



Forvarna- og viðbragðsáætlun
Slökkviliðs höfuðborgarsvæðisins (SHS) vegna
EKKO
(einelti, kynbundin áreitni, kynferðisleg áreitni, ofbeldi)

1. júní 2022

2. Inngangur og markmið

Markmið forvarnar- og viðbragðsáætlunar er að tryggja að úrræði séu til staðar og stuðla að forvörnum og verkferlum í samræmi við ákvæði laga nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerð nr. 1009/2015 um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri og kynbundinni áreitni, sem og annað ofbeldi (hér eftir nefnd EKKO) á vinnustöðum.

SHS vill skapa starfsumhverfi og menningu þar sem starfsfólki líður vel. Slíkt er gert með markvissu forvarnarstarfi, skýrum verkferlum og stuðningi. EKKO verður undir engum kringumstæðum umborið og eru allar ábendingar um slíkt teknar alvarlega. Ábendingar geta leitt til sértækra eða almennra aðgerða þar sem trúnaðar er gætt við alla aðila. Í EKKO tilvikum skal fylgja eftirfarandi viðbragðsáætlun (sjá lið 3).

3. Forvarnir

Í forvarnarstarfi er lögð áhersla á að skapa aðstæður/menningu sem eykur vellíðan starfsfólks og tryggir öryggi þeirra. Eftirfarandi atriði eru höfð til hliðsjónar í forvarnarstarfi:

- Greina og meta áhættuþætti í vinnuumhverfinu og hafa skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað sem byggir á áhættumati í samræmi við vinnuverndarlög nr.46/1980. Starfsfólki skal vera kunnugt um þá áætlun.
- Rýna niðurstöður vinnustaðagreininga sem mæla líðan á vinnustað og EKKO málaflokkinn.
- Endurskoða skilvirkni aðferða með reglulegu millibili og að loknu EKKO máli ef slíkt kemur upp.
- Þjálfá stjórnendur og öryggisnefnd í EKKO verkferlum og sálrænni skyndihjálpi. Stjórnendur þurfa auk þess að sækja endurmenntun á a.m.k. tveggja ára fresti.
- Fræða starfsfólk um einkenni, afleiðingar og verkferla EKKO á tveggja ára fresti eða eftir þörfum ef EKKO mál kemur upp á starfsstöð.
- Verkferlar EKKO séu sýnilegir og aðgengilegir starfsfólki á miðlum vinnustaðar (work place), gerð sé grein fyrir þeim í starfsmannahandbókum starfsstöðva SHS og upplýsingar um þá gerðar aðgengilegar í sameiginlegum rýmum starfsmanna, t.d. kaffistofum.

4. Viðbragðsáætlun

Ábyrgð og hlutverk

Starfsfólk SHS ber sameiginlega ábyrgð á því að stuðla að öruggu starfsumhverfi, óháð starfsstöð. Ef starfsmaður hefur orðið fyrir, verið vitni að, eða hefur rökstuddan grun um að EKKO hafi átt sér stað, skal hann upplýsa sinn næsta yfirmann, mannauðsstjóra eða starfsmann sem viðkomandi treystir. Einnig getur starfsmaður leitað til fulltrúa eða öryggisnefndar til að koma á framfæri upplýsingum eða leita ráðgjafar um næstu skref. Starfsfólk er hvatt til að láta vita af stórum sem smáum atvikum, en slíkt eykur öryggi vinnuumhverfis.

Hlutverk stjórnenda og mannauðsstjóra er að bregðast við slíkum málum án tafar, meta í samráði við tilkynnanda í hvaða ferli mál þurfa að fara og tryggja að unnið sé eftir samþykktri viðbragðsáætlun. Á það sérstaklega við um samskipti milli starfsfólks, en einnig samskipti við aðra einstaklinga sem ekki starfa hjá SHS en starfsfólk hefur samskipti við vegna starfstengdra mála.

Hlutverk mannauðsstjóra og annarra stjórnenda er að veita ráðgjöf og sinna viðeigandi úrvinnslu eftir því sem við á hverju sinni. SHS getur kallar til eða leitað eftir aðstoð utanaðkomandi sérfræðinga í öllum tilvikum. Slík aðkoma getur verið í formi handleiðslu, ráðgjafar eða með beinni aðkomu og er það metið í hverju tilfelli fyrir sig.

SHS hefur gert samstarfssamning við fagaðila, sem SHS fær til aðstoðar og ráðgjafar í EKKO málum, eða felur fagaðila að taka mál í ferli þegar um samskiptavanda eða formlega tilkynningu er að ræða.

Tilkynning og málsmeðferð EKKO mála

Það skal áréttað að hvert mál er einstakt og mikilvægt að þau skoðist sem slík. Áherslur við úrvinnslu mála geta verið ólíkar eftir eðli og aðstæðum hverju sinni en í meginatriðum er ferlið með svipuðu sniði.

Tilkynning/viðrun: Hægt er að tilkynna EKKO málsatvik (formleg málsmeðferð) eða óska eftir viðrun vegna samskiptavanda (óformleg málsmeðferð).

Viðrun Markmið að einstaklingur fái að ræða upplifun sína í öruggum aðstæðum	Liðsinni Starfsmaður óskar eftir aðkomu/stuðningi vinnustaðar	Íhlutun Starfsmaður tilkynnir óviðeigandi háttsemi samstarfsfélaga	Tilkynning Starfsmaður/atvinnurekandi óskar eftir úttekt
A	B	C	D
Starfsmaður óskar eftir persónulegu samtali	Starfsmaður óskar eftir liðsinni og stuðningi frá stjórnanda eða mannauði. Fagaðili getur haft millgöngu um samskipti starfsmanns við stjórnanda og/eða mannauð.	Starfsmaður óskar eftir aðkomu fagaðila við úrvinnslu máls (málamiðlun, uppræta samskiptavanda, eða aðra óviðeigandi háttsemi hvort sem um ræðir eitt eða fleiri tilvik)	Starfsmaður/atvinnurekandi óskar eftir úttekt á því hvort málsatvik uppfylli viðmið í skilningi skilgreiningar b-lið 3.gr. reglugerðar nr. 1009/2015 um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.
Verkferlar fagaðila/mannauðs/stjórnanda 1.Spegla og styðja við starfsmann 2. Veita ráðgjöf og verkfæri til samskipta 3. Veita eftirfylgni óski starfsmaður eftir því	Verkferlar fagaðila / mannauðs/ stjórnanda 1. Skrá atburðalýsingu, tímalínu. Kortleggja næstu skref 2. Upplýsa stjórnendur og veita ráðgjöf	Verkferlar fagaðila 1.Viðtal við málsaðila (skrá atburðalýsingu, tímalínu ofl.) 2. Kortlagning og greining í samræmi við *viðmið fagaðila 3.Kynning á niðurstöðum og tillögum til úrbóta (málsaðilum kynnt í sitthvoru lagi)	Verkferlar fagaðila 1. Formleg úttekt 2. Viðtal við málsaðila 3. Gögnum safnað 4. Kortlagning og greining í samræmi við skilgreiningar og viðmið* fagaðila 5. Kynning á niðurstöðum og tillögum til úrbóta (málsaðilum og atvinnurekanda kynnt í sitthvoru lagi)
Skráning atviks - Starfsmaður velur hvort fagaðili skrái atvik og upplýsi vinnustað (stjórnendur, mannauð)	Skráning atviks -Fagaðili, með samþykki starfsmanns, afhendir minnisblað. -Atvik skráð	Skráning atviks - Fagaðili afhendir mannauði/atvinnurekanda minnisblað - Atvik skráð	Skráning atviks -Skilað er álitu um það hvort málsatvik uppfylli viðmið í skilningi skilgreiningar b-liðar 3.gr.reglugerðar nr. 1009/2015
	Hlutverk stjórnanda/mannauðs/ atvinnurekanda 1.Framfylgja máli í samræmi við óskir starfsmanns (stuðningur, leiðbeinandi samtali við málsaðila, önnur úrræði) 2. Eftirfylgni við málsaðila	Hlutverk mannauðs/ atvinnurekanda 1.Stuðningur við málsaðila 2. Eftirfylgni að máli loknu 3. Endurskoða verkferla og forvarnarstarf	Hlutverk mannauðs/ atvinnurekanda 1.Stuðningur við málsaðila 2. Eftirfylgni að máli loknu 3. Endurskoða verkferla og forvarnarstarf

Mynd 1: EKKO verkferlar SHS

i. EKKO eða samskiptavandi (Óformleg málsmeðferð)

Megintilgangur úrvinnslu í óformlegri málsmeðferð er að styðja við málsaðila, uppræta vanda hvort sem um ræðir eitt afmarkað tilvik eða síendurtekna hegðun.

Ef starfsmaður upplifir óþægileg/óviðeigandi atvik (eitt eða fleiri) eða verður vitni að slíku, getur hann valið um að ræða beint við mannauðsstjóra, stjórnanda, aðila úr Öryggisnefnd eða haft samband við fagaðila. Hægt er að hafa samband beint við fagaðila í gegnum netfangið trunadur@audnast.is eða með milligöngu mannauðsstjóra. Tilgangur samtals er að veita starfsmanni tækifæri til að ræða upplifun og fá ráðgjöf eða upplýsingar um frekari úrvinnslu. Óski starfsmaður eftir einhvers konar inngripi er slíkt gert í fullu samráði við hann. Samtöl geta verið allt frá því að vera óformlegt spjall í að starfsmaður tilkynnir meint brot:

Leið A Viðrun: Spegln og stuðningur við starfsmann. Veitir ráðgjöf og verkfæri í samskiptum sem og eftirfylgni, óski starfsmaður eftir því.

Leið B Íhlutun: Skráning atburðarlýsingar og tímalínu. Kortleggning næsta skrefs með starfsmanni. Stjórnendur upplýstir og ráðgjöf. Tillögur að inngripum eftir þörfum. Að lokum tryggt að starfsmanni sé fylgt eftir af stjórnanda og/eða hjá fagaðila.

Leið C tilkynning: Rætt við málsaðila (tilkynnanda og tilkynnta) í þeim tilgangi að varpa ljósi á málsatvik og kanna hvort hægt sé að leiða mál til lykta á farsælan hátt. Í sumum tilvikum er rætt við aðra starfsmenn en ávallt með samþykki málsaðila eða tilkynnanda.

Í fyrstu viðrun vegna samskiptavanda er engin rafræn skráning og fyllsta trúnaðar gætt. Aðrir starfsmenn vinnustaðarins eru ekki upplýstir um málið. Ef óskað er eftir frekara inngripi, eða ef vilji er að tilkynna málsatvik eftir viðrun, er gögnum safnað eftir því sem við á hverju sinni og niðurstöðum skilað í minnisblaði þar sem málavextir eru reifaðir og tillögur að úrbótum eða verklagi lagðar fram. Sá sem starfsmaður leitar til er bundinn trúnaði gagnvart málsaðilum og eru upplýsingar úr viðtölum ekki gefnar upp nema í samráði við viðmælanda.

Undantekningu skal gera frá þagnarskyldunni ef augljós hættu steðjar að starfsmanni/skjólstæðingi eða öðrum. Fagaðili getur þó í samræmi við lög verið skyldaður til að veita upplýsingar og gerir því skjólstæðingi sínum grein fyrir þeim takmörkunum á þagnarskyldu sem gilda skv. lögum.

Eftirfylgni í málsmeðferð við samskiptavanda felur í sér að mannauðsstjóri, stjórnandi eða fagaðili hefur samband við starfsmann eftir ákveðinn tíma til að ganga úr skugga um að máli sé lokið af hálfu málsaðila eða sé að þróast í rétta átt. Tengiliður SHS ber ábyrgð á að loka máli og telst máli formlega lokið þremur mánuðum eftir að eftirfylgni hefur skilað niðurstöðu af hálfu málsaðila.

ii. Formleg málsmeðferð

Megintilgangur formlegrar málsmeðferðar er að viðhafa rannsókn á því hvort tilkynning falli undir skilgreiningar b-lið 3.gr. reglugerðar nr. 1009/2015 um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.

Óski starfsmaður eftir formlegri meðferð máls eftir að skrifleg kvörtun berst um meint einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni eða ofbeldi. Slík tilkynning getur borist skriflega eða með viðtali við mannauðstjóra/stjórnanda eða fagaðila, sem aðstoðar þá við að koma tilkynningu á framfæri. Í formlegri meðferð máls fer fram könnun á málsatvikum og niðurstaða er fengin um það hvort einelti, áreitni eða ofbeldi hafi átt sér stað. Í framhaldinu er gerð áætlun um næstu skref.

- 1) **Leið D:** Í formlegri málsmeðferð er eftirfarandi verklag haft til hliðsjónar:**Tilkynning** berst mannauðsstjóra/stjórnanda/öryggisnefnd.
 - Mannauðsstjóri eða sá sem tekur á móti tilkynningu sendir hana sem fyrst til fagaðila sem gerður hefur verið samningur við, hafi tilkynning ekki borist fagaðila beint. Tilkynning getur verið munnleg og ritar þá sem tekur á móti tilkynningu hana niður með samþykki þess sem tilkynnir.
 - Til að teftja ekki úrvinnslu máls þarf í tilkynningu að koma fram: nafn tilkynnanda, nafn/nöfn meints/meintra geranda/gerenda, vitna og annara sem kunna að tengjast málinu, hvert umkvörtunarefnið er, stutt lýsing á atviki; hvað gerðist, hvar, hvenær, hverjir og hvernig.
 - Formlegar tilkynningar verða að berast undir nafni.
 - Fyrirliggjandi gögn í málinu, séu þau fyrir hendi, mega fylgja með.
 - Sá aðili sem tekur við málinu sér um að skrá það og er aðgangur eingöngu opin þeim sem koma að meðhöndlun málsins.
 - Berist tilkynning um atvik frá öðrum en þolanda skal þolandi upplýstur um tilkynningu, réttindi og verklag í slíkum málum. Það er ákvörðun þolanda í kjölfarið hvort málið verði meðhöndlað með formlegum hætti og verður hann þá tilkynnandi í málinu. Tilkynnandi þarf þó ávallt að samþykkja að þolandi sé upplýstur. Ef tilkynnandi vill ekki að þolandi sé upplýstur fer formlegt ferli ekki af stað.
 - Óski meintur þolandi þess að ekki skuli gert neitt í málinu að svo stöddu verður ekki aðhafst frekar en kanna skal hvort ástæða sé til að hefja athugun á vinnuumhverfinu almennt. Gera þarf viðkomandi skriflega grein fyrir þessu og skal það skjalfest. Taka má upp mál að nýju að beiðni þolanda.
 - Tilkynnandi á rétt á að draga tilkynningu til baka með skriflegum hætti. Ef slíkt gerist skal kanna hvort ástæða sé til að hefja athugun á vinnuumhverfinu.
- 2) **Hlutlaus athugun og úrvinnsla hefst.** Fagaðilar bera ábyrgð á því að hlutlaus athugun og úrvinnsla eigi sér stað. Úttekt skal vera í samræmi við viðmið EKKO teymis fagaðila. Jafnframt skal mannauðstjóri/stjórnandi taka til athugunar hvort ástæða sé til breytinga innan vinnustaðar til að tryggja vinnuástæður á meðan á meðferð máls stendur.
- 3) **Upplýsingaöflun í formlegri málsmeðferð.** Rætt er við málsaðila og gögnum safnað. Ef þörf krefur er rætt við tiltekna samstarfsmenn og fá málsaðilar tækifæri til að tilnefna slíka aðila sem geta varpað frekara ljósi á málavexti. Allar upplýsingar um málsmeðferðina eru trúnaðarmál og verða gögn varðveitt á öruggum stað. Úrvinnsluaðili getur óskað eftir upplýsingum um t.d. fjarvistir á ákveðnu tímabili, upplýsingar um önnur atvik, starfsmannaveiltu, vinnustaðagreiningar o.fl. Rafrænar upplýsingar eru varðveittar í samræmi við gildandi lög um varðveislu persónuupplýsinga og eru geymdar á læstu tölvudrifi mannauðsstjóra.
- 4) **Úrvinnsla gagna og niðurstaða.** Skilað er áliti um það hvort málsatvik uppfylli viðmið í skilningi skilgreiningar b-liðar 3.gr.reglugerðar nr. 1009/2015 eða hvort um annars konar vanda sé að

ræða, t.d. samskiptavanda. Lagðar eru fram tillögur að úrbótum fyrir málsaðila, sem og annað starfsfólk á vinnustaðnum.

- 5) **Niðurstöður eru kynntar** verkbeiðanda og málsaðilum, hvor í sínu lagi, á skilafundi. Málsaðilum skal gefinn kostur á að leggja fram athugasemdir.
- 6) **Eftirmálar.** Málsaðilum er veitt eftirfylgni í formi samtala og ef þörf er á er málsaðilum boðið upp á frekari úrvinnsluleiðir, s.s. sálfræðimeðferð eða annars konar stuðning/ráðgjöf.

Málsaðilum er tryggt aðgegni að sálfræðiþjónustu á meðan athugun stendur yfir. Leitast er við að niðurstöður séu kynntar 8 vikum eftir að tilkynning berst og málsaðilar upplýstir ef töf verður á.

Könnun að frumkvæði atvinnurekanda (frumkvæðisathugun)

Ef SHS berst kvörtun, ábending eða starfsfólk og/eða stjórnendur verða vör við EKKO eða aðstæður á vinnustaðnum sem líkur eru á að leitt geti til slíkrar hegðunar skal bregðast við eins fljótt og kostur er. Mögulega þarf öryggisnefnd eða framkvæmdastjórn því að hefja frumkvæðisathugun máls jafnvel þótt starfsmaður ákveði að tilkynna málið ekki formlega.

Í slíkri athugun felst að framkvæma almenna könnun á tilteknum atriðum á starfsstað svo sem vinnustaðamenningu, stjórnunarháttum og öðrum félagslegum þáttum. Frumkvæðisathugun getur þannig kallað fram þörf á úrbótum á vinnustað af hálfu SHS.

5. Skilgreiningar

Forvarnar- og viðbragðsáætlun þessi byggir á skilgreiningum reglugerðar nr. 1009/2015, 3.gr. á einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.

i. Einelti

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.

Dæmi um birtingarform eineltis:

- Að starf, hæfni og verk viðkomandi eru lítilsvirt
- Að draga að ástæðulausu úr ábyrgð og verkefnum
- Að gefa ekki nauðsynlegar upplýsingar
- Misnotkun, t.d. með því að neyða viðkomandi til að sinna endurtekið erindum sem falla ekki undir verksvið hans eða láta hann hafa of fá eða of mörg verkefni
- Særandi athugasemdir
- Rógur eða útilokun frá félagslegum og faglegum samskiptum
- Að skamma viðeigandi eða gera hann að atlægi

- Fjandskapur eða þögn þegar spurt er eða fitjað uppá samtali
- Lítilsvirðandi texti í tölvupósti eða öðrum skriflegum sendingum
- Óþægileg stríðni

Hvernig viðtakandi tekur móðgun eða ótilhlýðilega háttsemi til sín er grundvallaratriði í sambandi við einelti. Því skiptir ekki öllu hvort að baki býr hugsunarleysi eða ákveðinn vilji til að auðmýkja. Hver og einn verður sjálfur að meta hvaða framkomu hann umber frá hverjum og segja frá sé honum misboðið. Lögð er áhersla á að athæfi þess sem framkvæmir er síendurtekið ef um einelti er að ræða.

ii. Áreitni

Kynferðisleg áreitni er hvers kyns kynferðisleg hegðun sem er í óþökk þess sem fyrir henni verður og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi, einkum þegar hegðunin leiðir til ógnandi, fjandsamlegra, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi aðstæðna. Hegðunin getur verið orðbundin, táknræn og/eða líkamleg.

Kynbundin áreitni er hegðun sem tengist kyni þess sem fyrir henni verður, er í óþökk viðkomandi og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi og skapa aðstæður sem eru ógnandi, fjandsamlegar, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi. Áreitnin getur verið líkamleg, orðbundin eða táknræn. Eitt tilvik getur talist kynbundin áreitni ef það er alvarlegt.

Dæmi um kynferðislega áreitni og kynbundna áreitni:

Líkamlegt

- Káf, þukl og aðrar óvelkomnar snertingar
- Hrista, slá, sparka, bíta eða rasskella
- Óvelkomin faðmlög, kossar, klapp eða strokur
- Að fara inn fyrir persónulegt rými einstaklings, s.s. með því að halla sér að/yfir eða króa af enda sé hegðunin óvelkomin
- Viðkomandi beitir líkamlegu afli til að fá sínu framgengt

Orðbundið

- Klámfengið tal, móðganir af kynferðislegu tagi, blístur og hróp
- Óviðeigandi spurningar um kynferðisleg málefni
- Vafasamar eða niðurlægjandi athugasemdir eða brandarar um útlit, líkama eða klæðnað viðkomandi
- Tilboð og kröfur um kynferðisleg samskipti sem ekki er óskað eftir
- Yrtar hótanir/þvinganir til kynferðislegra samskipta
- Hótanir eða ógnandi hegðun

Táknræn

- Gláp, kynferðisleg hljóð eða hreyfingar

- Óvelkomnar kynferðislegar augngotur eða önnur hegðun sem gefur eitthvað kynferðislegt til kynna
- Sýna eða senda kynferðislegt efni s.s. gegnum SMS, tölvupóst eða á samfélagsmiðlum
- Að hengja upp plaköt, dagatöl eða myndefni sem innihalda kynferðislegt efni eða niðurlægja út frá kyni

Með hugtakinu **kynferðislegt ofbeldi** er átt við brot gegn kynfrelsis einstaklings sem lýst eru refsiverð í XXII. kafla almennra hegningarlaga.

iii. Ofbeldi

Ofbeldi er hvers kyns hegðun sem leitir til, eða gæti leitt til, líkamslegs og sálræns skaða eða þjáninga þess sem fyrir henni verður, einnig hótum um slíkt, þvingun eða handahófskennda sviptingu frelsis, bæði í einkalífi og á opinberum vettvangi.

6. Ábyrgð og skyldur stjórnenda og atvinnurekanda

Regluverk og gagnlegar upplýsingar:

- Lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 (Vinnuverndarlög).
- Reglugerð um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum nr. 1009/2015 <https://www.reglugerd.is/reglugerdir/eftir-raduneytum/felagsmalaraduneyti/nr/19859>
- Leiðbeiningar fyrir stjórnendur, mannauðsráðgjafa og vinnuverndarfulltrúa. Sættum okkur ekki við einelti, áreitni og ofbeldi. <https://www.vinnueftirlit.is/vinnuvernd/adbunadur/einelti-areitni-ofbeldi/>
- Leiðbeiningar fyrir starfsmenn. Sættum okkur ekki við einelti, áreitni og ofbeldi. <https://www.vinnueftirlit.is/vinnuvernd/adbunadur/einelti-areitni-ofbeldi/>
- Heimasíða Vinnueftirlitsins: <http://www.vinnueftirlit.is/log-reglur-og-stadlar/>