

Furesø Kommunes retningslinjer for håndtering og forebyggelse af krænkende adfærd, herunder vold, trusler, mobning, chikane, seksuel chikane mv.

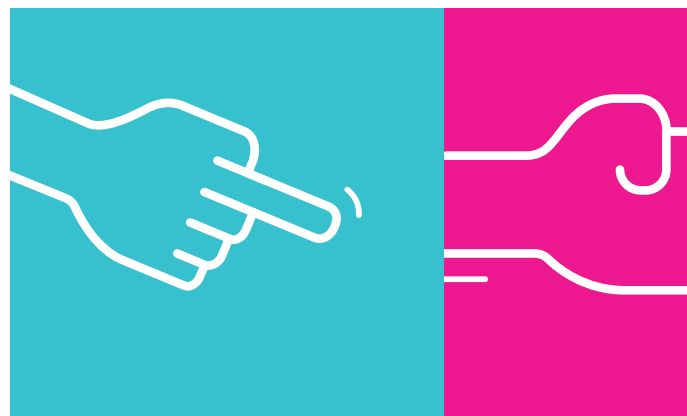


FURESØ
KOMMUNE

KRÆNKENDE ADFÆRD PÅ ARBEJDSPLADSEN TOLERERES IKKE

I Furesø Kommune tolererer vi ikke vold, trusler, mobning, chikane og seksuel chikane mv. på arbejdspladsen. Dermed har vi et princip om nultolerance overfor krænkende adfærd. Furesø Kommune skal være en attraktiv arbejdsplads med et godt og sikkert arbejdsmiljø¹, hvor vi har fokus på ligestilling, rummelighed og mangfoldighed, som alle er bærende for vores arbejdsplads, og som bidrager til en helhedstænkning og en organisation, der er et spejl af lokalsamfundet.

Kerneverdierne Dialog, Engagement, Kvalitet, Udvikling og Respekt er ledetråde i vores møde og daglige kontakt med borgere og kolleger. Det gælder også i vores håndtering og forebyggelse af krænkende adfærd, herunder vold, trusler, mobning, chikane, seksuel chikane mv. Derfor skal der på alle niveauer i Furesø arbejdes målrettet med at forebygge, at ansatte udsættes for vold, trusler, mobning, chikane, seksuel chikane mv. Hvis krænkende adfærd alligevel skulle forekomme på arbejdspladsen, skal der handles ved at håndtere og sikre, at dette stoppes.



HVAD SKAL DU GØRE, HVIS DU OPLEVER KRÆNKENDE ADFÆRD?

Oplever du vold, trusler, mobning, chikane, seksuel chikane eller anden krænkende adfærd på din arbejdsplads, skal du kontakte nærmeste leder, en anden leder i organisationen, eller evt. en arbejdsmiljørepræsentant, en tillidsrepræsentant eller MED-organisationen for at få hjælp til håndteringen af episoder. Det står beskrevet i Furesø Kommunes Action Cards, hvad du skal gøre i den aktuelle situation. Tag fat i én af ovenstående aktører hurtigst muligt, hvis du er i tvivl. Du kan også altid kontakte personalechef, Mette Marie Winther, på telefon 72 35 41 30 eller mail mmwi@furesoe.dk.

KOMMUNENS OG MED-ORGANISATIONENS ANSVAR

Furesø Kommune sikrer, at der er tydelige fælles retningslinjer for identifikation, håndtering og forebyggelse af krænkende adfærd. Derudover sikrer kommunen, at MED-organisationen har den nødvendige viden herom.

MED-organisationen har ansvaret for at tilpasse Furesø Kommunes fælles retningslinjer til lokale forhold, som er forudsætning for en effektiv indsats. Dette gøres blandt andet ved at drøfte retningslinjerne i MED-organisationen og på arbejdspladserne og evt. udarbejde lokale Action Cards, hvis der er lokale forhold, der kræver dette.

.....
¹ Det følger også af arbejdsmiljølovens § 15, at "Arbejdsgiveren skal sørge for, at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt ansvarlige".

LEDERS OG MEDARBEJDETS ANSVAR

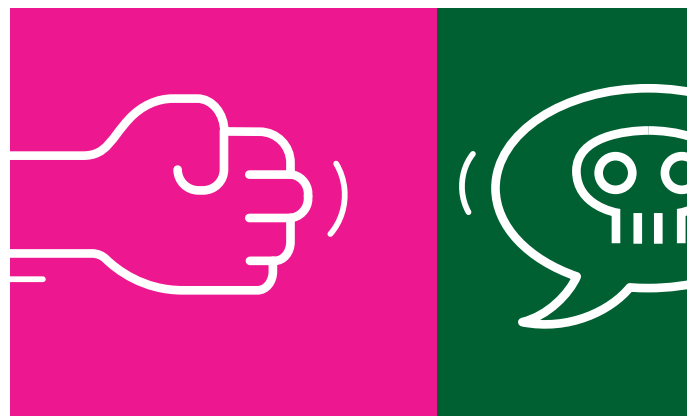
Det er alle ansattes opgave, ledere og medarbejdere, at hjælpe med at forebygge krænkende adfærd og gribe ind eller gøre opmærksom på, hvis det sker. Det er således alles ansvar, at krænkende adfærd ikke forekommer på arbejdspladsen. Ledere har et særligt ansvar og en ledelsesmæssig forpligtelse til at tage anklager alvorligt og håndtere dem.

DEFINITION PÅ KRÆNKENDE ADFÆRD, HERUNDER VOLD, TRUSLER, MOBNING, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE

I det følgende beskrives typer af krænkende adfærd – vold, trusler, mobning, chikane, seksuel chikane, som en ansat kan blive udsat for fra kollegaer, ledere eller eksterne, og som kan forvolde den ansatte fysisk eller psykisk skade.

Krænkende adfærd eller krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet. De krænkende handlinger kan forekomme, når du udfører dit arbejde – eksempelvis på arbejdspladsen, i en borgers hjem eller derhjemme, men hændelserne kan også forekomme på vej til eller fra arbejde. Ydermere kan krænkende adfærd forekomme både mundtligt eller skriftligt, eksempelvis på sociale medier. Krænkende handlinger forekommer således, når det er i relation til arbejdet.

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter en eller flere andre personer for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. Det er uden betydning, om adfærden er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central og bevirker, at en hændelse altid skal håndteres og lederen informeres. Der kan både være tale om aktiv handling/adfærd og om at undlade at handle. Krænkende adfærd kan udøves af både ansatte, ledere, borgere og eksterne samarbejdspartnere. Krænkende adfærd fra leder opfattes ofte ekstra belastende. Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback og lignende er ikke i sig selv krænkende adfærd.² Eksempler på krænkende adfærd kan være:



FYSISK VOLD: Fysisk vold er adfærd, som forvolder en ansat fysisk skade – uanset om skaden er forvoldt med fortsæt eller ved uforsigtighed. Ved fysisk vold er der eksempelvis tale om aktivt påført vold som slag, spark, bid, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads, spyt, kvælningsforsøg og knivstik. Der kan også være tale om, at en ansat bliver udsat for røveri.

PSYKISK VOLD: Psykisk vold er en samlet betegnelse for trusler, chikane, seksuel chikane, mv., som forvolder psykisk skade – uanset om skaden er forvoldt med fortsæt eller ved uforsigtighed. Der er tale om psykisk vold, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, som af disse personer opfattes som nedværdigende og/eller sårende. Der findes forskellige former for psykisk vold, som kan finde sted i det fysiske møde eller skriftligt (for eksempel digitalt/på sociale medier) blandt kollegaer eller mellem ledere og medarbejdere.

.....

² Definitionen på krænkende adfærd og krænkende handlinger fremgår af AT vejledning 4.3.1

Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor en ansat bliver udsat for verbale, nonverbale eller digitale krænkelser eller trusler, herunder truende adfærd, uønsket seksuel opmærksomhed, systematisk fornædelse eller chikane rettet mod den ansatte, dennes venner, familie eller andre nærtstående personer, eller mod ansattes ejendele, samt andre former for ydmygelse, mistænkeliggørelse eller diskriminerende udsagn.³

- **TRUSLER:** Mundtlige trusler og trusler uden ord om at gøre skade på den ansatte. Trusler kan også være rettet mod venner, familie, mv. eller mod den ansattes ejendele.
- **CHIKANE:** Chikane er krænkende adfærd i form af ydmygelse, mistænkeliggørelse eller forhånelse. Chikane kan fremsættes på flere måder i tekst, billeder og nedsættende udtalelser, eksempelvis digitalt på mail, i SMS, på hjemmesider eller sociale medier.
- **SEKSUEL CHIKANE:** Seksuel chikane er krænkende handlinger af seksuel karakter og uønsket seksuel opmærksomhed. Det kan eksempelvis være uønskede berøringer, uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem, sjofle vittigheder og kommentarer, uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner, visning af pornografisk materiale.
- **MOBNING:** Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger. Handlingerne skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem. Derudover adskiller mobning sig fra andre måder at krænke på ved, at det altid er den eller de samme personer eller grupper af personer, der systematisk udsættes for de krænkende handlinger. Ligesom det ofte er den eller de samme personer, der udøver de krænkende handlinger.
- **DISKRIMINERENDE ADFÆRD:** Diskriminerende adfærd er nedvurdering for eksempel på baggrund af alder, køn, kønsidentitet, kønsudtryk, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning.



FORMÅL MED RETNINGSLINJERNE

Furesø Kommunes retningslinjer for forebyggelse og håndtering af krænkende adfærd, herunder vold, trusler, mobning, chikane, seksuel chikane mv. består af kommunens overordnede principper, definitioner og tilhørende retningslinjer, som skal øge opmærksomhed og viden blandt ledere og medarbejdere om krænkende adfærd. Retningslinjer er udarbejdet af kommunens HovedMED og udgør en fælles ramme for kommunens indsats for at:

- identificere/kortlægge krænkende adfærd
- håndtere/sikre, at krænkende adfærd stoppes
- arbejde målrettet og systematisk med at forebygge krænkende adfærd.⁴

³ Definitioner fremgår af AT vejledning 4.3.1., side 3. Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

⁴ Jf. den gældende ”(05.35) Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne § 10 Indsats mod vold, mobning og chikane samt Bilag 2: Protokollat om indsats mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen”.

RETNINGSLINJER TIL AT IDENTIFICERE, FOREBYGGE OG HÅNDBERE VOLD, TRUSLER, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE, MOBNING MV. (KRÆNKENDE ADFÆRD PÅ FURESØ KOMMUNES ARBEJDSPLADSER

Retningslinjerne for identifikation, håndtering og forebyggelse følger Arbejdstilsynets systematik med inddeling i to spor, henholdsvis et eksternt og et internt.⁵ Årsagen til at inddele i to spor er, at identifikation, forebyggelse og håndtering af krænkende adfærd er forskellig afhængig af, om det udøves af borgere og samarbejdspartnere (eksternt) eller mellem ansatte (ledere og medarbejdere) i Furesø (internt).

ACTION CARDS

Furesø Kommune har udarbejdet Action Cards til håndtering af krænkende adfærd. Action Cards gælder alle i Furesø Kommune og giver en række eksempler på håndtering af vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. samt hvad man skal gøre i tilfælde af at være udsat for krænkende adfærd.

Alle enheder skal drøfte retningslinjerne og evt. udarbejde lokale procedurer for, hvad man gør i tilfælde af, at der forekommer krænkende adfærd. Retningslinjerne skal jævnligt gennemgås i personalegruppen, og justeringer skal foretages. Enheder kan lade sig inspirere af de overordnede Action Cards, hvis de udarbejder deres lokale retningslinjer og procedurer. De lokale Action Cards kan indeholde:

- oplysninger om, hvilken leder medarbejderen kan rette henvendelse til, hvis der opstår en krænkende episode, herunder hvordan samarbejdet og arbejdsdelingen med kommunen er defineret på området. Det er lederens opgave at håndtere medarbejderens personlige situation i den umiddelbare situation og umiddelbart efter yde sparring på situationen, hvordan den håndteres, og hvordan man undgår gentagelse.
- en plan for, hvordan MED-udvalget formidler handleplan og konkrete forhold, jf. krav i Arbejdsmiljøloven, § 17, stk. 2, til medarbejdere, og særligt hvordan nye medarbejdere gives information og handlekompetence.



Furesø Kommunes Action Cards, herunder retningslinjer og procedurer skal gøres tilgængelige for medarbejderne og skal ses som en hjælp i konkrete situationer, hvor der opstår krænkende adfærd. De udarbejdede Action Cards er eksempler på processen. På hver side findes et skema, som kan udfyldes og tilpasses den enkelte arbejdsplads i samarbejde med ledelsen. Det er den enkelte leder og arbejdsmiljørepræsentant, som er ansvarlig for at arbejdsgangen altid er opdateret.

.....
⁵ Der skelnes mellem et internt og et eksternt spor i AT-vejledning 4.3.1 fra 26. februar 2019 om 'Krænkende handlinger herunder mobning og seksuel chikane mellem ansatte og mellem ansatte og deres ledere', samt AT-vejledning D.4.3-4 – opdateret februar 2018 om 'Arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd som borgere udøver mod medarbejdere'.

PROCEDURE – HVAD SKAL DU GØRE, HVIS DU OPLEVER KRÆNKENDE ADFÆRD?

Oplever du vold, trusler mobning, chikane, seksuel chikane eller anden krænkende adfærd på din arbejdsplads, skal du kontakte nærmeste leder, en anden leder i organisationen, eller evt. en arbejdsmiljørepræsentant, en tillidsrepræsentant eller MED-organisationen for at få hjælp til håndteringen af episoder. Det står beskrevet i Furesø Kommunes Action Cards, hvad du skal gøre i den aktuelle situation. Tag fat i én af ovenstående aktører hurtigst muligt, hvis du er i tvivl. Du kan også altid kontakte personalechef, Mette Marie Winther, på telefon 72 35 41 30 eller mail mmwi@furesoe.dk. Du kan finde Furesø Kommunes Action Cards på furenet.

Oplever du, at en kollega krænker en borger eller pårørende skal du kontakte en leder.

NÅR VOLD, TRUSLER, MOBNING, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE MV. FOREKOMMER I KONTAKTEN MED BORGEREN ELLER SAMARBEJDSPARTNEREN (EKSTERNT)

IDENTIFIKATION

Den lokale arbejdsplads skal sikre:

- vurdering af risiko for krænkende adfærd fra borgere og samarbejdspartnere på den pågældende arbejdsplads
- kortlægning af krænkende adfærd, f.eks. via trivselsmålinger og APV
- at MED-udvalget eller arbejdsmiljøgruppen/TRIO undersøger episoder, hvor der forekommer krænkende handlinger, med henblik på at finde løsninger.



FOREBYGGELSE

Den lokale arbejdsplads skal:

- drøfte kommunens fælles retningslinjer
- udarbejde lokale Action Cards og sikre klare og entydige standarder og procedurer lokalt
- kigge på den fysiske indretning af arbejdspladsen
- iværksætte øvrige sikkerhedsforanstaltninger, som tager udgangspunkt i en lokal risikovurdering.

HÅNDTERING – HVIS VOLD, TRUSLER, MOBNING, CHIKANE ELLER SEKSUEL CHIKANE MV. FRA BORGERE ELLER SAMARBEJDSPARTNERE ALLIGEVEL FOREKOMMER

Den lokale arbejdsplads skal sikre:

- støtte og opbakning fra ledelsen
- psykisk førstehjælp på arbejdspladsen og adgang til professionel hjælp
- analyse af hændelser og vurdering af indsats
- minimumsprocedurer for politianmeldelse
- praksis for registrering i arbejdsskadesystemet.

NÅR VOLD, TRUSLER, MOBNING, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE MV. FOREKOMMER BLANDT KOLLEGAER ELLER MELLEM LEDERE OG MEDARBEJDERE (INTERNT)

IDENTIFIKATION

Den lokale arbejdsplads skal sikre:

- kortlægning af omfanget og karakteren af krænkende adfærd, f.eks. via trivselsmålinger og APV og/eller løbende dialog med TRIO, MED og medarbejdere
- at MED-udvalget eller arbejdsmiljøgruppen/TRIO undersøger episoder, hvor der forekommer krænkende handlinger, med henblik på at finde løsninger.

FOREBYGGELSE

Den lokale arbejdsplads skal:

- drøfte kommunens fælles retningslinjer
- udarbejde lokale Actions Cards og sikre klare og entydige standarder og procedurer
- sikre klare normer og værdier for adfærd
- sikre systematisk og målrettet forebyggelse i det løbende APV-arbejde
- sikre, at særligt ledere, AMR og TR, men også medarbejdere er klædt på og har den nødvendige viden om krænkende adfærd
- sikre et særligt ledelsesansvar.

HÅNDTERING – HVIS VOLD, TRUSLER, MOBNING, CHIKANE ELLER SEKSUEL CHIKANE MV. MELLEM ANSATTE ALLIGEVEL FOREKOMMER

Den lokale arbejdsplads skal sikre:

- tydelige roller og ansvar
- at særligt ledere, AMR og TR, men også medarbejdere er klædt på til at håndtere, f.eks. via dialog, oplysning, kurser, mv.
- konflikthåndtering og konfliktmægling
- tilbud om professionel hjælp, hvis nødvendigt
- foretage en upartisk undersøgelse
- evt. anmeldelse af arbejdsskader og politianmeldelse.

