



Retningslinje om den trygge arbejdsplads

Forebyggelse og håndtering af arbejdsrelaterede krænkelser, digital chikane, vold og trusler

Gældende pr. 1. februar 2022, besluttet af Hoved-MED d. 26. januar 2022

Egedal Kommune ønsker en tryk og sikker arbejdsplads, hvor vi kan færdes uden at blive udsat for mobning, uønsket seksuel opmærksomhed, diskriminering, digital chikane, vold og trusler. Alt dette udgør en risiko i vores arbejdsmiljø og kan påvirke vores opgaveløsning, og skal derfor ikke være en del af vores hverdag.

Denne retningslinje udgør rammen for en tryk arbejdsplads og et fundament for den lokale udmøntning på den enkelte arbejdsplads. Center- og Lokal-MED sørger for relevant tilpasning til de lokale forhold samt løbende formidling og opdatering.

Når vi skaber den trygge arbejdsplads er det et fælles anliggende: Både den enkelte, gruppen, ledelsen og organisationen medvirker til løbende, lokalt og i det daglige at sikre et trygt og sikkert miljø. Vi medvirker bl.a. pædagogisk, kommunikativt og i de enkelte handlinger til, at de arbejdsrelationer, vi har internt på kommunens arbejdspladser og til borgere, pårørende m.fl., bygger på respekt og konstruktiv dialog.

Vi medvirker også til at opbygge en tryk arbejdsplads ved respektfuldt at sige fra overfor uønsket adfærd. *At sige fra* handler fx om i situationen, og hvis det giver mening, at gøre opmærksom på, når man ikke føler sig respekteret. Hvis en adfærd opleves grov eller gentagende ukonstruktiv, kan det *at sige fra* også betyde at gå til ledelsen eller en tillidsvalgt. Vi skal med andre ord handle på adfærd, der skader et godt og trygt arbejdsmiljø, for på den måde at komme krænkelser, digital chikane, vold og trusler til livs.

Definitioner

Krænkelse (samlebegreb): Når en person udøver grove eller gentagne handlinger, der udsætter den anden for en adfærd, der af den anden opleves som nedværdigende. Der kan være tale om aktive handlinger eller ytringer, eller om at undlade at handle. Det har ingen betydning, om adfærden er bevidst eller ubevidst krænkende. Det er oplevelsen af, at der er sket en krænkende adfærd, der er central. Eksempler på krænkende adfærd er bevidst at fordreje information, bagtale, latterliggøre, udelukke fra socialt eller fagligt fællesskab, overdrevent kontrol af arbejde og af adfærd, fjendtlighed og tydelig forskelsbehandling.

Udøvelse af ledelse, kollegial feedback og lignende er imidlertid ikke i sig selv krænkende adfærd. Faglig uenighed og konflikt er heller ikke krænkende, med mindre det medfører oplevelser af nedværdigende behandling.

Mobning: Når en person gentagne gange over længere tid - eller på grov vis - udsætter den anden for krænkende handlinger, som det er svært at agere effektivt på. Mobningen er en særlig form for krænkelse, hvis kendetegn er systematikken.

Uønsket seksuel opmærksomhed/seksuel chikane: Når en person udsætter den anden for krænkende adfærd af seksuel karakter. Krænkelserne har desuden samme generelle kendetegn som mobning.

Diskriminering: Når en person udsætter den anden for krænkende handlinger, der relaterer sig til den andens køn, alder, seksualitet, religiøs overbevisning, etnisk baggrund m.v.

Digital chikane: Når en person på sociale medier, sms, mail, blogs, hjemmesider eller lignende udsætter den anden for krænkende handlinger eller trusler (psykisk vold). Det særlige ved digital chikane er bl.a., at den udøvende part kan optræde anonymt, fx med en falsk profil eller mailadresse, og at nedsættende ytringer, chikane og trusler hurtigt kan sprede sig på nettet og tilmed være svære at fjerne igen. Derfor kan digital chikane være svær at spore og inddæmme.

Vold: Når en person udøver vold ved fysisk angreb. Fysisk vold er fx overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, skub, bespænd, fastholdelse, kast med genstand, bid, niv, riv og spyt. Herudover er røveri en særlig form for fysisk vold.

Trusler: Når en person udøver psykisk vold via trusler. Psykisk vold kan være trusler mod den andens sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om hærværk samt trusler mod den andens omgangskreds og ejendele.

Krænkelser (uanset type), digital chikane og trusler griber ind i vores psykiske arbejdsmiljø og kan foregå verbalt, ved kropssprog og digitalt, mens den fysiske vold foregår korporligt. Ingen af delene hører til på vores trygge arbejdsplads.

Det gælder også uanset om den uønskede adfærd kommer internt fra kolleger og ledere eller eksternt fra borgere, pårørende, samarbejdspartnere m.fl. og om adfærden foregår i eller uden for vores arbejdstid – hvis den er arbejdsrelateret, er den uønsket. De fysiske eller psykiske skader, som kan komme af krænkelser, digital chikane, vold og trusler, tager vi endvidere alvorligt, uanset om de er forvoldt med forsæt eller ved uagtsomhed.

Udgangspunkt for forebyggelsen af arbejdsrelaterede krænkelser, digital chikane, vold og trusler

Vores viden, værktøjer og afsæt i borgerens univers er afgørende for forebyggelsen og håndteringen og for, hvordan vi både sikrer vores egen sikkerhed og borgeren en god behandling og service. Dette gælder forebyggelse af krænkelser, digital chikane, vold og trusler fra ekstern hold. Vores forebyggelse er også internt rettet, så vi ved dialog og konstruktiv grænsesætning afhjælper fx mobning og chikane imellem os.

- Vi identificerer systematisk risici, der truer vores sikre, trygge arbejdsplads og har særlig fokus på ansatte, der arbejder alene, løst tilknyttede vikarer, gravide, unge og nyansatte.
- Vi bruger vores samarbejdsorienterede kompetencer til at nedtrappe konflikter og sikre læring, hvis det alligevel sker.
- Vi tilbyder ledelsesmæssig vejledning i hensigtsmæssig håndtering af krænkelser, voldsepisoder og trusler uden for arbejdstiden samt tilløb hertil.
- Vi er i løbende lokal dialog om, hvordan vi i øvrigt i fællesskab forebygger krænkelser, digital chikane, vold og trusler samt tilløb hertil.

Særligt om at sikre fysiske rammer i forebyggelsen af voldsrisiko

- Vi indretter os, så det er muligt at komme i sikkerhed ved voldsepisoder eller tilløb hertil.
- Vi organiserer os på en måde, så risikoen for vold imødegås i tilrettelæggelsen af arbejdet, især når vi arbejder alene, og hvis voldsrisikoen ikke kan imødegås, arbejder vi ikke alene.
- Kun med passende instruktion har vi adgang til områder, hvor der er særlig risiko for vold i arbejdet.

Udgangspunkt for håndtering af arbejdsrelaterede krænkelser, digital chikane, vold og trusler

- Vi henvender os til egen leder eller den lokale tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant, hvis vi oplever, eller er vidne til krænkelser, digital chikane, vold og trusler.
- Vi tager alle henvendelser alvorligt, og vi handler på dem.

- Vi har lokalt klarhed over, hvem der gør hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse, så vi kan drage omsorg for den, der er berørt af en hændelse.
- Vi giver som ledelse støtte og opbakning, og vi tager ansvar for at håndtere situationen på den mest hensigtsmæssige måde.
- Vi håndterer en episode ved at tage hånd om alle parter; både den berørte, den udøvende og eventuelle vidner. Vi handler med fornøden diskretion, videregiver ikke oplysninger til irrelevante parter og tilbyder alle involverede en saglig og fair behandling.
- Vi har adgang til psykologisk rådgivning gennem visitering fra HR, så oplevelsen kan bearbejdes med professionel hjælp, hvis det er relevant.
- Vi anmelder episoder som arbejdsulykke i SafetyNet, når alvorsgraden tilsiger det. Vold anmeldes altid. Mindre alvorlige hændelser inden for det psykiske arbejdsmiljø registreres. Arbejdsmiljøgruppen orienteres, så der kan følges op og tages ved lære.
- Vi er opmærksomme på, at der som udgangspunkt er en skærpet omstændighed, hvis uønsket adfærd af psykologisk karakter sker imod en offentlig ansat, mens denne udfører sit arbejde, men at vi som offentligt ansatte også skal kunne håndtere en hårdere tone fra borgere end det gælder imellem to privatpersoner.

Særligt om opfølgning på arbejdsrelateret digital chikane

- Vi dokumenterer den digitale chikane med skærmpoint eller ved at gemme sms, mails m.v.
- Vi kontakter ledelsen, der i samarbejde med HR vurderer, om sagen skal politianmeldes. Vi kan også altid selv politianmelde chikanen.

Særligt om opfølgning på arbejdsrelaterede voldsepisoder

- Vi sørger for at følge eventuel lokal procedure for indberetning af magtanvendelse fx ved nødværge
- Vi anmelder efter saglig konkret vurdering som udgangspunkt fysisk vold med forsæt og trusler med en vis alvor til politiet inden 72 timer, hvis det foregår inden for arbejdstiden. Hvis episoden er foregået uden for arbejdstiden, politianmelder vi ligeledes, hvis vi har kendskab til episoden (se nedenfor).

Ansvarsdeling

Følgende er tiltag, der tjener til at illustrere, at vi har et fælles ansvar for at medvirke til den trygge arbejdsplads ved at identificere, forebygge og håndtere arbejdsrelaterede krænkelser, digital chikane, vold og trusler på og uden for vores arbejdsplads. Den enkelte skal ikke stå alene med hverken problem eller løsning.

Individ	Gruppe	Ledelse	Organisation
Italesæt risici i arbejdsmiljøet	Indgå i dialog om tilrettelæggelse og organisering af det	Sikr, at retningslinjerne er kendt	<i>Arbejdsmiljøgruppe:</i> Initier lokal udmøntning, hvis det er relevant. Evaluer regelmæssigt
Gå i dialog om forebyggelsestiltag og evaluering heraf	konflikt- og voldsforebyggende arbejde	Sikr dialog om forebyggelsestiltag og evaluering heraf, herunder sikker indretning af arbejdsplads og brug af hjælpemidler	Sikr sikker indretning af arbejdsplads, herunder eventuelt hjælpemidler
Hold dig orienteret om retningslinjer og lokal udmøntning	Aftal, hvordan undsætning og støtte kan gives i den lokale kontekst	Identificer risici i arbejdsmiljøet og udarbejd handleplaner	Foretag registreringer i
Kom til undsætning	Udarbejd oversigt over pårørende, der underrettes i tilfælde af en episode	Sikr håndtering af og støtte i og efter	
Støt dem, der bliver berørte i en uønsket episode			
Orienter ledelsen og arbejdsmiljøgruppen,			

<p>hvis du selv har været udsat for uønsket adfærd eller været vidne hertil</p>	<p>Deltag i eventuel debriefing efter en episode</p> <p>Analyser mønstre i situationer, reaktioner, adfærd hos borgeren og medarbejderne – er der noget, vi kan gøre anderledes fremover?</p>	<p>konkrete episoder både til berørte medarbejdere og evt. borgere/pårørende</p> <p>Tilbyd psykologisk rådgivning ved behov</p> <p>Sikr debriefing til afdelingen ved behov</p> <p>Tage hånd om evt. anmeldelse til Datatilsynet og politiet ved digital chikane (se ovenfor)</p> <p>Politianmeld vold og trusler inden for 72 timer (se nedenfor)</p>	<p>SafetyNet og analyser mhp. læring</p> <p>Opløft problemstillinger til MED-udvalg, hvis løsning ikke kan findes lokalt</p> <p><i>MED-udvalg:</i> Evaluer retningslinjerne regelmæssigt</p> <p>Hav fokus på episoder, der truer den trygge og sikre arbejdsplads ved afrapportering af arbejdsskader</p> <p>Drøft risici og forebyggelse på MED-udvalgenes arbejdspladser</p>
---	---	--	--

Særligt om politianmeldelse

- For at muliggøre ansøgning om erstatning og godtgørelse efter Offererstatningsloven ved en strafbar handling, anmeldes fysisk vold som udgangspunkt til politiet inden 72 timer. Dette sker efter saglig konkret vurdering, uanset om der er tale om en handling med eller uden forsæt.
- Den konkrete vurdering bør inkludere hensyn til, om overgrebet har en bagatelagtig karakter (fx episoder med spyt, krads og riv) og opmærksomhedspunkter ift. kriminel lavalder, eventuel inddragelse af SSP, og konkrete pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn. Såfremt det vurderes, at en episode ikke politianmeldes, er det leders ansvar at leve op til notatpligten. Leder kan henvende sig i HR og få vejledning.
- Arbejdsrelaterede trusler og digital chikane kan anmeldes til politiet afhængig af deres alvor.
- Det er i alle tilfælde leder, der politianmelder eller sikrer, at der politianmeldes. Ved arbejdsrelateret strafbar adfærd mod ansat uden for dennes arbejdstid er det en forudsætning, at lederen får kendskab til hændelsen.
- Såfremt der er sket anmeldelse, kan skadelidte altid kontakte politiet, hvis hændelsen ikke ønskes efterforsket.
- Den skadelidte kan altid selv vælge at politianmelde.
- Politianmeldelsen indgives til Nordsjællands politi eller til politikredsen, hvor det strafbare er foregået.

Referencer

- [Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø](#) (Arbejdstilsynet, 2020)
- [At-vejledning D.4.3-5 Vold](#) (arbejdstilsynet, 2011)
- [Bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid](#) (arbejdstilsynet, 2015)
- [Bekendtgørelse om arbejdets udførelse](#), bilag 1: Generelle forebyggelsesprincipper (2018)
- [Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne](#): Protokollat om indsats mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen (KL og Forhandlingsfællesskabet, 2015)

[Bekendtgørelse om arbejdets udførelse](#) (Arbejdstilsynet, 2018)
[AT-vejledning om krænkende handlinger](#) (Arbejdstilsynet, 2020)
Særligt ift. politianmeldelse:
[Offererstatningsloven](#), særligt § 10 om betingelser for erstatning
[Straffeloven](#), særligt § 5 om, at børn under 15 år ikke straffes