

# Harmoniskt i Helsingfors

Förebyggande och behandling av  
osakligt bemötande och trakasserier



Helsingfors

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)

# Harmoniskt i Helsingfors – Förebyggande och behandling av osakligt bemötande och trakasserier

## Utgivare

Helsingfors stad, stadskansliet

## Layout och illustrationer

Merkitys

## Fotograf

Pertti Nisonen

## Förfrågningar

Titi Heikkilä och Jussi Köntti (fornamn.efternamn@hel.fi)

## Tryck

Grano

## Publikationsnummer

Harmoniskt i Helsingfors

Helsingfors stads centralförvaltnings publikationer 2019:5

ISBN 978-952-331-545-7 (tryckt publikation)

ISBN 978-952-331-546-4 (webbpublikation)

ISSN-L 2242-4504

ISSN 2242-4504 (tryckt publikation)

ISSN 2323-8135 (webbpublikation)



# Innehåll

- 4** Förord
- 6** Vardagen fungerar i en välfungerande arbetsgemenskap
- 8** Respekt och uppskattning viktigt för arbetsgemenskapen
  - 9 Chefen är ett gott föredöme och uppmuntrar
  - 9 Arbetstagaren främjar en god stämning
  - 10 Gemensamma samtal stöder en god stämning
  - 10 God arbetskultur gäller också i sociala medier
  - 10 Uppskatta och tacka!
  - 10 Mångfald är vår styrka
  - 11 Hur kan man skämta smart?
- 12** Osakligt bemötande och trakasserier – vad innebär det?
  - 14 Absolut nej till sexuella trakasserier – bli inte ensam med saken
  - 14 Var går gränsen, vad är okej?
- 16** Gemensamma modeller hjälper att reda ut situationen
  - 17 Jag har blivit osakligt bemött, vad ska jag göra?
  - 18 Chef: känn ditt ansvar och agera
  - 19 Vad händer om jag misstänks för osakligt beteende?
  - 19 Min kollega är utsatt, hur kan jag ingripa?
- 20** Var kan jag få hjälp och stöd?
- 22** Bilagor
  - Alla bilagor kan skrivas ut i stadens Helmi.*
  - 22 Blankett för att stödja utredningen
  - 24 Frågor för att stödja utredningen (personliga samtal med de berörda parterna)
  - 25 Förberedelser inför utredningsmötet
  - 26 Avtalsblankett
  - 27 Lagstiftning
  - 30 Verksamhetsmodell för osakligt bemötande och trakasserier

# Förord

## Helsingfors stad främjar en kultur där man diskuterar, för saker på tal och agerar.

Helsingfors stads arbetsgemenskaper fungerar i regel väl och mår bra. Vi uppskattar vår kompetenta personal och tror att var och en vill göra sitt arbete så bra som möjligt och behandla sina arbetskamrater väl.

Helsingfors främjar jämlikhet och jämställdhet i all sin verksamhet. Som arbetsgivare förutsätter staden att alla medlemmar i arbetsgemenskapen och alla kunder bemöts sakligt och visas uppskattning. Helsingfors vill vara en arbetsplats i främsta ledet, dit alla kommer gärna och där alla arbetar med glädje.

Staden har jämlikhets- och likabehandlingsplaner för personalen, vilka styr och uppmuntrar oss att främja ett mångsidigt arbetsliv. Helsingfors stad räknar också med att dess samarbetspartner uppskattar människors mångfald.

Helsingfors främjar en kultur där man diskuterar, för saker på tal och agerar. Om man avviker från de gemensamt överenskomna verksamhetssätten, ska chefen ingripa efter att ha fått vetskap om saken och reda ut den enligt instruktionerna.

Vi vill garantera stadens anställda en säker och hälsosam arbetsmiljö. Varje arbetstagare och chef ska vara medveten om hur man agerar ansvarsfullt och hur man främjar ett gott arbetsklimat. Det här är också hur vi gör det i praktiken. Det är dessutom viktigt att alla vet vad man ska göra om någon i arbetsgemenskapen blir utsatt för osakligt bemötande eller trakasserier. Vid Helsingfors stad godkänner vi inte osakligt bemötande eller trakasserier i någon som helst form.

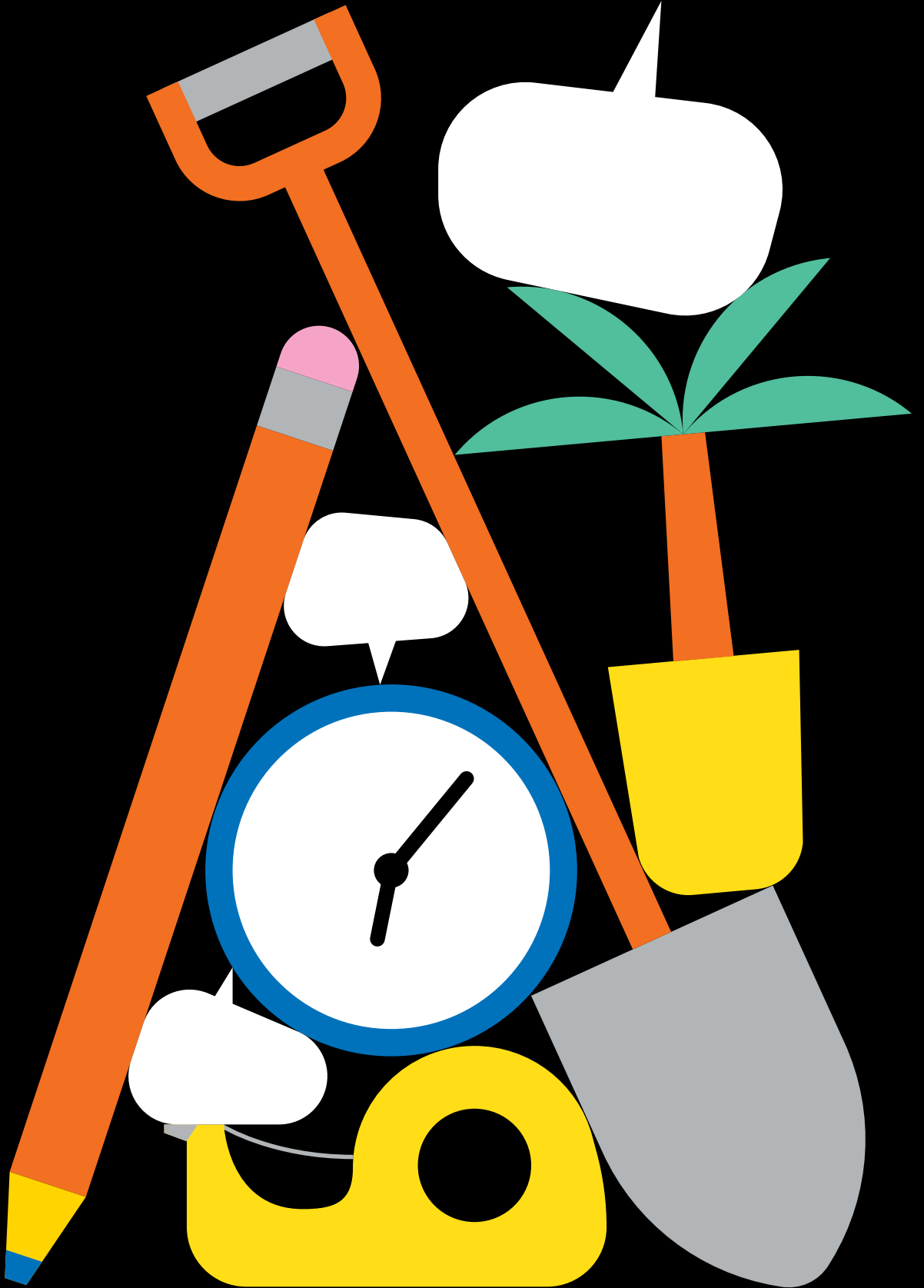
Låt oss tillsammans göra orden Harmoniskt i Helsingfors till en slogan som fungerar i vardagen. Vi vill att de teman som förs fram i den här guiden diskuteras på arbetsplatserna gemensamt varje år, under chefens ledning.



*Främre raden:* Personaldirektör (temp.) Asta Enroos och kanslichef Sami Sarvilinna.

*I mitten:* Sektorchefer Tommi Laitio, kultur- och fritid och Liisa Pohjolainen, fostran och utbildning.

*Bakre raden:* Sektorchefer Juha Jolkkonen, social- och hälsovårdssektorn, och Mikko Aho, stadsmiljön.



# Vardagen fungerar i en välfungerande arbetsgemenskap

I en välfungerande arbetsgemenskap fungerar vardagen, alla vet vilka deras uppgifter är och kunderna får den tjänst de behöver. Grundpelarna för en fungerande arbetsgemenskap underlättar arbetet och förebygger konflikter.

## I en välfungerande arbetsgemenskap

### 1. Tydlig grundläggande uppgift

Den egna grundläggande uppgiften är tydlig för var och en av stadens anställda. Var och en vet vad de ska göra när de kommer till jobbet på morgonen.

### 2. Coachande ledarskap

Med coachande ledarskap uppmuntrar chefen de anställda att sträva mot gemensamma mål, och därtill främjar det ett gott arbetsklimat och uppkomsten av starkt socialt kapital. Med gott ledarskap kan man se till att de strategiska målen uppnås och att kunderna får tjänster av hög kvalitet.

### 3. Klar ansvarsfördelning

Varje medlem i arbetsgemenskapen vet vad hen ansvarar för och vad hen kan påverka. Hen är också medveten om vad hen inte behöver sköta om.

### 4. Gemensamt överenskomna verksamhetssätt

Arbetsgemenskapens verksamhetssätt är tydliga, man har kommit överens om dem gemensamt och de följs.

### 5. Främjande av ett gott arbetsklimat

Då arbetstagarna aktivt för saker på tal, främjas ett gott samspel. När samspelet fungerar kan man också snabbt hantera eventuella konflikter vilket låter arbetet fortsätta utan störningar. Chefen och arbetskamraterna kan inte läsa varandras tankar, utan man måste uttrycka dem.

### 6. Utvärdering av verksamheten

Det lönar sig att regelbundet stanna upp och fundera på hur saker står till på arbetsplatsen. Det här sker naturligt i samband med till exempel olika utvärderingar, såsom Kommun10-enkäten.

# Respekt och uppskattning viktigt för arbetsgemenskapen

Att bete sig respektfullt och uppskattande på arbetet är allas ansvar: var och en kan påverka stämningen på arbetsplatsen. Beteende är inte enbart vad vi gör, utan också attityder, gester, miner och tal.





## Chefen är ett gott föredöme och uppmuntrar

Chefens roll i att skapa stämningen på arbetsplatsen är ytterst stor. Hen uppmuntrar sina arbetstagare till samarbete och till en positiv samtalskultur, och ingriper i beteenden som strider mot reglerna och anvisningarna.

Även om resultat- och utvecklingssamtalen är bra och nödvändiga, räcker de inte alltid till. Det lönar sig att komma överens om hur man kan nå chefen i arbetsgemenskapens vardag. Det är viktigt att arbetstagaren upplever att hen kan ta kontakt med sin chef antingen ansikte mot ansikte eller per telefon när det behövs. Dessutom ska man i arbetsgemenskapen komma överens om hur man kan kontakta chefen i brådskande och överraskande situationer.

Chefen visar gott föredöme och hur man ska förhålla sig till andra. Hen lyssnar opartiskt på alla och favoriserar inte. I en bra arbetsgemenskap finns utrymme för olika tankar.

### **Chef:**

- se till att varje arbetstagare känner till sin egen grundläggande uppgift och att ansvarsfördelningen i arbetsenheten är klar
- gå regelbundet igenom de gemensamma verksamhetsätten med personalen på din enhet
- var opartisk och rättvis
- lita på arbetstagarna och behandla dem med respekt och uppskattning
- uppmuntra till att göra saker gemensamt och i samarbete
- upprätthåll ett öppet och ömsesidigt arbetsklimat
- orientera arbetstagarna i stadens verksamhetsmodeller och verksamhetsätt
- ingrip i konflikter omedelbart när du lagt märke till dem.

## Arbetstagaren främjar en god stämning

En positiv och öppen attityd gentemot arbetskamraterna bidrar till att skapa ett gott arbetsklimat och en arbetsplats där man kan utvecklas och arbeta väl tillsammans. Man ska behandla sina arbetskamrater med respekt och uppskattning även utanför arbetstiden, till exempel i sociala medier.

### **Arbetstagare:**

- bemöt alla medlemmar i arbetsgemenskapen sakligt
- lyssna på andra och var öppen för olika synsätt
- följ anvisningarna från arbetsgivaren
- beakta din och andras säkerhet
- hjälp och stöd andra
- behandla andra med respekt och uppmuntran
- uppskatta och stöd chefen.

## Gemensamma samtal stöder en god stämning

En god arbetskultur omfattar diskussion, där man på ett konstruktivt sätt kan tala om saker. En sådan kultur måste var och en värna om, varje dag.

Det är viktigt för arbetsgemenskaper att tillsammans diskutera vilka slags beteenden som är bra och sakliga – utan att glömma det roliga och arbetsglädjen.

Det är viktigt att komma ihåg att gemensamma samtal förebygger konflikter.

Man bör föra ett gemensamt samtal om de teman och verksamhetssätt som beskrivs i denna guide varje år, till exempel i samband med ett möte på arbetsplatsen. Material för behandling tillsammans kan fås från stadens Helmi från sidan för Harmoniskt i Helsingfors.

## God arbetskultur gäller också i de sociala medierna

Källa: *Sosiaalisen median opas. Työsuojeleunäkökulma.* Arbetarskyddscentralen

- Skriv under eget namn. Kom ihåg att du själv ansvarar för vad du publicerar.
- Tänk efter innan du skriver. Kom ihåg att din kommentar kan fortsätta leva på nätet även om du själv raderar den.
- Motivera sakligt din kommentar och undvik att skylla på andra.
- Sprid inte personuppgifter, osakliga texter eller bilder.
- Dela inte konfidentiella saker. Utred vilka uppgifter inom er organisation som är offentliga och vad som är konfidentiellt.
- Överväg noga om du vill behandla saker som har att göra med ditt eget arbete.
- Var lojal gentemot din arbetsgemenskap.
- Att kritisera sin arbetsgivare och sina arbetskamrater i sociala medier hör inte till ett sakligt och ansvarstagande beteende i arbetet.

## Uppskatta och tacka!

Dela alltid med dig med dina arbetskamrater om du har något positivt att säga! Det här kunde väl vara allas motto. Var och en bestämmer över sig själv, och bär ansvaret för hurdan stämning man sprider – genom ansiktsuttryck, gester, ord och handlingar.

En person som uppskattar andra inkluderar öppet alla i samtalet, lyssnar och hjälper. Hen värderar allas åsikter och kompetens, även om de är annorlunda än de egna.

Små skillnader i ståndpunkter kan leda till nya idéer och tankar och på lång sikt utveckla arbetsgemenskapen. När en god anda råder i arbetsgemenskapen, kan man med tillit diskutera saker och även vara av olika åsikt.

## Mångfald är vår styrka

I och med att samhället blivit allt mer mångformigt, har även stadens arbetsgemenskaper blivit mångformigare. Detta är också stadens mål och vision.

För att målet ska nås krävs det att man ställer sig öppet och positivt till sina



arbetskamrater, även om den andra personens härkomst, ålder, utbildningsbakgrund, hälsotillstånd, sexuella läggning, könsidentitet, lynne eller sätt att arbeta är annorlunda än ens eget. Lagarna om diskriminering och jämställdhet förbjuder diskriminering på grund av personliga egenskaper.

Mångfalden ökar innovativiteten och produktiviteten, eftersom var och en bjuder på sin egen kompetens för att nå de gemensamma målen. Detta är särskilt viktigt i Helsingfors, där befolkningen redan nu är mer mångformig än någon annanstans i Finland.

För att skapa goda tjänster behöver vi verklig förståelse av vad mångsidighet är. Ett sätt att få till stånd denna förståelse är genom att se till att det finns många olika slags människor i arbetsgemenskapen. Var och en ska ha möjlighet att göra sitt arbete i ett uppskattande arbetsklimat, och för detta krävs allas insats.

Genuina och trevliga möten påverkar attityder och gör arbetet smidigare. När man bekantar sig med olika människor inser man att man kan komma överens med vem som helst – vi har mycket gemensamt.

### Hur kan man skämta smart?

Man får ha roligt i sin arbetsgemenskap. Arbetet löper smidigare om man under kaffepausen kan skratta så att alla kan delta. Man måste dock komma ihåg att skämt om någon persons eller människogrups egenskaper inte hör till arbetsplatsen. Kom också ihåg att din bästa kollegas närmaste vän eller släkting kan ha andra egenskaper än du eller dina kolleger i kafferummet.

# Osakligt bemötande och trakas- serier

## Vad innebär det?

Vid Helsingfors stad  
godkänner vi inte osakligt  
bemötande eller trakas-  
serier i någon som helst  
form.



Som osakligt bemötande och trakasserier kan räknas allt sådant beteende som inte anses allmänt godtagbart och som kränker eller underordnar den andra parten. Formerna för detta är inte enbart traditionell interaktion på arbetsplatsen, utan i och med digitaliseringen kan osakligt bemötande och trakasserier också förekomma i sociala medier och genom snabbmeddelande-program.

Om användningen av sociala medier på arbetsplatsen kan du läsa mer i Arbetarskyddscentralens guide *Sosiaalisen median työkäyttö – työsuojelunäkökulma* (på finska).

Det finns ingen enhällig definition på osakligt bemötande och trakasserier, utan dessa kan förekomma på arbetsplatser i många olika former och i olika grader. Exempel på osakligt bemötande och trakasserier är:

### **Mobbning**

Upprepat, regelbundet och långvarigt negativt, kränkande, underordnande eller aggressivt beteende som riktar sig mot en eller flera personer. Osakligt bemötande blir efter en tid mobbning.

### **Sexuella trakasserier**

En form av oönskat verbalt, icke-verbalt eller fysiskt beteende av sexuell natur som syftar till eller leder till att en persons psykiska eller fysiska integritet kränks. Till detta hör även fräckt eller antydande tal, material, meddelanden eller tal med sexuell underton, fysisk beröring, förslag eller krav på könsumgänge eller annat sexuellt umgänge. (Mer information <https://www.tasa-arvo.fi/web/SV//trakasserier>)

### **Trakasserier på grund av kön**

Någon form av icke önskvärt beteende som har samband med en persons könstillhörighet, könsidentitet eller könsuttryck och som inte är av sexuell natur, men vars syfte är eller som leder till en kränkning av en persons psykiska eller fysiska integritet. Detta är till exempel förakt för det andra könet eller nedsättande tal om olika kön.

### **Diskriminering**

Om vissa människor behandlas sämre än andra i en jämförbar situation på grund av en eller flera personliga egenskaper.

### **Social isolering och åsidosättande**

Att utesluta en person från arbetsgemenskapen. Till exempel att man inte talar med, lyssnar på eller beaktar en persons åsikter, inte hälsar, förmedlar nödvändig information eller bjuder in dem till gemensamma arbetsmöten.

### **Svartmålande**

Att man sprider ogrundade negativa saker eller skvaller om någon eller talar illa om dem bakom deras rygg.

*Som osakligt bemötande kan även räknas till exempel förnedrande, hånande, hotande, skrämmande samt psykiskt och fysiskt våld.*

**Vid Helsingfors stad godkänner vi inte osakligt bemötande eller trakasserier i någon som helst form.**

## Absolut nej till sexuella trakasserier – bli inte ensam med saken

Sexuella trakasserier är en av de allvarligaste formerna av osakligt bemötande och trakasserier. Det kan vara svårt att tala om en upplevelse av sexuellt trakasserier, och den som utsatts för sexuella trakasserier kan till exempel uppleva skam eller till och med skylla det som hänt på sig själv.

Sexuella trakasserier är inte offrets fel. Helsingfors stad vill uppmuntra alla att berätta om sina upplevelser av sexuella trakasserier, så att man kan ingripa i situationen. Sexuella trakasserier godkänns inte i någon form.

Alla fall av sexuella trakasserier tas på allvar och utreds enligt stadens verksamhetsmodell.

## Var går gränsen, vad är okej?

Alla konflikter på arbetsplatsen är inte osakligt bemötande eller trakasserier. I varje arbetsgemenskap uppstår tidvis konflikter och problem med samarbetet. Ibland kan det vara svårt att känna igen osakligt bemötande och trakasserier, eftersom olika människor upplever saker och situationer på olika sätt.

Följande saker är inte osakligt bemötande eller trakasserier:

- Arbetstagarna upplever osäkerhet och ångest om saker som har att göra med arbetet och tolkningen av dem.
- Saker eller problem som har att göra med verksamheten hanteras inom arbetsgemenskapen eller organisationen.
- Chefen hänvisar arbetstagaren till en bedömning av arbetsförmågan efter att först ha diskuterat med hen om problemen som uppstått i arbetet.
- Arbetstagaren har getts en grundad disciplinär anmärkning eller varning.
- Arbetsuppgifterna eller organisationen ändras av grundade orsaker, efter att man diskuterat saken med arbetstagaren.
- Andra åtgärder som har att göra med arbetsgivarens rätt att leda arbetet.

På arbetsplatsen har chefen direktionsrätt, och ansvarar för att arbetsgemenskapen uppnår de krav som ställts. Chefens uppgift är att planera, organisera och leda arbetsenhetens arbete. För att arbetet ska lyckas, måste chefen dela ut arbetsuppgifterna mellan arbetstagarna utgående från deras kompetens och erfarenhet på det sätt hen anser bäst.

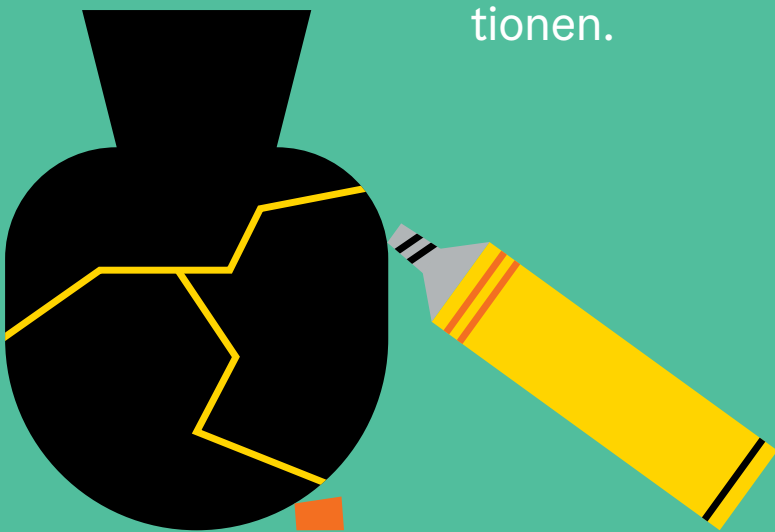
Till exempel utdelning av arbetsuppgifter och planering av arbetsskift är inte osakligt bemötande såvida det sköts sakligt och jämlikt.

Chefen har ansvar att föra på tal problem som uppstår i arbetsgemenskapen, såsom upprepade förseningar, försummande av uppgifter, underlåtenhet att följa givna instruktioner eller gemensamma avtal, och osakligt beteende.



# Gemensamma modeller hjälper att reda ut situationen

Saker och ting kan gå fel, trots att alla vill göra rätt. Klara verksamhetsmodeller hjälper till att utreda situationen.





Chefen kan få vetskap om osakligt bemötande eller trakasserier från arbetstagarens egna erfarenheter eller från en arbetskamrats observationer, genom Kommun10-enkäten, genom utvecklingssamtal eller som meddelande från arbetarskyddet, förtroendemannen eller företagshälsovården.

Det upplevda osakliga beteendet eller trakasserisituationen ska i första hand utredas på arbetsplatsen där det skett.

Det är alltid chefens uppgift att reda ut situationen.

## Jag har blivit osakligt bemött, vad ska jag göra?

! I särskilt utmanande trakasserisituationer (t.ex. sexuella trakasserier) kan du kontakta specifikt utnämnda och utbildade kontaktpersoner. Kontaktuppgifter till dessa kontaktpersoner finns i stadens Helmi.

### 1. För saken på tal

För genast modigt saken på tal med den andra parten och berätta för hen att du upplever personens beteende som kränkande. Berätta hur du känner dig, och uppmana hen att sluta med det osakliga beteendet. På detta sätt ger du hen möjligheten att själv korrigera sitt agerande.

### 2. Gör anteckningar

För framtida hantering av saken är det viktigt att anteckna hur det osakliga bemötandet uppkom. Det lönar sig att spara alla störande eller kränkande meddelanden.

### 3. Kontakta chefen

Om det osakliga beteendet fortsätter eller om det till exempel är fråga om sexuella trakasserier, ta omedelbart kontakt med din chef. Anmäl tydligt att du upplever att det handlar om trakasserier eller osakligt bemötande. Du kan ta hjälp av blanketten (bilaga 1). Efter att chefen fått vetskap om situationen är hen skyldig att utan dröjsmål ingripa.

### 4. Be om stöd

Om det är svårt att berätta för chefen om trakasserier eller det osakliga bemötandet – om du till exempel upplever att hen har behandlat dig osakligt – kontakta hens chef. Du kan till exempel be dina arbetskamrater att stödja dig medan du berättar om saken. Du kan även kontakta arbetarskyddsfullmäktig. Hen hjälper dig att analysera situationen, och ni kan tillsammans fundera på hur saken ska presenteras för arbetsgivaren.


### 5. Stöd även under möten

När chefen kallar de berörda parterna till ett möte för att reda ut saken, kan du även be arbetarskyddsfullmäktig att delta i mötet. Kom ihåg att meddela din chef om detta. Arbetarskyddsfullmäktig är en opartisk medlem i mötet och hjälper till att reda ut saken.

### 6. Meddela om en kund beter sig osakligt

Om du upplevt osakligt bemötande eller t.ex. sexuella trakasserier från en kund, berätta om saken för din chef. Diskutera tillsammans om vilka åtgärder som krävs i situationen (t.ex. behov av psykiskt stöd, ingripande i situationen, förebyggande av motsvarande situationer). I fall av hotfulla situationer ska man även göra en anmälan om säkerhetsavvikelse till Työsuojelupakki.

! Vid akut behov av hälsomässigt stöd kan du kontakta din egen företagshälsovårdare.



## Enskilda fall kan också vara ett tecken på ett mer omfattande illamående i arbetsgemenskapen.

När man analyserar situationen ska man noggrant fundera på vem situationen gäller och vem som är delaktiga. Är det frågan om en konflikt mellan två personer eller gäller det arbetsgemenskapen mer allmänt? Det är viktigt att känna igen de berörda parterna, eftersom det påverkar hur situationen kommer att utredas.

En av orsakerna kan också vara problem i arbetsuppgifterna eller arbetet, som man måste börja utveckla tillsammans för att korrigera situationen. Det är på chefens och hans chefs ansvar att reda ut vad som egentligen pågår. När lägesbilden klarnar ska man handla på det sätt som saken kräver.

## Chef: känn ditt ansvar och agera

### 1. Handla snabbt och bestämt

Chef: Ta alltid anmälningar eller observationer om osakligt bemötande eller trakasserier på allvar. Se till att saken utreds så snabbt och beslutsamt som möjligt. När situationen utreds är det väsentligt att det sker på ett opartiskt och jämlikt sätt. Du kan utnyttja blanketten för utredningsprocessen (bilaga 1). Om du får in en anmälan från en arbetstagare via blanketten, fortsätt processen med hjälp av blanketten.

### 2. Diskutera saken med berörda parter

Utred det skedda genom att personligen diskutera med varje part i ärendet (bilaga 2). För samtalen utan dröjsmål, senast inom två veckor från det att du fått vetskap om saken. Gör anteckningar om de viktigaste sakerna. Meddela också din egen chef om saken.

### 3. Kalla till ett gemensamt möte

Kalla parterna till ett gemensamt utredningsmöte (bilaga 3), på basis av vilket ett avtal görs upp (bilaga 4). Om du behöver hjälp med att analysera situationen eller planera och genomföra utredningsmötet, diskutera med din chef. Du får vid behov också stöd av arbetarskyddsfullmäktig eller -chefen för din sektor eller ditt affärsverk.

### 4. Kom ihåg uppföljningsmötet!

Arrangera ett uppföljningsmöte med parterna efter ungefär tre månader. Under mötet bedöms utgående från avtalet om situationen korrigerats.

### 5. Sök vid behov stöd

Om du upplever att du behöver utomstående hjälp för att reda ut situationen, diskutera med din chef, HR eller arbetarskyddschefen om dina behov av stöd. Stöd i utredningen av situationen kan man till exempel be av företagshälsovården eller av utomstående konsulter (t.ex. stadskansliets enhet för kompetens och förnyelse). Om flera olika stödjande aktörer deltar i utredningen, se till att de är medvetna om redan utförda och planerade stödåtgärder.

### 6. Hjälp med disciplinära åtgärder

Om situationen inte kan korrigeras genom gemensam behandling och genom de åtgärder som avtalades vid utredningsmötet, har arbetsgivaren rätt att vidta disciplinära åtgärder och till exempel ge trakasseraren en varning. Disciplinära åtgärder kan också brukas omedelbart om det är fråga om ett särskilt allvarligt fall av osakligt bemötande eller trakasserier, som till exempel sexuella trakasserier eller rasistiskt beteende. Du får hjälp av din egen organisations HR vid genomförandet av disciplinära åtgärder.

## Vad gör jag som chef när jag får kännedom om osakligt bemötande eller trakasserier, men inte vem det riktat sig mot?

- I mån av möjlighet ska du diskutera med den som förmedlat information till dig och försöka få så mycket information om saken som möjligt. Fråga personen om hen har förslag på vad man kan göra.
- Berätta för din chef och för samverkansansvarig om saken. Fundera tillsammans med dem på hur det vore bäst att fortskrida.
- Du kan kontakta företagshälsovården och fråga om de vet något mer om saken.
- Sätt dig noggrant in i din enhets Kommun10-resultat, och försök se om du kan hitta tecken på saken där.
- Du kan kartlägga osakligt bemötande som personalen har upplevt genom att låta göra en Henku-enkät. Henku-enkäten är en kartläggningsenkät om psykisk belastning, som utförs i samband med bedömningen av faror på arbetsplatsen. Du kan göra enkäten genom Työsuojelupakki-systemet, och du kan få råd i hur man genomför den från din sektors arbetarskyddsaktörer.
- För saken på tal vid arbetsplatsmöten, och meddela att du fått information om eventuellt osakligt bemötande. Gå igenom principerna i denna guide med personalen. Du kan utnyttja stödmaterialet i anknötning till guiden, som finns på stadens Helmi.
- Uppmuntra var och en att kontakta dig direkt i frågor om osakligt bemötande. Berätta för dem att det är din uppgift att reda ut situationen och att vid behov ingripa.

## Vad händer om jag misstänks för osakligt beteende?

Om någon upplever att du betett dig osakligt, försök vara saklig och konstruktiv. Lyssna på vad det är frågan om, och tänk på ditt eget beteende ur den andra partens synvinkel.

Berätta din egen synvinkel på situationen för den andra parten och för din chef. Diskutera hur saken kan lösas och vad som skulle vara ett gott resultat.

Var redo att vid behov be om förlåtelse och att förlåta. Om situationen verkar vara särskilt svår, kan du också kontakta din egna arbetarskyddsfullmäktige.

## Min kollega är utsatt, hur kan jag ingripa?

Om du märker att din arbetskamrat behandlas osakligt, fråga om du kan vara till hjälp. Framhäv att man inte ska godkänna osakligt bemötande. Ni kan tillsammans eller vardera skilt för sig be trakasseraren att sluta eller ändra på sitt agerande. Om det osakliga beteendet fortsätter, uppmuntra din arbetskamrat att meddela chefen.

Om din arbetskamrat inte kan försvara sig själv eller inte vågar föra saken på tal, meddela din chef eller arbetarskyddsfullmäktig om vad du märkt.

# Var kan jag få hjälp och stöd?

## **Linjeledningen**

Linjeledningens uppgift är att hjälpa och stödja de närmaste cheferna i att reda ut och lösa situationer. Om en arbetstagare upplever osakligt bemötande från deras närmaste chef, är det linjeledningen som ansvarar för att reda ut situationen och ingripa på samma sätt som de närmaste cheferna anvisats att ingripa.

## **Arbetarskyddsfullmäktig**

Arbetarskyddsfullmäktig kan stödja parterna i situationen i att analysera situationen och att ge råd i hur man ska framskrida i utredningen. Hen kan ge stöd i att föra informationen vidare till chefen, och vid behov kan hen ge stöd och hjälp under utredningsmöten. Arbetarskyddsfullmäktig är alltid opartisk.

## **Samverkansansvarig**

Samverkansansvarig arbetar tillsammans med chefen som samarbetspartner för att främja arbetsförhållanden, personalens arbetshälsa och arbetet tillsammans. Samverkansansvarigs uppgift är att diskutera med chefen ifall hen märker att arbetsklimatet i arbetsgemenskapen är dålig eller om hen lägger märke till osakligt bemötande. Chefen och samverkansansvarig kan tillsammans planera åtgärder till exempel för att förbättra stämningen på arbetsplatsen. Det hör inte till samverkansansvarigs roll att reda ut konfliktsituationer.

Samtal med experterna är alltid strikt konfidentiella. För att kunna reda ut saken är det dock mycket viktigt att man känner till namnen.

## **Arbetarskyddschef**

Arbetarskyddschefen stöder cheferna och linjeledningen i att lösa problem i arbetsgemenskaperna. Cheferna kan kontakta arbetarskyddschefen och diskutera om eventuella stödbehov i särskilt svåra situationer, eller i fall där situationen har spritt sig till att omfatta hela arbetsgemenskapen.

## **Företagshälsovård**

Företagspsykologen vid företagshälsovården bjuder på experthjälp för att stödja chefens arbete vid analysen och utredningen av situationen. Företagshälsovården hjälper också till att sköta problem som uppstått till följd av mobbning. Vid behov kan företagspsykologen efter utredningsprocessen ge individuellt stöd till både dem som blivit utsatta för mobbning och dem som anklagats för det. Företagshälsovården ska kontakta chefen om det vid mottagningen uppdragas flera fall av mobbning eller behov av längre sjukledigheter.

## **Förtroendeman**

Man kan också vid behov få stöd av förtroendemannen. Hen hjälper i första hand i saker som gäller arbetsförhållandet. Förtroendemannen kan på begäran också delta som stödperson i utredningsmötet.

## **Sektorns eller affärsverkets HR**

Chefen kan också söka stöd eller hjälp i utredningen av situationen från personalchefen eller HR-experten.

## **Kontaktpersoner för särskilt utmanande trakasserisituationer**

Staden utnämner och utbildar under år 2019 kontaktpersoner för särskilt utmanande trakasserisituationer (t.ex. sexuella trakasserier). Kontaktpersonens huvudsakliga uppgift är att lyssna, styra och handleda den som gjort anmälan till att kontakta rätt parter. Hens uppgift är inte att reda ut trakasserisituationer utan att fungera som rådgivare och stöd. Kontaktpersonernas kontaktoppgifter finns på stadens Helmi.



# Bilaga 1: Blankett till stöd för utredningen

## 1 Anmälan om osakligt bemötande eller trakasseri

(arbetstagare eller chef fyller i)

Hur, när och vem stod för trakasserierna

\_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Anmälarens namn \_\_\_\_\_

## 2 Mottagning av anmälan (chefen fyller i)

Denna anmälan har kommit till min kännedom som representant för arbetsgivaren

\_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Underskrift \_\_\_\_\_

## 3 Arbetsgivarens utredning av ärendet (chefen fyller i)

Chefen har hört part 1

Namn \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

Chefen har hört part 2

Namn \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

Chefen har hört part 3

Namn \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

Utredningsmöte arrangerats

Deltagare \_\_\_\_\_

Ett avtal ingicks vid utredningsmötet Datum \_\_\_\_\_

Uppföljningsmöte arrangerats

Deltagare \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

# Bilaga 2: Frågor för att stödja utredningen (personliga samtal med parterna)

## **Diskussion med personen som blivit osakligt bemött**

- Vilket slags beteende har personen upplevt som osakligt?
- Hur började situationen och hur har den framskridit? Har de former som det osakliga bemötandet tagit förändrats över tid?
- Hur länge har situationen pågått? Hur ofta sker eller skedde det osakliga bemötandet? Har beteendet att göra med någon särskild situation?
- Vem upplever man att ha betett sig osakligt? Är andra personer inblandade?
- Har situationen förändrats? Vilka roller har de andra personerna spelat i det skedda?
- Har anmälaren talat med personen i fråga?
- Vilket slags förhållande har anmälaren till övriga medlemmar i arbetsgemenskapen? Hur upplever personen själv att hen kommer överens med de andra i arbetsgemenskapen?
- Har anmälaren diskuterat det skedda med sina arbetskamrater? Om svaret är ja, hur har de förhållit sig till saken?
- Vad är anmälarens egna uppfattning om orsakerna till det osakliga bemötandet?
- Är situationen ny eller har anmälaren upplevt något motsvarande förut? Hur löstes situationen? Vilka metoder använde hen för att klara sig?
- För vem har anmälaren berättat om situationen (företagshälsovården, arbetarskyddsfullmäktig, samverkansansvarig osv.)
- Vad tycker hen att vore rätt sak att göra till näst?

## **Diskussion om det osakliga bemötandet med den misstänkte**

- Berätta för personen vem som upplevt sig ha blivit osakligt bemött av hen.
- Berätta på vilket sätt man har upplevt att hen betett sig osakligt.
- Har den person som upplevt det osakliga beteendet talat med den andra parten?
- Hur upplever personen själv situationen?
- Vilket slags förhållande har hen till den andra parten? Har hen haft någon konflikt med personen i fråga?
- Hur har situationen utvecklats, har den förändrats och hur?
- Hurdan är personens egna förhållande till arbetsgemenskapens övriga medlemmar?
- Vad är personens egna upplevelse av situationen och orsakerna som ledde till den?
- Vad tycker hen att vore det bästa sättet att fortsätta?



# Bilaga 3: Förberedelser inför utredningsmötet

## **Förberedelser inför utredningsmötet**

- Det lönar sig att ge kallelsen till samtalet både ansikte mot ansikte och i skrift.
- Vid inbjudan ska parterna vara medvetna om vilken karaktär det möte de kallats till har.
- Man ska reservera tillräckligt med tid för mötet.
- Deltagarna måste få några dagar tid att förbereda sig inför mötet.
- Chefen ska sörja för att alla parter har möjligheten att ta med en stödperson till mötet.

## **Utredningsmöte**

- Vi diskuterar konkreta situationer och händelser, men vi ältar dem inte i all evighet.
- Vardera parten eller alla parter berättar sin egen syn på situationen.
- Vi skapar en tillräckligt enhetlig syn på situationen.
- Vi diskuterar tillsammans om hur situationen kunde lösas.
- Vi kommer överens om de ändringar som behöver göras i arbetet, arbetsarrangemangen och i uppträdandet.
- Vi gör upp ett gemensamt avtal, i vilket vi antecknar åtgärderna för att lösa ärendet (bilaga 4).
- Vi kommer överens om uppföljningen och om utvärderingen av hur situationen utvecklats. Det lönar sig att arrangera uppföljningsmötet inom ungefär 3 månader.
- Vi kommer överens om i vilken utsträckning och hur de övriga medlemmarna i arbetsgemenskapen informeras om hur situationen hanteras.

# Bilaga 4: Avtalsblankett

Plats \_\_\_\_\_ Tid \_\_\_\_\_

Närvarande \_\_\_\_\_

Parterna har bekantat sig med Harmoniskt i Helsingfors-guiden:  Ja  Nej

Parternas syner på situationen \_\_\_\_\_

Tidigare åtgärder \_\_\_\_\_

## Överenskomna åtgärder

1:a parten \_\_\_\_\_

2:a parten \_\_\_\_\_

3:e parten \_\_\_\_\_

Chefen \_\_\_\_\_

## Uppföljning

Datum för uppföljningsmötet \_\_\_\_\_

Avtalet uppföljs av \_\_\_\_\_

Åt arbetsgemenskapen meddelas följande om detta avtal \_\_\_\_\_

Vi godkänner avtalet vi gjort upp.

Underskrifter

# Bilaga 5: Lagstiftning

## Arbeterskyddslagen (738/2002)

Enligt arbetskyddslagen har arbetsgivaren en allmän omsorgsplikt, vilket innebär att arbetsgivaren är skyldig att sörja för arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet. Arbetsgivaren ska förhindra uppkomsten av risker och olägenheter eller avlägsna dem (2 kap. 8 §). Arbetsgivaren ska med beaktande av arbetets och verksamhetens art tillräckligt systematiskt reda ut och identifiera de olägenheter och risker som beror på arbetet, arbetstiderna, arbetslokalen, arbetsmiljön i övrigt och arbetsförhållandena samt, om olägenheterna och riskerna inte kan undanröjas, bedöma deras betydelse för arbetstagarnas säkerhet och hälsa (2 kap. 10 §). Denna utredning kan gälla problem orsakade av en dåligt fungerande arbetsgemenskap, såsom trakasserier eller mobbning.

*Om det i arbetet förekommer trakasserier eller annat osakligt bemötande av en arbetstagar som medför olägenheter eller risker för arbetstagarens hälsa, skall arbetsgivaren sedan han fått information om saken med till buds stående medel vidta åtgärder för att avlägsna missförhållandet. (5 kap. 28 §)*

Lagen förpliktar också arbetstagarna att undvika trakasserier och mobbning som riktar sig mot andra arbetstagar.

*Arbetstagar skall på arbetsplatsen undvika trakasserier och annat osakligt bemötande som riktar sig mot andra arbetstagar och som medför olägenheter eller risker för deras säkerhet eller hälsa. (4 kap. 18 § 3 mom.)*

I arbetskyddslagen förutsätts att arbetsgivaren och arbetstagar i samarbete upprätthåller och förbättrar arbets säkerheten på arbetsplatsen. Konflikter på arbetsplatsen kan försvaga arbetskyddet på arbetsplatsen.

*Arbetsgivaren och arbetstagar skall tillsammans upprätthålla och förbättra säkerheten på arbetsplatsen. (3 kap. 17 § 1 mom.)*

## Grundlagen (731/1999)

I grundlagen skyddas individens grundläggande rätt till jämlikhet. Grundlagen förbjuder diskriminering, vilket innebär att ingen får utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person (6 § 1 mom.)

## Diskrimineringslagen (1325/2014)

Diskrimineringslagen förbjuder diskriminering på grund av ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan. Trakasseri räknas som diskriminering (8 §). Lagen förpliktar uttryckligen arbetsgivaren att vidta de åtgärder som står till buds för att undanröja trakasserierna (14 §).

## Lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män (609/1986)

I jämställdhetslagen förbjuds diskriminering på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck. Som diskriminering räknas bland annat sexuella trakasserier på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller en presumtion i fråga om personen själv eller någon annan (7 §). Jämställdhetslagen förpliktar också uttryckligen arbetsgivaren att vidta de åtgärder som står till buds för att förhindra trakasserierna (8 d §).

## Arbetsavtalslagen (55/2001)

Arbetsgivaren har genom arbetsavtalslagen förpliktats att på alla sätt främja sina relationer till arbetstagarna samt arbetstagarnas inbördes relationer (2 kap. 1 §). Detta innebär till exempel åtgärder som främjar ett gott arbetsklimat.

Arbetsgivaren ska bemöta arbetstagarna opartiskt, om inte det med hänsyn till arbetstagarnas uppgifter och ställning finns anledning att avvika från detta (2 kap. 2 § 1 mom.). Arbetsgivaren skall sörja för arbetarskyddet i syfte att skydda arbetstagarna mot olycksfall och hälsorisker (2 kap. 3 § 1 mom.). Arbetsgivaren är i första hand ansvarig för att sörja för arbetarskyddet. Det är arbetsgivarens plikt att alltid ingripa i mobbning och osakligt bemötande på arbetsplatsen. Man kan anse att arbetsavtalslagens förpliktelse att sörja för arbetarsäkerheten också omfattar en förpliktelse att inte mobba arbetstagarna.

Arbetsstagaren skall i sin verksamhet undvika allt som står i strid med vad som skäligen kan krävas av en arbetstagare i den ställningen (3 kap. 1 §). Med detta avses sådan verksamhet som står i strid med arbetstagarens ställning och typen av och kraven på hans arbetsuppgifter, vilket innebär att bestämmelsen också gäller mobbning.

En arbetsgivare som mobbar arbetstagare eller en arbetstagare som mobbar sina arbetskamrater bryter mot förpliktelserna i arbetsavtalslagen. Därmed kan man också säga att arbetsavtalslagen innehåller förbud mot att mobba på arbetsplatsen.

## Lag om kommunala tjänsteinnehavare (304/2003)

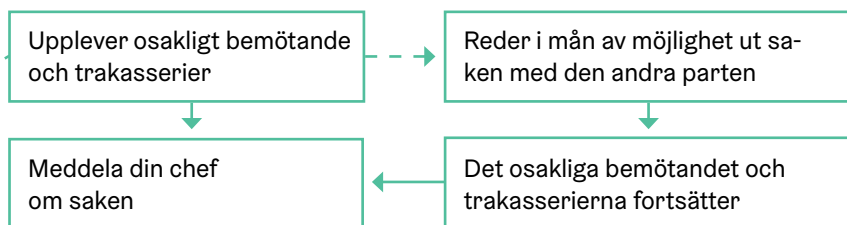
Även i lagen om tjänsteinnehavare finns ett diskrimineringsförbud (3 kap. 12 § 1 mom.). I lagen konstateras att arbetsgivaren har en plikt att utveckla arbetsgemenskapen och arbetsklimatet, vilket innebär att arbetsgivaren skall sträva efter att främja sina relationer till tjänsteinnehavarna liksom även de inbördes relationerna mellan tjänsteinnehavarna och de övriga anställda (3 kap. 13 §). Arbetsgivaren skall sörja för arbetarskyddet i syfte att skydda tjänsteinnehavarna mot olycksfall och hälsorisker (3 kap. 14 § 1 mom.).

Tjänsteinnehavaren skall sköta de uppgifter som hör till tjänsteförhållandet på behörigt sätt, utan dröjsmål och med iakttagande av behöriga bestämmelser och föreskrifter samt arbetsgivarens arbetslednings- och övervakningsföreskrifter. Tjänsteinnehavaren skall i sin uppgift handla opartiskt och uppträda så som hans eller hennes ställning och uppgift förutsätter (4 kap. 17 § 1 och 2 mom.)

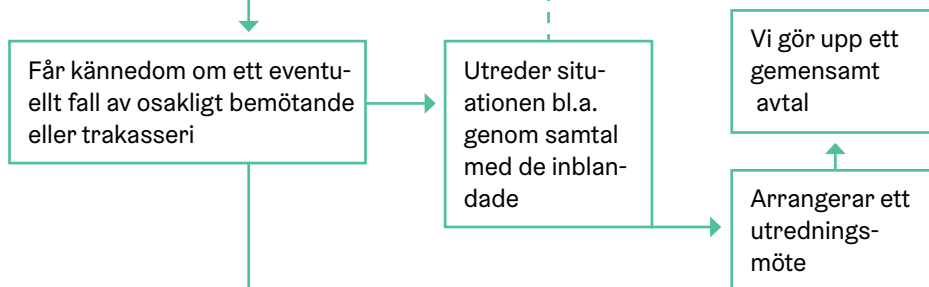
Liksom arbetsavtalslagen kan även lagen om tjänsteinnehavare anses innehålla ett förbud mot mobbning på arbetsplatsen.

# Bilaga 6: Verksamhetsmodell för osakligt bemötande och trakasserier

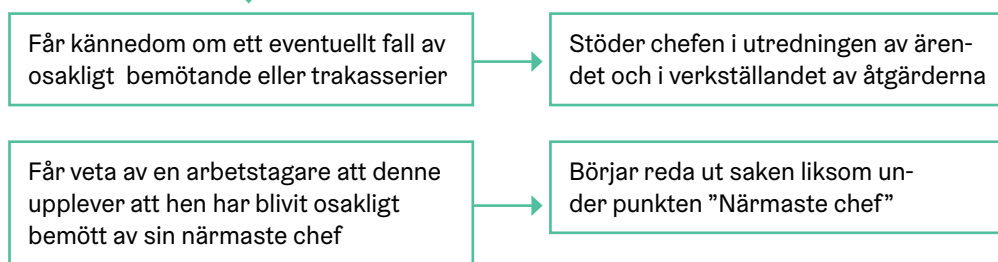
## Personer som blivit osakligt bemötta

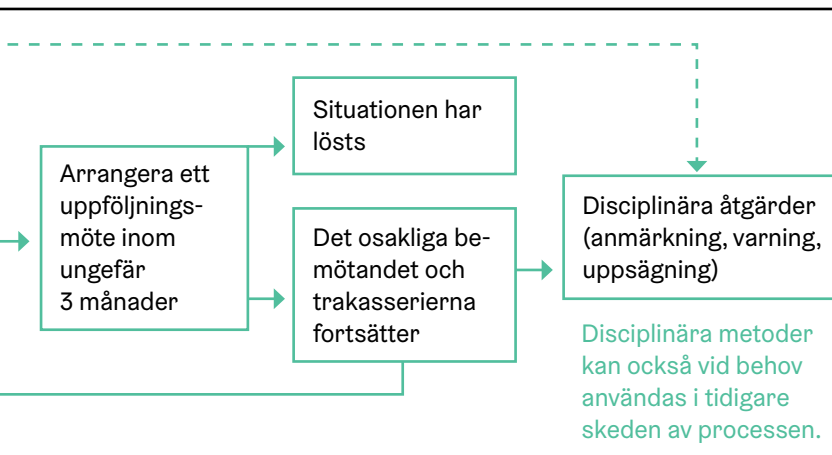
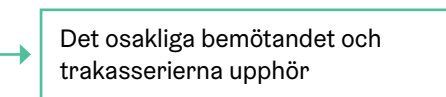


## Närmaste chef



## Linjeledningen





## Stödjande aktörer

### Samverkansansvarig

Diskuterar med chefen efter att ha märkt osakligt bemötande i arbetsgemenskapen.

Kan tillsammans med chefen planera åtgärder.

### Arbetskyddsfullmäktig

Diskuterar med chefen efter att ha märkt osakligt bemötande i arbetsgemenskapen.

Ger stöd vid förandet av saken till chefen.

Deltar vid behov i utredningsmötet som opartisk part.

### Arbetskyddschef

Stöder chefer och linjeledningen i att lösa problem i arbetsgemenskaperna.

### Personalförvaltningen

Ger råd och hjälper chefen att reda ut situationen.

### Företagshälsovården

Bjuder på experthjälp för att stödja chefens arbete.

### Förtroendeman

Erbjuder samtalshjälp i första hand i saker som gäller arbetsförhållandet.

**Helsingfors**

**Helsingfors stad**  
**Stadskansliet**

Norra esplanaden 11–13  
00170 Helsingfors  
PB 1  
00099 Helsingfors stad  
Telefonväxel 09 310 1641

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)