



# **HAPARANDATORNIO**

## Riktlinjer mot kränkande särbehandling

HAPARANDA STAD  
ANTAGEN AV KOMMUNSTYRELSEN  
DATUM

## **Innehållsförteckning**

<b>Arbetsmiljöpolicy</b> .....	2
<b>Syfte</b> .....	2
<b>Utgångspunkter</b> .....	2
<b>2. Kränkande särbehandling</b> .....	2
<b>Vad menas med Kränkande särbehandling</b> .....	2
<b>Konflikter</b> .....	3
<b>Exempel på kränkningar</b> .....	3
<b>3. Konsekvenser av kränkande särbehandling</b> .....	4
<b>4. Förebyggande arbete</b> .....	5
<b>Systematiskt arbetsmiljöarbete</b> .....	5
<b>Detta kan vi göra för att förebygga kränkande särbehandling:</b> .....	5
<b>5. Ansvar</b> .....	6
<b>Chefens ansvar</b> .....	6
<b>Medarbetarens ansvar</b> .....	6
<b>Råd till dig som blivit utsatt</b> .....	6
<b>Råd till dig som tar emot en anmälan</b> .....	6
<b>6. Utredningsarbete</b> .....	7
<b>7. Konsekvenser/påföljd</b> .....	7
<b>Hit kan du vända dig</b> .....	7
<b>Modell för Utredning av enskilda ärenden</b> .....	8
<b>Steg 1. Anmälan</b> .....	8
<b>Steg 2. Utredning</b> .....	8
<b>Steg 3- beslut och åtgärder</b> .....	9
<b>Steg 4- uppföljning</b> .....	9

## 1. Inledning

Haparanda stad har ett ansvar för att vi skall ha en bra arbetsmiljö där kränkande särbehandling inte förekommer. De anställda på alla nivåer skall visa varandra ömsesidig respekt och förståelse för varandras arbetsuppgifter inom organisationen. Kränkande beteende eller bemötande accepteras inte på våra arbetsplatser.

### Arbetsmiljöpolicy

Riktlinjerna skall ses som en konkret del av kommunens arbetsmiljöpolicy. Av arbetsmiljöpolicyn framgår att arbetsmiljön inte enbart skall vara säker, den skall också vara trevlig och utvecklande för de anställda. Samtliga anställda vid Haparanda stad har ett ansvar för att vi skall ha en bra arbetsmiljö genom att tillämpa kommunens värdegrund och medarbetaridé.

### Syfte

Riktlinjerna syftar till att förebygga kränkande särbehandling samt vara ett verktyg vid utredning om någon medarbetare upplever sig kränkt.

### Utgångspunkter

Riktlinjerna har sin utgångspunkt i arbetsmiljölagen, arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) samt föreskriften om systematiskt arbetsmiljöarbete, (AFS 2001:1)

## 2. Kränkande särbehandling

*Att kränka* betyder att genom ord eller handling förnedra någon eller några. *Särbehandling* innebär att bli behandlad annorlunda än andra på ett obegripligt och orättvist sätt och att riskera att hamna utanför arbetsplatsens gemenskap.

### Vad menas med Kränkande särbehandling

Med kränkande särbehandling menas handlingar som riktas mot en eller flera arbetstagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap.

Kränkande särbehandling behöver inte ske upprepade gånger för att anses vara oacceptabelt. Om det fortsätter vid upprepade tillfällen på ett systematiskt sätt har det utvecklats till mobbing. Problemet skall uppmärksammas på ett tidigt stadium som ett arbetsmiljöproblem.

Kränkande särbehandling upplevs som grov respektlöshet och bryter mot allmänna regler om bemötande och Haparanda stads värdegrund. Arbetsmiljölagstiftningens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall och reglerar inte frågor om kompensation och skuld.

## Konflikter

Tillfälliga meningsmotsättningar, konflikter och problem i samarbetet mellan medarbetare i allmänhet är inte att förväxla med kränkande särbehandling.

### Exempel

- Du och din chef har olika åsikter och är oeniga om verksamhetens inriktning eller arbetssätt, olika uppfattningar om fördelning av ansvar och befogenheter eller lönesättningen.
- Det finns samarbetsproblem i en arbetsgrupp som har flera bakomliggande orsaker.

En pågående konflikt som har förlorat sin prägel av ömsesidighet och respekt kan däremot vara en bakomliggande orsak till kränkande särbehandling.

## Exempel på kränkningar

Kränkande särbehandling i form av olika klandervärda beteenden kan utföras av arbetstagare såväl som av arbetsgivaren eller av dennes representanter.

- Förtal eller nedsvärtningar av en arbetstagare eller dennes familj  
Grovt skvaller av en arbetstagare som sprids av en person  
Förolämpningar i form av öknamn, förlöjligande och orättvis kritik  
Personligt uthängd eller bli kallad för elaka saker inför andra  
Förnedring
- Trakasserier genom återkommande handlingar så att person känner sig förolämpad, hotad, kränkt och illa behandlad.
- Åsidosättande  
Medvetet undanhålla arbetsrelaterad information eller utlämnande av felaktig sådan i syfte att skada och försätta en arbetstagare i en dålig situation  
Medvetet sabotera eller försvåra arbetets utförande för en person eller arbetsgrupp
- Utfrysning, åsidosättande behandling,  
Negligering av arbetstagaren, osynliggöra och förminska en individ  
exempelvis inte hälsa, eller prata med personen  
utebliven inbjudan till relevanta möten
- kontroll av arbetstagaren utan dennes vetskap med skadande syfte
- kränkande administrativa sanktioner som plötsligt riktas mot enskild arbetstagare utan sakliga skäl, förklaringar eller försök att gemensamt lösa eventuella bakomliggande problem. Sanktionerna kan utgöras av t.ex. omotiverat frångående av arbetsrum eller arbetsuppgifter, oförklarade omplaceringar eller övertidskrav, tydliga försvåranden vid behandling av ansökningar om utbildning, ledigheter o dyl.

Kränkande särbehandling kan förutom vid direkta personliga kontakter även ske via t ex mejl, sms och sociala medier.

Sker trakasserier och kränkningar enligt någon av grunderna för diskriminering; kön, könsöverskridande identitet, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, ålder skall riktlinjer för diskriminering och sexuella trakasserier tillämpas.

### **3. Konsekvenser av kränkande särbehandling**

Om de kränkande särbehandlingarna inte stoppas i tidigt skede kan de leda till sjukdom och social utslagning ur arbetslivet och gemenskapen. För den utsatta medarbetaren kan allvarliga och skadliga effekter visa sig i både psykiska och fysiska sjukdomstillstånd. Hela arbetslaget påverkas på ett negativt sätt.

#### **Exempel på konsekvenser hos enskild medarbetare**

- Ökande svårigheter till samarbete i form av motvilja, irritabilitet eller stark likgiltighet.
- Medvetet brytande av regler eller överdrivet hållande på regler, försämrade prestationer.
- Hög stressnivå, låg stresstolerans med överreaktioner, ibland traumatisk kris upplevelse.
- Fysisk ohälsa eller psykiska reaktioner som sömnsvårigheter, försämrad självkänsla, ångest, grubblerier, depression, aggression och svår trötthet
- Oförmåga att se framåt eller orimliga krav på upprättelse.
- Självmordstankar eller våld mot egen person.

#### **Exempel på konsekvenser hos arbetsgruppen**

- Minskad effektivitet och produktivitet
- Upplösning av rådande regler eller fastlåsnig av regler.
- Ökande kritik gentemot arbetsgivaren, bristande förtroende, känsla av osäkerhet.
- Ökande samarbetsproblem t.ex. oförståelse för andra arbetssätt, lågt engagemang i arbetsgruppen för arbetsuppgifter, försök till maktövertaganden.
- Ökad sjukfrånvaro, missbruksproblematik
- Stor personalomsättning och ökande antal ledighetsansökningar.
- Mindre problem förstoras upp.
- Fortsatt sökande efter nya syndabockar.

#### **4. Förebyggande arbete**

Bakgrunden till kränkande särbehandling kan till exempel vara brister i organisationen av arbetet med otydliga arbetsuppgifter eller otydlig fördelning, bristande information, för hög eller för låg arbetsbelastning, höga krav och brister i resurser. Det behövs resurser för att balansera upp kraven i arbetet. Resurser kan bestå av verktyg och teknik som behövs för att utföra arbetet samt hjälp och vägledning med tydliga instruktioner och stöd av kollegor och chefer. För en hälsosam arbetsbelastning skall kraven i arbetet och resurserna vara balanserade. Den sociala arbetsmiljön kan vara extra kravfylld om det förekommer konflikter och samarbetsvårigheter och bristande stöd av kollegor eller chefer. Olösta och långvariga organisatoriska problem orsakar stark och negativ psykisk belastning i arbetsgrupper vilket kan orsaka kränkningar mot enskilda arbetstagare.

#### **Systematiskt arbetsmiljöarbete**

Kränkande särbehandling är en arbetsmiljöfråga som skall motverkas genom förebyggande åtgärder. Riktlinjerna för det systematiska arbetsmiljöarbetet skall även innefatta arbete med organisatorisk och social arbetsmiljö för att motverka kränkande särbehandling.

#### **Detta kan vi göra för att förebygga kränkande särbehandling:**

- Riktlinjer för arbetsmiljö och kränkande särbehandling skall vara kända av alla medarbetare.
- Introduktion av nya medarbetare där det tydligt skall framgå regler för arbetsplatsen så att medarbetarna finner sig tillrätta i arbetsgruppen på ett bra sätt.
- Öppen kommunikation om regler och riktlinjer för arbetsplatsen. Skapa ett arbetsklimat som uppmuntrar medarbetarnas åsikter och delaktighet. Behandla varandra med respekt och lyssna på varandra.
- Arbetsuppgifterna skall vara tydliga, gärna skriftliga och det skall framgå vilket stöd medarbetaren har i form av hjälp och resurser.
- Regelbundna arbetsplatsträffar med information om verksamheten och dess mål.
- Skapa delaktighet i personalgruppen genom att tillsammans följa upp det systematiska arbetsmiljöarbetet och ta fram åtgärder i det förebyggande arbetet mot kränkande särbehandling.
- Vid förändring av arbetsuppgifter riskbedöma den organisatoriska och sociala arbetsmiljön utifrån arbetsbelastning och resurser.
- Medarbetarsamtal med varje medarbetare, diskutera arbetsbelastning utifrån krav och resurser, trivsel och hälsa.
- Konflikter i arbetsgruppen skall hanteras med berörda på ett tidigt stadium.
- Rapportera avvikande händelser som skulle kunna leda till ohälsa. Exempelvis konflikter, samarbetsproblem, för hög arbetsbelastning, att inte kunna ta ut sina raster. Avvikelse kan rapporteras som tillbud i dataprogrammet för avvikelser eller till chefen.
- Regelbundna medarbetarundersökningar med handlingsplan och uppföljning.

## **5. Ansvar**

Haparanda stad är skyldig att vidta åtgärder för att förebygga och förhindra att någon arbetstagare utsätts för kränkningar. Arbetsgivaren skall planera och organisera arbetet så att kränkande särbehandling så långt som möjligt förebyggs. Chefer med arbetsmiljödelegation har ansvaret för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

### **Chefens ansvar**

Chefen har en nyckelroll för att motverka kränkande särbehandling samt att på ett kraftfullt sätt lösa de problem som har uppstått. Chefen föregår med gott exempel som ledare och visar tydligt vilka normer som skall råda för att skapa en positiv atmosfär på arbetsplatsen. Chefens/arbetsledarens eget förhållningssätt till skämt, anspelningar och kommentarer som är kränkande är av avgörande betydelse.

### **Medarbetarens ansvar**

Alla medarbetare ansvarar för att tillsammans skapa och bibehålla ett öppet och vänligt klimat samt att bemöta var och en på ett respektfullt sätt. Den som upptäcker tendenser till kränkande särbehandling ska ta upp det med sin chef eller skyddsombud.

### **Råd till dig som blivit utsatt**

Det är du som känner dig utsatt som avgör om handlingen eller beteendet är ovälkommet.

- Reagera genast och säg ifrån att du inte accepterar bemötandet.
- Kontakta därefter i första hand chef eller skyddsombud för att få hjälp och stöd att reda ut situationen. Om det inte är lämpligt att kontakta närmaste chef kan du vända dig till chefens chef eller personalkontoret.

### **Råd till dig som tar emot en anmälan**

- Agera skyndsamt genom att dokumentera och kartlägg vad som inträffat.
- Behandla personen med respekt, ställ frågor men ta inte ställning i konflikten.
- Agera neutralt och lyssna och försök förstå vad som hänt.

Klargör att ärendet kan komma att utredas och vilka personer som kan komma att kontaktas.

Det går inte att vara anonym då en utredning skall genomföras.

När någon inträffat som är av allvarligt slag kan arbetsgivaren vara skyldig att göra en utredning eller polisanmäla även om medarbetaren vill avstå.

## 6. Utredningsarbete

När en chef får kännedom om att en medarbetare upplever sig kränkt, eller trakasserad skall frågan utredas. Utredningen kan om så krävs efter överenskommelse lämnas över till förvaltningschef eller HR som har mandat att utreda. I samråd med HR kan företagshälsovården kopplas in.

Syftet med en utredning är att klarlägga omständigheterna kring de uppgivna missförhållandena. Utredningen ligger till grund för att, i förekommande fall, fatta beslut om åtgärder för att få det ovälkomna beteendet att upphöra

Utredningen skall genomföras **skyndsamt, objektivt och rättssäkert**. Det skall också **dokumenteras** och **följas upp** i avvikelssystemet, känslig information kan sekretess läggas.

- Utredaren ska inta en objektiv hållning genom att lyssna på alla berörda i enskilda samtal, och dokumentera samtalen
- Inte tar ställning i konflikten gentemot en part utan agerar neutralt.
- Förneka inte att det finns en konflikt utan arbeta med en problemlösande hållning.
- Kommunicera med alla berörda gemensamt, agera på ett tydligt sätt

Under utredningens gång kan det behövas stöd till berörda redan innan ett beslut har fattats om det föreligger någon form av kränkande särbehandling. Stödet bör ges av andra personer än de som håller i själva utredningen t.ex. företagshälsovård.

## 7. Konsekvenser/påföljd

Efter genomförd utredning tar chefen ställning till vilka ev. fortsatta åtgärder som kan vara aktuella. Även under utredningstiden kan stödjande åtgärder vidtas.

För ärenden som utreds av arbetsgivaren och där utredningen slår fast att en kränkning har förekommit kan förvaltningschefen i samråd med HR besluta om arbetsrättsliga konsekvenser med stöd i kollektivavtalet Allmänna bestämmelser exempelvis varning, omplacering eller uppsägning av personliga skäl.

## Hit kan du vända dig

**HR-Enheten**  
Haparanda stad  
Kommunledningsförvaltningen  
953 85 Haparanda  
Tfn: +46 (0)922-260 00



## Modell för Utredning av enskilda ärenden

Syftet med en utredning är att klargöra omständigheterna kring de uppgivna missförhållandena. Utredningen ligger till grund för att, i förekommande fall, fatta beslut om åtgärder för att få det ovälkomna beteendet att upphöra.

Utredningen skall genomföras **skyndsamt, objektivt och rättssäkert**. Det skall också **dokumenteras** och **följas upp** i avvikelssystemet, känslig information kan sekretess läggas. Berörda parter ska vara delaktiga i utredningen och informeras löpande om utredningens gång. Hur lång tid en utredning tar och vem som håller i utredningen beror på ärendets art och omfattning.

### Steg 1. Anmälan

Inga krav på hur anmälan görs. Första steget är ett samtal med chef eller skyddsombud för att få hjälp med att reda ut situationen. Om det inte är lämpligt att kontakta närmaste chef kan du vända dig till chefens chef eller personalkontoret.

Om personen ifråga därefter vill gå vidare utreds ärendet normalt av närmsta chef eller arbetsgivarrepresentant på personalenheten. Utredaren bedömer om ytterligare personer ska kopplas in i utredningen efter avstämning med anmälaren.

### Steg 2. Utredning

Båda parter i ärendet (den som uppger sig ha blivit utsatt och den som uppges ha utsatt någon) informeras om att en utredning har startat, grunden för anmälan, vem/vilka som utreder ärendet och hur ärendet kommer att beredas.

Utredaren skaffar sig en mera detaljerad bild av vad som inträffat och av anmälarens upplevelser genom att hålla ett konfidentiellt samtal med henne eller honom.

Nästa steg är att hålla ett konfidentiellt samtal med den person som uppges ligga bakom det ovälkomna beteendet för att lyssna till den personens version av vad som hänt. Viktigt att vara tydliga för personen att dess handlingar har uppfattats som kränkande även om det inte varit avsikten

Nästa steg är ett samtal där även anmälaren är med. Det kan vara bra för båda parter att ha ett stöd med i sådana samtal, t.ex. facklig representant, skyddsombud eller annan stödperson. Det är inte lämpligt att utredaren är samtidigt är stödperson och/eller att båda parter har samma stödperson.

Om parterna ger olika beskrivningar om vad som hänt är det arbetsgivarens ansvar att skaffa sig en egen uppfattning om det har förekommit kränkande särbehandling eller inte. Det kan bli aktuellt att tala med kollegor, men efter avstämning med anmälaren.

Om arbetsgivaren kommer till slutsatsen att det förekommit kränkande särbehandling krävs en fördjupad utredning för att komma fram till ett beslut och lämpliga disciplinåtgärder.

### **Steg 3- beslut och åtgärder**

När utredningen är klar upprättar utredaren ett förslag till beslut. Beslutet meddelas av ansvarig chef och förklaras för båda parter och eventuella fackliga representanter. De beslut som kan komma i fråga är t.ex.

**Ingen kränkande särbehandling har skett eller kunnat bevisas.** Ärendet avslutas utan vidare åtgärder men arbetsgivaren fortsätter bevaka och sätta in stöd för att lösa eventuella konflikter

Kränkande särbehandling har **skett men det behövs inte flera åtgärder** eftersom dessa redan har genomförts under utredningens gång. Ärendet avslutas utan vidare åtgärder. Arbetsgivaren kan rimligen utgå ifrån att missförhållandena inte upprepas. Avstämning sker med båda parter och eventuellt facklig representant

Kränkande särbehandling **har skett och det behövs vidare åtgärder**. En åtgärdsplan för det enskilda ärendet upprättas omedelbart i syfte att missförhållandena upphör och inte upprepas. Avstämning sker med båda parter och eventuellt facklig representant  
Påföljder i ärendet skall beslutas av förvaltningschefen i samråd med HR.

### **Steg 4- uppföljning**

Ansvarig chef ska under en lång tid därefter försäkra sig att det ovälkomna beteendet har upphört- Fortsätter problemet ska ärendet utredas på nytt.