



**Politik og retningslinjer for en samlet indsats i Københavns Kommune for at forebygge, identificere og håndtere problemer med vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.**

08-09-2011

Sagsnr.  
2010-56517

Nærværende dokument indeholder også indsatsen mod vold og erstatter derfor Københavns Kommunes politik for forebyggelse og håndtering af vold og trusler fra borgere, som blev vedtaget af Borgerrepræsentationen i marts 2009.

Dokumentnr.  
2011-633984

**Vold, mobning og chikane på arbejdspladsen er uacceptabelt!**

Sagsbehandler  
Charlotte Kjær

Københavns Kommune tolererer ikke vold, trusler, mobning eller chikane på arbejdspladsen. Alle ansatte skal behandles med respekt og værdighed, og det skal være trygt at gå på arbejde i Københavns Kommune. Derfor skal der på alle niveauer i kommunen arbejdes målrettet og systematisk med at forhindre enhver form for mobning, chikane og vold på arbejdspladserne.

Resultater fra kommunens trivselsmålinger de sidste år viser, at ansatte i kommunen udsættes for vold og trusler fra især borgere og brugere, ligesom mobning og chikane ansatte imellem også er forekommende. Derfor er der til stadighed behov for en målrettet indsats indenfor disse områder.

***Hvad skal politikken og retningslinjerne bruges til?***

Politikken og retningslinjerne skal øge opmærksomhed og viden blandt kommunens ledere og medarbejdere om vold og trusler, mobning og chikane. De udgør samtidig en fælles ramme for forvaltningernes indsats for at;

- identificere om der er problemer med vold, trusler, mobning og chikane,
- forebygge hændelser med vold, trusler, mobning og chikane mest muligt,
- sikre at hændelser med vold, trusler, mobning og chikane stoppes, hvis de opstår, så der sker mindst mulig skade og skadeslidte efterfølgende støttes bedst muligt,
- arbejde målrettet og systematisk med stadig at blive bedre til at forebygge og håndtere vold, trusler, mobning og chikane.

Politikken/retningslinjerne udgør en overordnet ramme for forvaltningernes konkrete arbejde med at identificere, håndtere og forebygge vold, mobning og chikane på arbejdspladserne. Hvilke decentrale initiativer der er behov for på forvaltnings- og arbejdspladsniveau, vil bero på en konkret vurdering af omfang og karakter af risikoen for vold, mobning og chikane inden for disse arbejdsområder

**Center for Økonomi og HR**

Rådhuset  
2. sal, vær. 43  
1599 København V

Telefon  
3366 2888

E-mail  
ckj@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800152

***Læring***

Den enkelte forvaltning skal i forvaltningens hovedarbejds miljøudvalg / MED eller HSU, hvor der ikke eksisterer hovedarbejds miljøudvalg

- sikre at der er lokale retningslinier tilpasset lokale forhold, som er forudsætningen for en effektiv indsats
- fastsætte mål for indsatsen
- følge op på målene og evaluere Retningslinjer i forvaltningen én gang om året og vurdere om den samlede indsats skal justeres
- Ved behov iværksætte yderligere foranstaltninger som følge af evalueringen

Politikken for forebyggelse og håndtering af mobning, chikane vold og trusler evalueres og drøftes i CSU inden sommeren 2013 med udgangspunkt i en høring af de enkelte forvaltningers HSU / Hoved MED/HAMU.

### **Del 1: Politikken/retningslinjer for indsats med at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler**

#### ***Hvad er vold og trusler?***

*Vold og trusler om vold* er handlinger, som forvolder en ansat fysisk eller psykisk skade – uanset om skaden er forvoldt med fortsæt eller ved uagtsomhed.

- *Ved fysisk vold er der tale om aktivt påført vold som fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik. Der kan også være tale om, at medarbejderne bliver involveret i et røveri.*
- *Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor medarbejderne bliver udsat for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornædrelse, eller chikane rettet mod den ansatte og dennes familie, ydmygelse m.m.*

#### ***Initiativer til at identificere vold og trusler (hvem gør hvad)***

- Forvaltningen vurderer i hvilken udstrækning voldsrisikoen er til stede på de enkelte typer af arbejdspladser og i hvilket omfang der er en voldsrisiko i forhold til geografisk beliggenhed.
- Forvaltningen sørger for kortlægning af omfanget og karakteren af vold og trusler om vold fx via APV og trivselsmålinger.
- På institutionsniveau finder den løbende drøftelse af vold og trusler om vold sted, fx i samarbejdsorganer og i forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse.

## ***Forebyggelse af vold og trusler***

Forvaltningernes forpligtelse i forhold til forebyggelse af vold og trusler omfatter bla.:

- *Klare og entydige standarder og procedurer*

Forvaltningerne skal sikre, at de ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for deres serviceydelser til borgerne, og at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter de har i forhold til den konkrete serviceydelse og afgørelse. Klare procedurer vil forebygge vold og trusler. Forvaltningen har i samarbejde med arbejdspladsen et særligt ansvar i.f.t. nyansatte.

- *Information og uddannelse af ledere og medarbejdere*

Den enkelte forvaltning sikrer, at alle medarbejdere på udsatte arbejdspladser sættes i stand til at kunne forudse konflikter, nedtrappe dem samt håndtere situationer og følge op på dem.

- *Fysisk indretning af arbejdspladsen og sikring af flugtveje*

Forvaltningerne sørger for indretning af arbejdspladser, så de signalerer åbenhed og imødekommenhed, og samtidig sikrer de ansatte mulighed for at komme væk, hvis der opstår konflikter.

- *Arbejdets organisering og tilrettelæggelse*

Forvaltningen skal sikre at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Der skal være særligt fokus på hvordan arbejdets organisering og tilrettelæggelse kan indgå i det voldsforebyggende arbejde.

Er det eksempelvis under aften- og nattevagt eller ved vagtskift, at der opstår uro, og er der mulighed for at ændre i afviklingen af dette? Er det, når brugerne skal vente? Når der skal uddeles medicin? Eller når der ikke kan gives information? Så er der måske mulighed for at tilrettelægge det daglige arbejde på en anden måde.

- *Øvrige sikkerhedsforanstaltninger*

Den enkelte forvaltning skal med udgangspunkt i en konkret risikovurdering sikre, at der bliver taget relevante initiativer til konflikt- og voldsforebyggelse, og at der er tilstrækkelige muligheder for hurtigt at få hjælp

## ***Når vold eller trusler alligevel forekommer***

### *Tydelige og klare aftaler*

Forvaltningerne skal sikre, at der indgås tydelige og klare aftaler på arbejdspladserne, som omfatter beskrivelse af hvad der skal ske, hvis vold eller trusler opstår.

Dette kan fx ske ved, at der udarbejdes retningslinier, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse.

### *Støtte og opbakning fra ledelsen*

Dette er afgørende for at give den ansatte sikkerhed for, at arbejdspladsen håndterer alle aspekter af situationen på den mest hensigtsmæssige måde, herunder ikke mindst, at ledelsen aktivt involverer sig og giver den ansatte støtte og opbakning.

### *Professionel hjælp*

Ansatte, som udsættes for vold, trusler eller forsøg på vold, skal umiddelbart have adgang til professionel hjælp ved bearbejdningen af oplevelserne. Resten af personalegruppen skal efterfølgende også have mulighed for en fælles bearbejdning af episoden.

### *Anmeldelse til politiet.*

Der skal være faste procedurer i forvaltningerne for politianmeldelse.

1. Fysisk vold med forsæt skal anmeldes til politiet inden 24 timer. Der foretages dog en konkret vurdering af behovet for anmeldelse især under hensyntagen til om overgrebet har en bagatelagtig karakter<sup>1</sup>.
2. Fysisk vold, der har en alvorligere karakter, skal altid anmeldes uanset spørgsmålet om fortsæt.
3. Afhængig af graden af trusler anmeldes de også uden ophør til politiet.
4. Det er i alle tilfælde lederen, der politianmelder. Såfremt der er sket anmeldelse, kan skadelidte dog altid kontakte politiet, hvis forholdet ikke ønskes efterforsket.
5. Konkrete retningslinjer for, hvad der skal eller ikke skal politianmeldes, skal drøftes i den enkelte forvaltnings arbejdsmiljø-, samarbejds- eller MED-organisation. Selv om der er aftalt retningslinjer skal hændelserne dog altid vurderes konkret.

### *Anmeldelse af arbejdsskader*

Det er lederen af arbejdspladsens ansvar og pligt, at anmeldelsen sker, selvfølgelig under forudsætning af lederen kender til hændelsen.

Vold og trusler skal anmeldes elektronisk til ”Forsikring og arbejdsskade” i Koncernservice (KS), som arbejdsskade. KS sørger for det videre arbejde i forhold til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadesstyrelsen.

## **Del 2: Politik og retningslinjer for indsats med at identificere, forebygge og håndtere mobning og chikane**

### *Hvad er mobning og chikane?*

---

<sup>1</sup> Her tænkes især på episoder med spyt, krads og riv..

*Mobning eller chikane* omfatter i Københavns Kommune situationer, hvor en eller flere ansatte udsætter en anden ansat for handlinger, som opleves krænkende, selvom de ansatte burde være bekendt med eller er gjort bekendt med, at handlingerne opleves som krænkende<sup>2</sup>.

- **Rovmobning** er, når ofrene ikke har gjort noget, som kan fremkalde "mobbernes" adfærd. Også seksuel chikane kan være et eksempel på rovmobning.
- **Konfliktmobning** er resultatet af en uløst konflikt mellem to eller flere parter på arbejdspladsen, hvor en konflikt over tid mere og mere kommer til at handle om parterne som personer frem for om konfliktens oprindelige indhold.
- **Chikane** er en form for mobning og dækker andet og mere end seksuel chikane. Der kan f.eks. også være tale om chikane i forhold til en persons køn, alder, etnisk baggrund eller religiøs overbevisning. **Seksuel chikane** er, når en eller flere personer enten i et enkelt tilfælde på grov vis eller regelmæssigt og over længere tid, udsætter en eller flere andre personer for uønskede handlinger af seksuel karakter, som man opfatter som krænkende.

### **Identificering af mobning og chikane**

- Forvaltningen vurderer omfanget og karakteren af mobning og chikane fx via trivselsmålinger og APV.
- Forvaltningen sørger for en systematisk registrering af episoder
- Forvaltningen sørger for at der finder en løbende drøftelse af mobning og chikane sted i Hoved-Med, HSU og HAMU, gerne i forbindelse med de årlige strategiske arbejdsmiljødrøftelser.
- På institutionsniveau finder den løbende drøftelse af mobning og chikane sted, fx på MUS samtaler, personalemøder og i APV-arbejdet

### **Forebyggelse af mobning og chikane**

---

<sup>2</sup> Københavns Kommunes definition er skærpet ift. Arbejdstilsynets, idet hændelser ikke behøver være gentagede for at have karakter af mobning eller chikane. Arbejdstilsynets definition af mobning, chikane og vold kan findes i At-vejledning D.4.2 af marts 2002. Se [www.at.dk](http://www.at.dk).

Forvaltningerne skal forebygge mobning og chikane ved en indsats, som bla. sikrer;

- At forvaltningerne sørger for at der sikres fælles og velkendte normer og værdier for den adfærd, som forventes og den adfærd, som ikke tolereres på arbejdspladsen,
- at forvaltningerne sikrer at alle ledere, medarbejdere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter tager ansvar for at bidrage til god trivsel, gode samarbejdsrelationer, en respektfuld omgangstone og tryghed på arbejdspladsen
- at lederen tager ansvar for at forebygge og håndtere konflikter og for, at medarbejderne bidrager hertil
- at ledere tager ansvar for at håndtere og følge op på mobning og chikane.
- at lederen tager ansvar for, at enheden tager ved lære af episoder med mobning og chikane.
- at der ved det løbende APV-arbejde, arbejdes målrettet og systematisk på at forebygge mobning og chikane.

### ***Hvis mobning og chikane alligevel opstår***

#### *Tydelige og klare aftaler*

Forvaltningerne skal sikre, at der udarbejdes retningslinier, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse.

Retningslinjerne skal sikre;

- at ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter og medarbejdere ikke er i tvivl om, hvad deres roller er og hvorledes de skal forholde sig ifm. episoder med mobning og chikane.
- at alle på arbejdspladsen er bekendt med hvor og hvordan, der kan opnås hjælp og støtte, herunder især hvis man bliver krænket
- at de, som udsætter andre for mobning og chikane, får lejlighed til at forklare sig inden der tages evt. formelle tjenstlige skridt
- at der i de situationer, hvor det er relevant, bliver foretaget konfliktløsning mellem parterne
- at den krænkede og i relevant omfang krænkeren modtager den nødvendige efterfølgende hjælp og støtte, herunder professionel hjælp og støtte
- at der i relevante situationer, hvor lederen skønner, at der har været tale om mobning og chikane, følges op med udgangspunkt i en formel samtale. Der skal også følge op i forhold til medarbejdere som uretmæssigt anklages for chikane eller mobning og derfor kan have behov for at genetablere forhold til kolleger (fx til at imødegå rygter om mobning).

## **Bilag 1: Eksempler på handlinger som vedrører mobning, seksuel chikane og fysisk vold**

### **Mobning**

Mobning kan fx omfatte disse handlinger:

- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Sårende bemærkninger
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Angreb mod ofrene eller kritik af deres privatliv
- Skældud og latterliggørelse
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Nedvurdering af ofrenes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Krænkende skriftlige meddelelser
- Ubehagelige drillerier
- Nedvurdering eller umyndiggørelse, fx på grund af alder eller køn
- Udnyttelse i jobbet, fx til private ærinder

### **Seksuel chikane**

Typiske mobbehandlinger i forbindelse med seksuel chikane er:

- Uønskede berøringer
- Sjofle vittigheder eller uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner

### **Fysisk vold**

Fysisk vold kan fx være:

- Slag
- Spark
- Skubben
- Bid
- Krads
- Spyt
- Kasten med ting
- Forsøg på fastholdelse
- Forsøg på kvælning
- osv.

*Bemærk.* Listen ovenfor med eksempler er ikke udtømmende!

Kilde: Arbejdstilsynet, AMK