

Sådan håndterer vi krænkende adfærd i Økonomiforvaltningen



Indhold

Vi accepterer ikke krænkende adfærd	3
Hvad er krænkende adfærd?	4
Ansvar og pligter	6
Hvis du bliver udsat for krænkende adfærd	7
Anonymitet og fortrolighed	9
Identifikation, forebyggelse og lokale retningslinjer	10
Lederen finder en løsning	11
Konfliktløsning, samarbejde og upartiske undersøgelser	11
Sanktioner som en mulighed	11
Hvis en leder krænker	12
Hvis en ekstern samarbejdspartner krænker	13
Hvad kan du gøre for at forebygge og forhindre krænkende adfærd?	14
Som medarbejder	14
Som tillids- og arbejdsmiljørepræsentant	14
Som leder	15
MED-organisation	15
Politianmeldelse ved fysisk eller psykisk vold	16
Sådan giver du psykisk førstehjælp	17
Kontaktinformation og yderligere information	18
Bilag	18

Vi accepterer ikke krænkende adfærd

Københavns Kommunes Borgerrepræsentation vedtog den 17. september 2020 en revideret politik og retningslinjer vedr. krænkende adfærd på arbejdspladsen. I denne vejledning kan du læse, hvordan vi identificerer, forebygger og håndterer krænkende adfærd i Økonomiforvaltningen. Ved behov kan der med afsæt i København Kommunes politik og denne vejledning udarbejdes lokale retningslinjer.

I Københavns Kommune accepterer vi ikke krænkende adfærd. Alle ansatte skal behandles med respekt og værdighed, og det skal være trygt og sikkert at gå på arbejde. Det gælder også i Økonomiforvaltningen. Vi skal være en attraktiv arbejdsplads, hvor alle medarbejdere trives. Krænkende adfærd forringer trivslen, skaber dårligt psykisk arbejdsmiljø og kan samtidig være med til at øge sygefraværet. Hændelser, hvor en enkelt medarbejder bliver udsat for krænkende adfærd, er derfor et problem for hele organisationen og arbejdspladsen.

Krænkende adfærd er vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning, diskrimination, racisme/eller etnisk diskrimination mv. Krænkende adfærd kan ske i arbejdstiden på arbejdspladsen eller uden for arbejdspladsen i fritiden, fx på de sociale medier. Det vil altid være arbejdspladsens anliggende, hvis den krænkende adfærd på nogen måde er arbejdsrelateret. Udøverne af krænkende adfærd kan være borgere, brugere, kollegaer, ledere, politikere eller andre samarbejdspartnere. Derfor skal der på alle niveauer i Københavns Kommune arbejdes målrettet og systematisk med at forhindre enhver form for krænkende adfærd, også i Økonomiforvaltningen.

Hvad er krænkende adfærd?

Krænkende adfærd kan være fysisk vold, som fx fastholdelse, slag eller skubben, men kan også være psykisk vold, som er en samlet betegnelse for trusler, chikane, seksuel chikane, mobning, diskriminerende adfærd og anden adfærd, som kan give psykisk skade.

Det har ingen betydning, om adfærden er udtryk for ubetænksomhed fra krænkerens side. Det er den enkeltes oplevelse af at blive krænket, der er central. Og det kan være forskelligt, hvornår den enkelte føler sig krænket.

Her kommer nogle eksempler på, hvad krænkende adfærd er:

Fysisk vold

- Slag
- Spark
- Skub
- Bid
- Krads
- Spyt
- Kasten med ting
- Forsøg på fastholdelse
- Forsøg på kvælning m.m.

Psykisk vold

Trusler/chikane

- "Jeg ved, hvor du bor"
- Vise knyttede næver
- Bevæge fingeren over halsen
- Trusler rettet mod venner, familie mv.
- At blive forfulgt eller overvåget
- Offentliggørelse af private oplysninger om en ansat
- Hån, skældsord og fornærmelser: "Er du for dum til dit arbejde?"
- Beskeder med krænkende tekst/billeder
- Oprettelse af falsk profil på Facebook i en ansats navn
- Krænkende tekst, billeder, nedsættende udtalelser m.m.

Seksuel chikane

- Uønsket seksuel opmærksomhed
- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale seksuelle opfordringer
- Sjofle kommentarer og upassende vittigheder
- Uvedkommende snak om seksuelle emner
- Visning af pornografisk materiale m.m.

Diskriminerende adfærd

- Udelukkelse på baggrund af fx køn, kønsidentitet
- Fyring på baggrund af fx alder
- Drillerier med udgangspunkt i religion, seksualitet, handicap m.m.
- Usaglig forskelsbehandling baseret på fx sprog, kultur, hudfarve, religion og/eller politisk overbevisning
- Diskriminerende udsagn, hadefulde skældsord og/eller grove generaliseringer baseret på fx sprog, kultur, hudfarve, religion og/eller politisk overbevisning

Mobning*

- Sårende bemærkninger
- Usaglig fratagelse af ansvar og arbejdsopgaver
- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab på arbejdspladsen
- Kritik af en ansats privatliv
- At blive råbt af eller latterliggjort
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Nedvurdering af arbejdsindsats eller kompetence
- Ubehagelige drillerier
- Udnyttelse i jobbet fx i private ærinder m.m.

*Der er først tale om mobning, når den krænkende adfærd sker regelmæssigt og over længere tid eller gentagne gange på grov vis, hvor den mobbede ikke kan forsvare sig effektivt.

Krænkende adfærd finder du yderligere beskrevet i Københavns Kommunes politik og retningslinjer vedr. krænkende adfærd på arbejdspladsen fra 2020 (bilag 1, s. 2-6, 7).

Ansvar og pligter

Ifølge arbejdsmiljøloven skal arbejdsgiveren sikre et sundt og sikkert arbejdsmiljø og tilrettelægge arbejdsgange, så krænkende adfærd identificeres, forebygges og håndteres. Alle ansatte – medarbejdere, ledelse og MED-organisation – har som udgangspunkt ansvaret for:

- At krænkende adfærd ikke finder sted.
- Gør opmærksom på det, hvis det sker.
- Medvirke til en ordentlig og professionel omgangstone på arbejdspladsen.

Ledelsen har et særligt ansvar for at gå forrest og sikre, at oplevelser med krænkende adfærd bliver taget alvorligt og håndteret med fokus på alle parter i sagen.

Hvis du bliver udsat for krænkende adfærd

Hvis du bliver udsat for krænkende adfærd – uanset om det er fra en kollega, en leder eller en ekstern samarbejdspart – kan du gøre følgende:

1. Skriv alt ned

Oplever du krænkende adfærd, så skriv straks dine oplevelser ned, så du senere kan gengive detaljerne. Hvem var til stede? Hvad blev der sagt? Hvor, hvornår og i hvilken sammenhæng skete det? Skriv alt ned, før du taler med andre, så din gengivelse står upåvirket af andres holdninger.

2. Fortæl om hændelsen

Inddrag hurtigst muligt din nærmeste leder, en anden leder eller din tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant, så de kan støtte dig og håndtere sagen. Du skal ikke stå alene med oplevelsen. Hvis du holder oplevelsen for dig selv, er det svært at få hjælp. En kollega kan også inddrages som støtte, ligesom du kan kontakte Center for Personalejura og HR i Koncernservice, som kan vejlede jer i det videre forløb i forhold til håndtering, krisehjælp og registrering af hændelser.

3. Få hjælp til at registrere hændelsen i SafetyNet

Alle former for krænkende adfærd skal som udgangspunkt registreres og følges op på, med mindre du som medarbejder ikke ønsker opfølgning. Registreringen i arbejdsskadereregistreringssystemet SafetyNet sker med hjælp fra din leder eller arbejdsmiljørepræsentant. En hurtig registrering er vigtig for håndtering af den enkelte sag. Det er også vigtigt at få registreret hændelsen, så der kan sættes ind i forhold til forebyggelse og eventuelle erstatningsmuligheder. Den forulempede/krænkede modtager en kvittering i sin e-Boks efter indberetning. Selvom du ikke ønsker at registrere hændelsen, er din leder forpligtet til at følge op på sagen og håndtere den. Ved sager om fysisk og psykisk vold skal der tages stilling til spørgsmål om politianmeldelse. Stillingtagen til politianmeldelse skal desuden dokumenteres på den forulempede medarbejders p-sag. Når en hændelse registreres i SafetyNet, gives der en kort forløbsbeskrivelse, men beskrivelsen anvendes ikke i forbindelse med en undersøgelse. Hvis nærmeste leder krænker en medarbejder, så er det lederens leder, der er ansvarlig for at registrere hændelsen i SafetyNet. Find oplysninger om registrering i SafetyNet [her](#).

4. Få støtte til den videre proces

Søg først og fremmest støtte hos din leder, tillidsrepræsentant eller arbejdsmiljørepræsentant. Det er deres særlige ansvar at fremme den gode dialog og samarbejde om løsninger. Har du brug for yderligere råd og vejledning, kan du kontakte Tidlig Indsats hos Arbejdsmiljø København, som har til opgave at fungere som et uvildigt tilbud til både medarbejdere og ledere i kommunen. Det gælder også, hvis du ønsker at være anonym. Hvis du har akut brug for krisehjælp, kan du kontakte Falck Healthcare. Du finder kontaktoplysninger til Arbejdsmiljø København [her](#). Hvis du har brug for krisehjælp, kan du også læse mere om Falck Healthcare [her](#).

Har du oplevet eller været vidne til seksuel chikane eller sexisme på arbejdspladsen, kan du kontakte Enhed for anonym håndtering af seksuel chikane og sexisme i Arbejdsmiljø København. Enheden kan guide og rådgive dig om, hvilken hjælp og støtte du kan få. Enheden hjælper primært i enkeltsager, men kan også rådgive i forhold til situationer omkring generel kultur på arbejdspladsen. Du finder kontaktoplysninger til enheden [her](#).

Anonymitet og fortrolighed

Hvis du bliver krænket, kan du have et ønske om at være anonym i sagen. Det kan fx være en sag om seksuel chikane, som du ikke ønsker, at andre på arbejdspladsen skal kende til. Både ved kontakt med Enhed for anonym håndtering af seksuel chikane og sexisme og ved kontakt til Tidlig indsats hos Arbejdsmiljø København bliver der værnet om din anonymitet. Det kan dog være vanskeligt for arbejdspladsen at håndtere og forebygge den krænkede adfærd, hvis du vil have fuld anonymitet.

Det er også muligt at gøre brug af whistleblower-ordningen hos Borgerrådgiveren, hvor oplysninger om mulige ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Københavns Kommune behandles. Du kan læse mere om ordningen, som også kan kontaktes anonymt, [her](#).

Som ansat i Københavns Kommune skal man altid overholde tavshedspligten i forhold til personfølsomme og fortrolige oplysninger, som man får kendskab til gennem sit arbejde. Det gælder også i denne type af sager.

Identifikation, forebyggelse og lokale retningslinjer

I forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse behandler Hoved-MED og Enheds-MED altid arbejdsmiljøet. I diskussionen indgår omfanget af krænkede adfærd og risikosituationer på arbejdspladsen, og det bliver vurderet med afsæt i:

- Registreringer i SafetyNet.
- Oversigt over brug af krisehjælpsordninger (Falck Healthcare) og Tidlig Indsats hos Arbejdsmiljø København.
- Resultater fra trivselsundersøgelser.

I forbindelse med arbejdsmiljødrøftelsen vurderes det, om der er behov for yderligere initiativer med henblik på at identificere, forbygge og håndtere krænkende adfærd. Arbejdsmiljødrøftelsen giver desuden anledning til at følge på, om alvorlige sager er blevet håndteret og afsluttet.

Lederen finder en løsning

Afhængig af den krænkende handlingens karakter, vil din leder som det første vurdere, om der er brug for psykisk førstehjælp, akut krisehjælp via Falck Healthcare eller Tidlig Indsats hos Arbejdsmiljø København. Læs til sidst i denne vejledning mere om, hvordan man giver psykisk førstehjælp.

Konfliktløsning, samarbejde og upartiske undersøgelser

Alt efter behov og sagens karakter kan lederen igangsætte tiltag som konfliktløsning, mægling eller en upartisk undersøgelse, hvor alle implicerede udspørges. Herefter er det også muligt at iværksætte eventuelle formelle tjenstlige skridt. Konfliktløsning gennemføres altid i fortrolighed. Senere kan du i samtale med lederen følge op på sagen med henblik på at finde en langsigtet løsning.

Er du blevet udsat for krænkende adfærd fra en ekstern samarbejdspartner eller lignende, skal din nærmeste leder tage kontakt til den eksterne samarbejdspartner og iværksætte de foranstaltninger, som hændelsen påkræver. Det kan fx være en samtale med en samarbejdspartner om samarbejdsformen, eller det kan være en vurdering og beslutning om, hvorvidt samarbejdet skal fortsætte. I denne sammenhæng er folkevalgte politikere at betragte som eksterne samarbejdspartnere. Krænkende adfærd fra borgere kan være meget belastende og skal altid håndteres. Vær dog opmærksom på, at ikke alt ubehageligt er ulovligt, og som offentlig arbejdsplads skal vi kunne håndtere et kritisk blik fra borgere, medier og andre.

Sanktioner som en mulighed

Alle tilfælde af krænkende adfærd bliver undersøgt og håndteret af nærmeste leder med henblik på at beslutte, hvilke initiativer eller eventuelle sanktioner, der skal iværksættes. Hvis din leder vurderer, at der har været tale om grove krænkelse i det interne samarbejde, inddrager lederen Center for Personalejura og HR i Koncernservice for at få hjælp til eventuelle tjenstlige sanktioner. Hvis der er tale om krænkede adfærd fra eksterne samarbejdspartnere, har kommunen ikke de samme sanktionsmuligheder. Særligt grove sager bør dog altid føre til politianmeldelse. Det er altid lederens ansvar at dokumentere, at der i sager om fysisk og psykisk vold er taget stilling til spørgsmålet om politianmeldelse, samt at dette er dokumenteret i forbindelse med registrering af hændelsen, og på den forulempede medarbejders p-sag.

Hvis en leder krænker

Bliver du udsat for krænkende adfærd af din nærmeste leder, kan du henvende dig til leders leder eller anden leder i organisationen. Hvis en leder er impliceret i en sag, vil sagen blive undersøgt og håndteret på et andet relevant ledelsesniveau.

Det samme gælder, hvis du bliver udsat for, at en nær leder krænker din kollega. I alle tilfælde kan du henvende dig til din tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant eller din leders leder. Alternativt kan du henvende dig til en anden leder i organisationen, hvis du er mere tryk ved det. Den anden leder vil i så fald være ansvarlig for at håndtere sagen. Undersøgelsen, håndteringen og iværksættelse af eventuelle sanktioner følger samme model som beskrevet ovenfor under "Lederen finder en løsning".

Hvis en ekstern samarbejdspartner krænker

Hvis du er blevet udsat for krænkende adfærd fra en ekstern samarbejdspartner, skal din leder følge processen som beskrevet ovenfor i afsnittet "Lederen finder en løsning". Er det en politiker, der har krænket dig, skal du eller din leder kontakte direktionen i Økonomiforvaltningen, som bistår med den videre håndtering af sagen. Din mulighed for anonymitet vil gælde på samme vis som, hvis der er tale om en anden krænker.

Hvad kan du gøre for at forebygge og forhindre krænkende adfærd?

Alle ansatte i Økonomiforvaltningen har et ansvar for at bidrage til god trivsel, gode samarbejdsrelationer, en respektfuld omgangstone og tryghed på arbejdspladsen.

Som medarbejder

Du har som medarbejder et ansvar for at gribe ind, hvis du observerer krænkende adfærd. Den rigtige måde at gribe ind på er ved at videregive alle oplysninger om en situation eller en hændelse til din leder, tillidsrepræsentant eller arbejdsmiljørepræsentant. Jo før det gøres, desto bedre.

Som tillids- og arbejdsmiljørepræsentant

Som tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant er det din opgave at hjælpe den enkelte medarbejder med at udrede og viderebringe konkrete problemer med krænkende adfærd til ledelsen, og du kan bringe krænkende adfærd op som en generel problemstilling i fx MED-organisationen. Som tillids- og arbejdsmiljørepræsentant kan du:

- Gripe ind, hvis du observerer krænkende adfærd.
- Gripe ind, hvis krænkende adfærd ikke håndteres.
- Reagere, hvis du erfarer episoder, hvor krænkende adfærd ikke indberettes i SafetyNet.
- Samarbejde med lederen om målrettet og systematisk at forebygge og håndtere krænkende adfærd.
- Følge op på medarbejdernes trivsel, også i forhold til krænkende adfærd.

Som leder

Som leder har du et særligt ansvar for at gå foran og sikre en ordentlig og respektfuld adfærd på arbejdspladsen. Det er lederens ansvar, at:

- Sikre, at der i samarbejde med medarbejderne arbejdes målrettet og systematisk for at forebygge krænkende adfærd både i forhold til det interne og eksterne samarbejde. Håndtere og følge op på konkrete sager med krænkende adfærd, og i forlængelse heraf vurdere, om krænkende adfærd giver grundlag for sanktionering ift. enkeltpersoner.
- Reagere, hvis episoder vedr. krænkende adfærd ikke registreres i SafetyNet.
- Sørge for at politianmelde, hvis krænkelsen har alvorlig karakter.
- Sørge for at dokumentere, at der er taget stilling til spørgsmålet om politianmeldelse, og at journalisere dokumentationen på den forulempede medarbejders p-sag.
- Følge op med eksterne samarbejdspartnere, borgere, brugere, politikere eller lignende, hvis der er tale om krænkende adfærd herfra.
- Følge op på medarbejdernes trivsel og på konkrete hændelser i fællesskab. Det kan fx ske ved drøftelser på kontormøder, hvor specifikke hændelser kan diskuteres. Hvis hændelsen giver anledning til nye konkrete forebyggelsestiltag, skal I aftale, at I efter passende tid følger op og vurderer, om tiltagene er effektive.

MED-organisation

Hvis Enheds-MED eller Hoved-MED vurderer, at ikke-enkeltstående tilfælde af krænkende adfærd er et problem, udarbejdes der lokale retningslinjer til at håndtere det. En mulighed er at inddrage Arbejdsmiljø København for at få skabt en samlet indsats på arbejdspladsen.

MED-organisationen har ansvar for at:

- Fastsætte mål for indsatsen for forebyggelse af krænkende adfærd.
- Følge op på målene og evaluere retningslinjer i Økonomiforvaltningen én gang om året og vurdere, om den samlede indsats skal justeres.
- Iværksætte yderligere foranstaltninger, hvis der er behov for dette som følge af evalueringen.

Politianmeldelse ved fysisk eller psykisk vold

Hvis en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler, gælder følgende vedr. anmeldelse til politiet:

- Fysisk vold med forsæt skal som hovedregel anmeldes til politiet inden 72 timer. Der foretages dog en konkret vurdering af behovet for anmeldelse.
- Fysisk vold, der har en alvorligere karakter, skal altid anmeldes uanset forsæt.
- Psykisk vold, der har en alvorligere karakter, herunder trusler og chikane, anmeldes også til politiet inden 72 timer.
- Det er i alle tilfælde lederen, der politianmelder eller sikrer, at der politianmeldes.
- Beslutninger om politianmeldelse skal dokumenteres og journaliseres på den forulempede medarbejders p-sag.
- Ring 112, hvis der brug for akut hjælp fra politiet, eller der er fare for liv eller førlighed.
- Ring 114, hvis en ansat har været udsat for vold, men ikke har akut brug for politiets hjælp, fx hvis gerningsmanden har forladt stedet.
- Anmeldelse kan også ske til Københavns Politi via mail: kbh@politi.dk eller på telefon: 33141448.

Sådan giver du psykisk førstehjælp

I forbindelse med voldsomme hændelser kan du som leder eller kollega give psykisk førstehjælp til den forulempede/krænkende. Gør følgende:

- Lad ikke den forulempede være alene.
- Skab ro og tryghed.
- Lad den forulempede fortælle, hvad der er sket (igen og igen) – og lyt!
- Undgå at bagatellisere eller kritisere den forulempedes handlinger.
- Underret lederen hurtigst muligt efter episoden.
- Hjælp evt. med at kontakte familie og pårørende.
- Følg evt. den forulempede hjem og sørg for, at der er pårørende hjemme.

Kontaktinformation og yderligere information

Enhed for anonym håndtering af seksuel chikane og sexisme

<https://overstregen.kk.dk>

Tidlig indsats (Arbejdsmiljø København)

<https://arbejdsmiljoe.kk.dk/tidlig-indsats>

SafetyNet (registrering af krænkende adfærd) <https://intra.kk.dk/ansat/>

[arbejdsmiljo-og-trivsel/arbejdsskader-og-forebyggelse](https://intra.kk.dk/ansat/arbejdsmiljo-og-trivsel/arbejdsskader-og-forebyggelse)

Akut krisehjælp og psykologisk bistand [https://intra.kk.dk/ansat/arbejdsmiljo-og-](https://intra.kk.dk/ansat/arbejdsmiljo-og-trivsel/psykisk-arbejdsmiljo/krisehaelp-og-psykologisk-bistand/akut-krisehaelp-og-psykologisk-bistand-okf)

[trivsel/psykisk-arbejdsmiljo/krisehaelp-og-psykologisk-bistand/akut-](https://intra.kk.dk/ansat/arbejdsmiljo/krisehaelp-og-psykologisk-bistand/akut-krisehaelp-og-psykologisk-bistand-okf)

[krisehaelp-og-psykologisk-bistand-okf](https://intra.kk.dk/ansat/arbejdsmiljo/krisehaelp-og-psykologisk-bistand/akut-krisehaelp-og-psykologisk-bistand-okf)

Whistleblowerordningen (Borgerrådgiveren)

<https://medarbejder.kk.dk/om-organisationen/whistleblowerordningen>

Bilag

1) Københavns Kommunes politik og retningslinjer vedr. vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. (krænkende adfærd) på arbejdspladsen (2020)