

**Vi accepterer
ikke vold,
trusler og
krænkende
adfærd**



Det skal være trygt at gå på arbejde i Københavns Kommune.

Derfor har Københavns Kommune en politik om vold, trusler og krænkende adfærd, som det er vigtigt at kende på alle arbejdspladser i kommunen.

Du kan her læse mere om politikken. Både hvordan vold, trusler og krænkende adfærd kan forebygges, og hvad man skal gøre, hvis man oplever vold, trusler eller krænkende adfærd på arbejdspladsen.

Folderen henvender sig både til medarbejdere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter og ledere i Københavns Kommune.

Københavns Kommune 2020

Alle har et ansvar

Københavns Kommune accepterer ikke vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning, diskriminerende adfærd eller andre former for krænkende adfærd på arbejdspladsen.

Vold, trusler og krænkende adfærd er belastende både for den enkelte medarbejder og for arbejdspladsen. Derfor skal vold, trusler og krænkende adfærd altid *identificeres, forebygges* og *håndteres*.

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 her være forskelligt, hvornår man føler sig krænket.

Alle har et ansvar for, at vold, trusler og krænkende adfærd ikke finder sted. Det betyder, at vi alle har ansvar for at gøre opmærksom på, hvis det sker. På samme måde er det også et fælles ansvar, at der er en ordentlig og professionel omgangstone og adfærd i øvrigt på arbejdspladsen.

Oplever du vold, trusler eller krænkende adfærd på din arbejdsplads, skal du kontakte nærmeste leder, en anden leder i organisationen, eller evt. en arbejdsmiljørepræsentant, en tillidsrepræsentant eller MED-organisationen for at få hjælp til håndteringen af episoder.

Har du behov for uvildig rådgivning, kan du ringe til Arbejdsmiljø Københavns hotline 'Tidlig Indsats' på telefonnummer: 3366 5766 (tast '1' for 'Tidlig Indsats').

Hvad er vold, trusler og krænkende adfærd?

Ved krænkende adfærd skelner man mellem psykisk vold og fysisk vold. Psykisk vold kan være trusler, chikane, seksuel chikane, mobning eller diskriminerende adfærd, mens fysisk vold medfører en fysisk skade.

Læs mere om, hvad begge kategorier dækker over i afsnittet herunder.

Fysisk vold

Fysisk kan fx være slag, spark, bid, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, krads, spyt, kvælningsforsøg eller knivstik.

Psykisk vold

Psykisk vold er en samlet betegnelse for trusler, chikane, seksuel chikane, mobning og anden adfærd, som kan give psykisk skade – se næste side.

Trusler

Trusler kan være både mundtlige eller fysiske som fx at true med en knyttet næve. Trusler kan handle om at gøre skade på en medarbejder, men kan også være rettet mod venner, familie eller ejendele.

Chikane

Chikane kan være ydmygelse, bagtalelse, mistænkeliggørelse eller forhånelse. Chikane kan fx også være, hvis en borger forfølger en medarbejder.

Mobning

Mobning er, når én eller flere regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en medarbejder for adfærd, som opfattes sårende. Den krænkende adfærd bliver til mobning, når medarbejderen ikke er i stand til at forsvare sig.

Seksuel chikane

Seksuel chikane er krænkende adfærd af seksuel karakter eller uønsket seksuel opmærksomhed. Seksuel chikane er karakteriseret ved at forsætte ud over det punkt, hvor den krænkede synes, det er acceptabelt.

Diskriminerende adfærd

Diskriminerende adfærd er, når andre nedgør en medarbejder på grund af fx alder, køn, kønsidentitet, seksuelle orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning.

Digital chikane

Digital chikane kan være offentliggørelse af private oplysninger på internettet. Fx være billeder, telefonnumre, adresse eller lydoptagelser, som krænker medarbejderens privatliv.

Hvornår og med hvem kan vi opleve vold, trusler og krænkende adfærd?

Vold, trusler og krænkende adfærd kan foregå i kontakten med borgere eller mellem tætte kollegaer, ledere eller medarbejdere imellem.

Alle tilfælde bliver taget alvorligt. Derfor er det også vigtigt at melde enhver krænkende hændelse, så den kan blive håndteret. På den måde kan ledelsen på din arbejdsplads også forebygge, at det sker igen.

Kontakten med borgere foregår for det meste i en god tone, men det kan ske, at en medarbejder bliver udsat for vold, trusler eller krænkende adfærd i det personlige møde – eller digitalt på fx sociale medier eller over mail. Både i arbejdstiden og uden for arbejdet.

Sådan undgår vi vold, trusler og krænkende adfærd

Det er arbejdspladsens ansvar at sikre, at vold, trusler og krænkende adfærd bliver forebygget både blandt medarbejdere og i kontakten med borgere.

Klare normer og værdier for adfærd

Arbejdspladsen skal have klare normer og værdier for, hvad der er god adfærd. Både ledere, medarbejdere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter skal være med til at efterleve normerne, så vi i fællesskab kan sikre god trivsel, godt samarbejde, en respektfuld omgangstone og dermed en tryk arbejdsplads.

Særligt ledelsesansvar

Lederen har ansvar for at håndtere og følge op på alle episoder med vold, trusler og krænkende adfærd. Det er også lederens ansvar at inddrage relevante fagpersoner og de implicerede medarbejdere i det opfølgende arbejde.

Tydeligt ansvar og forventninger

På arbejdspladsen skal ansvar og forventninger til arbejdet være tydeligt markeret for alle. Hvis der fx sker ændringer i måden, vi skal arbejde på, eller hvis arbejdsfordelingen ændres, skal ansvaret skitseres tydeligt, da det ellers kan øge risikoen for konflikter eller misforståelser.

Systematisk forebyggelse

Arbejdspladsen skal i de løbende arbejdspladsvurderinger (APV'er) arbejde målrettet og systematisk på at forebygge vold, trusler og krænkende adfærd. Det er fx vigtigt, at medarbejdere kender til sikkerhedsprocedurer og har kurser i fx konflikthåndtering, hvis det er nødvendigt. Og at arbejdet planlægges og arbejdspladsen indrettes på en måde, så risikoen for konflikter med fx borgere minimeres.

Hvis vold, trusler og krænkende adfærd alligevel sker

Alle arbejdspladser i Københavns Kommune skal have lokale retningslinjer for, hvad der sker i tilfælde af vold, trusler og krænkede adfærd.

Retningslinjerne skal indeholde tydelige og klare aftaler for hvem, der gør hvad og hvornår – og hvem der har ansvaret for at følge op og sikre den korrekte støtte og hjælp. Lederens rolle skal også være tydeligt beskrevet, så ingen er i tvivl om ansvarsfordelingen. Endelig skal alle implicerede medarbejdere i en hændelse have tilbudt professionel hjælp og rådgivning.

Vil du vide mere om, hvordan de enkelte sager håndteres på netop din arbejdsplads, skal du tage fat i din nærmeste leder eller tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant.

Læs hele politikken her

'Københavns Kommunes politik og retningslinjer vedr. vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. (krænkende adfærd) på arbejdspladsen' kan læses på medarbejder.kk.dk under fanen personalepolitikker.

<https://medarbejder.kk.dk/artikel/vold-trusler-om-vold-mobning-og-chikane>

