

Viðbrögð vegna samskiptavanda og eineltis

Sniðmát - yfirlit

- | | |
|--|--|
| 1. Samskiptavandi og einelti | Skilgeining skv. reglugerð 1009/2015 |
| 2. Ábyrgð | Ábyrgðaraðilar og upplýsingar |
| 3. Atvikaskráning | Leiðarvísir og atvikaskráningarblað starfsfólks skóla |
| 4. Viðbragðsáætlun | Viðbragðsáætlun, úrvinnsla og eftirfylgni fyrir starfsfólk |
| 5. Leiðir úrvinnslu | Formleg, óformleg leið |
| 6. Vinnsla mála | Á meðan á máli stendur, að loknu máli |

Skilgreiningar

Einelti er síendurtekin hegðun sem almennt er til þess fallin að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir henni verður, svo sem að gera lítið úr, móðga, særa eða ógna viðkomandi eða að valda honum ótta. Skoðanaágreiningur eða ágreiningur vegna ólíkra hagsmuna fellur ekki hér undir. (Reglugerð um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum nr. 1009/2015)

- er neikvæð hegðun sem er niðurlægjandi eða særandi og veldur einstaklingi vanlíðan
- getur verið bein og/eða óbein hegðun (s.s. hunsun/útilokun)
- getur beinst að starfi viðkomandi og/eða persónu, hegðun eða útliti
- er **ekki** afmarkað tilfelli, skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstur

Samskiptavandi er ekki bundinn í reglugerð en hefur slæm áhrif á vinnuumhverfi og þarf því að uppræta. Hann getur falist í faglegum ágreiningi sem getur verið af hinu góða upp að vissu marki. Þegar faglegur ágreiningur fer yfir ákveðin mörk (mat hverju sinni) þarf að bregðast við því hann getur umbreytst hratt í persónulegan ágreining. Frekari upplýsingar um samskipti má finna á síðunni velvirk.is.

Ennfremur getur samskiptavandi skapast þar sem stjórnunarhættir skapa óþarfa álag, m.a ef ekki er tekið á eitradri eða slæmri vinnustaðamenningu, óljósum samskiptareglum og skorti á skýrum boðleiðum.



Ábyrgð

Stjórnandi á skv. lögum að:

- Bregðast eins fljótt við og kostur er þegar honum berst kvörtun eða ábending.
- Viðhalda virkri **atvikaskráningu** og skrá allt sem tengist meðferð málsins.
- Meta málavexti í samvinnu við *vinnuverndarfulltrúa* (fulltrúi í öryggisnefnd, sá sem hefur verið kosinn öryggistrúnaðarmaður eða skipaður öryggisvörður og aðrir starfsmenn sem sérstaklega hefur verið falið að sinna vinnuvernd innan viðkomandi vinnustaðar) og taka ákvörðun um framhald máls. Hefja rannsókn máls eða fá utanaðkomandi til þeirrar vinnu.
- Tryggja að meintur þolandi og meintur gerandi komi sínum sjónarmiðum á framfæri.
- Ræða við einn í einu.
- Miða við að bæta þurfi vinnuumhverfi berist kvörtun.
- Grípa strax til aðgerða leiði mat í ljós rökstuddan grun um samskiptavanda eða einelti, í samræmi við áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað til að koma í veg fyrir endurtekna hegðun.
- Grípa til viðeigandi aðgerða leiði rannsókn í ljós að **ekki** sé um einelti að ræða og uppræta þær aðstæður sem kvartað var yfir.
- Halda hlutaðeigandi starfsmönnum og vinnuverndarfulltrúa upplýstum á meðan á málsmeðferð stendur.
- Upplýsa um málalok, senda skriflega staðfestingu ef beðið er um það innan sex mánaða frá lokum máls.

Stjórnandi ætti að:

- Þjóða hlutaðeigandi utanaðkomandi faglegan stuðning strax og halda því áfram á meðan á máli stendur.
- Þjóða starfsfólki utanaðkomandi faglegan stuðning ef þörf er á. Meta þarf hvert mál fyrir sig.
- Upplýsa starfsfólk um að upp hafi komið mál, það sé í rannsókn og öryggi starfsfólks tryggt.

Vinnuveitandi er ábyrgur fyrir lausn mála – Kí er hlutlaust og ráðgefandi, fylgir málum eftir ef þess gerist þörf skv. umboði félagsmanns með ábendingum um öryggi vinnuumhverfis og réttarstöðu hlutaðeigandi (sjá feril).

Lesefni

- Reglugerðin: <https://www.reglugerd.is/reglugerdir/eftir-raduneytum/felagsmalaraduneyti/nr/19859>
- VR: <https://www.vr.is/kjaramal/vellidan-i-vinnu/einelti-a-vinnustad/>
- Neyðarlínan: <https://www.112.is/ofbeldi/einelti>
- VIRK: <https://www.velvirk.is/is/vellidan-i-vinnu/samskipti/samskipti-a-vinnustad>
- KÍ: <https://www.ki.is/kennarastarfid/vinnuumhverfismal/heilbrigdi-a-vinnustad/samskipti/>



Atvikaskráning

Leiðarvísir og skráningarblað starfsfólks skóla

Mikilvægt er að skrá þá árekstra og allan samskiptavanda sem upp kemur í skólum svo læra megi af þeim og fara í fyrirbyggjandi aðgerðir. Hér má finna skráningareyðublað þar sem atvik er skráð kerfisbundið (þetta blað má fjölfalda og dreifa til starfsfólks svo skráning verði almenn), þannig má styrkja sálrænt öryggi meðal starfsfólks.

Leiðbeiningar með skráningu

1. Stjórnandi ber ábyrgð á atvikaskráningu en getur falið öðrum að halda utanum hana. Starfsmaður lætur vita af atviki hvort sem hann er þolandi eða vitni. Betra er að tilkynna um samskiptavanda þótt vafi leiki á hvort um endurtekið atvik er að ræða. Hvert einstakt tilvik skal metið. **Allt skal skráð.**
2. Fela þarf einhverjum að veita, þeim sem þess óska, aðstoð við skráningu atviks.
3. Regluleg endurskoðun ferils er nauðsynleg, bæði í hvert sinn sem eitthvað kemur upp og árlega. Mikilvægt er að læra af hverju tilviki fyrir sig.
4. Stjórnandi ber ábyrgð á því að viðbragðsáætlun sé vel kynnt, virk og endurskoðuð reglulega. Mikilvægt er að fela einhverjum ábyrgð þess að hún sé kynnt starfsfólki árlega. Kynning viðbragðsáætlana skal vera hluti nýliðafræðslu.

Atvikaskráning

Dagsetning:

Útfyllt af:

Skráðu tilkynninguna

- Hver er aðdragandi þess að vandinn er tilkynntur?
- Hvað gerðist?
- Hvenær
- Hvar?
- Við hvaða aðstæður?
- Eru atvik endurtekin?

Hverjir koma að málinu? (Trúnaðarbók)

- Hver tilkynnir vandann?
- Hverjir eiga hlut að vandanum?

Hvernig á að vinna úr vandanum?

- Hefur eitthvað þessu líkt gerst áður?
- Hverjir bera ábyrgð á að úr vandanum verði unnið?
- Á að rannsaka málið? Ef ekki, af hverju?
- Mun málið verða rannsakað innanhúss eða fenginn utanaðkomandi?
- Hvaða hættu skapast ef ekkert er að gert?

Lýstu því hvaða lærdóm má draga af úrvinnslu málsins

- Var rétt brugðist við?
- Hvað eigum við að forðast?
- Hvað eigum við að gera meira af?
- Þarf að breyta viðbragðsáætlun?



Viðbragðsáætlun

Vinna þarf viðbragðsáætlun um hvernig bregðast á við og vinna úr samskiptavanda og/eða einelti. Í henni þarf að koma fram hver tekur við tilkynningu, hver skráir atvik og hver ber ábyrgð á úrvinnslu. Allt starfsfólk skólans þarf að þekkja áætlunina – einnig afleysingafólk, nemar og nýtt starfsfólk.

Vinnuumhverfisnefnd KÍ hefur útbúið sniðmát sem dæmi um það hvernig viðbragðsáætlun vegna samskiptamála geti verið.

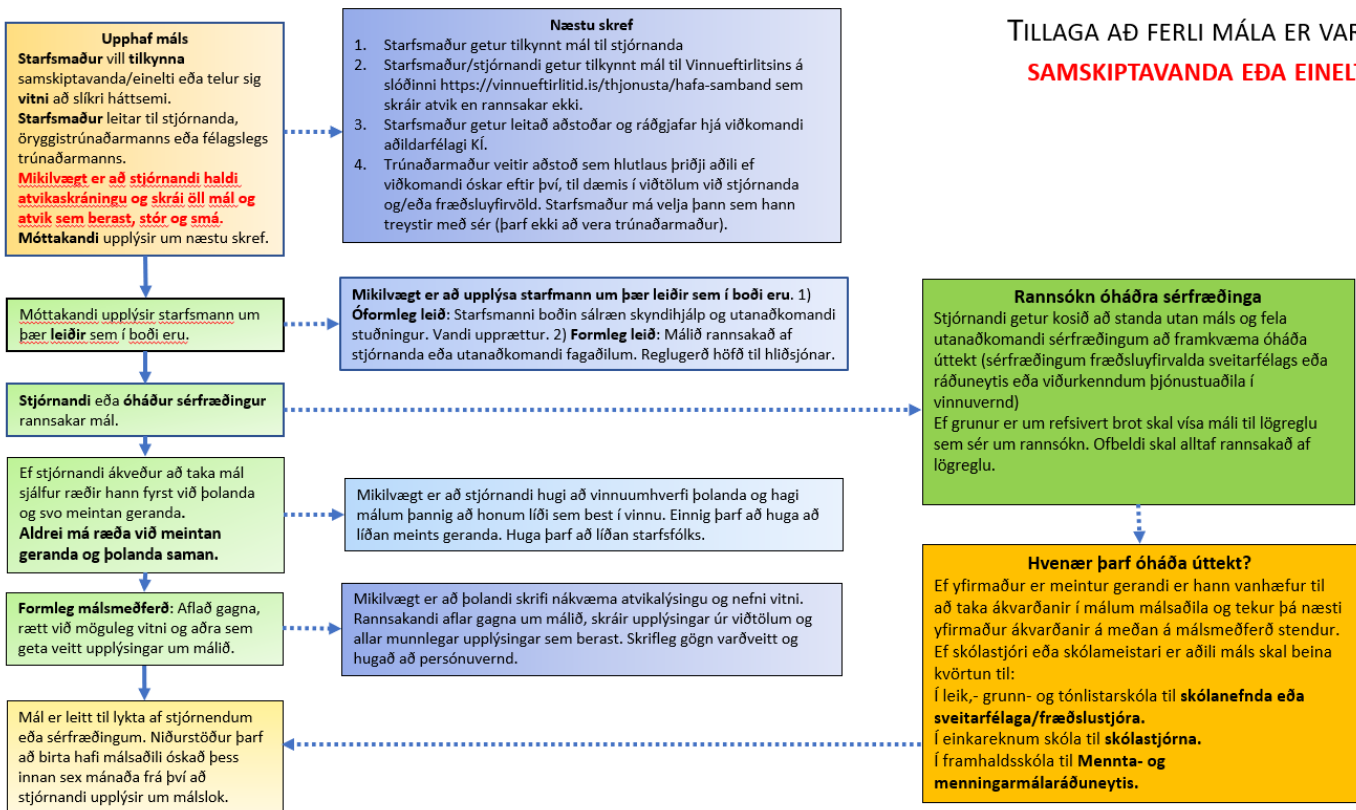
Aðalábyrgð á viðbragðsáætluninni ber _____ sem bæði
uppfærir breytingar og kynnir þær.

Við tilkynningum um samskiptavanda tekur _____ og
kemur þeim í réttan farveg.

Atvikaskráning er á ábyrgð _____

Úrvinnsla samskiptamála er á ábyrgð stjórnanda _____

sem mun nýta þau bjargráð sem til eru og tilkynna hlutaðeigandi málalýktir.



Ferillinn er aðeins tillaga, hver skóli getur aðlagð hann

9.11.2022

Viðbragðsáætlunin var síðast uppfærð (dags. og ár) _____ af

_____ (Nafn og undirskrift)



Leiðir viðbragða

Óformleg leið

Stjórnandi ræðir við meintan þolanda

- Veitir sálræna skyndihjálpi ef þarf – fullur trúnaður
- Samtal fer fram við öruggar aðstæður
- Sýnir hlutleysi
- Metur hvert mál – metur ástand viðkomandi
- Virk hlustun og samkennd nauðsynleg
- Gefur góðan tíma. Spyr:
 - Um staðreyndir máls
 - Hvernig get ég stutt þig?
 - Hvað vilt þú að ég geri í þessum aðstæðum?
 - Hvað vilt þú gera?
- Forðast að:
 - Segja að hægt hefði verið að bregðast við öðruvísi
 - Segja frá eigin reynslu
 - Grínast eða draga úr atvikinu
- Fræðir um framgang
- Býður utanaðkomandi faglegan stuðning

Stjórnandi ræðir við þann tilkynnta

- Varast að hafa fyrirframgefnar hugmyndir
- Sýnir hlutleysi
- Er hreinskilinn í samtalinu
- Sýnir virðingu og skilning án þess að réttlæta eða viðurkenna óviðeigandi hegðun
- Býður utanaðkomandi faglegan stuðning

- Minnisblað með yfirliti yfir tillögur að úrbótum og aðgerðaáætlun
- Eftirfylgni og aðgerðir til úrbóta

Formleg leið

- Stjórnandi ákveður að rannsaka mál sjálfur eða vísar því til utanaðkomandi fagaðila. Fram fer:
 - Gagnaöflun
 - Kortlagning
 - Greining
 - Skýrsla með niðurstöðum, tillögum til úrbóta og aðgerðaáætlun
 - Eftirfylgni

Vinnsla mála

Ef upp koma mál

Aðgerðaleysi er allra verst – ætti að vera bannað

Á meðan á máli stendur

1. Alltaf þarf að fylgjast með líðan málsaðila
 - a. Þjóða utanaðkomandi fagaðstoð
 - b. Málsaðilar geta upplifað skömm og vanlíðan
 - c. Vandí/einelti getur hafa varað í langan tíma
2. Huga að öðru starfsfólki
 - a. Greina frá að mál af þessu tagi sé í vinnslu
 - b. Koma í veg fyrir að Gróa á Leiti fari á flakk
 - c. Ímyndunarafi allra er frjótt
3. Sýna hinum tilkynnta skilning án þess að réttlæta eða viðurkenna óviðeigandi hegðun

Að máli loknu

4. Mat á árangri aðgerða
 - a. Samtal við málsaðila
 - b. Fá endurgjöf á feril, viðbrögð, úrlausn og forvarnir
 - c. Tókst að breyta vinnuumhverfi til batnaðar?
 - d. Endurskoðun viðbragðsáætlunar
 - e. Árleg endurskoðun
 - f. Ábyrgðaraðili skilgreindur
 - g. Kynningaraðili skilgreindur
5. Lærdómur af máli
 - a. Fundur öryggisnefndar eða þeirra sem fara með ábyrgð
 - b. Niðurstaða skráð í atvikaskrá
 - c. Nauðsynlegar forvarnir
 - i. Hvaða forvarnir þarf að fara í?
 - ii. Regluleg fræðsla um samskipti?
 - iii. Hvernig má koma í veg fyrir endurtekningu?!

