Tökum höndum saman
og eflum heilbrigða vinnustaðamenningu

Grípum snemma inn í neikvæð samskipti

Í fræðslumyndbandinu *Einelti á vinnustað* er fjallað um birtingarmyndir eineltis, áhættuþætti, forvarnir og viðbrögð.

Einelti getur þróast yfir tíma þegar neikvæð samskipti fá að viðgangast. Því er mikilvægt að þekkja aðstæður í vinnuumhverfinu sem geta ýtt undir neikvæð samskipti og grípa snemma inn í áður en samskiptin stigmagnast og jafnvel festast í sessi.

Faglegur ágreiningur getur verið hluti heilbrigðra skoðanaskipta og telst ekki einelti. **Einelti** er síendurtekin hegðun sem almennt er til þess fallin að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir henni verður. Fái ágreiningur að viðgangast án úrlausna er hætta á að hann verði persónulegur og í sumum tilvikum þróist hann í einelti.

Þekkjum áhættuþættina

Einelti verður ekki til í tómarúmi. Þegar hlutverk og ábyrgð eru skýr, starfsfólk fær viðeigandi stuðning og endurgjöf og samskipti eru góð, er lagður grunnur að heilbrigðu vinnuumhverfi. Þegar skipulag, stjórnun og samskipti eru ekki í góðu lagi geta hins vegar skapast aðstæður sem ýta undir neikvæð samskipti sem í sumum tilvikum geta stigmagnast í einelti. Hér eru dæmi um áhættuþætti sem er mikilvægt að huga að:

Skipulag og stjórnun

- óskýr hlutverk og ábyrgð starfsfólks
- óljós verkaskipting og forgangsröðun verkefna
- krefjandi verkefni sem vinna þarf í tímaþröng án viðeigandi stuðnings
- skortur á stuðningi og endurgjöf
- skortur á skýrum viðmiðum og eftirfylgni
- breytingar á vinnustað og ófullnægjandi upplýsingaflæði

Samskipti og vinnustaðamenning

- ágreiningur sem ekki er leyst úr og verður persónulegur

- neikvæð samskipti sem fá að viðgangast
- skortur á trausti og sálfélagslegu öryggi



Verum vakandi

Neikvæð samskipti geta byrjað smátt. Í byrjun getur hegðunin virst saklaus en grípi enginn inn í getur hún valdið vanlíðan og fest sig í sessi. Bíðum ekki eftir að erfið samskipti stigmagnist heldur komumst að því hvað veldur áður en slíkt gerist. Með því að sýna hvert öðru virðingu og vinsemd og taka snemma á erfiðum samskiptum stuðlum við að heilbrigðri vinnustaðamenningu. Dæmi um hegðun og samskipti i sem mikilvægt er að vera vakandi fyrir:

- **Síendurtekið grín að starfsmanni**, jafnvel þótt þolandinn hlæi með, því það getur virst öruggara en að mótmæla.
- **Síendurtekið baktal, slúður eða hunsun.**
- **Félagsleg útilokun**, til dæmis þegar starfsmaður fær ítrekað ekki upplýsingar þegar teymið hittist yfir kaffibolla eða eftir vinnu.
- **Ójöfn meðferð í daglegri stjórnun**, til dæmis þegar verkefni eða ábyrgð eru ítrekað tekin af sama starfsmanni án málefnalegra skýringa, á meðan aðrir í sambærilegri stöðu sæta ekki sömu meðferð.
- **Ágreiningur sem verður persónulegur**, þegar faglegur ágreiningur fær að viðgangast án úrlausna.



Grípum snemma inn – dæmi um leiðir

Áhættumat á sálfélagslegu vinnuumhverfi

Með áhættumati á skipulagi, stjórnun og samskiptum er hægt að greina í tíma þá þætti sem geta haft neikvæð áhrif á öryggi og vellíðan starfsfólks. Áhættumatinu þurfa að fylgja úrbætur og eftirfylgni.

Gott skipulag og virk stjórnun

Skýr hlutverk og ábyrgð, viðeigandi stuðningur stjórnenda og samstarfsfólks ásamt endurgjöf og eftirfylgni mála draga úr líkum á neikvæðum samskiptum. Stjórnendur gegna lykilhlutverki og ganga á undan með góðu fordæmi.

Tökum á ágreiningi snemma

Mikilvægt er að taka á ágreiningi áður en hann verður langvarandi og persónulegur. **Viðrun** getur verið gagnleg leið til að skapa vettvang fyrir starfsfólk til að ræða upplifun sína af samskiptum og öðrum þáttum í vinnuumhverfinu.

Traust er grunnur að góðum samskiptum

Þegar traust ríkir eru meiri líkur á að starfsfólk ræði erfið samskipti, leiti stuðnings og bendi á það sem betur má fara. **Samskiptasáttmáli** getur verið gagnlegt verkfæri fyrir stjórnendur og starfsfólk til að koma sér saman um sameiginleg viðmið um samskipti á vinnustaðnum.



Við höfum öll hlutverki að gegna

Hvert og eitt okkar ber ábyrgð á eigin hegðun og mikilvægt er að sýna hvert öðru virðingu og vinsemd í samskiptum. Starfsfólk þarf að láta vita ef það upplifir eða verður vitni að óæskilegri hegðun eða samskiptum. Stjórnendur þurfa að ganga á undan með góðu fordæmi, veita stuðning, taka á ábendingum og fylgja málum eftir.



Þegar grunur vaknar um einelti

Þegar grunur vaknar um einelti skipta skjót og markviss viðbrögð í samræmi við áætlun um öryggi og heilbrigði vinnustaðarins miklu máli. Starfsfólk á alltaf að geta komið kvörtun eða ábendingu á framfæri innan vinnustaðarins.

[Sjá nánar um ferli mála]



Tökum samtalið á vinnustaðnum

Fræðslumyndband um *einelti á vinnustöðum* getur nýst stjórnendum og starfsfólki til að hefja umræður um menningu vinnustaðarins, það sem gengur vel á vinnustaðnum og það sem má styrkja. Dæmi um það sem getur verið gagnlegt að ræða:

- Hvernig eru samskiptin okkar og hvað einkennir menninguna okkar?

- Eru aðstæður í vinnuumhverfinu okkar sem geta ýtt undir neikvæð samskipti?
- Fær starfsfólk nægilegan stuðning stjórnenda við framkvæmd starfa sinna?
- Hvernig tökum við á ágreiningi og erfiðum samskiptum eða leyfum við þeim að stigmagnast án aðgerða?
- Ríkir nægilegt traust til að starfsfólk treysti sér til að ræða erfið samskipti, leita stuðnings og benda á það sem betur má fara?

Frá umræðu til aðgerða

Nýtum umræðuna til að ræða hvað gengur vel og hvað má betur fara. Í kjölfar umræðna er í samráði við starfsmannahópinn lagt mat á hvaða atriði þurfi að huga betur að, hver beri ábyrgð á því og hvernig því verði fylgt eftir.

Heilbrigð vinnustaðamenning er ein besta forvörnin gegn einelti á vinnustað. Tökum höndum saman og eflum heilbrigða vinnustaðamenningu þar sem einelti fær ekki þrifist.

Á vef Vinnueftirlitsins má finna nánari upplýsingar og hagnýt verkfæri um sálfélagslegt vinnuumhverfi, áhættumat, viðrun, samskiptasáttmála og forvarnir og viðbrögð við einelti á vinnustöðum.