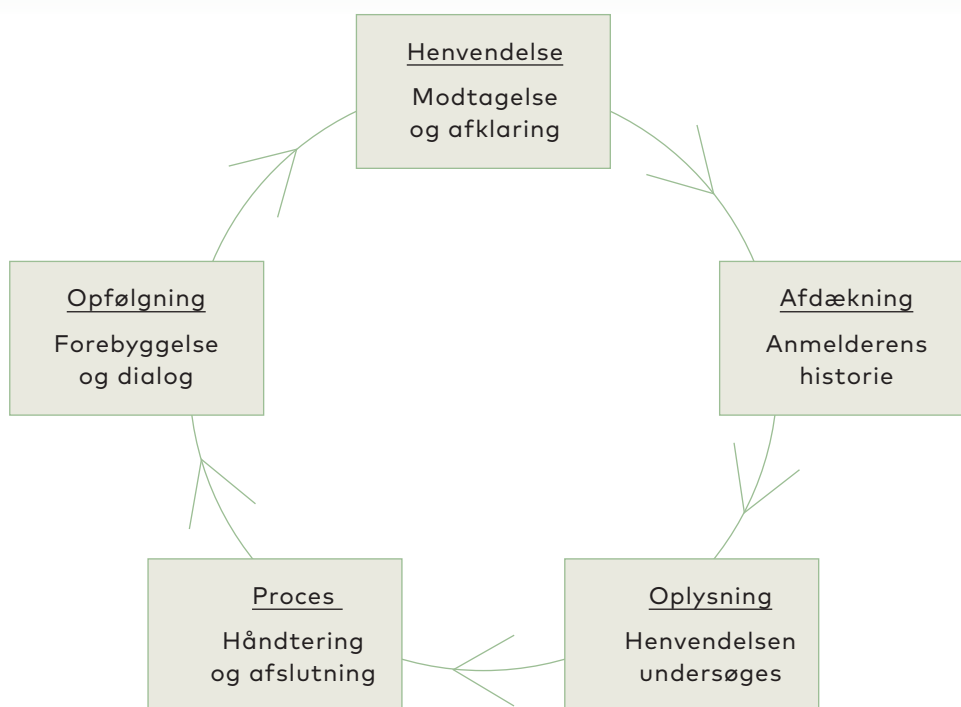


UNDERSØG SAGEN

INDLEDENDE OVERVEJELSER

En henvendelse kan lande på dit bord, uanset om jeres virksomhed har en fastsat procedure for iværksættelse af en undersøgelse eller ej. Under alle omstændigheder er det nødvendigt, at henvendelsen tages seriøst og undersøges nærmere. Som en del af opfølgningen på en henvendelse vil det også være nødvendigt efterfølgende at overveje, hvordan lignende sager kan forebygges fremadrettet.

Undersøgelse af henvendelser bør ske i følgende fem steps:



HUSK

... i alle steps af undersøgelsen:

- Udvis diskretion overfor implicerede
- Tag generelt afstand fra uacceptabel adfærd
- Vær støttende og åben – overfor begge parter
- Inddrag alle parter – alle sider skal høres
- Sørg for at følge eventuel procedure i virksomhedens politik nøje
- Vær objektiv – det er vigtigt for tilliden til processen
- Dokumentér samtaler og forløb
- Indhent hjælp udefra, hvis nødvendigt
- Overvej sanktion over for krænker
- Sørg for støtte til den krænkede og krænker – evt. psykolog eller coach

TAVSHED OG FORTROLIGHED

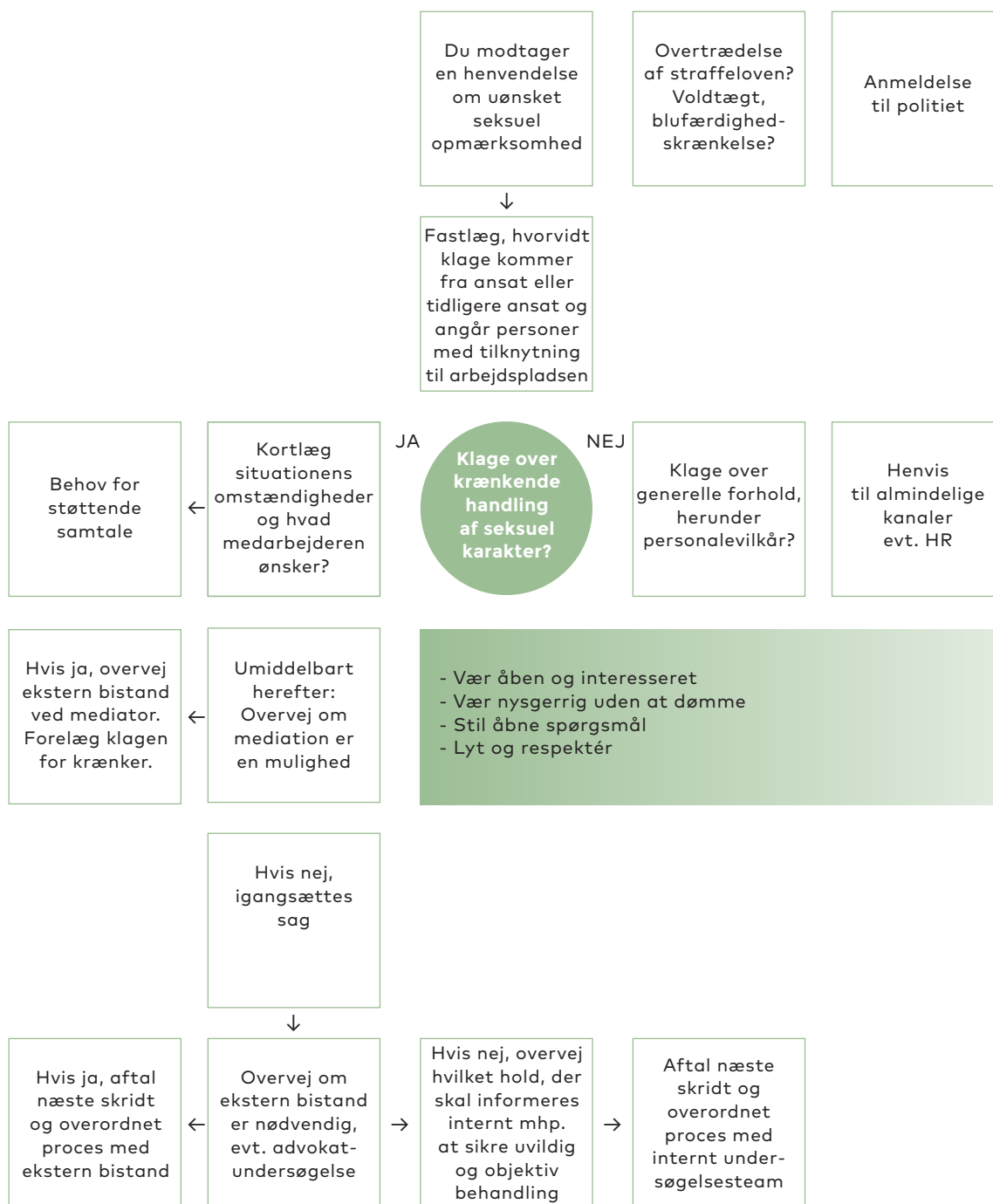
Når en sag indledes, er det nødvendigt at begge parter har tillid til, at sagens undersøgelse behandles fortroligt fra virksomhedens side. Det er også nødvendigt, at der er tillid til, at ingen andre får kendskab til hverken afholdelsen af møder eller indholdet på møderne. Det er ofte ikke noget problem at overholde fra virksomhedens side. I praksis er det sværere for parterne at holde sagens eksistens hemmelig internt på arbejdspladsen, fordi nogen kan have et behov for at tale med andre i deres tætteste omgangskreds.

I forbindelse med mediation betyder fortrolighed, at en part ikke må viderebringe, hvad den anden part har sagt under mediationen. Medmindre parterne aftaler noget andet, afskærer fortroligheden ikke parterne fra at fortælle om deres oplevelser forud for mediationen, eller at fortælle andre, hvad de selv har sagt under mediationen. Det kan give en hel del kommunikative udfordringer for virksomheden, da rygter så kan få lov at løbe frit, uden at virksomheden kan kommentere på dem.

MODTAGELSE AF HENVENDELSE

Når virksomheden modtager en henvendelse – skriftligt eller mundtligt – skal den behandles seriøst. Indledningsvis skal det overvejes:

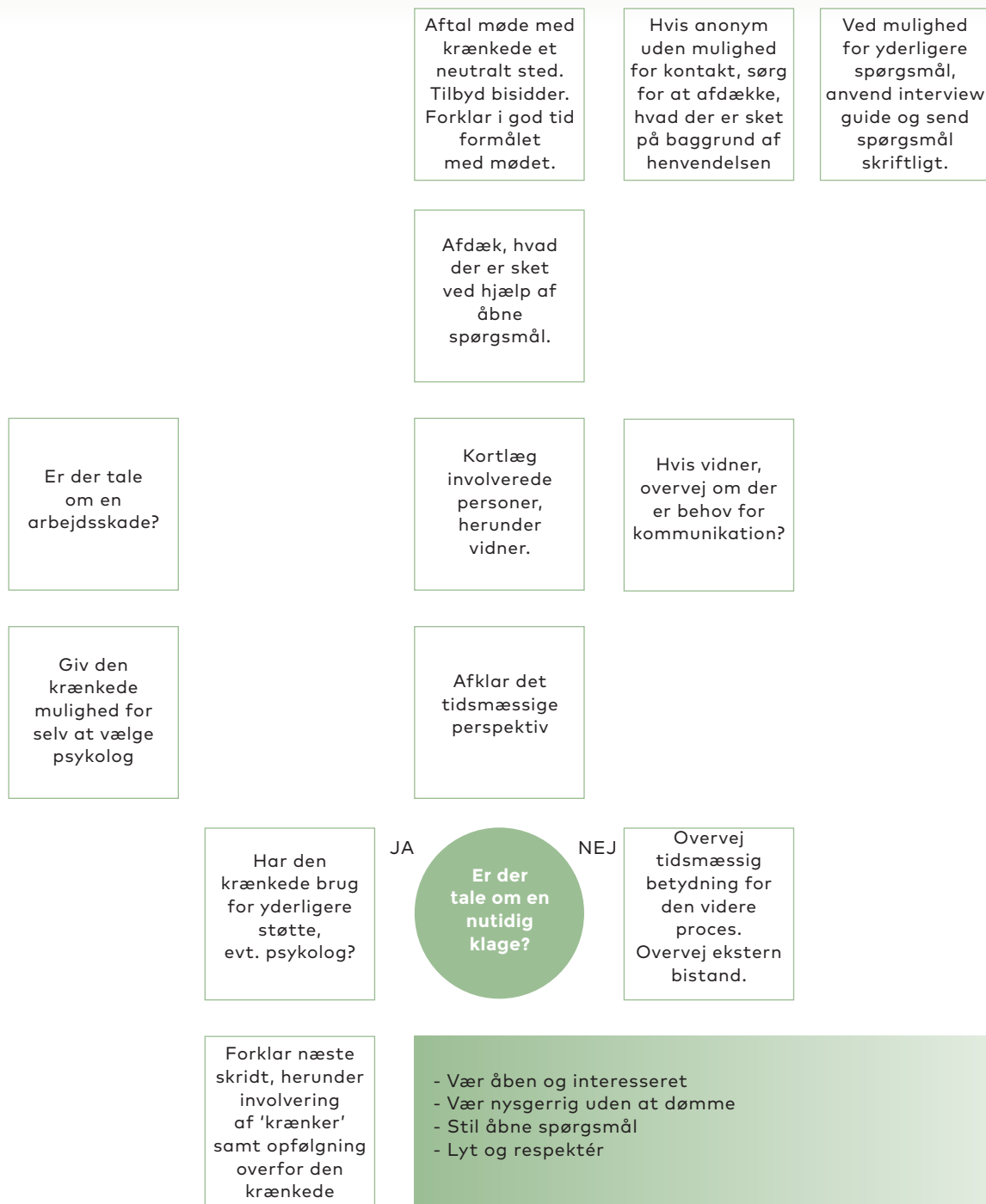
- Er det en sag, der blot kræver en eller to korte samtaler?
- Er det en sag, der kan løses ved mediation?
- Er det en sag, der egner sig til at blive behandlet internt evt. med hjælp udefra?
- Er det en sag for politiet? Sager, der skal henvises til politiet, vil være sager om overtrædelse af straffeloven – eksempelvis voldtægt og blufærdighedskrænkelser.



Kilde: Danske Advokater: Skab et fortroligt rum

AFDÆKNING AF HENVENDELSEN

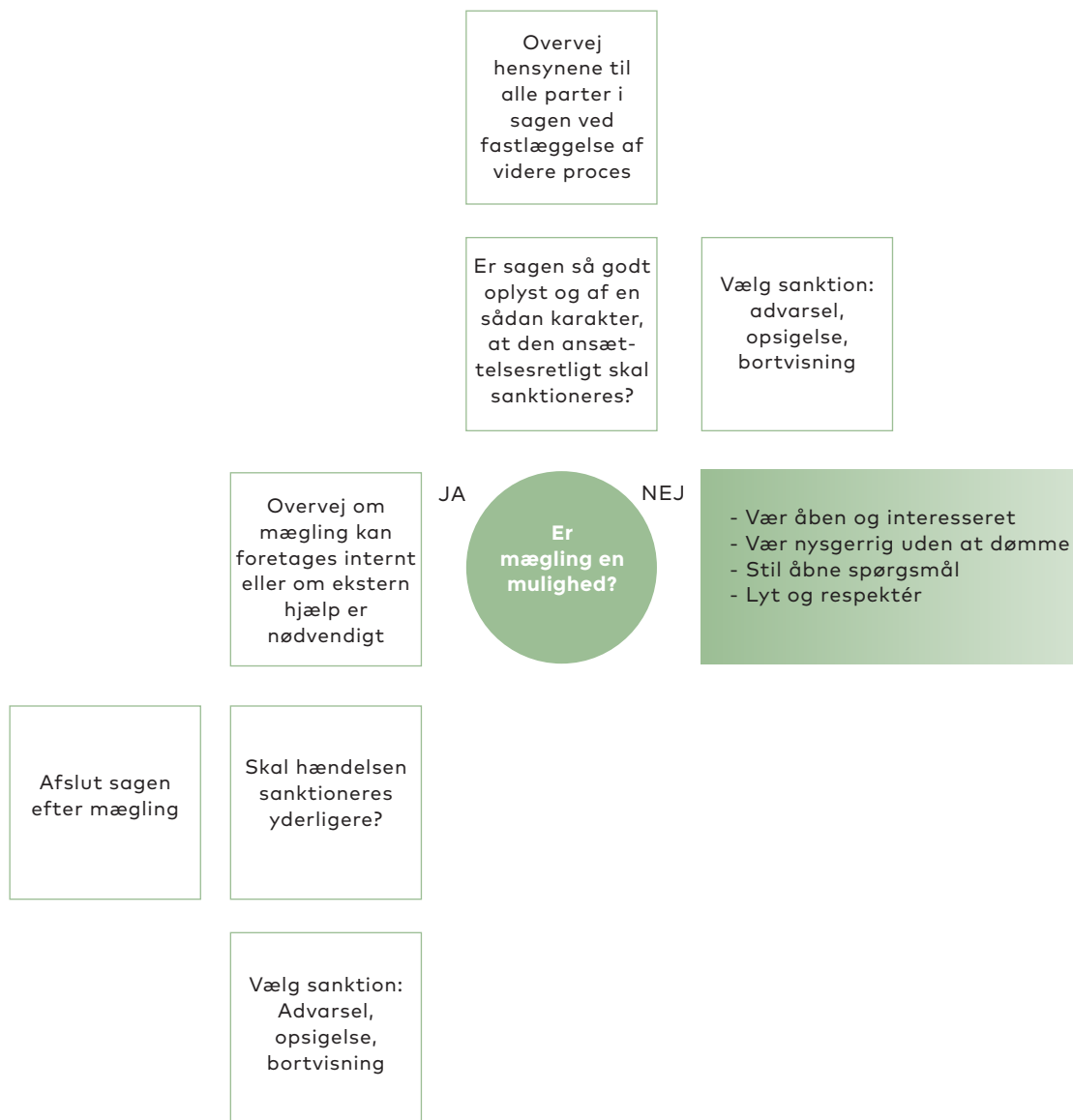
I denne indledende fase er det vigtigt at være åben og støttende overfor den, der henvender sig om en krænkende uønsket adfærd. Som modtager af henvendelsen er din vurdering af eller holdning til det passerede irrelevant. Fokus bør i stedet være på at forholde dig objektivt og nysgerrigt til situationen og selvfølgelig være støttende og empatisk over for anmelder. Anmelder bør altid få tilbud om at have en bisidder med til møder om sagen. Husk at anbefale kontakt til evt. faglig organisation. Næste skridt skal aftales her.



Kilde: Danske Advokater: Interviewguide (kilde: Lederne)

PROCES

Når der er skabt et overblik over sagen og de involveredes oplevelser, starter det svære arbejde med at fastlægge, hvordan processen skal tages videre. Det kan eksempelvis være i form af mægling mellem parterne med henblik på løsning af konflikten. Derudover er det også i dette step, at eventuelle ansættelsesretlige konsekvenser skal besluttes, og overvejelser om tavshedsforpligtelser, forlig osv. skal fastlægges mellem parterne. Vigtigheden af at sikre begge parters tryghed og sikkerhed og en fair proces er i højsædet her.



Kilde: Danske Advokater: Manual til konfliktløsning

OPFØLGNING

Under afslutning af sagen og opfølgning overfor organisationen skal du være særligt opmærksom på afvejningen af hensynet til de implicerede – overfor behovet for kommunikation.

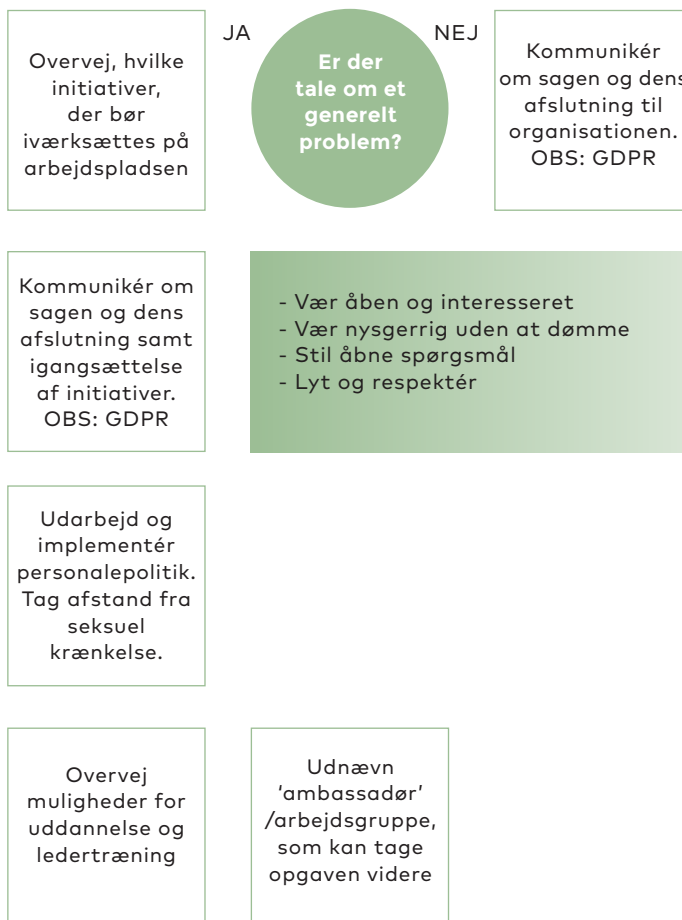
Overfor personer, der ikke har været part i undersøgelsen, skal oplysninger om sagen håndteres med diskretion af hensyn til de berørte parter. Ikke-berørte parter har ikke krav på at få oplyst, om en berørt part har anmeldt en sag, om en sag behandles om en navngiven person, eller om en berørt part på anden måde er del af sagen.

Set ud fra et tavshedspligtshensyn, bør virksomheden generelt ikke udtale sig om konkrete krænkelsessager. Dette indebærer også, at virksomheden skal undlade at bringe konkrete personalesager op i fælles fora i virksomheden.

Seksuel krænkelse er dokumenteret /erkendt

Der må dog tages højde for, at sagen kan være kendt, og at der kan være behov for en eller anden form for udmelding til kollegaer. Det skal i hvert enkelt tilfælde aftales med de berørte parter.

Igangsæt en afdækning af kulturen på arbejdspladsen generelt.



Kilde: Danske advokater: Skema om videregivelse

SKAB ET FORTROLIGT RUM – BRUG VÆRKTØJET

Når en medarbejder henvender sig og har oplevet krænkende adfærd på arbejdspladsen, er medarbejderens ønske ofte alene at tale om det, de har oplevet. Det er langt fra altid tilfældet, at medarbejderen ønsker en sag startet op eller dialog med krænker gennem mediation. Hvis behovet er en eller flere støttende samtaler, er det vigtigt, at virksomheden kan være med til at facilitere dette ved at skabe et fortroligt rum, hvor medarbejderen føler sig lyttet til og hjulpet til at komme videre.

I det fortrolige rum handler det ikke om at finde sandheden, dømme, tage afstand, argumentere osv. Det handler om, at medarbejderen kan læsse af og føle sig støttet i den situation medarbejderen er i med den oplevelse, medarbejderen har haft. Det gælder også, uanset om den oplevelse kan bevises, hvis det havde været i en retssag.

Vejen til at skabe det fortrolige rum går gennem at skabe tillid, vise empati, være lyttende og reflekterende.



1. TILLID

Det er vigtigt, at medarbejderen har tillid til sin samtalepartner, hvad enten det er medarbejderens leder, en fra ledelsen eller HR, eller en ekstern coach. Det kan være en ide at vælge en person, som medarbejderen allerede er fortrolig med eller har tillid til. Tillid kan blandt andet skabes, ved at der sættes en klar ramme for samtalen, at det tydeliggøres, at samtalen er fortrolig, og at det er op til medarbejderen, hvad der skal ske efter samtalen. Tillid skabes også, ved at der etableres rapport – eksempelvis ved en indledende personlig introduktion også fra samtalepartnerens side, og at det forklares, hvorfor det netop er den pågældende, der er en del af samtalen.

2. EMPATI

Empati er afgørende for den fortrolige og udviklende samtale. Empati betyder indlevelse og evnen til at sætte sig ind i en anden persons tanker og oplevelser. Når vi udviser empati, sætter vi os ind i det, den anden har oplevet uden selv at forholde os til det eller vurdere sandhedsværdien. Empati må ikke forveksles med sympati, som betyder medfølelse (det er synd for dig), og netop er en stillingtagen til det, vi bliver fortalt. Vi udviser blandt andet empati ved at være nysgerrig, ydmyg, rolig, bevare øjenkontakt, lytte og tjekke ind, at vi har forstået det, der er sagt.

3. LYT

Det er svært virkelig at lytte til det, en anden siger. Primært fordi vores tanker kører imens, og vi enten gør os klar til at svare, eller fordi vi har travlt med at tage stilling til eller vurdere det, vi hører (listen to reply). Hvis vi virkelig lytter, er vores fokus på at forstå og tage ind. Man må vælge aktivt at slå sin indre dialog fra (listen to understand).

At lytte er at være 100 % fokuseret på det, den anden siger, og at være 100 % fokuseret på den anden person. Når man lytter, undgår man at få samtalen til at handle om en selv – om ting, som man selv har oplevet, som enten minder om det, medarbejderen fortæller eller vores holdning til de personer, der tales om.

4. REFLEKTÉR

Som afslutning på en svær samtale inviteres medarbejderen til at reflektere både over det, der er passeret, om samtalen man lige har haft, og hvordan medarbejderen har det nu. Det kan også være en ide at tale ind i, hvordan medarbejderen har det med at vende tilbage til sin arbejdssituation, og hvad den pågældende ellers kunne have brug for. Det er vigtigt, at det overvejes, om medarbejderen har brug for professionel hjælp, og om der bør involveres professionelle, hvis medarbejderen har lidt alvorlig overlast eller er psykisk ude af balance.

KONFLIKTLØSNING – SKRIDT FOR SKRIDT

1. Gå til konflikten som en mulighed for udvikling
2. Tag udgangspunkt i parternes oplevelser
– det er ikke afgørende at finde sandheden
3. Gør det klart, at løsninger har parterne selv (faciliteret og støttet af dig)
4. Motivér løsninger, hvor begge parter er vindere, og begges behov og interesser bliver tilgodeset
5. Forhold dig neutralt og ikke-dømmende. Vær opmærksom på dit kropssprog, din mimik, og hvordan du vægter dine ord

DEN UNDERSØGENDE SAMTALE. BRUG INTERVIEWGUIDEN.

Det er vigtigt at tale med de involverede. Hold derfor en samtale med de involverede og lyt til alle parter og alle synsvinkler. Skal du som leder have en samtale om et svært emne, kan den deles op i et forløb med tre faser: Før, under og efter samtalen. I hver fase er der dels nogle opgaver for dig som leder og dels nogle opmærksomhedspunkter. Det er flere leders erfaring, at der er større mulighed for at finde en løsning på problemerne, hvis du bruger tid på alle tre faser. I de efterfølgende afsnit får du konkrete tips og værktøjer til de enkelte faser.

Før samtalen

- Fastlæg tid og sted
- Indkald til mødet ved at henvende dig personligt, og følg op med en skriftlig bekræftelse
- Reflektér over, om du er forudindtaget og overvej forløbet

- Klargør, hvilken adfærd, der er acceptabel, og hvilken der ikke tolereres
Tag udgangspunkt i virksomhedens retningslinjer
- Vær forberedt på, at der ved seksuelle krænkelser ofte opstår en diskussion om, hvis opfattelse af situationen, der er "den rigtige". Der er sjældent tale om rene fakta, men om oplevelser, vurderinger og meninger
- Forbered dit mål med samtalen, spørgsmål samt nødvendig dokumentation, og søg eventuelt sparring hos en kollega

Under samtalen

- Indled mødet og sæt rammen
- Lyt, og vær nysgerrig og undersøgende
- Prøv at få afdækket de konkrete omstændigheder og fakta
- Undersøg, om der er andre, der kan bekræfte forløbet/hændelsen
- Spørg ind til, om der er noget, du kan gøre for medarbejderen/om medarbejderen har nogle særlige behov lige nu
- Opsummér, afrund og aftal næste skridt

Efter samtalen

- Skriv og udsend et kort beslutningsreferat til deltagerne på mødet
- Søg evt. feedback/sparring med HR eller egen leder
- Følg op på aftaler
- Overvej yderligere tiltag, f.eks. andre samtaler, ansættelsesretlige konsekvenser, præcisering af regler og værdier for mindre eller større grupper af medarbejdere

Kilde:

Lederne <https://www.lederne.dk/stop-sexchikane/-/media/stop-sexchikane/pdf/final/guide-brug-samtaler-og-dialog-som-vaerktoej.pdf>