaningar att rekrytera arbetstagare till en bransch med utmanande arbete är det ännu viktigare med gott bemötande. Därför är det speciellt viktigt att ta väl hand om nyanställda, praktikanter och sommarjobbare. En praktikperiod är den första kontakten med arbetet inom den egna branschen. En lyckad och positiv upplevelse fördjupar kunskaperna och stärker intresset för det blivande yrket. Genom ett gott bemötande skapar vi oss en image, som är viktig vid t.ex. rekrytering.

Gott bemötande

- Visa intresse för din kollegas arbetsuppgifter. (Hur gick det med ditt möte igår eller fick du ordning på datorstrulet?)
- Hälsa på varandra. Bättre att säga hej en gång för mycket än inte alls.
- Svara på frågor du får i mejl.
- Ge respons och beröm. Sträva till att vara så konkret som möjligt. (Vad var det som var bra?)
- Hjälp andra och ta själv emot hjälp.
- Säg tack! Visa tacksamhet då du får hjälp.

3. Olika typer av osakligt bemötande

Med osakligt bemötande avses sådant beteende eller sådana handlingar 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 enstaka händelse.

Osakligt bemötande kan förekomma i olika sammanhang. Den vanligaste formen torde vara att en eller flera arbetstagare utövar osakligt bemötande mot en annan arbetstagare. Det kan också förekomma situationer där en eller flera arbetstagare utövar osakligt bemötande mot en närchef eller en närchef utövar osakligt bemötande mot en eller flera arbetstagare. Osakligt bemötande är lika förbjudet, oavsett mellan vilka parter det förekommer.

Osakligt bemötande i sociala medier

Nolltolerans tillämpas även i de fall då osakligt beteende, hot och kränkningar sker via exempelvis e-post och sociala medier (också utanför arbetstiden). På samma sätt som vi inte betar oss osakligt mot våra kollegor på arbetsplatsen, så betar vi oss inte heller osakligt mot dem på sociala medier.

Om arbetsgemenskapen använder sociala medier, t.ex. har en gemensam whatsapp-grupp, ska man tillsammans komma överens om tydliga spelregler gällande beteende och kommunikation i gruppen.

Välfärdsområdet har också en *verksamhetsmodell för personer/enheter som utsätts för negativ uppmärksamhet*.

3.1 Mobbning, trakasserier och diskriminering

3.1.1 Mobbning

Med mobbning avses upprepat, systematiskt negativt bemötande, kränkningar, nedtryckningar och förödmjukande eller en situation där en eller flera personer utsätts för trakasserier inom en social grupp t.ex. på en arbetsplats. Mobbning förekommer i olika former. En del är outtalade, svåra att märka och bevisa, andra är klart synliga och hörbara. Mobbning kan indelas i flera olika kategorier, varav fysisk och psykisk mobbning beskrivs mera utförligt nedan.

Med *fysisk mobbning* avses en aggressionshandling där en eller flera personer avsiktligt och handgripligen tillfogar en annan eller flera andra personer kroppsskada, sjukdom eller smärta. Det är i lag förbjudet att uppsåtligt tillfoga en annan människa skada.

Med *psykisk mobbning* avses sådan verksamhet som begränsar en människas samarbetsmöjligheter, skadar sociala relationer och rykte, försämrar kvaliteten på yrkes- och arbetssituationen, äventyrar hälsan samt syftar till att utestänga en person från arbetsgemenskapen. Psykisk mobbning kan vara verbal eller nonverbal till sin karaktär.

Exempel på psykisk mobbning är:

- *Svartmålning, kritik av arbete och privatliv* - framträder bl.a. som prat bakom ryggen, spridning av osanningar, kränkande ryktesspridning.
- *Utestängning från gemenskapen* - framträder bl.a. genom att ingen pratar med ifrågavarande person, iskall tystnad, nedsättande miner och målmedveten utestängning, vilket betyder att personen inte fritt får framföra sina åsikter.
- *Ändring av arbetsuppgifternas innehåll och mängd* - framträder bl.a. som oskälig minskning eller ökning av arbetsmängd eller kvalitet, överdriven kontroll och detaljerat ingripande i arbetsprestationen, vilket leder till att personens arbets- och livssituation kränks. Personen ges obetydliga arbetsuppgifter eller inga arbetsuppgifter överhuvudtaget.
- *Hotelser* - framträder bl.a. som hotelser via brev eller telefon, personen skälls ut och baktalas i arbetskamraternas eller klienternas/patienternas närvaro.
- *Ifrågasättande av psykisk hälsa* - framträder bl.a. som utskällning genom benämningar som "galen" eller "konstig" eller som förslag eller antydningar (gjorda i mobbningsssyfte) att söka sig till vård eller undersökning.

3.1.2 Trakasserier

Trakasserier handlar om systematiskt och fortlöpande negativt beteende. Trakasserier är till exempel upprepade hot, skrämmande beteende, elaka och antydande budskap, nedsättande och föraktfullt tal, fortlöpande grundlös kritik och försvårande av arbetet, ifrågasättande av rykte eller ställning, isolering från arbetsgemenskapen, sexuella trakasserier. Den här typen av beteende kan skada eller äventyra arbetstagarens hälsa.

Trakasserier kan också anknyta till missbruk av direktionsrätten. Exempel på detta är återkommande omotiverat ingripande i arbetet, omotiverade ändringar av arbetsuppgifternas kvalitet eller kvantitet, ändringar av avtalade arbetsvillkor utan laglig grund, osaklig användning av direktionsrätten, utdelning av förnedrande befallningar.

Sexuella trakasserier framträder som osakligt beteende mot en person p.g.a. kön och är förbjudet enligt jämställdhetslagen. Trakasseraren kan ställas till svars med stöd av strafflagen och skadeståndslagen. Trakasserier i arbetslivet kan även uppfylla kännetecknen för

diskriminering i arbetslivet eller strida mot arbetarskyddslagen. Om det i de sexuella trakasserierna ingår avsiktlig kränkning av personens fysiska integritet kan man även tillämpa strafflagens bestämmelser om misshandels- eller sexualbrott.

3.1.3 Diskriminering

Med *diskriminering* avses att man gör åtskillnad mellan olika människor, till exempel på grund av människors identitet (t.ex. ålder, kön, språk, typ av anställningsförhållande, härkomst, religion, sexuell läggning). Diskriminering är i lag förbjuden.

Diskriminering, trakasserier och ojämlik behandling

Österbottens välfärdsområde har en *plan för jämställdhet och likabehandling* i personalfrågor. Denna plan går närmare in på olika typer av diskriminering, ojämlik behandling samt bland annat sexuella trakasserier och trakasserier på grund av kön. I planen finns också anvisningar för hur man går tillväga för att utreda eventuella diskrimineringsfall.

3.2. Vad är inte osakligt bemötande

Närchefens beslut och åtgärder med stöd av direktionens rätten kan ibland upplevas vara osakliga. Närchefen har dock rätt att planera, leda och övervaka arbetet. Närchefen har också rätt att besluta om arbetsuppgifternas kvalitet, omfattning och arbetsmetoder samt rutinerna på arbetsplatsen.

Det är inte osakligt bemötande

- när närchefen utövar sin rätt/skyldighet att leda arbetet.
- om verksamhetsrelaterade ärenden eller problem behandlas med en enskild person, i arbetsgemenskapen eller i organisationen.
- då det uppstår meningsskiljaktigheter om arbetsrelaterade beslut eller tolkningar.
- när närchefen påtalar brister i en arbetstagares arbetsprestation. Det hör till arbetsledningens uppgifter att korrigera eventuella brister.
- när en arbetstagare ges en motiverad disciplinär bestraffning eller anmärkning/varning.
- när närchefen av motiverad orsak hänvisar en arbetstagare till undersökning av arbetsförmågan.

4. Utredning av osakligt bemötande

Närchefen ska aktivt följa upp om osakligt bemötande i form av mobbning eller trakasserier förekommer på arbetsplatsen och på eget initiativ ingripa i dem. I allmänhet är det lättare att stoppa dylikt beteende ju tidigare man ingriper.

Då en problemsituation av något slag uppstår, gäller det att utgående från vad som beskrivits tidigare i texten, fatta beslut om huruvida problemsituationen ska klassificeras som en konfliktsituation eller om det handlar om osakligt bemötande. Osakligt bemötande ska tas itu med omedelbart och leder till bestraffning om det inte upphör.

4.1 Vad ska den som upplever sig bli utsatt för osakligt bemötande göra?

En arbetstagare eller närchef som upplever sig utsatt för osakligt bemötande ska alltid börja med att säga ifrån och visa att hen inte accepterar bemötandet hen utsätts för. Om arbetstagaren drar den slutsatsen att det handlar om osakligt bemötande, ska hen göra en anmälan till sin närchef eller till en personalrepresentant. Anmälan görs skriftligen, t.ex. med ett fritt formulerat e-postmeddelande.

I de fall där arbetstagaren anmäler osakligt bemötande direkt till en personalrepresentant, ska arbetstagaren och personalrepresentanten tillsammans föra ärendet vidare till arbetstagarens närchef. För att säkerställa att ärendet behandlas på ett sakligt och korrekt sätt, är det att rekommendera att anmälan görs skriftligt.

Anmälan om mobbning eller trakasserier

Att anmäla någon för mobbning eller trakasserier är en allvarlig sak. Det krävs mod att föra osakligt bemötande på tal. Därför är det av yttersta vikt att atmosfären är öppen och tillåtande så att den anställda känner sig trygg att anmäla osakligt bemötande.

Det är också bra att komma ihåg att det är förbjudet att utan grund sprida rykten om mobbning eller trakasserier. Var och en som anmäler ett fall, ska vara medveten om att fallet tas på fullaste allvar och reds ut i enlighet med vad som här beskrivs. Ett ogrundat påstående om osakligt bemötande är också en form av osakligt beteende som leder till påföljder.

4.2 Närchefens ansvar och skyldigheter

Omedelbart ingripande

Närchefen är enligt arbetarskyddslagen (§28, 738/02) skyldig att ingripa utan dröjsmål när hen märker, någon berättar för hen eller när hen får en anmälan om att det förekommer osakligt bemötande i arbetsgemenskapen.

- Närchefen gör en utredning av det som hänt, genom att besvara frågorna: Vad? Var? När? Mellan vilka?
- Det är ofta lämpligt att närchefen efter inledande privata diskussioner kallar in båda parterna till ett gemensamt möte, där det beslutas hur parterna ska bete sig på arbetsplatsen i fortsättningen. Närchefen informerar parterna om deras rätt att använda sig av en personalrepresentant eller annan stödperson. Notera att det kan vara till arbetstagarens fördel om stödpersonen känner till organisationen.
 - Vid det gemensamma mötet, är det vanligtvis två personer som företräder arbetsgivaren (ofta närchefen och en annan arbetsgivarrepresentant).
- HR-enheten bistår närchefen vid behov med rådgivning. Närchefen kan ta kontakt via HR-hjelp.

» Närchefen gör en promemoria.

Bedömning av osakligt bemötande och eventuella följder

Vid bedömningen av fallet kommer närchefen fram till följande

1. Det handlar inte om osakligt bemötande.

Om närchefen efter utredning anser att det *inte* är fråga om osakligt bemötande, mobbing eller trakasserier, ska hen säga detta och motivera det tydligt för alla berörda parter.

Konfliktsituationen kan bero på andra faktorer relaterade till arbetets organisering eller det sociala umgänget på arbetsplatsen som arbetsgivaren ska ingripa i. Situationen kan ha uppstått till följd av oklart definierade arbetsuppgifter, ansvarsförhållanden eller rutiner, dålig kommunikation eller bristfälligt ledarskap.

Det kan krävas olika slags åtgärder för att lösa en sådan situation; t.ex. medling, konfliktlösning eller arbetshandledning.

Ärendet kan avslutas men en uppföljningsdiskussion rekommenderas.

2. Det handlar om osakligt bemötande.

Närchefen ger utövaren en skriftlig anmärkning eller varning beroende på situationens allvar. Vid behov vidtas andra åtgärder för att lösa situationen och förebygga upprepning.

Organisationen har separata anvisningar gällande beslut om disciplinära åtgärder.

3. Det handlar om grovt osakligt bemötande.

Exempel på grovt osakligt bemötande är då man avsiktligt och handgripligen förorsakar en eller flera andra personer kroppsskada, sjukdom eller smärta. Grovt osakligt bemötande är också då man avsiktligt skadar en annan persons egendom.

Alla typer av grovt osakligt bemötande leder till att utövarens anställningsförhållande hävs. Arbetsledningen/närchefen ska genast inleda hävningsförfarandet tillsammans med sin närchef. Vid grovt osakligt bemötande blir det vanligtvis även fråga om en brottsanmälan och en straffprocess.

4. Upprepat osakligt bemötande

Då det är fråga om upprepat osakligt bemötande gör närchefen en ny utredning/bedömning av situationen. Om det konstateras att det handlar om osakligt bemötande, leder detta till att utövarens anställningsförhållande sägs upp.

» Närchefen gör en promemoria.

Även missförhållanden som ligger bakom upplevelsen av osakligt bemötande ska åtgärdas.

4.3 Då utövaren av osakligt bemötande är en närchef

I situationer där en arbetstagare upplever sig bli osakligt bemött av sin närchef, gäller i stort sett samma process som då en arbetstagare upplever sig osakligt bemött av en annan kollega. Det som skiljer är då arbetstagaren som upplever osakligt bemötande, i stället för att informera sin närchef, informerar närchefens närchef, som i detta fall blir den som leder utredningsprocessen och gör bedömningar, vidtar åtgärder osv.

4.4 Då en närchef blir utsatt för osakligt bemötande

Närchefer skyddas av samma förbud mot trakasserier som andra arbetstagare och har samma resurser för att söka hjälp i sin situation. Processen är den samma som då andra arbetstagare blir utsatta för osakligt bemötande.

4.5 Arbetsgemenskapens skyldigheter

Då en eller flera arbetstagare utsätts för osakligt bemötande, är arbetsgemenskapen skyldig att anmäla fallet samt ge sitt stöd till den/de utsatta under utredningens gång. Som passiv åskådare är man delaktig i osakligt bemötande. Den som har information om vad som skett är skyldig att delge den åt närchefen för att underlätta utredningen.

Under närchefens ledning förutsätts alla i arbetsgemenskapen tillsammans aktivt jobba för att nå fram till en lösning på situationen. För att detta ska fungera är det viktigt att arbetsmiljön är öppen och tillåtande och arbetstagarna känner att de kan föra fram ärenden utan hot om negativa följder.

4.6 Personalrepresentantens och stödpersonens roll

Hälsan och säkerheten på arbetsplatsen utreds med hjälp av bland annat arbetsplatsutredningar och arbetsplatsbesök.

Då en arbetstagare anmäler ett fall av osakligt bemötande till en personalrepresentant är denna skyldig att föra ärendet vidare om arbetstagaren ger sitt medgivande till detta. Både den som utsatts för osakligt bemötande och den som anklagas för osakligt bemötande har rätt att be en personalrepresentant eller annan stödperson att närvara vid behandlingen av ärendet. Med en personalrepresentant avses arbetarskyddsfullmäktig eller förtroendeman, med annan stödperson t.ex. en arbetskamrat.

Det är viktigt att personalrepresentantens roll i hanteringen av ett ärende i anslutning till osakligt bemötande är klar för alla inblandade parter. Personalrepresentanten fungerar som sakkunnig i ärendet, ger råd, vägledning och stöd. Arbetarskyddsfullmäktig fungerar inte som parternas intressebevakare, utan har i uppgift att övervaka att ärendet sköts i enlighet med arbetarskyddslagen.

Ansvaret för att vidta åtgärder vilar alltid på närchefen, berörda parter och vid behov hela arbetsgemenskapen.

4.7 Företagshälsovårdens roll

Företagshälsovården följer upp personalens hälsotillstånd och arbetsförmåga med hjälp av bland annat planerliga hälsokontroller och sjukvårdsbesök. Vid behov ges experthjälp till arbetsplatsen och stöd för chefer och arbetstagare vid praktiska situationer.

Då en arbetstagare informerar företagshälsovården om att osakligt bemötande förekommer ska företagshälsovården meddela arbetstagarens närchef om detta såvida arbetstagaren så önskar. Företagshälsovården deltar inte i annars i processen.

4.8 Då utövaren av osakligt bemötande är patient eller klient

Välfärdsområdet har separata instruktioner för hur arbetstagaren ska agera om hen utsätts för osakligt bemötande från en patient eller klient (t.ex. sexuella trakasserier).

Ifall situationen fortgår har arbetstagaren rätt att göra polisanmälan, men då är det fråga om civilanmälan.

Ifall närchefen inte agerar för att stoppa trakasserierna eller om åtgärderna inte är tillräckliga och trakasserierna fortsätter, kan arbetstagaren kontakta arbetarskyddet eller facklig representant.

Dataskydd och sekretess

Alla uppgifter i anslutning till personers hälsotillstånd är sekretessbelagda och får handläggas enbart av sådana personer som bereder ärenden i anslutning till anställningsförhållanden eller beslutar i dessa.

- Alla diskussioner eller förhandlingar är konfidentiella. Alla som deltar i processen har tystnadsplikt gällande saker som framkommer.
- Närchefen förvarar alla skriftliga dokument i original i ett låsförsett skåp/skrivbord eller alternativt i elektronisk form. Uppbevaringstiden för dokumenten är giltighetstiden + 10 år.

Relevant lagstiftning

Finlands grundlag

Arbetarskyddslagen

- 28 § trakasserier
- 18 § arbetstagarnas allmänna skyldigheter.

Strafflagen

Jämställdhetslagen

Arbetsavtalslagen

Diskrimineringslagen

Lagtexter: www.finlex.fi

5. Processbeskrivning för hantering av osakligt bemötande

(Om utövaren är en närchef, se kapitel 4.3: När utövaren av osakligt bemötande är en närchef)

