

**STYRDOKUMENT**

DATUM

2018-10-03

**Riktlinje vid kränkande särbehandling****Inledning**

Älvsbyns kommun är en arbetsgivare där ingen medarbetare ska utsättas för kränkande särbehandling i någon form. Kränkande särbehandling accepteras inte. Detta dokument har till syfte att beskriva vad kränkande särbehandling är samt vilket ansvar arbetsgivaren har. Riktlinjen är ett hjälpmedel med syfte att förebygga, utreda och åtgärda kränkande särbehandling. Riktlinjen gäller alla medarbetare inom kommunens samtliga verksamheter.

**Mål**

Målet är att Älvsbyns kommuns arbetsplatser ska vara helt fria från kränkande särbehandling, med ett arbetsklimat som formas av respekt för varandras olikheter.

**Insatser för att skapa goda arbetsförhållanden**

När chef och medarbetare tillsammans skapar ömsesidig kommunikation och ärlig vilja till problemlösning minskar risken för att kränkande särbehandling uppstår. Det förebyggande arbetet sker genom att systematiskt arbeta med arbetsmiljöfrågor i enlighet med det systematiska arbetsmiljöarbetet, SAM.

**Medarbetares ansvar**

Alla medarbetare har en skyldighet att värna om den gemensamma arbetsmiljön, där varje medarbetare ska se till att det egna och arbetskamraters beteende inte är kränkande eller kan upplevas som kränkande. Om en medarbetare ser en arbetskamrat bli kränkt bör hen uppmärksamma den som kränker, att ett sådant beteende är oacceptabelt. Alla medarbetare har även ett ansvar att stödja arbetskamrater som blir utsatta, och ta reda på om personen behöver något ytterligare stöd och på vilket sätt.

**Chefens ansvar**

Chefen har ansvaret för arbetsmiljön och därmed det formella ansvaret att förebygga kränkande särbehandling, samt en skyldighet att vidta åtgärder i förebyggande syfte mot att kränkande särbehandling sker. En chef som får kännedom om att kränkande särbehandling förekommer, ska se till att det upphör snarast och vidta åtgärder för att förhindra fortsatt kränkning. Chefen kontaktar HR-avdelningen som utreder ärendet tillsammans med ansvarig chef. HR-specialist håller i inledande samtal med berörda medarbetare, där chefen medverkar. Orsaken till kränkningen ska utredas för att hitta en lösning.

Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställt/upprättad	Beslutsinstans	Giltighetstid
Riktlinje	Kränkande särbehandling	2018-10-24 PU § 9	Personalutskottet	T o m 2022-12-31
Dokumentansvarig	Version	Senast reviderad	Dokumentinformation	Detta dokument gäller för
HR-chef	2	2017-03-08, PU § 5	Dnr 266/18-029	Anställda

**Chefen ansvarar även för att:**

- skapa normer som uppmuntrar ett vänligt och respekterande klimat på arbetsplatsen där det finns en öppenhet för olikheter
- uppmuntra till en tydlig och öppen kommunikation
- medarbetare är delaktiga i arbetet med att främja ett gott arbetsklimat
- genomföra regelbundna medarbetarsamtal och arbetsplatsträffar där frågor om arbetsmiljö tas upp, exempelvis trivsel, arbetsklimat med mera.

**Vad är kränkande särbehandling**

Begreppet kränkande särbehandling beskrivs som återkommande klandervärda eller negativt präglade handlingar, som riktas mot särskilda medarbetare på ett kränkande sätt, som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap. Kom ihåg att kränkande särbehandling även kan ske via mail, sms och sociala medier.

**Exempel på kränkande särbehandling:**

- Medvetet undanhållande av arbetsrelaterad information eller lämnade av felaktig sådan
- Medvetet sabotering eller försvårande av arbetets utförande
- Förolämpa, frysa ut eller åsidosätta någon
- Förföljelse i olika former, hota och skapa rädsla
- Kontroll av arbetstagaren utan dennes vetskap och med skadande syfte
- Medvetna förolämpningar, överkritisk eller negativt bemötande förhållningssätt

**Orsaker till kränkande särbehandling**

Det går sällan att peka ut någon speciell orsak eller enskild faktor som orsak till att kränkande särbehandling förekommer. Det är ofta flera bakomliggande och samverkande faktorer som möjliggör för kränkande särbehandling att få fäste på en arbetsplats. Bakgrunden kan vara brister i arbetsförhållandena, det interna informationssystemet, ledningen av arbetet, för hög eller för låg arbetsbelastning etc.

**Förebyggande åtgärder**

Förebyggande och tidiga insatser har en avgörande betydelse för att komma tillrätta med kränkande särbehandling.

**Exempel på insatser för att förebygga kränkande särbehandling:**

- Respektera varandras olikheter
- Bemöt varandra på ett positivt och öppet sätt
- Ge god introduktion till nyanställda och i övrigt klargöra vilka regler som gäller på arbetsplatsen
- Gör verksamhetens mål kända för alla medarbetare
- Diskussion om förhållningssätt på arbetsplatsen om vad som uppfattas som otrevligt, obehagligt och kränkande
- Genomför regelbundna medarbetarsamtal

### **Konsekvenser av kränkande särbehandling**

Det är inte enbart den person som utsätts för kränkande särbehandling som drabbas av de konsekvenser som kränkningen medför. Oftast berör det hela arbetsplatsen på olika sätt. Exempel på konsekvenser för enskilda medarbetare eller för hela arbetsgruppen:

- Försämrad arbetsprestation
- Ökad frånvaro, sjukskrivning, upprepad korttidsfrånvaro
- Ökande samarbetsproblem
- Stress
- Depression
- Minskad effektivitet och produktivitet
- Ökad personalomsättning

### **Anmälan, råd och stöd**

#### **Vad gör du som drabbad**

- Säg ifrån till den som kränker. Tala om att beteendet upplevs kränkande och kräv att det upphör.
- Kontakta närmaste chef. Om detta inte är möjligt eller att det är din chef som kränker, kontakta överordnad chef eller skyddsombud. Beskriv vad som har hänt och fundera vilket stöd du behöver.
- Om en anhörig till kund/brukare eller annan person är den som kränker, kontakta din närmsta chef för arbetsmiljöåtgärder kopplade till händelsen.
- Dokumenterar händelseförloppet med sakliga och konkreta beskrivningar, ange datum, klockslag, eventuella vittnen och vilka följder som händelsen orsakade.
- Att berätta för chefen att en kränkning skett innebär att chefen är skyldig att agera och påbörja en utredning. Även om du vill vara anonym eller om du ångrar dig.
- Det finns hjälp att få, till exempel samtalsstöd via Företagshälsovård som arbetsgivaren anlitar.

#### **Vad gör du som chef**

Du som chef har skyldighet att skyndsamt påkalla HR-avdelningen för att påbörja utredning om misstanke av kränkande särbehandling. HR-specialist ansvarar för att hålla i utredningen för att det ska kunna ske så objektivt som möjligt. Förhållningssättet ska vara att agera snabbt, diskret och metodiskt.

Efter utredning kan det som till synes är kränkande särbehandling istället handla om samarbetsvärigheter eller konflikter som kräver andra åtgärder, exempelvis arbetsmiljökartläggning, handledning, stödsamtal, konflikthantering eller arbetslagsutveckling. I de fall där det inte är möjligt att fastställa om det förekommit kränkande särbehandling ska den anklagade frias från misstankarna. Du och HR-specialist kan tillsammans samtala om möjliga åtgärder.

#### **Rutinbeskrivning**

Ofta räcker det med att den som kränker medvetandegörs av ansvarig chef, att beteendet inte tolereras utan måste upphöra omedelbart. Om ett sådant samtal inte

räcker för att få stopp på beteendet eller om beteendet är att betrakta som alltför allvarligt måste en kartläggning genomföras. **Kom ihåg att dokumentera.**

Steg	Aktivitet	Ansvar
1	<p><b>Förbered utredning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vänta inte, börja med en gång.</li> <li>• HR-avdelningen skall kontaktas. Var diskret. Vidta inga åtgärder över "huvudet" på den som känner sig utsatt. Om det är du som chef som upplevs kränka dina medarbetare – involvera överordnad chef.</li> </ul>	<p>Chef Utredare: HR-specialist</p> <p>Stöd: överordnad chef</p>
2	<p><b>HR-specialisten utreder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utredningen börjar med ett samtal som hålls av HR-specialist, chefen deltar. Samtal förs enskilt med var och en av de berörda. Samla in så mycket fakta som möjligt. Inta en objektiv och problemlösande hållning.</li> <li>• Utredningen ska innehålla: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Den utsattes perspektiv och upplevelser</li> <li>- Den anklagades perspektiv och upplevelser</li> <li>- Vittnens perspektiv och upplevelser</li> </ul> </li> <li>• <b>Kom ihåg att dokumentera.</b> Samtal ska dokumenteras och medarbetare ska ha möjlighet att i efterhand ta del av dokumentationen för att kunna säkerställa att händelser uppfattas på ett korrekt sätt.</li> <li>• Fråga medarbetaren om denna vill att en facklig representant ska medverka. Lyssna på vad medarbetaren berättar. Det är viktigt att den som upplever sig kränkt blir tagen på allvar och bemött med respekt.</li> <li>• Undvik att samla hela arbetsgruppen i ett första skede. Det finns stor risk att diskussionen kommer att handla om enskilda personers skuld.</li> <li>• Om det framförs kritik mot en medarbetare bör hen sakligt få del av denna kritik och ges möjlighet att bemöta den. Medarbetare i utredningen är inte anonyma gentemot varandra, men utredningen är konfidentiell gentemot utomstående.</li> <li>• Upprätta en handlingsplan vid behov.</li> </ul>	<p>HR-specialist Chef/medarbetare</p> <p>Stöd: överordnad chef</p> <p>Medverkan: facklig representant</p>
3	<p><b>Åtgärda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef ska redogöra för utredningens resultat till sin överordnade chef för att kvalitetssäkra kommande</li> </ul>	<p>Chef</p>

	<p>åtgärder. En dålig utredning är en kränkning i sig.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Åtgärda eventuella brister i arbetsmiljön som legat till grund för att situationen uppstått. Samla eventuellt hela arbetsgruppen för att diskutera exempelvis arbetsrutiner och normer för att få alla delaktiga i förändringar som är nödvändiga, för att förebygga uppkomst av kränkande särbehandling.</li> <li>• Försök hitta samrådslösningar där hänsyn tas till den som är utsatt men även till övriga medarbetare.</li> <li>• Konsekvenser av att kränka kan vara tillsägelser och uppmaningar, men även leda till avsked. Därefter kan det handla om åtgärder utifrån arbetsrättsliga regler. Ta stöd av HR-avdelningen.</li> </ul>	
4	<p><b>Följ upp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Följ upp och kontrollera inom tre månader att den kränkande särbehandlingen eller trakasserierna har upphört. Följ därefter upp i medarbetarsamtal.</li> </ul>	<p>Chef/medarbetare</p> <p>Stöd: HR-avdelning</p>

### Fler exempel på kränkande särbehandling

- Du kallar din arbetskamrat/kollega för lillen. Hon säger ifrån att hon inte vill att du kallar henne för detta. Men du tycker att det spelar väl ingen roll och fortsätter, trots hennes tillsägelse. Då kan det fortsatta beteendet bli kränkande.
- Du som chef har ett samtal med en medarbetare där du meddelar att han eller hon gör ett dåligt arbete. Detta är i sig inte kränkande även om medarbetaren blir ledsen och upprörd av att bli ifrågasatt. Men om du skriker ut detta inför alla medarbetare kan sättet att göra det innebära att det blir kränkande.
- På ett arbetsgruppsmöte ställde sig Sören upp och adresserade Lenita, direkt och högljutt. ”Du har aldrig förstått det här, va? Kan du inte bara göra som vi andra och inte alltid ifrågasätta, fröken göra-som-jag-vill. Du är inte så duktig som du tror!” Det blev alldeles tyst. Chefen avslutade mötet och konstaterade bara att det rådde olika meningar. Lenita kände sig orolig och ledsen. Sören hade länge kritiserat henne men aldrig så där direkt och inför alla andra och chefen! Följande natt sov hon oroligt och på morgonen kände hon olust inför att gå till arbetet. När hon tänkte efter hade Sören länge haft något emot henne. Vid flera tillfällen hade han ”glömt” att kalla henne till viktiga möten och någon gång hade hon hört honom säga något negativt om hennes klädsel. Hon kunde inte förstå varför han var så otrevlig mot just henne. Andra hade ju också egna idéer och egna förslag. Lenita ringde sig sjuk.

