

Eineltisstefna

Ferðamálastofu

1. Einelti getur komið upp á öllum vinnustöðum. Það getur átt sér stað milli samstarfsmanna og/eða milli starfsmanna og stjórnenda. Einelti á vinnustað er alvarlegt vandamál sem stjórnendum ber skylda til að taka á. Einelti hefur víðtæk áhrif á þá sem fyrir því verða, bæði andleg og líkamleg. Auk þess sem einelti hefur oft neikvæð áhrif á starfsanda og vellíðan annarra starfsmanna á vinnustaðnum.
2. Það er stefna Ferðamálastofu að starfsumhverfi starfsmanna sé gott út frá andlegu og líkamlegu sjónarmiði og að starfsmenn sýni samstarfsfólki sínu alltaf kurteisi og virðingu í samskiptum. Einelti og kynferðisleg áreitni verði undir engum kringumstæðum umborin á vinnustaðnum. Meðvirkni starfsmanna í einelti er fordæmd.
3. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1000/2004 um aðgerðir gegn einelti er einelti skilgreint sem „ámælisverð eða síendurtekin ótilhlýðileg háttsemi, þ.e. athöfn eða hegðun sem er til þess fallin að niðurlægja, gera lítið úr, móðga, særa, mismuna eða ógna og valda vanlíðan hjá þeim sem hún beinist að. Kynferðisleg áreitni og annað andlegt eða líkamlegt ofbeldi fellur hér undir.
4. Upplifun einstaklingsins skiptir meginmáli í þessu sambandi. Sérhver þolandi verður sjálfur að meta hvaða framkomu hann umber, frá hverjum og segja frá sé honum misboðið.
5. Skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstur sem kann að rísa á vinnustað milli stjórnanda og starfsmanns, eða tveggja eða fleiri starfsmanna, fellur að öllu jöfnu ekki undir hugtakið enda leiði slíkur skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstrar ekki til þeirrar háttsemi sem lýst er hér að framan.
6. Stríðni, sem allir hlutaðeigandi telja meinlausa eða tilfallandi árekstrar teljast ekki til eineltis.
7. Mikilvægt er að upplýsingaflæði sé virkt og áhersla lögð á góð samskipti. Ólíkum einstaklingum skal sýnt umburðarlyndi og fordómar eru ekki liðnir. Tekið skal á vandamálum sem upp koma og viðbrögð skulu vera markviss. Lausna er leitað í stað þess að grafa vandamál í þögn. Ólíklegra er að einelti eigi sér stað innan stofnana þar sem starfsandi einkennist af virðingu og umburðarlyndi.
8. Stjórnendur bera ekki aðeins ábyrgð á störfum starfsfólks heldur einnig á því að grundvallarreglur samskipta á vinnustað séu virtar.
9. Nýjum starfsmönnum skal kynnt stefna og viðbragðsáætlun FMS í eineltismálum við upphaf starfs.
10. Tekið verður á fölskum ásökunum um einelti af sömu festu og einelti almennt.
11. Komi upp einelti á vinnustaðnum skal vera til viðbragðsáætlun sem fylgja skal.
- 12.

Viðbragðsáætlun við einelti á vinnustað

Komi upp einelti

1. Ef starfsmaður upplifir einelti ber að taka kvörtun hans alvarlega og bregðast við á faglegan hátt. Leggja skal áherslu á að leysa málið eins fljótt og hægt er. Fullur trúnaður á að ríkja gagnvart þolanda og meintum geranda.
 2. Stjórnanda ber ávallt að skoða ásakanir um einelti.
 3. Öllum aðilum þarf að vera ljóst hvernig tekið er á kvörtun, við hverju megi búast og hvenær, bæði fyrir þann, sem ber upp kvörtunina og hinn, sem kvartað er undan.
 4. Mikilvægt er að við rannsókn eineltis sé farið eftir ákvæðum laga um réttindi og skyldur opinberra stafsmanna og ákvæðum stjórnsýslulaga þar sem einelti getur leitt til áminningar og jafnvel uppsagnar. Því er mælt með formlegri leið við meðferð eineltismála.
- Dæmi um birtingamyndir eineltis. Ekki er um tæmandi yfirlit að ræða.
 - *Misnotkun valds/ofstjórnun*
 - *Óréttmæt starfstengd gagnrýni eða særandi athugasemdir*
 - *Að starf, hæfni og verk þolandans eru lítilsvirt.*
 - *Misrétti í launagreiðslum og starfskjörum.*
 - *Að draga að ástæðulausu úr ábyrgð og verkefnum.*
 - *Að gefa ekki nauðsynlegar upplýsingar.*
 - *Misnotkun, t.d. með því að neyða þolandann til að sinna endurtekið erindum sem falla ekki undir starfsvið hans eða að láta hann hafa of fá eða of mörg verkefni.*
 - *Meiðandi sögusögnum er komið af stað*
 - *Starfsmaður er lítillækkaður, útilokaður eða tekinn fyrir*
 - *Árásir á þolandann eða gagnrýni á einkalíf hans.*
 - *Starfsmaður fær ekki stöðuhækkun eða starfsþjálfun.*
 - *Starfsmaður fær hótanir sem beinast gegn starfsöryggi hans.*
 - *Starfsmaður er beittur líkamlegu ofbeldi*
 - *Fjandskapur eða þögn þegar spurt er eða fitjað upp á samtali.*
 - *Lítilsvirðandi texti í tölvupósti eða öðrum skriflegum sendingum.*
 - *Óþægileg stríðni.*
 - *Niðurlægning eða auðmýking, t.d. vegna aldurs, kynferðis eða þjóðernis.*

Viðbragð

1. Starfsmaður sem verður fyrir einelti eða kynferðislegri áreitni skal snúa sér hið fyrsta til næsta yfirmanns og tilkynna um atvikið. Ef næsti yfirmaður er gerandi skal snúa sér til ferðamálastjóra. Ef ferðamálastjóri er gerandi málsins á að snúa sér til ráðuneytisstjóra iðnaðarráðuneytisins.
2. Ef starfsmaður verður vitni að einelti getur hann snúið sér til síns yfirmanns og tilkynnt um málið.
3. Þegar yfirmaður fær vitneskju um einelti skal hann bregðast við samkvæmt viðbragðsáætluninni.
4. Metin er þörf þolanda fyrir bráðan stuðning og hann veittur. Lögð verður áhersla á að leysa málið hið fyrsta og koma í veg fyrir frekara einelti.

5. Yfirmaður og þolandi ákveða í sameiningu hvert framhaldið verður. Hægt er að velja á milli óformlegrar eða formlegrar málsmeðferðar. Mælt er með formlegri málsmeðferð nema þolandi ákveði óformlega málsmeðferð í samráði við yfirmann og telst málið þar með lokið.
- a. Óformleg málsmeðferð
 - i. Leitað er upplýsinga hjá þolanda og honum veittur stuðningur með trúnaðarsamtali eða ráðgjöf.
 - ii. Aðrir innan vinnustaðarins eru ekki upplýstir um málið.
 - b. Formleg málsmeðferð
 - i. Fara þarf vandlega yfir málið og upplýsa atvik þess eftir bestu getu.
 - ii. Skoða málið á hlutlausan hátt
 - iii. Rætt er við þolanda í ró og næði.
 1. Gefa skal þolanda kost á að koma með stuðningsaðila með sér á fundinn.
 2. Farið er yfir málsatvik og gögn lögð fram ef við á.
 3. Metinn er nauðsynlegur stuðningur við þolandann, t.d. aðstoð fagaðila
 4. Ef um alvarlegt ofbeldi er að ræða þá skal hafa samband við lögreglu
 - iv. Rætt er við meintan geranda
 1. Meintum geranda skal boðið að koma með stuðningsaðila með sér.
 2. Fara yfir gögn ef við á.
 3. Metinn er nauðsynlegur stuðningur við þolandann, t.d. með aðstoð fagaðila.
 - v. Rætt er við aðra sem veitt geta upplýsingar um málið. Ekki draga fleiri inn í málið en nauðsynlegt er.
 - vi. Afla gagna ef nauðsynlegt er. Leita t.d. upplýsinga um tímasetningar og fá fram gögn ef einhver eru, s.s. tölvupósta, sms-skilaboð eða annað.
 - vii. Upplýsingar úr viðtölum og aðrar upplýsingar sem fengnar eru munnlega ber að skrá. Gæta skal þess að upplýsa þolanda um framvindu málsins eins og kostur er á meðan unnið er að lausn þess. Aðilar skulu skrifa undir þær upplýsingar sem skráðar eru hverju sinni.
 - viii. Yfirmaður heldur utan um gögn er málið varðar, boðar fundi og skráir fundagerð.
 - ix. Gæta skal að gögn séu vandlega varðveitt.
6. Þegar atvik hafa verið upplýst- niðurstaða
- a. Sáttaumleitan
 - i. Ef vafi er um réttmæti ásakana eða einelti hefur ekki verið beitt er ekki þörf á formlegri áminningu og máli því lokið.
 - ii. Ef vafi er um réttmæti ásakana eða einelti hefur ekki verið beitt er rétt að ljúka máli með samkomulagi aðila á sameiginlegum fundi. Hafa ber í huga upplifun þolandans. Hann kann að finnast sér ógnað þó að einelti hafi ekki verið beitt eða vafi er um réttmæti ásakana. Því er mikilvægt að samkomulag náist milli aðila til að tryggja vinnufrið og til að koma í veg fyrir að einelti verði beitt í kjölfarið vegna ásakana um einelti.
 - iii. Skoða ber hvort rétt sé að fá utanaðkomandi aðila til að stýra sáttaumleitunum.

- iv. Ef einelti hefur verið beitt þarf að huga að lausn málsins, t.d. áminningu, breytingu á starfi, breytingum á vinnustað, vinnubrögðum eða vinnuskipulagi eða í undantekningartilvikum fyrirvaralaus brottvikningu, samanber dreifibréf fjármálaráðuneytisins sem finna má á heimasíðu þess. <http://www.fjarmalaraduneyti.is/starfsmenn-rikisins/starfsaevin/einelti/>
- b.
- i. Gerandi skal ávallt fá leiðsögn og aðvörun. Nálgast ber málið í því ljósi að ekki þurfi að beita refsingum. Mikilvægt er að gera meintum geranda það ljóst að hann verði látinn axla ábyrgð á gjörðum sínum. Leita ber einfaldra og hentugra lausna fremur en að reyna að ná fram hefndum eða benda á sökudólga. Tilfærsla í starfi getur komið til greina.
 - ii. Málinu skal fylgt eftir og rætt við aðila þess að ákveðnum tíma liðnum. Tímamörk skulu skráð. Fylgjast verður með samskiptum aðila málsins.
 - iii. Láti gerandi ekki af eineltinu leiðir það til áminningar og hugsanlega uppsagnar hans úr starfi.

Vinnueftirlitið hefur leiðbeinandi hlutverk og skal hafa eftirlit með að lögum og reglum á sviði vinnuverndar sé framfylgt.

Ef starfsmaður hyggst leggja fram kvörtun um einelti eða kynferðislega áreitni til Vinnueftirlitsins er hægt að fá upplýsingar um á hvern hátt staðið skuli að slíkri kvörtun hjá umdæmisskrifstofum Vinnueftirlitsins og á vefsíðu stofnunarinnar www.vinnueftirlit.is. Einnig má leita aðstoðar hjá stéttarfélögum.

Eineltisstefna Ferðamálastofu var samþykkt þann 15.04.2011.