

FOREBYGGELSE OG HÅNDTERING AF KRÆNKENDE HANDLINGER MELLEM ANSATTE

DEFINITIONER

RETNINGSLINJE

VEJLEDNING

Indhold

Indledning	3
Formål	3
Definitioner og begreber	3
Fysisk vold	4
Psykisk vold	4
Trusler	4
Anden krænkende adfærd	4
Forekomst	4
Begrebsanvendelse	5
Retningslinje	5
Målgruppe	5
Roller, ansvar og opgaver	5
Fælles MED Udvalget	5
Magistratsafdelingen og Hoved MED Udvalget	5
Den lokale ledelse og Lokal MED Udvalget	6
Lederen på arbejdspladsen	6
Arbejds miljøgruppen	7
Medarbejderen	7
Ændring eller opsigelse af retningslinjen	7
Ikrafttrædelse	7
Vejledning	7
Forebyggelse af krænkende handlinger	7
Håndtering af krænkende handlinger	8
Den krænkedes handlemuligheder	8
Guide til lederens håndtering	8
Anmeldelse som arbejdsulykke og registrering	9
Politianmeldelse	9
Akut krisehjælp og psykologbistand	9
Bilag	10

Indledning

Aarhus Kommune vil være en attraktiv og bæredygtig arbejdsplads, hvor dygtige og engagerede medarbejdere og ledere har lyst til at arbejde og samarbejde, og hvor mangfoldighed og rummelighed med ligeværdige betingelser for alle uanset køn, alder, handicap, fag, race, hudfarve, seksuel orientering, religion, politisk anskuelse, etnicitet og lignende, betragtes som en styrke.

Aarhus Kommune accepterer ikke krænkende handlinger, herunder fysisk vold, trusler, mobning, chikane og anden form for krænkende adfærd mellem ansatte. Det skal være sikkert og trygt at gå på arbejde, og vi skal behandle hinanden med respekt, anstændighed og ligeværdighed.

Krænkende handlinger mellem ansatte skaber et utrygt arbejdsmiljø og kan lede til mistrivsel, som kan have negative konsekvenser for den enkelte ansattes værdighed og helbred og for arbejdspladsen som helhed. Derfor er krænkende handlinger mellem ansatte noget, vi aktivt forebygger og reagerer på, når det forekommer. Alle niveauer skal arbejde målrettet og systematisk for at forhindre krænkende adfærd mellem ansatte.

Forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger mellem ansatte er ikke en privat sag, men et fælles ansvar på arbejdspladsen. Derfor skal man på arbejdspladsen forholde sig til, hvordan man vil forebygge og håndtere krænkende handlinger mellem ansatte. Ledere og medarbejdere har et fælles ansvar for at bidrage til at skabe en kultur i arbejdsfællesskabet, der understøtter respekt, tillid og tryghed for alle.

Materialet omfatter krænkende handlinger internt mellem ansatte i Aarhus Kommune. Forhold vedr. vold mod ansatte fra eksterne parter, der ikke er ansat i Aarhus Kommune, er beskrevet i materialet 'Forebyggelse og håndtering af fysisk og psykisk vold fra borgere mod ansatte'.

Formål

Materialet understøtter Aarhus Kommunes personalepolitik og arbejdsmiljøpolitik samt strategi for sunde arbejdspladser.

Materialet danner en fælles, overordnet ramme for magistratsafdelingernes arbejde med at identificere, forebygge og håndtere krænkende handlinger.

Aarhus Kommune vil med materialet:

- definere begreber med henblik på at skabe en fælles forståelse af krænkende handlinger mellem ansatte. Fælles begreber kan sikre ensartet tilgang i arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere problemer med krænkende handlinger.
- forpligte til handling i forhold til at forebygge og håndtere krænkende handlinger.
- angive roller og ansvar i arbejdet med at forebygge og håndtere krænkende adfærd.
- vejlede til konkret forebyggelse og håndtering af krænkende adfærd.

Definitioner og begreber

Krænkende handlinger mellem ansatte kan komme til udtryk på mange måder. Aarhus Kommune anvender følgende definition på krænkende handlinger, i overensstemmelse med Arbejdstilsynets definitioner.

Krænkende handlinger er en fælles betegnelse for fysisk og psykisk vold, herunder trusler, mobning, chikane og andre måder, krænkelser kan forekomme på internt mellem ansatte på arbejdspladsen.

Krænkende handlinger forekommer, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, som af disse personer opfattes som nedværdigende. At en handling kan defineres som krænkende er således uafhængig af, om handlingen er udtryk for ubetænksomhed eller et bevidst ønske om at krænke. Det er den forurettede persons oplevelse af krænkende handlinger, der er afgørende.

Krænkende handlinger kan både udspringe af aktive handlinger og at undlade at handle. Krænkende handlinger mellem ansatte kan således have mange ansigter, f.eks. udelukkelse, nedvurdering, fjendtlighed o.lign. samt fysiske overgreb eller trusler herom. Der henvises til uddybende oversigt i AT vejledning 4.3.1.

Fysisk vold

Fysisk vold er et angreb fra en anden person mod kroppen i form af f.eks. overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstand, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold

Psykisk vold omfatter trusler og anden krænkende adfærd, som uddybes nedenfor.

Trusler

Trusler kan være mundtlige eller skriftlige trusler mod de ansattes sundhed og sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller ansattes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, f.eks. med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.

Anden krænkende adfærd

Anden krænkende adfærd omfatter krænkende handlinger som chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse og diskriminerende udsagn.

Krænkende handlinger kan være direkte relateret til en person eller til f.eks. personens køn, alder, handicap, fag, race, hudfarve, seksuel orientering, religion eller tro, politisk anskuelse samt national, social eller etnisk oprindelse. Det kan også forekomme indirekte i forhold til f.eks. personens familie eller ejendele.

Mobning

Krænkende handlinger betegnes som mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en anden person for krænkende handling, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. Der er dog først tale om mobning, når den person, som det rettes imod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem. Godsindede drillerier mellem ansatte eller enkeltstående konflikter mellem ligeværdige parter er ikke mobning.

Seksuel chikane

Krænkende handlinger betegnes som seksuel chikane ved alle former for uønsket seksuel opmærksomhed, f.eks. uønskede berøringer, uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem, sjofle vittigheder og kommentarer, uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner eller visning af pornografisk materiale. Eksemplerne er ikke udtømmende.

Forekomst

Alle former for psykisk vold kan udøves som direkte henvendelser, der kan forekomme ansigt-til-ansigt eller som f.eks. telefonopkald, breve og digitalt i form af e-mail, sms, på hjemmesider eller sociale medier. Der kan også være tale om indirekte henvendelser, f.eks. hvis en ansat følger efter en anden ansat uden at kontakte vedkommende eller i form af

cyberstalking¹, hadesider og ulovlig offentliggørelse af uønskede og ubehagelige lyd- eller billedoptagelser på sociale medier.

Alle former for psykisk vold kan være rettet mod den ansatte, selvom de fremsættes overfor den ansattes familie eller andre nærtstående.

Krænkende handlinger mellem ansatte kan forekomme inden for og uden for normal arbejdstid, og kan forekomme som enkeltstående tilfælde eller gentagne handlinger og mere systematiske handlingsmønstre.

Begrebsanvendelse

Begrebet 'ansat' anvendes som en fælles betegnelse for alle ansatte, både medarbejdere og ledere. Begreberne 'medarbejder' og 'leder' anvendes respektivt, når denne skelnen er relevant.

Begrebet krænkende handlinger anvendes herefter som en samlende betegnelse for både fysisk og psykisk vold, herunder chikane, mobning og andre typer af krænkende handlinger mellem ansatte.

Retningslinje

Dette afsnit indeholder den aftalte retningslinje for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger mellem ansatte. Retningslinjen er udarbejdet på baggrund af 'Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne' (trivselsaftalen) fra 2008 indgået mellem KL og Forhandlingsfællesskabet.

Målgruppe

Retningslinjen gælder for alle ansatte i Aarhus Kommune, herunder også frivillige og midlertidigt ansatte, f.eks. vikarer, elever, studerende og praktikanter.

Roller, ansvar og opgaver

Lederen har det formelle ansvar for at forebygge og håndtere krænkende handlinger på arbejdspladsen. Men alle ansatte har pligt til at handle før, under og efter hændelser med krænkende adfærd. Alle ledere og medarbejdere er dermed forpligtet til at bidrage til forebyggelse, håndtering og læring af hændelser med krænkende handlinger mellem ansatte. Og alle har et ansvar for at fremme fælles værdier, normer og adfærd, der understøtter en krænkelssfri arbejdspladskultur. Nedenfor uddybes de enkelte roller i forhold til ansvar og opgaver.

Fælles MED Udvalget

Fælles MED Udvalget har som det øverste arbejdsmiljøudvalg ansvar for at:

- udbrede retningslinjen til magistratsafdelingerne og sikre, at den anvendes til systematisk at identificere, forebygge og håndtere krænkende handlinger henblik på at skabe fælles forståelse og fælles tilgang.
- følge op på og revidere retningslinjen med henblik på at sikre, at den er effektiv og dækkende i forhold til at identificere, forebygge og håndtere krænkende handlinger mellem ansatte.
- kortlægge omfanget af krænkende handlinger mellem ansatte gennem trivselsmåling/psykisk apv
- fastsætte og evaluere eventuelle tværgående initiativer i til forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger i forbindelse med den årlige strategiske arbejdsmiljødrøftelse.

Magistratsafdelingen og Hoved MED Udvalget

Den øverste ledelse i den enkelte magistratsafdeling har, i samarbejde med Hoved MED udvalget, ansvar for at:

¹ Cyberstalking omfatter gentagen brug af internettet eller andre digitale/sociale medier til at chikanere eller skræmme udvalgte ofre, og kan være rettet mod enkeltindivider, grupper eller organisationer. Cyberstalking kan også omfatte f.eks. monitorering, identitetstyveri, falske beskyldninger eller indsamling af oplysninger uden offerets kendskab hertil med det formål at chikanere.

- implementere den overordnede retningslinje i ledelseslinjen samt i MED- og arbejdsmiljøorganisationen med tydelige forventninger til den lokale indsats, herunder udarbejde egne tillæg, hvis der er behov for det.
- drøfte samt følge op på initiativer til forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger mellem ansatte, herunder fælles beskrivelser af, hvordan opgaven varetages i organisationen, og hvem den enkelte kan kontakte ved tilfælde af oplevede krænkelse.
- vurdere og sikre nødvendige ressourcer og kompetencer blandt ledere og arbejdsmiljørepræsentanter til at forebygge og håndtere konflikter og krænkende handlinger mellem ansatte.
- understøtte lokale ledere i at varetage af de ledelsesmæssige opgaver vedr. forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger mellem ansatte.

Den lokale ledelse og Lokal MED Udvalget

Ledelsen har, i samarbejde med det lokale MED udvalg, ansvar for at:

- implementere den overordnede retningslinje og eventuelt udarbejde lokale tillæg i forhold til, hvordan arbejdspladsen forebygger og håndterer krænkende handlinger.
- drøfte forebyggende tiltag vedr. krænkende handlinger mellem ansatte løbende og i forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse.
- følge op på krænkende handlinger i forbindelse med gennemførelsen af trivselsmålinger (psykisk apv) og udarbejde handleplaner.
- beskrive og synliggøre lokale rammer for håndtering af krænkende handlinger, så den enkelte trygt kan henvende sig, ved hvor man kan henvende sig, ved hvordan arbejdspladsen vil håndtere problemet, hvilken hjælp og støtte der er adgang til, og hvilke handlinger, der efterfølgende vil blive taget for at undersøge og løse problemet, samt eventuelt skåne/beskytte medarbejderen mod yderligere krænkelse.

Lederen på arbejdspladsen

Lederen på arbejdspladsen har det daglige ansvar for at forebygge krænkende handlinger mellem ansatte. Lederen skal arbejde forebyggende ved at:

- inddrage medarbejderne i dialogen om den ønskede kultur på arbejdspladsen med henblik på at forebygge og håndtere af krænkende handlinger, og drøfte gråzoner.
- kommunikere tydeligt og i daglig handling, at krænkende handlinger er uacceptable, og fremme et miljø, hvor en tillidsfuld dialog, gensidig respekt og tryghed understøttes. Temaet kan f.eks. dagsordenssættes på personalemøder, i MUS (medarbejderudviklingssamtale), GRUS (gruppeudviklingssamtale) og LUS (lederudviklingssamtale).
- vurdere risici for konflikter og uklarheder, der kan medføre krænkende adfærd mellem ansatte.
- sikre løbende fokus på arbejdspladsens kultur og normer på området i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten og tillidsrepræsentanten.

Lederen på arbejdspladsen skal følge op på krænkende handlinger ved at:

- reagere, hvis man får kendskab til krænkende handlinger og sikre, at arbejdspladsens politik og værdier på området efterleves.
- tage alle henvendelser alvorligt, undersøge alle henvendelser konkret og håndtere dem hurtigst muligt.
- agere med nødvendig diskretion for at beskytte involveredes værdighed og privatliv.
- udøve sin handlepligt i sager om krænkende handlinger, hvormed lederen ikke kan garantere anonymitet for den medarbejder, der henvender sig.
- være opmærksom på, at der er flere parter i sagen, som alle har krav på at blive behandlet med omtanke og respekt.
- sikre en saglig og fair behandling af alle parter samt at alle parter udsagn bliver hørt. De involverede parter vil ofte opleve sagen og årsagerne forskelligt.

Lederens håndtering af sager om krænkende handlinger vil afhænge af den konkrete sag. I sager om krænkende handlinger skal blandt andet grovheden, varigheden og hyppigheden tages i betragtning.

I forhold til krænkende handlinger mellem ansatte er forebyggelse den væsentligste opgave på arbejdspladsen. Opstår der trods systematisk forebyggelse alvorlige situationer, hvor en ansat oplever at blive krænket, vil der desuden være en personalemæssig/personalejuridisk opgave for lederen. Lederen kan i dette tilfælde efter behov kontakte magistratsafdelingens personaleafdeling med henblik på at få konkret rådgivning om de formelle rammer og reaktioner, der kan blive nødvendige.

Der henvises desuden til en uddybende guide til lederens håndtering i vejledningsafsnittet om opfølgning på side 8.

Arbejds miljøgruppen

Arbejds miljøgruppen er ansvarlig for de daglige, operationelle opgaver i arbejds miljøet. Arbejds miljøgruppen har dermed opgaver både før, under og efter hændelser.

Arbejds miljøgruppen skal tage initiativ til:

- det forebyggende arbejde samt sørge for at inddrage hele arbejdspladsen med udgangspunkt i en åben og tillidsbaseret dialog mellem ansatte på arbejdspladsen.
- arbejdspladsens samlede plan for, hvordan krænkende handlinger forebygges og håndteres.
- at alle ansatte på arbejdspladsen er bekendt med regler og planer for forebyggelse og håndtering.
- at evaluere, uddrage læring og justere indsatsen på området efter behov.

Medarbejderen

Alle medarbejdere på arbejdspladsen spiller en vigtig rolle i at forebygge krænkende handlinger og skabe en arbejdspladskultur, der er båret af tryghed, tillid og gensidig respekt.

Enhver medarbejder har derfor ret og pligt til at sige fra overfor krænkelse, drilleri eller en omgangstone, man ikke kan acceptere. Dette gælder både ved krænkende handlinger rettet mod en selv eller en kollega.

Ændring eller opsigelse af retningslinjen

Retningslinjen er indgået i henhold til 'Rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse' § 8, stk. 6 og stk. 7. Retningslinjen gælder, indtil der er enighed om at ændre den. Opsigelse kan ske med tre måneders varsel. Inden opsigelse finder sted, skal det forsøges at opnå enighed om ændringer gennem forhandling.

Ikrafttrædelse

Retningslinjen er tiltrådt af Fælles MED Udvalget på mødet 03.03.2021.

Vejledning

Dette afsnit indeholder uddybende vejledning til forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger mellem ansatte.

Forebyggelse af krænkende handlinger

Mens alle ansatte bærer et ansvar for at forebygge krænkende handlinger, har lederen et særligt ansvar for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø. Som rollemodel skal lederen udtrykke klare holdninger og vise konsekvente handlinger, som fremmer en god og respektfuld arbejdspladskultur, hvor der er tillid til, at krænkende handlinger tages alvorligt og konflikter løses tidligt, respektfuldt og konstruktivt.

En høj social kapital og godt psykisk arbejdsmiljø med fokus på trivsel, åbenhed og gensidig respekt kan medvirke til at forebygge krænkende handlinger ansatte imellem. En god måde at forebygge krænkende handlinger på er ved at kombinere information og dialog. Medarbejdere og ledere har en fælles opgave med at skabe en kultur i arbejdsfællesskabet, som fremmer en åben og faglig diskussion, og som bygger på inklusion og gensidig respekt.

Systematisk forebyggelse af krænkende handlinger mellem ansatte kan tænkes ind i årshjulet for MED- og arbejdsmiljøarbejdet med henblik på at sikre et vedvarende fokus, opfølgning og løbende forbedringer.

Redskaber

Der findes en række relevante redskaber og dialogværktøjer, som med fordel kan inddrages i det forebyggende arbejde. Formålet er at opnå et fælles billede af den ønskede arbejdspladskultur samt afdækning af gråzoner og forskellige grænser i oplevelsen af krænkelser. Henvisning til redskaberne kan findes på kommunens intranet.

Håndtering af krænkende handlinger

Alle ansatte er forpligtet på at håndtere henvendelser om krænkende handlinger på en måde, der er mindst muligt konfliktoptrappende.

Den krænkedes handlemuligheder

Ansatte, der selv eller på anden hånd oplever krænkende handlinger i arbejdsmæssig sammenhæng, har forskellige muligheder for at handle. Hvis man føler sig krænket eller er vidne til krænkelser, anbefales det at følge nedenstående råd til at håndtere oplevelsen:

Sig fra i situationen

Den, der oplever at blive krænket, opfordres til at sige fra. Det giver samtidig den anden part mulighed for at forklare baggrunden og opklare eventuelle misforståelser

Tal med nogen om det

Hvis man oplever at blive krænket, anbefales det, at man taler om det, f.eks. med en kollega man er tryk ved. Medarbejdere skal ved gentagelser henvende sig til arbejdsmiljørepræsentanten, tillidsrepræsentanten eller lederen på arbejdspladsen.

Tag kontakt til lederen

Hvis situationen ikke kan løses mellem de direkte involverede, eller hvis situationen er af mere alvorlig karakter, skal den, der oplever sig krænket, henvende sig til nærmeste leder. Hvis den krænkende handling direkte involverer den nærmeste leder, kan man henvende sig til lederens leder. Lederen har handlepligt og kan dermed ikke garantere anonymitet for den, der henvender sig.

Brug whistleblowerordningen

Hvis den, der oplever sig krænket, ikke vurderer, det er muligt at håndtere sagen med inddragelse af enten arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentant, leder eller leders leder, er det muligt at anvende whistleblowerordningen i Aarhus Kommune. Dette kan gøres anonymt.

Guide til lederens håndtering

Lederen anbefales at planlægge sin håndtering ud fra de følgende skridt:

1. Lederen afdækker først de konkrete omstændigheder

Lederen foretager en grundig afdækning af henvendelsen, blandt andet gennem dialog med de relevante parter. Begge parter har mulighed for at inddrage en tillidsrepræsentant eller anden bisidder. Afdækningen skal søge at afklare, hvem der var og er involveret, og hvad der er sket. I denne fase kan lederen være forpligtet til at tage et notat (offentlighedsloven). Afdækningen skal medvirke til, at lederen kan beslutte, hvad der videre skal ske.

Lederen har mulighed for at henvise til psykologhjælp gennem magistratsafdelingens eventuelle egne tilbud eller gennem Aarhus Kommunes tilbud om akut krisehjælp og psykologbistand.

Der må ikke videregives oplysninger om den pågældende sag til parter, der ikke er involveret i sagen.

2. Lederen beslutter, hvad der videre skal ske

Nogle sager kan afsluttes efter afdækningen af de konkrete omstændigheder, hvis lederen vurderer, at henvendelsen er grundløs, eller at der ikke er tale om en krænkende handling. I nogle tilfælde vil en dialog mellem parterne kunne løse situationen og dermed afslutte sagen.

Andre sager kan få alvorlige ansættelsesretlige konsekvenser for den leder eller medarbejder, der har krænket. Afhængig af alvoren, kan der udover sanktioner i form af påtale og advarsel også blive tale om afskedigelse eller bortvisning.

Det er en særlig skærpende omstændighed, hvis krænkende handlinger udøves af en leder mod en medarbejder.

3. Lederen informerer om sagens afslutning

Lederen informerer den krænkede part, der har henvendt sig og de øvrige relevante involverede om, at sagen er afsluttet.

4. Genopbygning af det gode arbejdsklima

For at genopbygge en god relation mellem parterne kan lederen tilbyde parterne en samtale med deltagelse af en neutral tredjepart. En sådan samtale forudsætter, at sagen i øvrigt er afsluttet. Sager om krænkende handlinger påvirker ofte også andre end de direkte involverede. Det er vigtigt, at lederen også er opmærksom på dette blandt andet af hensyn til genoprettelsen af et godt arbejdsklima.

Anmeldelse som arbejdsulykke og registrering

Krænkende handlinger kan medføre en arbejdsskade enten i form af en arbejdsulykke eller en erhvervssygdom. Enkeltstående krænkende handlinger, der har medført fysisk eller psykisk personskade, er en arbejdsulykke og skal anmeldes som sådan.

Lederen skal, med inddragelse af arbejdsmiljøgruppen sørge for, at hændelsen undersøges og at der foretages en intern registrering, samt at der gennemføres de nødvendige tiltag, som hindrer en gentagelse.

Politianmeldelse

Hvis en ansat i arbejdsmæssig sammenhæng oplever krænkende og strafbare handlinger efter straffeloven, som f.eks. voldtægt, forsøg på voldtægt, vold eller racisme, foretages der som udgangspunkt en politianmeldelse af handlingen.

Ved tvivl om, hvorvidt der er tale om en strafbar handling i straffelovens forstand, kan Østjyllands Politi kontaktes på tlf. 8731 1148. Politiet står altid til rådighed for en politifaglig vurdering. Udfaldet vil altid bero på en konkretvurdering af, om hændelsen skal politianmeldes.

I tilfælde, hvor det vurderes, at der skal foretages en politianmeldelse, skal lederen kontakte egen leder eller personaleafdelingen.

Akut krisehjælp og psykologbistand

Aarhus Kommune har tilbud om akut krisehjælp og psykologbistand til ansatte i kommunen. Rekvirering kan ske gennem nærmeste leder og jf. lokal aftale herom. Mere information findes på kommunens fælles intranet.

Bilag

Der henvises til følgende materialer, som udgør det lovmæssige og værdimæssige grundlag for materialet:

Arbejdstilsynets bekendtgørelse om arbejdets udførelse

AT-vejledning 4.3.1 om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Aarhus Kommunes personalepolitik

Aarhus Kommunes arbejdsmiljøpolitik

Aarhus Kommunes strategi for sunde arbejdspladser

Niels Højberg
Formand i Fælles MED Udvalget

Mette Fuglsig
Næstformand i Fælles MED Udvalget