

Einelti meðal ríkisstarfsmanna

Niðurstöður könnunar á
einelti meðal ríkisstarfsmanna
2010



FJÁRMÁLARÁÐUNEYTIÐ

Einelti meðal ríkisstarfsmanna

Niðurstöður könnunar á
einelti meðal ríkisstarfsmanna

Einelti meðal ríkisstarfsmanna, niðurstöður viðhorfskönnunar 2010
ISBN: 978-9979-820-59-8
2011, fjármálaráðuneytið
Rit þetta er gefið út á vef fjármálaráðuneytisins en ekki í prentaðri útgáfu.

Nánari upplýsingar um útgefið efni fjármálaráðuneytisins er að finna á vefsíðunni
<http://www.fjarmalaraduneyti.is>.

Efnisyfirlit

EFNISYFIRLIT	5
HELSTU NIÐURSTÖÐUR.....	7
TIL STJÓRNENDA	28
HAGNÝT ATRIÐI	28
ÁBYRGÐ STJÓRNENDA.....	29
ÁHÆTTUMAT.....	29
HLUTVERK STARFSMANNA Í FORVÖRNUM GEGN EINELTI	29
HEILDARYFIRLIT	9
NIÐURSTÖÐUR EINELTISKÖNNUNAR 2010	9
FRAMKVÆMD OG SVARHLUTFALL	10
AÐ VERÐA VITNI AÐ EINELTI	10
AÐ VERÐA FYRIR EINELTI.....	11
TÍÐNI EINELTIS	13
STAÐA GERENDA INNAN STOFNUNAR	15
EINSTAKLINGSBUNÐNIR ÞÆTTIR.....	17
ÁHRIF EINELTIS Á ÞOLENDUR	18
VIÐBRÖGÐ VIÐ EINELTI	18
AÐ LEGGJA FRAM KVÖRTUN UM EINELTI	20
EINELTISSTEFNA STOFNUNAR.....	21
HVADA ÞÆTTIR ÝTA UNDIR EINELTI INNAN STOFNANA?.....	22
NIÐURSTÖÐUR OG LOKAORÐ	24
UM FRAMKVÆMD KÖNNUNAR OG SKÝRSLU	25
SKILGREINING Á EINELTI	25
ÞÁTTTÖKUSKILYRÐI OG ÞÁTTTAKENDUR	25
FRAMKVÆMD OG SVARHLUTFALL.....	25
TÍMABIL KÖNNUNAR	25
ÞAKKIR.....	26
UPPLÝSINGAR UM TÖLFRÆÐI SKÝRSLUNNAR	26
TÖFLUR	26
GRÖF.....	27

Helstu niðurstöður

- 26% ríkisstarfsmanna telja sig hafa orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum. Þetta er sambærilegt hlutfall og árið 2008 þegar 25% töldu sig hafa orðið vitni að einelti á vinnustað.
- Ekki reyndist munur á svörum eftir aldri. Fjöldi eineltistilfella var breytilegur milli ráðuneyta. Reyndist það hæst meðal stofnana dómsmála- og mannréttindaráðuneytis og lægst í stofnunum forsætisráðuneytis.
- Rúmlega 10% svarenda telja sig hafa orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum og er hlutfall eineltistilfella nánast óbreytt frá 2008. Ekki er marktækur munur milli karla og kvenna en eins og í síðustu könnun er munurinn marktækur eftir aldri og hæstur í aldurshópnum 51-60 ára.
- Talsverður munur er á tíðni eineltis eftir ráðuneytum og stofnunum þeirra. Enginn starfsmaður forsætisráðuneytis og stofnana þess svaraði spurningunni hvort hann hefði orðið fyrir einelti á vinnustað á síðustu 12 mánuðum játandi, en flestir sem svörðu spurningunni játandi störfuðu hjá dómsmála- og mannréttindaráðuneyti og stofnunum þess (16,7%).
- Kannað var hve lengi eineltið hefði staðið yfir. Í 42% tilfella hafði það varað í tvö ár eða lengur og í 20% tilvika í eitt til tvö ár. Ekki reyndist marktækur munur eftir kyni, aldri eða menntun.
- Spurt var hvort þolendur hefðu orðið fyrir einelti af hálfu eins eða fleiri gerenda. Líkt og í könnuninni 2008 svörðu fleiri því til að gerandi hefði verið einn. Marktækur munur mældist milli kvenna og karla, en karlar verða frekar fyrir einelti af fleiri en einum geranda.
- Spurt var um stöðu gerenda innan stofnunar en í flestum tilfellum er um samstarfsfólk að ræða, eða í 46% tilvika. Þó ekki sé um marktækan mun á milli kynja að ræða þá verða karlar frekar fyrir einelti af hálfu stjórnenda en konur af hálfu samstarfsfólks.
- Alls telja 46,4% svarenda að faglegt álit og sjónarmið sín séu hundsúð daglega eða vikulega, ekki reyndist vera munur milli karla eða kvenna hvað þetta varðar.
- Að mati þolenda er algengasta ástæða eineltis gerenda öfund og samkeppni í þeirra garð. Þar á eftir er nefnt ólíkt gildismat og lífsskoðanir. Ekki reyndist marktækur munur milli kynja, eftir aldri eða menntun þátttakenda.
- Spurt var um áhrif eineltis á þolendur. Algengast er að einelti leiði til kvíða þolenda og röskunar á svefni þeirra. Hlutfallslega fleiri konum en körlum kvíðir fyrir að koma til vinnu en líklegra er að einelti hafi neikvæð áhrif á starfsframlag karla en kvenna.

- Spurt var hvernig þeir sem orðið hafa fyrir einelti brugðust við því. Fram kom að langflestir, eða 60%, ræddu við fjölskyldu og vini. Næst algengast var að leita til næsta yfirmanns. Athygli vakti að þriðju algengustu viðbrögð þolenda voru að leita að nýju starfi eða alls 24% svarenda.
- Einungis 12% lögðu fram kvörtun vegna eineltis og er það óbreyttur fjöldi frá síðustu könnun. Í 40% tilfella var formlegri kvörtun fylgt eftir með viðeigandi hætti og er það aukning frá síðustu könnun en þá var hlutfallið einungis 24%.

** Þess skal getið að 1. janúar 2011 voru eftirtalin ráðuneyti sameinuð; dómsmála- og mannréttindaráðuneytið og samgönguráðuneytið í innanríkisráðuneytið og heilbrigðisráðuneytið og félags- og tryggingamálaráðuneytið í velferðaráðuneytið. Þar sem könnunin var lögð fyrir í lok ársins 2010 þá eru niðurstöðurnar settar fram í samræmi við skipulag ráðuneyta á þeim tíma.

Heildaryfirlit

Niðurstöður könnunar á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna, sem lögð var fyrir haustið 2006, leiddu í ljós að tæp 17% ríkisstarfsmanna töldu sig hafa orðið fyrir einelti á vinnustað. Það sýndi að brýn þörf var á markvissri fræðslu til stofnana um einelti. Fjármálaráðuneytið lagði fyrir sérstaka könnun um einelti á árinu 2008 og hún var svo endurtekin í árslok 2010. Á síðastliðnum fimm árum hefur fjármálaráðuneytið unnið að fræðslu vegna eineltis með eftirfarandi hætti:

- Í lok árs 2006 voru send bréf ásamt fræðslugögnum um einelti og viðbrögðum við því til allra ráðuneyta og stofnana.
- Í nóvember 2007 héldu starfsmannaskrifstofa fjármálaráðuneytisins og Félag forstöðumanna ríkisstofnana sérstakan fund ætlaðan forstöðumönnum, þar sem fjallað var um einelti á vinnustöðum og hvað væri til ráða ef slík mál kæmu upp.
- Á árinu 2008 voru skrifaðar greinar um niðurstöður starfsumhverfiskönnunar og þær birtar í vefriti ráðuneytisins og Fréttabréfi fyrir stjórnendur ríkisstofnana.
- Ákveðið var að standa fyrir tveimur sérstökum könnunum um einelti, þar sem spurt var með nákvæmari hætti en áður um tilurð og tíðni eineltis. Fyrri könnunin var lögð fyrir á árinu 2008 og hin seinni á árinu 2010. Kannanirnar takmörkuðust við ríkisstofnanir sem höfðu tíu eða fleiri starfsmenn. Þátttökustofnanir voru flokkaðar eftir viðfangsefnum þeirra.
- Boðið var upp á aðstoð í formi sértæktrar greiningar á niðurstöðum gagna og ráðgjöf fyrir stofnanir þar sem tíðni eineltis mældist há í könnunni sem lögð var fyrir árið 2008.
- Í nóvember 2008 var gefinn út leiðbeiningarbæklingur fyrir stjórnendur vegna eineltis á vinnustöðum. Bæklingurinn veitir margvíslegar upplýsingar um einelti. Í honum er meðal annars fjallað um skilgreiningu eineltis, birtingarmynd eineltis, þætti sem stuðla að einelti, neikvæð áhrif eineltis á rekstur stofnana, hvernig stjórnendur eiga að taka á eineltismálum og hvaða þættir eiga heima í eineltisstefnu stofnana. Til stendur að uppfæra bæklinginn og gefa hann út að nýju á árinu 2011.
- Sérfræðingur ráðuneytisins á sviði eineltis hefur verið með erindi um einelti fyrir stjórnendur og starfsmenn ríkisins.

Starfsmannaskrifstofa fjármálaráðuneytisins hefur í fræðslu sinni lagt ríka áherslu á ábyrgð stjórnenda á að skapa vinnustaðamenningu sem einkennist af gagnkvæmri virðingu og góðum starfsháttum þar sem einelti líðst ekki. Það er stefna fjármálaráðuneytisins að vinna áfram að fræðslu til stofnana um forvarnir gegn einelti.

Niðurstöður eineltiskönnunar 2010

Eineltiskönnunin sem lögð var fyrir í árslok 2010 er sambærileg könnuninni frá árinu 2008. Spurningar voru þær sömu og þannig fæst nákvæmur samanburður á tíðni og þróun eineltis meðal ríkisstarfsmanna á tímabilinu. Hér verður gerð grein fyrir niðurstöðum ásamt samanburði við könnunina frá 2008. Ekki verður gerð jafn ítarleg grein fyrir hverjum lið könnunarinnar eins og gert var í könnuninni frá 2008

heldur verður lögð áhersla á þau atriði sem voru að einhverju leyti frábrugðin niðurstöðum könnunarinnar frá 2008. Einnig verður heildstæðari umfjöllun um mikilvægi forvarna og úrræða vegna eineltis auk þess sem fjallað verður um þætti sem hafa áhrif á samskipti og líðan starfsmanna á vinnustaðnum með sérstakri áherslu á áhrif stjórnunarstíls og stofnanamenningu.

Framkvæmd og svarhlutfall

Úrtakið samanstóð af 4.332 ríkisstarfsmönnum sem fengu greidd laun 1. september og 1. október 2010. Fjöldi svara var 2.592 eða 60,9%, 1.043 frá körlum (40%) og 1.549 frá konum (60%). Aðferðarfræði og bakgrunnsbreytum svarenda er nánar lýst á bls. 26.

Þátttakendur voru fyrst spurðir hvort þeir hefðu orðið vitni að einelti síðustu 12 mánuði á núverandi vinnustað. Því næst var spurt hvort þeir teldu sig hafa orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað. Þátttakendur voru spurðir með hvaða hætti þeir hafi brugðist við eineltinu og hvort að sértæk ákvæði í starfsmannastefnu stofnunar vegna eineltis hafi komið að gagni. Einnig voru þeir beðnir um að meta hvaða þættir það væru innan stofnunar sem mögulega ýttu undir einelti. Bakgrunnsspurningar lutu að kyni, aldri, menntun, starfsaldri og stöðu innan stofnunar. Auk þess voru þátttakendur spurðir hvaða ráðuneyti stofnun þeirra tilheyrði. Spurningarlistinn var annars vegar sendur í tölvupósti og hins vegar fengu þeir sem ekki höfðu vinnunetfang listann sendan í pósti. Til að bæta svarhlutfall í einstökum stofnanaflokkum var hringt í þátttakendur og þeir spurðir símleiðis. Svör þátttakenda voru flokkuð eftir því ráðuneyti sem stofnun þeirra tilheyrir. Meginniðurstöðum er lýst á myndrænu formi en sundurgreining eftir stofnana- og stærðarflokkum er að finna í töflum í viðauka 1.

Að verða vitni að einelti

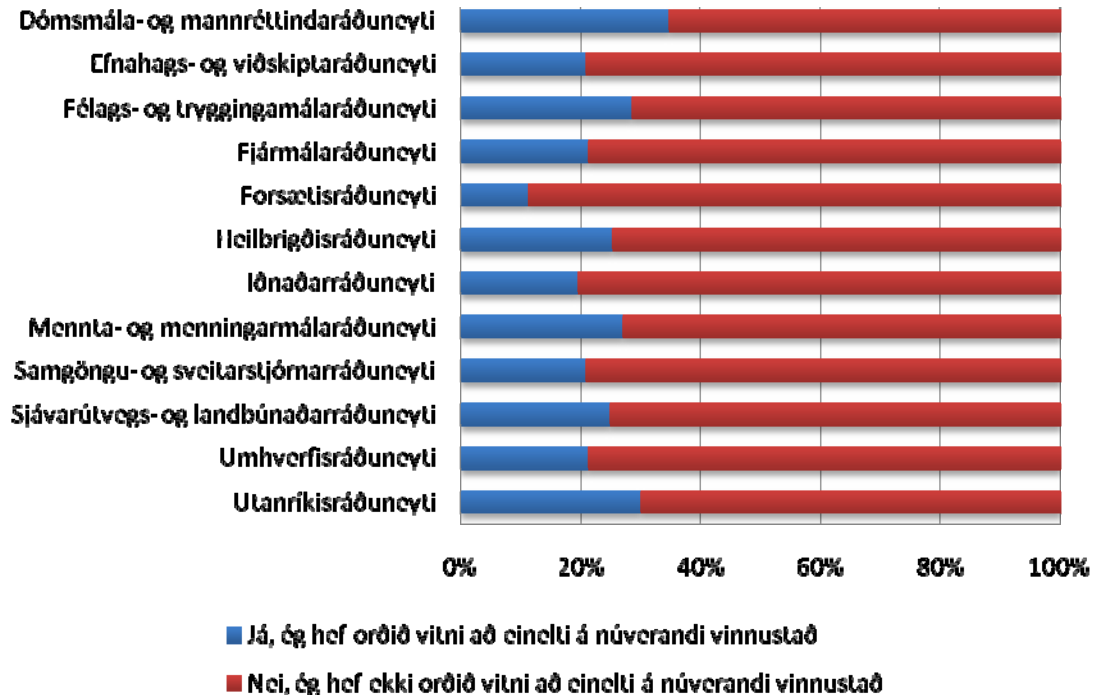
Þátttakendur voru spurðir hvort þeir hefðu orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum. Alls svöruðu 26% spurningunni játandi og er hlutfallið jafnt milli kynja. Ekki reyndist munur á svörum eftir aldri en hlutfall þeirra sem töldu sig hafa orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað var breytileg milli ráðuneyta. Reyndist það hæst meðal stofnana þáverandi dóms- og mannréttindaráðuneytis og lægst í stofnunum forsætisráðuneytis.

Tafla 1 Hefur þú orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum?

	Já, hef orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað	Nei, hef ekki orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað	Fjöldi
Allir:	25,8%	74,2%	2.380
<i>Kyn:</i>			
Karlar	25,6%	74,4%	967
Konur	25,8%	74,2%	1.413
<i>Aldur:</i>			
30 ára eða yngri	27,8%	72,2%	212
31-40 ára	26,4%	73,6%	444
41-50 ára	26,4%	73,6%	644

51-60 ára	26,5%	73,5%	731
61-70 ára	20,9%	79,1%	349

Mynd 1 Hefur þú orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum? (%) Eftir ráðuneytum*



26% ríkisstarfsmanna telja sig hafa orðið vitni að einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum. Þetta er sambærilegt hlutfall og árið 2008 þegar 25% svöruðu spurningunni játandi. Þessar niðurstöður eru of háar og mikið áhyggjuefni í ljósi þeirrar fræðslu og vinnu sem fjármálaráðuneytið hefur staðið fyrir gagnvart stofnunum ríkisins.

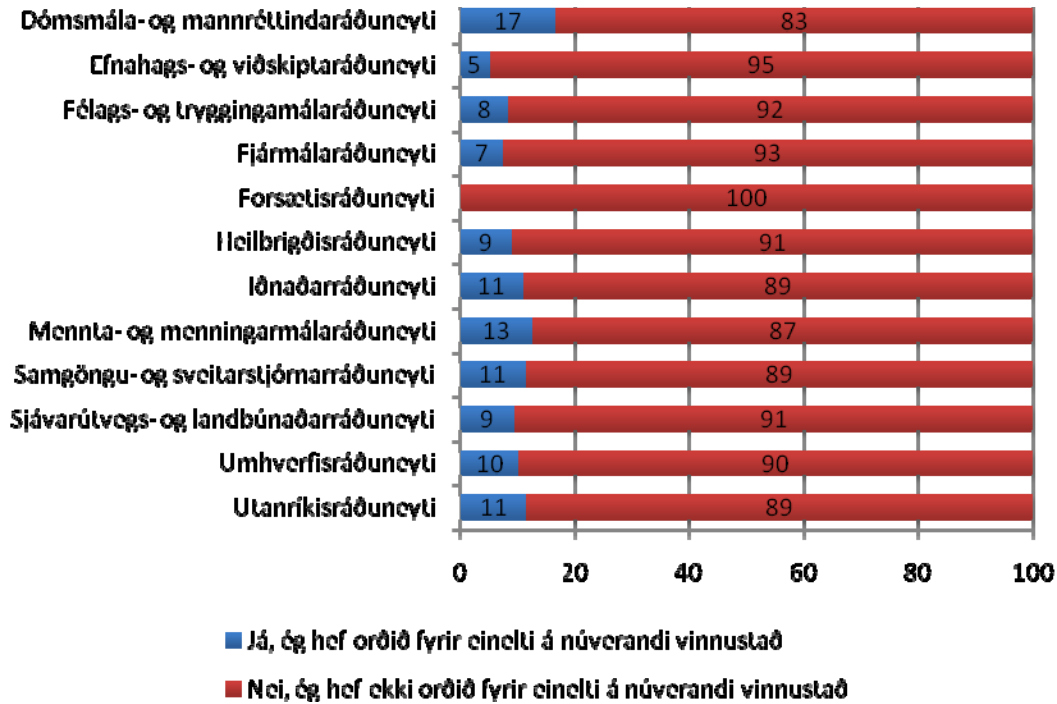
Að verða fyrir einelti

Næst var spurt hvort viðkomandi hefði orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum. Rúmlega 10% svarenda töldu sig hafa orðið fyrir einelti og er hlutfallið nánast óbreytt frá 2008. Ekki er marktækur munur milli karla og kvenna en eins og í síðustu könnun er munurinn marktækur eftir aldri og flestir þeirra sem svöruðu spurningunni játandi eru í aldurshópnum 51-60 ára.

Niðurstöður rannsókna á Norðurlöndum og í Bretlandi sem notaðar hafa verið til viðmiðunar hafa sýnt að tíðni eineltis á vinnustöðum er á bilinu 3-10%. Niðurstöður íslensku könnunarinnar er í hærri mörkum þeirra viðmiða og virðist sem sú markvissa fræðsla sem farið hefur verið í á undanförunum árum hafi haft óveruleg áhrif.

Svör við ofangreindri spurningu voru flokkuð eftir ráðuneytum og stofnunum þeirra.

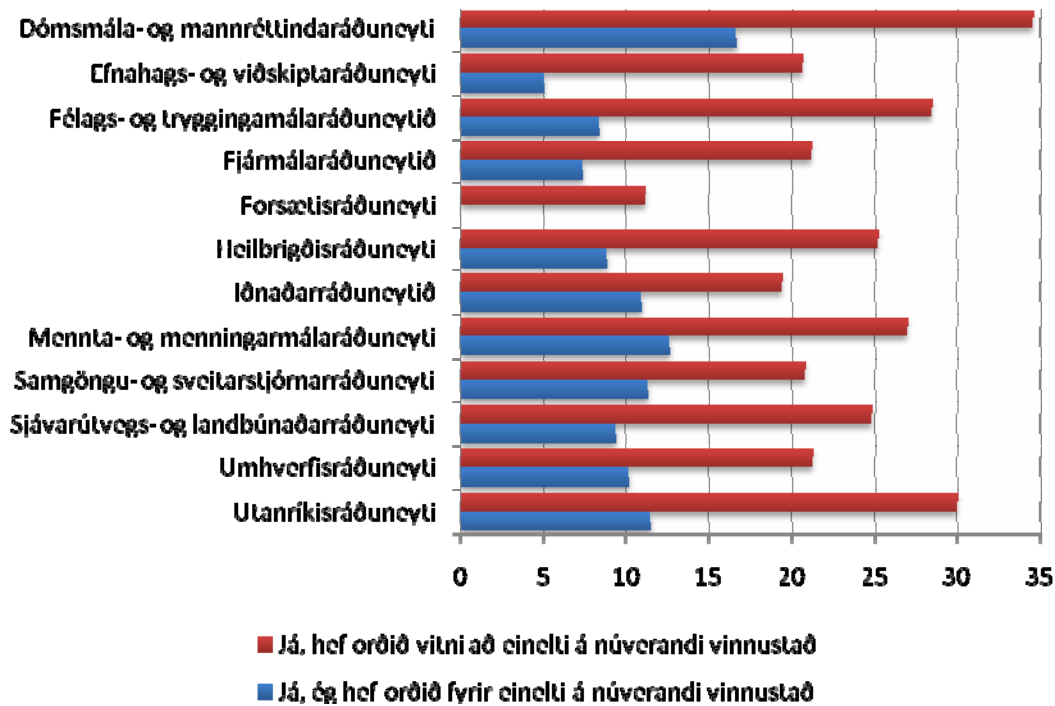
Mynd 2 Hefur þú orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum? (%)
Eftir ráðuneytum**



Talsverður munur er á tíðni eineltis eftir ráðuneytum og stofnunum þeirra. Enginn svaraði spurningunni játandi hjá forsætisráðuneyti og stofnunum þess en flestir svöruðu henni játandi hjá dómsmála- og mannréttindaráðuneyti og stofnunum þess (16,7%).

Ef borið er saman hlutfall þeirra sem telja sig hafa orðið vitni að einelti við þá sem hafa orðið fyrir einelti sést að samræmi er í svörum innan ráðuneyta, eins og sjá má á mynd 3.

Mynd 3 Svör við spurningu hvort þátttakendur hafi orðið vitni að einelti eða orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað

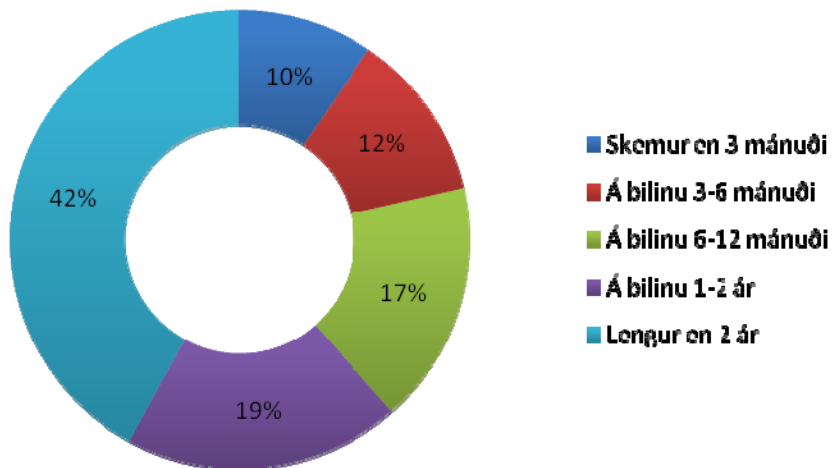


Tíðni eineltis

Þeir sem svöruðu því játandi að hafa orðið fyrir einelti í starfi á síðustu 12 mánuðum voru auk þess spurðir hversu oft þeir hefðu orðið fyrir því. Líkt og í könnuninni frá árinu 2008 kom fram að þeir sem upplifðu einelti í starfi urðu að jafnaði fyrir því þrisvar sinnum eða sjaldnar í mánuði. Athygli vakti að starfsmenn sem upplifa oftast einelti í starfi eru annars vegar í yngsta og hins vegar elsta aldurshópnum (30 ára eða yngri og 61-70 ára). Auk þess sem starfsmenn sem hafa grunnskólamenntun virðast einnig upplifa oftast einelti en aðrir.

Kannað var hve lengi eineltið hefði staðið yfir. Í 42% tilfella hafði það varað í tvö ár eða lengur og í 20% tilvika í eitt til tvö ár. Ekki reyndist marktækur munur eftir kyni, aldri eða menntun.

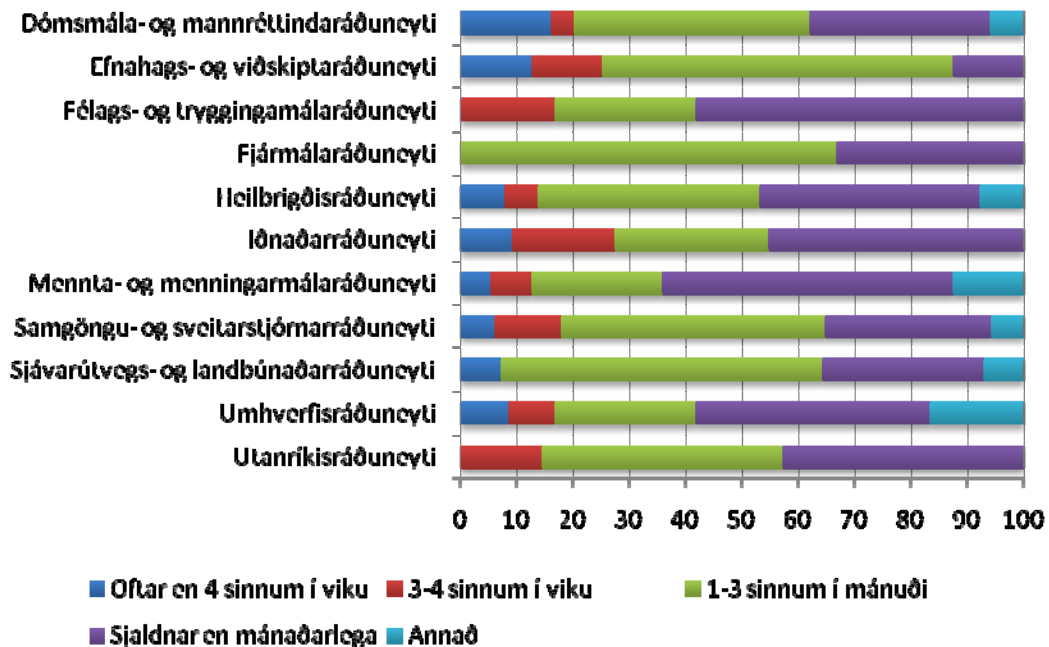
Mynd 4 Hversu lengi stóð eineltið yfir? (%)



Fjöldi gerenda

Spurt var hvort þolendur hefðu orðið fyrir einelti af hálfu eins eða fleiri gerenda. Líkt og í könnuninni 2008 svöruðu fleiri því til að gerandi hefði verið einn. Marktækur munur mældist milli kvenna og karla, en karlar hefðu frekar orðið fyrir einelti af fleiri en einum geranda.

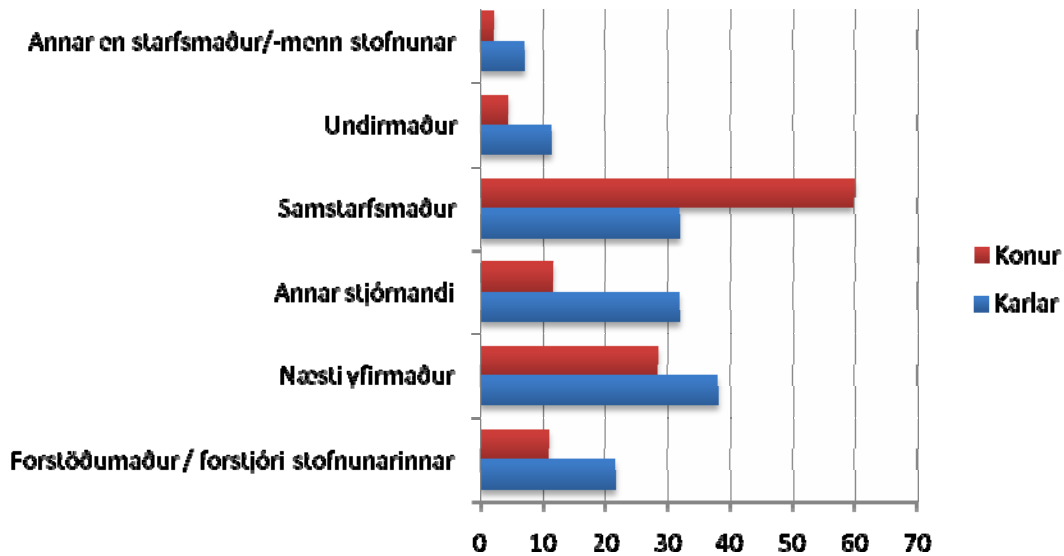
Mynd 5 Varst/ert þú lögð/lagður í einelti af einum eða fleiri gerendum? (%)



Staða gerenda innan stofnunar

Spurt var um stöðu gerenda innan stofnunar og í flestum tilfellum var um samstarfsmenn að ræða, eða í 46% tilvika. Þó ekki sé marktækur munur á milli kynja er þó sýnilegur munur eins og fram kemur á mynd Mynd 6. Þessar niðurstöður eru sambærilegar þeim sem komu fram í könnuninni frá 2008.

Mynd 6 Í hvaða stöðu var gerandi eineltis gagnvart þér? (%)

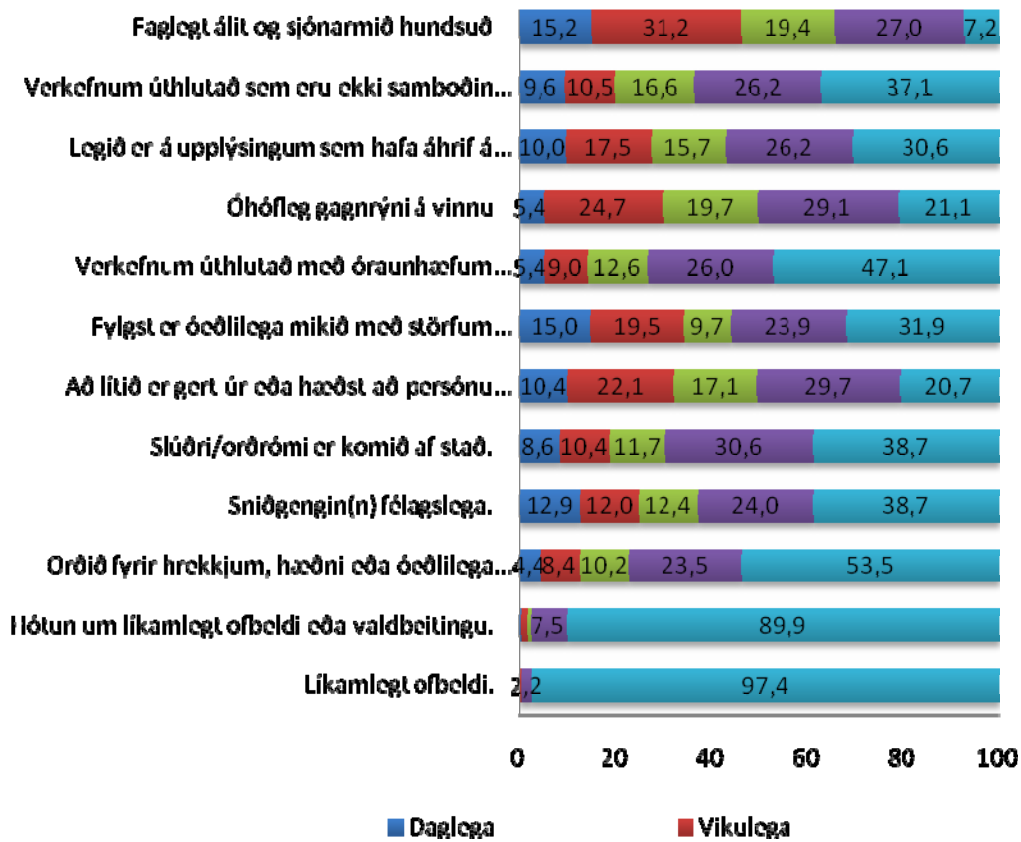


Birtingarmynd eineltis

Orsakir eineltis á vinnustað eru ekki alltaf ljósar og sýnt er að oft á tíðum er um að ræða samspil margra þátta. Í rannsóknunum á einelti á vinnustað er almennt litið til einstaklinganna sjálfra, skipulags innan stofnunar, störfin sjálf og samspils þessara þátta. Í þessum hluta verður farið yfir svör við þeim spurningum sem varða birtingarmyndir eineltis. Þátttakendur voru beðnir um að meta hversu oft tiltekin háttsemi hefði beinst gegn þeim í starfi eða í tengslum við starf þeirra og þeir upplifðu sem einelti.

Starfsmenn sem svöruðu því játandi að hafa orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum svöruðu einnig spurningunni hversu oft tiltekinni háttsemi sem þeir upplifðu sem einelti hefði verið beint gegn þeim í starfi eða í tengslum við starf þeirra (sjá mynd 7).

Mynd 7 Hversu oft eftirfarandi háttsemi er beint gagnvart þolendum eineltis í starfi (%)



- Alls töldu 46,4% að faglegt álit og sjónarmið sín væru hundsúð daglega eða vikulega en ekki reyndist vera munur milli karla eða kvenna.
- Alls svöruðu 63,3% að það gerðist sjaldnar en mánaðarlega eða aldrei að þeim væri úthlutað verkefnum sem væru ekki samboðin hæfni en ekki reyndist vera munur eftir menntun, aldri eða kyni.
- Þegar spurt var hvort starfsmenn hefðu upplifað að legið hefði verið á upplýsingum sem höfðu áhrif á mat annarra á frammistöðu þeirra, svöruðu 27,5% að það gerðist að jafnaði daglega eða vikulega.
- Alls svöruðu um 30% því til að þeir yrðu daglega eða vikulega fyrir óhóflegri gagnrýni á vinnu sína en ekki var um marktækan mun að ræða eftir aldri, menntun eða kyni.
- Tæplega helmingur svarenda telur að sér hafi aldrei verið úthlutað verkefnum með óraunhæfum markmiðum og/eða tímamörkum.

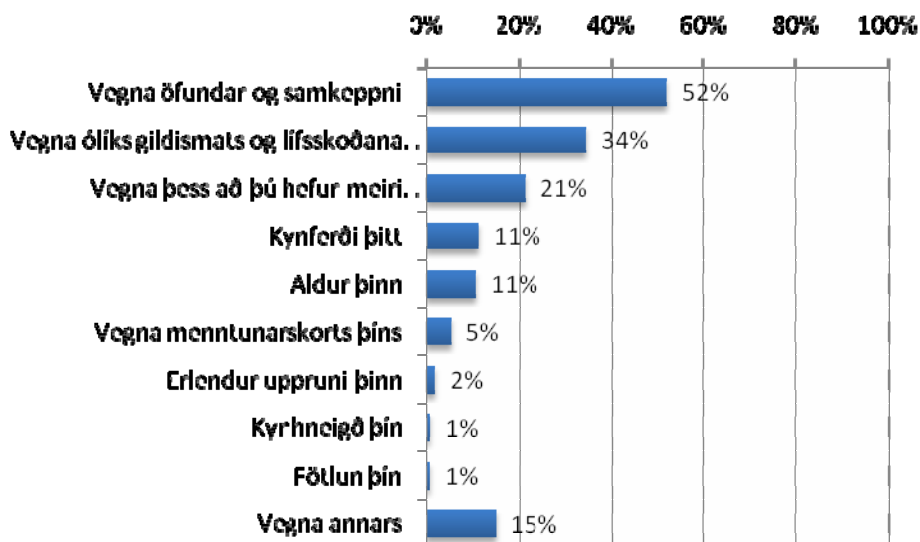
- Alls 24,5% töldu að þeir upplifðu að jafnaði daglega eða vikulega að fylgst væri óeðlilega mikið með störfum þeirra.
- Alls 22,1% töldu að vikulega væri gert lítið úr eða hæðst að persónu þeirra en ekki var munur á svörum eftir aldri, menntun eða kyni.
- Þá svöruðu 61,3% því að þeir hefðu upplifað að slúðri eða orðrómi væri komið af stað um þá en ekki reyndist vera um marktækan mun eftir aldri, menntun eða kyni.
- Eins eru 61,3% starfsmanna sem töldu sig hafa upplifað það að vera sniðgengna félagslega í starfi.
- Tæp 10% höfðu fengið hótun um líkamlegt ofbeldi eða valdbeitingu í starfi og höfðu rúm tvö prósent ríkisstarfsmanna orðið fyrir líkamlegu ofbeldi.

Einstaklingsbundnir þættir

Starfsmenn sem svöruðu því játandi að hafa orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað á síðustu 12 mánuðum voru spurðir um hvað það væri í fari þeirra sem gæti hafa átt þátt í/ýtt undir að þeir hefðu orðið fyrir einelti. Niðurstöðurnar eru í samræmi við fyrri könnun.

Að mati þolenda var algengasta ástæðan öfund og samkeppni í garð þeirra. Þar á eftir var nefnt ólíkt gildismat og lífsskoðanir. Ekki reyndist vera marktækur munur eftir kyni, aldri eða menntun þátttakenda. Tíðni svara má sjá í Mynd 8.

Mynd 8 Telur þú að einhver eftirfarandi atriði hafi átt þátt í/ýtt undir að þú hafir orðið fyrir einelti (%)

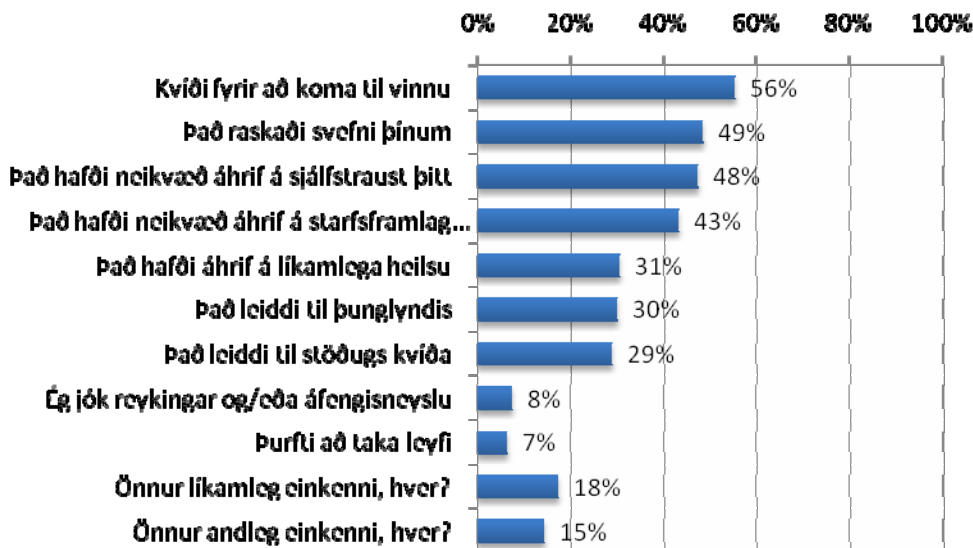


Áhrif eineltis á þolendur

Rannsóknir hafa leitt í ljós skaðleg áhrif eineltis á þá sem fyrir því verða, bæði líkamleg og andleg. Áhrif eineltis á þolanda einskorðast ekki við starf hans heldur eru áhrifin víðtækari, jafnt í vinnu sem og í einkalífi. Vel þekkt líkamleg einkenni eineltis eru þunglyndi, svefnröskun, auknar reykingar og áfengisneysla auk almennra heilsukvilla. Áhrifin geta einnig verið andleg, leitt til minnkaðs starfsframlags, kvíða og neikvæðs sjálfsmats.

Þátttakendur könnunarinnar sem svöruðu því játandi að hafa orðið fyrir einelti voru spurðir hvaða áhrif það hefði haft á þá, bæði líkamlega og andlega.

Mynd 9 Hvaða áhrif hafði eineltið á þig?(%)

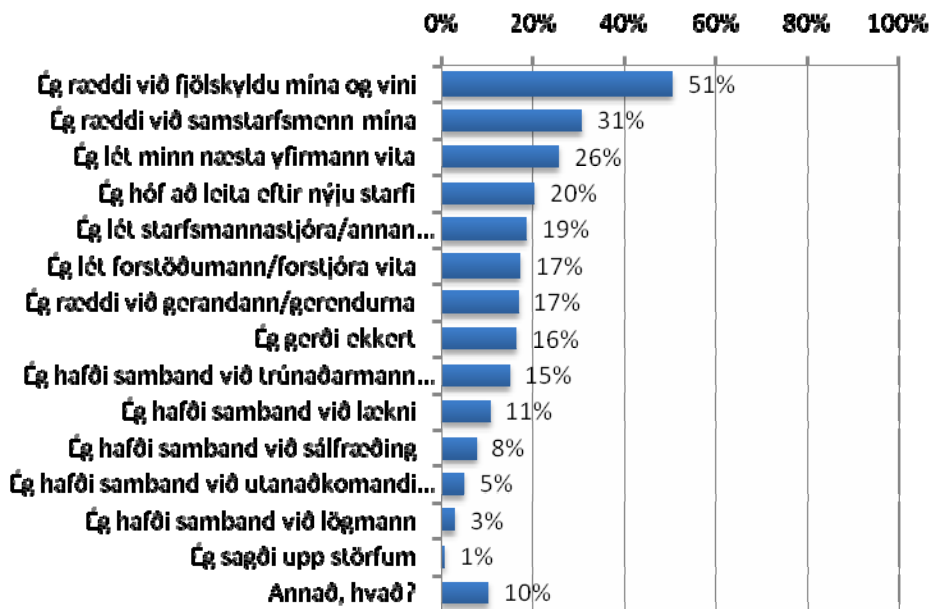


Í svörum þátttakenda kom fram að algengustu áhrif eineltis á líkamlega og andlega líðan eru kvíði og röskun á svefni. Hlutfallslega fleiri konum en körlum kvíðir fyrir að koma til vinnu. Áhrif eineltis hafa frekar neikvæð áhrif á starfsframlag karla en kvenna. Athygli vekur að hlutfallslega fáir nefna að þeir hafi aukið neyslu tóbaks eða áfengis sökum eineltis, en þekkt er í rannsóknum að slíkt sé algeng afleiðing eineltis. Í þessum flokki spurninga var lítil munur á svörum karla og kvenna. Ekki reyndist vera marktækur munur á svörum eftir menntun eða aldri svarenda.

Viðbrögð við einelti

Því næst var spurt hvernig þeir sem svöruðu því játandi að hafa orðið fyrir einelti brugðust við því. Fram kom að langflestir, eða 60%, ræddu við fjölskyldu og vini. Næst algengast var að leita til næsta yfirmanns. Athygli vekur að þriðju algengustu viðbrögð þolenda var að leita að nýju starfi, en 24% þolenda svöruðu því til.

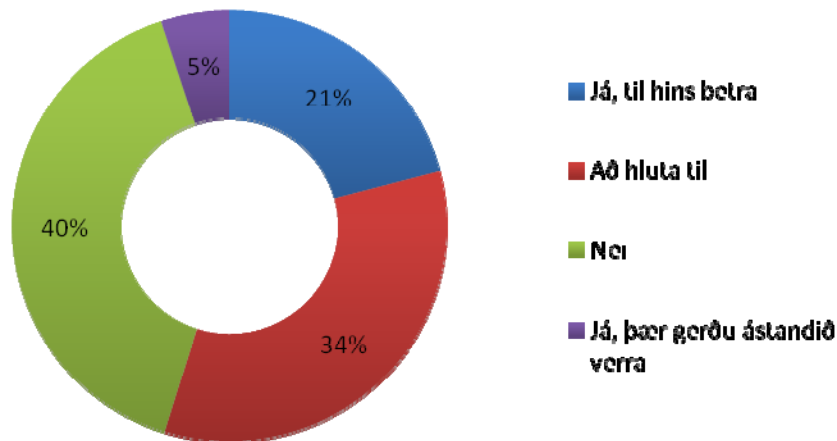
Mynd 10 Hvernig brást þú við eineltinu? (%)



Þó ekki sé um marktækan mun að ræða benda niðurstöðurnar til að konur séu líklegri en karlar að bregðast við einelti og ræða það. Konur láta frekar næsta yfirmann sinn vita, en aftur á móti eru karlar líklegri til að hefja leit að nýju starfi. Þessar niðurstöður eru í samræmi við þau svör að konur verði frekar fyrir einelti af hálfu samstarfsmanna en karlar af hálfu næsta yfirmanns eða annarra stjórnenda. Af því má leiða að konur séu líklegri en karlar til þess að leita til næsta yfirmanns til að tilkynna um eineltið, en karlar aðhafast annað hvort ekki eða leita sér að nýju starfi. Ekki reyndist marktækur munur á viðbrögðum eftir aldri eða menntun.

Spurt var hvort þær aðgerðir sem taldar voru upp hér að ofan hefðu leitt til einhverra breytinga.

Mynd 11 Leiddu aðgerðir þínar til einhverra breytinga? (%)



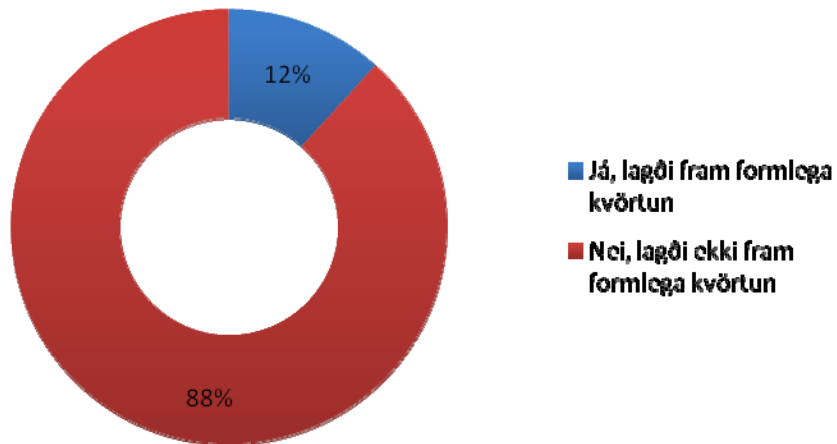
Af þeim sem svöruðu taldi rúmlega helmingur svarenda að viðbrögð þeirra hefðu leitt til einhverra breytinga. Rúmlega 20% taldi að þær hefðu leitt til hins betra, en þriðjungur taldi að þau hefðu breytt ástandinu að hluta til. Alls 40% svarenda töldu að viðbrögð sín hefðu ekki leitt til neinna breytinga og rúm 5% töldu að þær hefðu gert ástandið verra.

Þó ekki sé um marktækan mun að ræða milli karla og kvenna, þá töldu fleiri konur en karlar að viðbrögð sín hefðu leitt til jákvæðra breytinga.

Að leggja fram kvörtun um einelti

Í reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustöðum nr. 1000/2004 sem sett er á grundvelli laga um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 eru meðal annars tíundaðar skyldur atvinnurekenda og hlutverk vinnuverndarfulltrúa á vinnustað. Í reglugerðinni er meðal annars kveðið á um skyldur atvinnurekanda, þar á meðal, áhættumat og forvarnir, viðbrögð við upplýsingum um einelti, tilkynningarskyldu starfsmanns og viðbrögð atvinnurekanda. Til að stefna stofnunar um viðbrögð við einelti þjóni tilgangi sínum þarf hún að vera kunn öllum starfsmönnum. Hvetja ætti til opinskárrar umræðu á vinnustaðnum um efni hennar og veita almenna fræðslu um eineltismál, til dæmis með aðstoð utanaðkomandi ráðgjafa. Þannig ætti öllum að vera ljóst að einelti líðst ekki og að tilkynningar um slíkt verði litnar alvarlegum augum og tekið markvisst á þeim. Einungis 12% lögðu fram kvörtun vegna eineltis og er það óbreytt frá síðustu könnun. Í 40% tilfella töldu viðkomandi að formlegri kvörtun hefði verið fylgt eftir með viðeigandi hætti og er það aukning frá síðustu könnun en þá var hlutfallið einungis 24%.

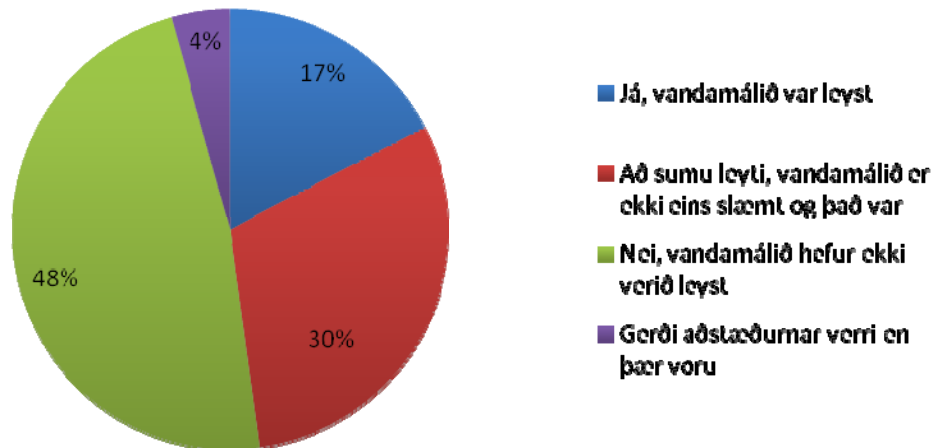
Mynd 12 Lagðir þú fram formlega kvörtun vegna eineltis? (%)



Eineltisstefna stofnunar

Hverri stofnun ber að móta stefnu og setja verklagsreglur um forvarnir og viðbrögð gegn einelti og kynferðislegri áreitni og fella t.d. inn í starfsmannastefnu sína eða jafnréttisáætlun. Þegar spurt var í könnuninni hvort ákvæði í starfsmannastefnu eða sérstakri stefnu stofnunar vegna eineltis hefði komið að gagni voru 48% sem svöruðu því til að ákvæði í starfsmannastefnu eða sérstakri stefnu stofnunar vegna eineltis hefði ekki orðið til þess að vandamálið hefði verið leyst. Í ljósi þessarar niðurstöðu þykir ástæða til að hvetja stjórnendur til að yfirfara og uppfæra ákvæði um forvarnir og viðbrögð við eineltismálum í samvinnu við starfsmenn.

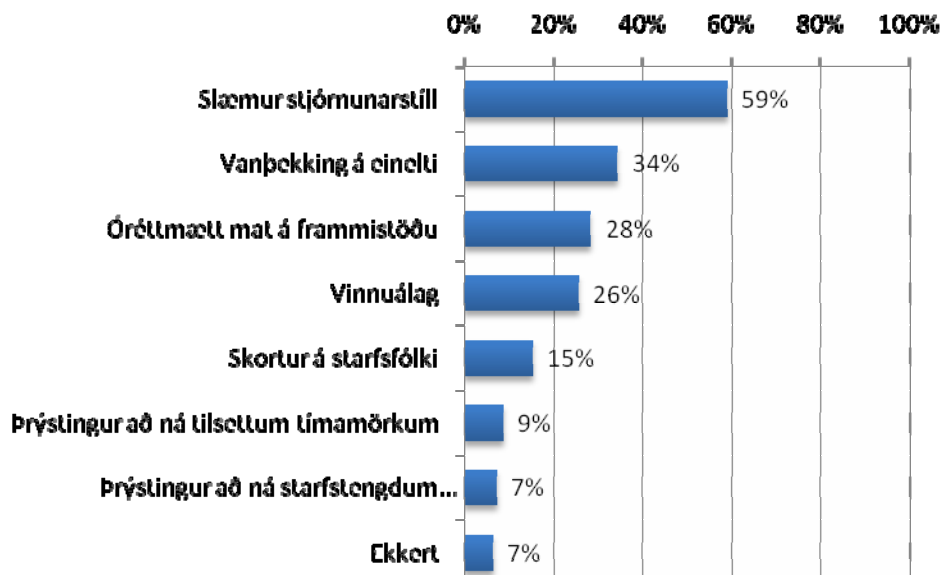
Mynd 13 Komu ákvæði í starfsmannastefnu eða sérstök stefna stofnunarinnar vegna eineltis að gagni í þínu tilviki? (%)



Hvaða þættir ýta undir einelti innan stofnana?

Þegar spurt var um ástæður eineltis voru ýmsar skýringar gefnar. Má þar nefna takmarkaða möguleika á framgangi í starfi, samkeppni milli starfsmanna, lélegan stjórnunarstíl, ólíka persónuleika og öfund. Þegar litið er til aðstæðna á vinnustaðnum sjálfum þá voru taldir til þættir eins og óljós skilgreining verkefna, ómarkviss miðlun upplýsinga, ónæg endurgjöf, illa staðið að breytingum og óskýr starfstengd markmið, þ.e. starfsmenn vita ekki til hvers er ætlast af þeim.

Mynd 14 Hver eftirfarandi atriða telur þú að ýti undir einelti á þinni stofnun? (%)



Í könnuninni var spurt hvert eftirtalinna atriða hefðu ýtt undir einelti á vinnustaðnum og voru þátttakendur beðnir um að merkja við allt sem ætti við. Langflestir merktu við að slæmur stjórnunarstíll væri sá þáttur sem hvað mest hefði ýtt undir einelti eða 59%. Ekki reyndist vera mikill munur á svörum eftir aldri, starfshlutfalli, starfsaldri, stöðu eða mannaforráðum. Alls nefndu 34% vanþekkingu á einelti sem skýringu en ekki var mikill munur á svörum karla og kvenna.

Niðurstöður og lokaorð

Á árunum 2006 til 2007 var lögð fyrir alla ríkisstarfsmenn viðamikil starfsumhverfiskönnun. Sú könnun leiddi í ljós að tæp 17% ríkisstarfsmanna töldu sig hafa orðið fyrir einelti á vinnustað. Niðurstaðan sýndi að brýn þörf var á markvissri fræðslu til stofnana um einelti. Eins og fram hefur komið, þá hefur fjármálaráðuneytið á síðastliðnum fimm árum unnið að fræðslu vegna eineltis með ýmsum hætti, má þar nefna fræðslugögn um einelti og viðbrögðum við því til allra ráðuneyta og stofnana. Fræðslufundir hafa verið haldnir með forstöðumönnum auk þess sem gefin hefur verið út fræðslubæklingur um forvarnir og viðbrögð við einelti fyrir stjórnendur. Fjármálaráðuneytið lagði fyrir sérstaka könnun um einelti árið 2008 hún var svo endurtekin í árslok 2010 og var henni meðal annars ætlað að meta árangur þeirrar fræðslu sem fjármálaráðuneytið hefur staðið fyrir allt frá árinu 2006.

Í könnuninni sem lögð var fyrir seinni hluta ársins 2010 voru sömu spurningar og í spurningarlistanum frá 2008. Meginniðurstöður kannananna tveggja eru áþekkar, einelti mælist 10% í báðum könnunum og ekki er munur á milli karla og kvenna. Þáttur menntunar virðist ekki hafa mikil áhrif á hvort að starfsmenn verði fyrir einelti eða ekki. Þeir sem vinna fullt starf virðast líklegri til að verða fyrir einelti en þeir sem vinna hlutastarf. Svo virðist sem aukinn starfsaldur ýti undir líkur á því að verða fyrir einelti.

Væntingar fjármálaráðuneytisins voru þær að sú fræðsla sem veitt hefur verið til ríkisstofnana á síðustu árum myndi skila sér í færri tilfellum starfsmanna sem teldu sig hafa orðið fyrir einelti í starfi. Því miður var niðurstaðan könnunarinnar sú að svo er ekki. Telja má til ýmsar skýringar á því af hverju ekki fékkst betri niðurstaða nú en tveimur árum áður. Ein þeirra er sú að fræðslan hafi ekki skilað sér í bættum starfsháttum innan ríkisstofnana. Niðurstöður könnunarinnar styðja við þá tilgátu þar sem starfsmenn telja eina meginástæðu þess að einelti þrífist innan stofnana vera þá að stjórnendur þekki ekki nægilega vel til eineltis og að ekki séu til ferlar þar sem fram kemur með hvaða hætti stofnun ætli sér að standa að fyrirbyggjandi aðgerðum og forvörnum vegna eineltis. Auk þess sem ekki er til yfirlýsing stofnunar um afstöðu til eineltis á vinnustað.

Ónæg fræðsla innan stofnunar um forvarnir gegn einelti og aðgerðaleyzi stjórnenda þegar fram koma kvartanir um einelti ýta undir að einelti þrífist innan stofnunar. Einelti hverfur ekki af sjálfu sér. Ef ekki er tekið á einelti mun það koma til með að versna með tímanum. Í verstu tilfellum er ekki ósennilegt að starfsmaður muni hrekjast úr starfi. Enginn vafi leikur á að innan stofnana þar sem einelti fær að þrífast er starfsandi lélegri en annars staðar og samskipti innan stofnunar eru lituð af vantrausti og skorti á virðingu. Ætla má að slíkar stofnanir séu síður líklegar til að ná árangri.

Til að fyrirbyggja einelti eiga stjórnendur að efla jákvæðan starfsanda og vinnumenningu þar sem lögð er áhersla á virðingu og góða starfshætti.

Um framkvæmd könnunar og skýrslu

Könnunin var unnin á vegum fjármálaráðuneytisins. Fyrirlögn og úrvinnsla könnunarinnar var í höndum Rannsóknarmiðstöðvar Háskólans á Bifröst.

Skilgreining á einelti

Þátttakendur voru beðnir um að lesa skilgreiningu á einelti og taka svo afstöðu til þess hvort þeir hefðu orðið fyrir einelti á síðastliðnum tólf mánuðum í starfi sínu hjá ríkinu. Skilgreining eineltis er samkvæmt reglugerð nr. 1000/2004 og er svo hljóðandi:

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. Hér er ekki átt við skoðanaágreiningu eða hagsmunaárekstur sem kann að rísa á vinnustað milli stjórnanda og starfsmanns eða tveggja eða fleiri starfsmanna enda sé skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstur hvorki viðvarandi eða endurtekinn kerfisbundið.

Þátttökuskilyrði og þátttakendur

Könnunin takmarkaðist við ríkisstofnanir sem höfðu tíu eða fleiri starfsmenn. Þátttökustofnanir voru flokkaðar eftir meginviðfangsefnum þeirra:

- Æðsta stjórnarsýsla
- Sýslumannsembætti, löggæsla og fangelsi
- Stofnanir skatta- og tollamála
- Aðrar stofnanir fjár-, dóms- og kirkjumálaráðuneyta
- Heilbrigðisstofnanir
- Stofnanir félags- og lýðheilsamála
- Framhalds- og háskólar
- Aðrar mennta-, menningar- og vísindastofnanir
- Stofnanir atvinnumálaráðuneyta, umhverfis-, skipulags- og samgöngumála

Lista yfir þátttökustofnanir og skiptingu í flokka er að finna í viðauka 3.

Framkvæmd og svarhlutfall

Upphaflega úrtakið var 4.745 ríkisstarfsmenn, 761 sem fengu könnunina senda í pósti og 3.984 senda með tölvupósti. Endanlegt úrtak var 4.257. Fjöldi svara var 2.592 og heildarsvarhlutfall 60,9% . Skiptingu svara eftir ráðuneytum má sjá í töflu 2.

Tímabil könnunar

Könnunin var send út 20. september 2010 með tölvupósti og í pósti. Send var ein ítrekun í pósti tveimur vikum síðar og fjórar ítrekanir í tölvupósti með 10 til 20 daga millibili. Síðustu svörin bárust 7. nóvember 2010.

Tafla 2 Svarhlutfall

Ráðuneyti	Fjöldi í þýði	Hlutfall í þýði	Fjöldi í úrtaki	Hlutfall	Svör	Svarhlutfall
Dómsmála- og mannréttindaráðuneyti	1.901	10,0%	608	14,3%	325	53,5%
Efnahags- og viðskiptaráðuneyti	274	1,4%	232	5,4%	163	70,3%
Félags- og tryggingamálaráðuneyti	1.632	8,6%	326	7,7%	152	46,6%
Fjármálaráðuneyti	713	3,7%	253	5,9%	185	73,1%
Forsætisráðuneyti	54	0,3%	32	0,8%	18	56,3%
Heilbrigðisráðuneyti	7.967	41,7%	1.073	25,2%	597	55,6%
Iðnaðarráðuneyti	222	1,2%	155	3,6%	104	67,1%
Mennta- og menningarmálaráðuneyti	3.941	20,6%	701	16,5%	473	67,5%
Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneyti	607	3,2%	243	5,7%	157	64,6%
Sjávarútvegs- og landbúnaðaráðuneyti	433	2,3%	232	5,4%	160	69,0%
Umhverfisráðuneyti	759	3,9%	193	4,5%	125	64,8%
Utánríkisráðuneyti	296	1,6%	209	4,9%	129	61,7%
Veit ekki, ekki hægt að flokka eftir ráðuneyti	-	-	-	-	4	
Samtals	18.799	100%	4.257	100%	2.592	60,9%

Stofnanir ríkisins að ráðuneytunum meðtöldum eru um 200 talsins, tæpur helmingur þeirra er með færri en 20 starfsmenn. Flestar stofnanir heyra undir mennta- og menningarmálaráðuneyti, heilbrigðisráðuneyti og dómsmála- mannréttindaráðuneyti. Vegna fjölda voru einungis stofnanir þessara ráðuneyta flokkaðar með nákvæmari hætti en aðrar og er sú sundurgreining birt í töflum í viðauka 1. Ekki er birt greining svara ef það eru þrjár eða færri þátttakendur í viðkomandi flokki.

Þakkir

Fjöldi fólks tók þátt í undirbúningi og framkvæmd verkefnisins. Ýmsir aðstoðuðu við gerð og forprófun spurningalista og yfirlstur handrits, auk þess sem stjórnendur stofnana aðstoðuðu við gagnasöfnun. Öllum þessum aðilum eru færðar þakkir. Aðstandendur könnunarinnar vilja síðast en ekki síst þakka þeim ríkisstarfsmönnum sem gáfu sér tíma til að taka þátt og svara spurningarlistanum.

Upplýsingar um tölfræði skýrslunnar

Töflur

Niðurstaða fyrir hverja spurningu er birt í töflum og gröfum. Texti spurningarinnar er birtur efst í horni töflunnar, ásamt svarmöguleikum og svarhlutfalli þeirra sem kusu að svara spurningunni.

Svör þátttakenda eru flokkuð, þar sem við á, eftir kyni, aldri, menntun, starfshlutfalli, starfsaldri, stöðu, hvort viðkomandi hafi mannaforráð og fjölda undirmanna, ráðuneyti og stofnun sem svarandi starfar hjá (á einungis við þá sem starfa undir dómsmála- mannréttindaráðuneyti, heilbrigðisráðuneyti og mennta- og menningarmálaráðuneyti). Ekki er birt greining svara ef það eru þrjár eða færri þátttakendur í viðkomandi flokki.

Í töflum þar sem spurningar eru flokkaðar eftir þeim bakgrunnsbreytum sem gert var grein fyrir hér að ofan, er sýndur heildarfjöldi svarenda sem svara hverri spurningu og hlutfall þeirra sem velja hvern svarmöguleika. Notað er marktæktarprófið kíkvaðrat þar sem við á og er marktækt táknað með *. Þrjár

stjörnur (***) merkja að munur er marktækur miðað við 99,9% vissu, tvær stjörnur (**) miðast við 99,0% vissu, ein stjarna (*) miðast við 95,0% vissu og plús táknið (+) miðað við 90,0% vissu.

Í töflum þar sem hægt er að merkja við fleiri en einn svarmöguleika eru hlutföllin túlkuð sem hlutfall þeirra sem merkja við ákveðinn svarmöguleika af heildarfjölda svara. Ekki er reiknað marktæktarpróf þar sem svarendur gátu merkt við fleiri en einn svarmöguleika.

Töflur eru birtar í viðauka 1.

Gröf

Gröf eru ýmist sett fram sem súlurit eða kökurit. Með þeim eru niðurstöður hverrar spurningar sýndar á myndrænan hátt.

Til stjórnenda

Á vinnustöðum starfa ólíkir einstaklingar. Það er á ábyrgð stjórnanda að stuðla að menningu sem grundvallast á virðingu í samskiptum. Hún á að endurspeglast í starfsmannastefnu stofnunar sem allir starfsmenn ættu að þekkja.

Tíðni eineltis er samkvæmt niðurstöðum kannanna á meðal ríkisstarfsmanna hérlendis í samræmi við niðurstöður rannsókna sem gerðar hafa verið á Norðurlöndum, en þar mælist tíðni eineltis milli 8% og 12%. Samkvæmt þeim má í mörgum tilfellum rekja einelti til langvarandi ágreinings innan stofnunar. Helstu orsakir ágreinings eru taldar vera þær að á vinnustöðum starfa ólíkir einstaklingar með mismunandi gildismat. Önnur algeng ástæða er samkeppni starfsmanna til að mynda um framgang í starfi og þátttöku í verkefnum. Flækjustig innan vinnustaðarins, óljós stefna, verkferlar og reglur geta einnig leitt til ágreinings. Auk þess hafa verið nefndir þættir eins og óeðlilegar tímatakmarkanir auk ófullnægjandi miðlunar upplýsinga. Þessar niðurstöður eru alls ekki ásættanlegar og ljóst er að þörf er á frekari fræðslu á vinnustöðum um einelti og hvernig megi fyrirbyggja það.

Erfitt er að komast hjá ágreiningi á vinnustað og því má halda fram að ágreiningur sé óhjákvæmilegur. Ýmsar rannsóknir á áhrifum sálfélagslegra þátta í vinnuumhverfi hafa sýnt fram á að lítill ágreiningur getur verkað letjandi og hindrað framgang verkefna. En að sama skapi getur mikill ágreiningur leitt til þrúgandi andrúmslofts og minni afkasta. Ágreiningur sem ekki er leystur, getur þróast út í að verða einelti.

Samkvæmt niðurstöðum kannana er slæmur stjórnunarstíll oftast orsök eineltis á vinnustöðum. Þeir þættir sem koma þar á eftir tengjast einnig ábyrgð og verksviði stjórnenda. Þeir eru; vinnuálag, þrýstingur að ná tilsettum tímamörkum eða starfstengdum markmiðum, óréttmætt mat á frammistöðu og vanþekking stjórnenda á einelti.

Einkenni góðrar stofnanamenningar er fyrst og fremst virðing í samskiptum, virk miðlun upplýsinga og starfsfólk veit til hvers er ætlast af þeim. Í góðri stofnanamenningu er stjórnandi virkur þátttakandi og hefur góða yfirsýn yfir starfseminu og hikar ekki við að stíga inn í og taka þátt í að leysa ágreining sem upp kann að koma á milli starfsfólks. Góðir stjórnendur beita góðum stjórnháttum. Góður vinnustaður grundvallast á gildum nútíma mannauðsstjórnun. Stjórnendum ber að hafa í huga að starfsfólk er hluti af vinnustaðnum og vinnustaðurinn er starfsfólkið.

Stjórnendur eru hvattir til að vera á varðbergi og taka tilkynningar um einelti alvarlega og bregðast skjótt við, hlusta á sjónarmið allra aðila og sýna tillitssemi og deila viðeigandi upplýsingum með starfsfólki. Mikilvægt er að stjórnendur skoði vel hvert mál og grípi til ráðstafana að vandlega athuguðu máli. Flókið lagaumhverfi má ekki verða til þess að stjórnendum fallist hendur og taki ekki á eineltismálum.

Hagnýt atriði

Hverri stofnun ber að móta stefnu og setja verklagsreglur um forvarnir og viðbrögð gegn einelti og kynferðislegri áreitni og fella t.d. inn í starfsmannastefnu sína eða jafnréttisáætlun. Þar ætti að koma fram:

- Skilgreining á hugtakinu einelti á vinnustað samkvæmt reglugerð nr. 1000/2004
- Dæmi um birtingarform eineltis
- Stefnuyfirlýsing stofnunar um afstöðu til eineltis á vinnustað
- Fyrirbyggjandi aðgerðir og forvarnir
- Upplýsingar um hvert starfsmenn geta leitað telji þeir sig verða fyrir einelti
- Upplýsingar um hvert starfsmenn geta leitað verði þeir vitni að einelti
- Viðbragðsáætlun (verklagsreglur) vinnustaðar, þ.e. fyrirfram skilgreindar aðgerðir gegn einelti

Ábyrgð stjórnenda

- Samkvæmt [lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, nr. 46/1980](#) er það á ábyrgð forstöðumanns að tryggja starfsfólki sínu gott starfsumhverfi út frá margvíslegum sjónarmiðum.
- Forstöðumaður ber ábyrgð á að til sé skrifleg áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað, sbr. XI. kafla laganna og reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum, nr. 920/2006.

Áhættumat

Forstöðumaður ber ábyrgð á að til sé skrifleg áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað, sbr. XI. kafla laga nr. 46/1980 um vinnuvernd og reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum, nr. 920/2006.

Fyrsti liður slíkrar áætlunar er áhættumat. Áhættumat er kerfisbundin athugun á vinnuaðstæðum til þess að kanna hvort eitthvað í vinnuumhverfinu, vinnuskipulaginu eða framkvæmd vinnunnar geti hugsanlega leitt til andlegs eða líkamlegs tjóns, þar á meðal eineltis. Að lokinni gerð áhættumats skal sett áætlun um heilsuvernd og forvarnir þar sem tilgreindar eru fyrirhugaðar úrbætur í samræmi við niðurstöður áhættumatsins. Loks skal þess gætt að eftirfylgni sé tryggð og áætlunin endurskoðuð reglulega.

Hlutverk starfsmanna í forvörnum gegn einelti

Í 6. gr. reglugerðar 1000/2004 segir: „Starfsmaður sem hefur orðið fyrir eða hefur vitneskju um einelti á vinnustað skal upplýsa atvinnurekanda eða vinnuverndarfulltrúa vinnustaðarins um það svo hægt sé að greina vandann og bregðast við á viðeigandi hátt. Mikilvægt er að grípa inn í sem fyrst svo ágreiningsatriðum fjölgi ekki eða verði alvarleg. Ekki er mest um vert að finna sökudólga, heldur viðurkenna vandamálin og leita uppbyggilegra leiða til úrbóta”.

Starfsfólk hefur því hlutverki að gegna við að hindra einelti á vinnustað, m.a. með því að stuðla að góðum starfsanda, sýna virðingu í samskiptum og hafna lítilsvirðandi og neikvæðri hegðun.

Aðilar sem starfsmenn geta leitað til þegar upp koma samskiptavandamál, svo sem ágreinings- eða eineltismál eru eftirfarandi:

- Mannauðsstjóri
- Næsti stjórnandi

- Forstöðumaður
- Öryggistrúnaðarmaður / trúnaðarmaður
- Stéttarfélag