



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

**Revideret pr. XX.XXXX 2016 pga. bekendtgørelse nr. 1504 af 04/12/2015 om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.**

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

**Ledelsesansvaret i nærværende dokument følger det sædvanlige ledelsesansvar i Københavns Kommune, herunder som det udøves lokalt.**

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

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, at ansatte udsættes for enhver form for **arbejdsrelateret** mobning, chikane og vold.

**I nærværende dokument forstås vold, trusler og chikane som værende arbejdsrelateret vold, trusler og chikane både i og uden for arbejdstid.**

### **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 skadelidte 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 **arbejdsrelateret** vold, mobning og chikane **både i og uden for arbejdstid**. 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.

### **Læring**

Den enkelte forvaltning skal i forvaltningens **hoved-MED**

- sikre, at der er lokale retningslinjer 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.

## **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 forsæt eller ved uagtsomhed.

- Ved **fysisk vold** er der tale om aktivt påført vold som f.eks. 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 fornedrelse, 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 **inden for** de enkelte typer af arbejdspladser, **herunder** i hvilket omfang, der er en voldsrisiko **som følge af arbejdspladsens** geografiske beliggenhed.
- Forvaltningen sørger for kortlægning af omfanget og karakteren af vold og trusler om vold, f.eks. via APV og trivselsmålinger.
- På institutionsniveau finder den løbende drøftelse af vold og trusler om vold sted, f.eks. i **MED-udvalg** og i forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse.

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

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

- ***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 forhold til nyansatte.

- ***Information og uddannelse af ledere og medarbejdere***

Den enkelte forvaltning sikrer, at alle medarbejdere på udsatte arbejdspladser **vejledes** 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 **både i og uden for arbejdstid**, 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 f.eks. ske ved, at der udarbejdes retningslinjer, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse **både i og uden for arbejdstid**.

#### *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 72 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 forsæt.

---

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

3. Afhængig af graden af trusler anmeldes de også uden ophør til politiet.
4. Det er i alle tilfælde lederen, der politianmelder **eller sikrer, at der politianmeldes**. Ved arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er det dog en forudsætning, at lederen får kendskab til hændelsen.
5. Såfremt der er sket anmeldelse, kan skadelidte dog altid kontakte politiet, hvis forholdet ikke ønskes efterforsket.
6. Konkrete retningslinjer for, hvad der skal eller ikke skal politianmeldes, skal drøftes i den enkelte forvaltnings 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, **samt at der sker korrekt registrering af forholdene i forvaltningen**, selvfølgelig under forudsætning af, at lederen kender til hændelsen.

Arbejdsrelateret vold og trusler skal, såfremt arbejdspladsen er omfattet af Københavns Kommunes selvforsikring, anmeldes elektronisk til Arbejdsskadesekretariatet i Koncernservice som en arbejdsskade, uagtet om hændelsen er sket uden for arbejdstid. Koncernservice sørger for det videre arbejde i forhold til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen.

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

### **Hvad er mobning og chikane?**

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.

---

<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 og seksuel chikane kan findes i AT-vejledning D.4.2 af marts 2002, se [www.at.dk](http://www.at.dk)

- **Chikane** er en form for mobning og dækker andet og mere end seksuel chikane. Der kan fx. 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 f.eks. 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, gerne i forbindelse med de årlige strategiske arbejdsmiljødrøftelser.
- På institutionsniveau finder den løbende drøftelse af mobning og chikane sted, f.eks. på MUS-samtaler, personalemøder og i APV-arbejdet.

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

Forvaltningerne skal forebygge mobning og chikane ved en indsats, som bl.a. 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 retningslinjer, 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 i forbindelse med 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 (f.eks. 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.

Både mobning og seksuel chikane kan fremsættes på flere måder, f.eks. digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

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

Kilde: Arbejdstilsynet, AMK

## **Bilag 2: Eksempler på psykisk vold og trusler**

### ***Mundtlige trusler kan være:***

- ”Jeg ved hvor du bor”
- ”Jeg ved hvor dine børn går i skole”

### ***Trusler kan også udtrykkes uden ord:***

- Knyttede næver
- Bevægelse af en finger hen over halsen
- Tegninger

### ***Chikane som psykisk vold:***

- At voldsmanden ofte opholder sig på et sted (uden at være nødt til det), hvor offeret færdes
- At voldsmanden følger efter offeret fx på vej hjem fra arbejde
- Overvågelse af f.eks. offerets hjem, arbejdsplads, bil osv.

### ***Anden psykisk krænkende adfærd:***

- Chikane
- Ydmygelser
- Mistænkeliggørelse
- Forhånelse
- Diskriminerede udsagn

Både trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder, f.eks. digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

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

Kilde: Arbejdstilsynet vejledning D.4.4-3, SundhedsLex.dk