

## **KØBENHAVNS KOMMUNES POLITIK OG RETNINGSLINJER VEDR. VOLD, TRUSLER, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE, MOBNING MV. (KRÆNKENDE ADFÆRD) PÅ ARBEJDSPLADSEN**

### **Krænkende adfærd på arbejdspladsen er uacceptabelt**

Københavns Kommune accepterer ikke vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. på arbejdspladsen. Alle ansatte skal behandles med respekt og værdighed, og det skal være trygt og sikkert at gå på arbejde i Københavns Kommune<sup>1</sup>.

Derfor skal der på alle niveauer i kommunen arbejdes fagligt, målrettet og systematisk med at forebygge, at ansatte udsættes for vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. både i og udenfor arbejdstiden.

Eksempler på hvad fysisk vold og psykisk vold, herunder trusler, chikane, seksuel chikane, mobning, diskriminerende adfærd og andre former for krænkende adfærd er, vises i oversigten på side 7. Både fysisk og psykisk vold kan finde sted i kontakten med borgere (eksternt) eller blandt ansatte eller mellem ledere og medarbejdere (internt). Det kan forekomme i det fysiske møde eller skriftligt, fx som digital chikane på sociale medier<sup>2</sup>.

Langt størstedelen af kontakten mellem borgere og ansatte i Københavns Kommune foregår i en saglig og fredelig tone. I enkelte tilfælde kan der dog opstå situationer, hvor den ansatte i kraft af sin position som offentligt ansat kan blive udsat for krænkende adfærd. Krænkende adfærd fra borgere og samarbejdspartnere kan være meget belastende og skal forebygges, men ikke alt ubehageligt er ulovligt. Som offentlig arbejdsplads skal vi kunne håndtere et kritisk blik fra borgere, medier og andre.

### **Formål med politikken**

Politikken består af kommunens overordnede principper, definitioner og tilhørende retningslinjer, som skal øge opmærksomhed og viden blandt kommunens ledere og medarbejdere om vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv.

Retningslinjerne for identifikation, forebyggelse og håndtering følger Arbejdstilsynets systematik med en inddeling i to spor, henholdsvis et eksternt og et internt<sup>3</sup>.

Baggrunden for opdeling i de to spor er, at identifikation, forebyggelse og håndtering af

---

1 Det følger også af arbejdsmiljølovens § 15, at "Arbejdsgiveren skal sørge for, at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige".

2 En definition på digital chikane findes f.eks. i Arbejdsmiljø Københavns guide om at forebygge og håndtere digital chikane på arbejdspladsen fra 2018.

3 At-vejledning 4.3.1-1 opdateret nov. 2020 "Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane" (om krænkende handlinger internt), og At-vejledning D.4.3-5 – opdateret nov. 2020 "Vold" (om vold eksternt).

vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. er forskellig afhængig af, om det udøves af borgere<sup>4</sup> og samarbejdspartnere (eksternt) eller mellem ansatte – ledere og medarbejdere - i kommunen (internt).

Politikken udgør samtidig en fælles ramme for forvaltningernes indsats for at: identificere om der er problemer med vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. forebygge hændelser med vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. sikre, at det stoppes, hvis vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. opstår, så der sker mindst mulig skade, og skadelidte efterfølgende støttes bedst muligt arbejde målrettet og systematisk med at blive bedre til at forebygge og håndtere vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv.

## **Forvaltningens og MED-organisationens ansvar**

Den enkelte forvaltning skal i forvaltningens MED-organisation:

- sikre, at der er lokale retningslinjer tilpasset lokale forhold, som er forudsætningen for en effektiv indsats
- drøfte vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. og ved behov fastsætte standarder og processer for indsatsen, fx ved den årlige arbejdsmiljødrøftelse
- følge op på arbejdsmiljømålene og ved behov evaluere retningslinjer i forvaltningen og herunder vurdere, om den samlede indsats skal justeres. Det kan fx ske ved den årlige arbejdsmiljødrøftelse
- ved behov iværksætte yderligere foranstaltninger som følge af evalueringen
- sikre, at der i forvaltningens MED-organisation er den nødvendige viden om identifikation, håndtering og forebyggelse af vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv.

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, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. inden for disse arbejdsområder.

## **Leders og medarbejders ansvar**

Alle ansatte – medarbejdere og ledere – har et ansvar for:

- at vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. ikke finder sted
- at gøre opmærksom på hvis det sker, og
- generelt medvirke til en ordentlig og professionel omgangstone på arbejdspladsen.

Ledelsen har et særligt ansvar for at gå forrest og sikre, at oplevelser med vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. bliver taget alvorligt og håndteret med fokus på alle parter i sagen.

## **Vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. i kontakten med borgeren (eksternt)**

I det følgende beskrives de typer af krænkende adfærd, fysisk og psykisk vold, herunder trusler og både digital og seksuel chikane, som en ansat kan blive udsat for fra borger, brugere, pårørende eller eksterne samarbejdspartnere i eller udenfor arbejdstiden, og som

---

<sup>4</sup> I AT- vejledningen bruges borgere som en fælles betegnelse, der dækker over de mennesker, som medarbejderne kommer i kontakt med gennem deres arbejde, men som ikke er ansat i virksomheden.

kan forvolde den ansatte fysisk eller psykisk skade.

Det er uden betydning, om adfærden er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse, der er central og bevirker, at en hændelse altid skal håndteres, og lederen informeres.

## **Fysisk vold**

Fysisk vold er adfærd, som forvolder en ansat fysisk skade – uanset om skaden er forvoldt med forsæt eller ved uforsigtighed.

Ved fysisk vold er der fx tale om aktivt påført vold som slag, spark, bid, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, krads og spyt, kvælningsforsøg og knivstik. Der kan også være tale om, at en ansat bliver udsat for røveri.

## **Psykisk vold**

Psykisk vold er adfærd, som forvolder psykisk skade – uanset om skaden er forvoldt med forsæt eller ved uforsigtighed. Det er uden betydning, om den psykiske vold er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af den psykiske vold, der er central og bevirker, at en hændelse altid skal håndteres og lederen informeres.

Der er tale om psykisk vold, herunder trusler, chikane, seksuel chikane mv., når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, som af disse personer opfattes som nedværdigende og/eller sårende.

Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor en ansat bliver udsat for verbale, nonverbale eller digitale krænkelser eller trusler, herunder truende adfærd, uønsket seksuel opmærksomhed, systematisk fornædelse eller chikane rettet mod den ansatte, dennes venner eller familie eller andre nærtstående personer, eller mod ansattes ejendele, samt andre former for ydmygelse, mistænkeliggørelse eller diskriminerende udsagn.

Der kan både være tale om aktiv handling/adfærd og om at undlade at handle. Psykisk vold kan udøves af både borgere og eksterne samarbejdspartnere.

- **Trusler<sup>5</sup>**

Mundtlige trusler og trusler uden ord om at gøre skade på den ansatte. Trusler kan også være rettet mod venner, familie, mv. eller ansattes ejendele.

- **Chikane**

Chikane er krænkende adfærd i form af ydmygelse, bagtalelse, mistænkeliggørelse eller forhånelse. Chikane kan også forekomme ved, at borgeren forfølger og iagttager den ansatte eller på anden måde er opsøgende.

- **Seksuel chikane**

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

---

<sup>5</sup> Nedenstående eksempelliste er taget fra AT-vejledning D.4.3.4., opdateret februar 2018.

- **Diskriminerende adfærd**

Diskriminerende adfærd er nedvurdering fx på baggrund af alder, køn, kønsidentitet, kønsudtryk, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning.

- **Anden krænkende adfærd**

Her kan være tale om chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

- **Digital chikane**

Alle former for psykisk vold kan forekomme digitalt – det kaldes digital chikane. Digital chikane kan være offentliggørelse på internettet (fx hadesider) af private oplysninger om en ansat, herunder private billeder, telefonnummer eller adresse, billede eller lydoptagelser eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende ansatte.

Det kan også være mails eller SMS-beskeder til arbejdsmobilen med krænkende tekstbeskeder og/eller billeder. Det kan være tilfælde, hvor borgeren opretter en falsk profil på fx Facebook og bruger den ansattes billede i forskellige debatfora, som er med til at skabe en dårlig stemning mod den ansatte.

## **Vold, trusler, seksuel chikane, mobning mv. mellem kolleger eller mellem ledere og medarbejdere (internt)**

I det følgende beskrives de typer af krænkende adfærd; vold, trusler, mobning samt digital og seksuel chikane, som en ansat kan blive udsat for fra kolleger eller ledere, og som kan forvolde den ansatte fysisk eller psykisk skade.

Det er uden betydning, om adfærden er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse, der er central og bevirker, at en hændelse altid skal håndteres og lederen informeres.

### **Fysisk vold**

Fysisk vold er adfærd, som forvolder en ansat fysisk skade – uanset om skaden er forvoldt med forsæt eller ved uforsigtighed.

Ved fysisk vold er der tale om aktivt påført vold som fx slag, spark, bid, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, krads og spyt, kvælningsforsøg og knivstik.

### **Psykisk vold**

Psykisk vold er en samlet betegnelse for trusler, chikane, seksuel chikane og mobning, som forvolder psykisk skade – uanset om skaden er forvoldt med forsæt eller ved uforsigtighed.

Det vil sige, at det er uden betydning, om den psykiske vold er udtryk for ubetænksomhed eller decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af den psykiske vold, der er central og bevirker, at en hændelse altid skal håndteres og lederen informeres.

Der er tale om psykisk vold, herunder trusler, chikane, mobning mv., når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, som af disse personer

opfattes som nedværdigende og/eller sårende.

Der kan både være tale om aktiv handling/adfærd og om at undlade at handle. Krænkende adfærd kan udøves af både ansatte, ledere, borgere og eksterne samarbejdspartnere. Krænkende adfærd fra leder opleves ofte ekstra belastende.

Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback o.l. er ikke i sig selv krænkende adfærd.

Der findes forskellige former for psykisk vold, som også kan finde sted i det fysiske møde blandt kolleger eller mellem ledere og medarbejdere eller skriftligt og for eksempel digitalt.

Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor en ansat bliver udsat for verbale, nonverbale eller digitale krænkelser eller trusler, herunder truende adfærd, uønsket seksuel opmærksomhed, systematisk fornædelse eller chikane rettet mod den ansatte, dennes venner eller familie eller andre nærtstående personer, eller mod ansattes ejendele, samt andre former for ydmygelse, mistænkeliggørelse eller diskriminerende udsagn.

- **Trusler**

Mundtlige trusler og trusler uden ord om at gøre skade på den ansatte. Trusler kan også være rettet mod venner, familie, mv. eller ansattes ejendele.

- **Seksuel chikane**

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

Krænkende adfærd i form af seksuel chikane kan ikke undskyldes med en fri omgangstone på arbejdspladsen.

- **Mobning**

Mobning er, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende adfærd, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. Den krænkende adfærd bliver dog først til mobning, når de personer, som adfærden rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod den.

Det, der også adskiller mobning fra andre måder at krænke på, er, at det altid er den eller de samme personer eller grupper af personer, der systematisk udsættes for krænkende adfærd. Ligesom det ofte er den eller de samme personer, der udøver krænkende adfærd.

- **Diskriminerende adfærd**

Diskriminerende adfærd er nedvurdering fx på baggrund af alder, køn, kønsidentitet, kønsudtryk, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning.

- **Andre former for krænkende adfærd<sup>6</sup>**

- Krænkende adfærd, der udøves af en eller flere personer, der krænker forskellige personer på skift. I dette tilfælde er det den samme person eller de samme personer, der krænker skiftende personer efter uforudsigeligt mønster.
- Krænkende adfærd, der foregår uden systematik med hensyn til, hvem der krænker, og hvem der udsættes for de krænkende handlinger.
- Krænkende adfærd, der foregår i konflikter, og hvor personer gensidigt krænker hinanden.
- Enkeltstående tilfælde af krænkende adfærd<sup>7</sup>.

## **Digital chikane**

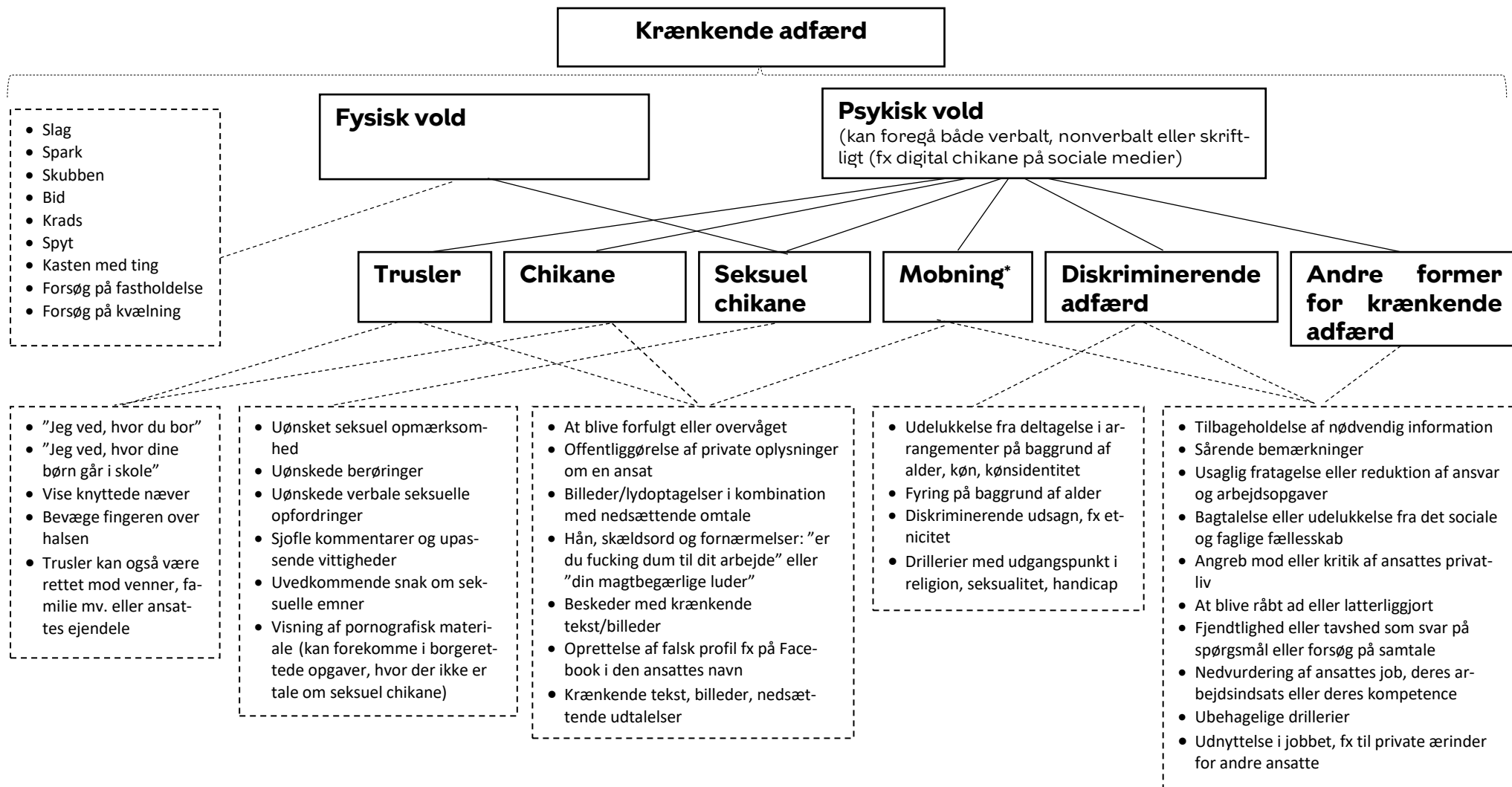
Alle former for psykisk vold kan forekomme digitalt – det kaldes digital chikane. Digital chikane kan være mails, SMS eller Facebook-beskeder til andre kolleger med krænkende beskeder og/eller billeder af eller til kollegaen eller lederen. Det kan være offentliggørelse på internettet (fx hadesider) af private oplysninger, herunder private billeder, telefonnummer eller adresse, billede eller lydoptagelser optaget enten i arbejdsmæssig eller i anden sammenhæng.

---

<sup>6</sup> Nedenstående eksempler fremgår af AT vejledning 4.3.1., side 3.

<sup>7</sup> AT har vejledende udtalt, at de i deres tilsynspraksis alene vil træffe afgørelser om risiko for sikkerhed og sundhed, hvis den enkeltstående hændelse er af grovere karakter.

## OVERSIGT OVER FORMER FOR FYSISK OG PSYKISK VOLD (KRÆNKENDE ADFÆRD)<sup>8</sup>



<sup>8</sup> Eksemplerne i denne oversigt er ikke begrebsudtømmende.

\* 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.

## **RETNINGSLINJER TIL AT IDENTIFICERE, FOREBYGGE OG HÅNDBERE VOLD, TRUSLER, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE, MOBNING MV. (KRÆNKENDE AD-FÆRD PÅ KØBENHAVNS KOMMUNES ARBEJDSPLADSER)**

Retningslinjerne er inddelt i to spor henholdsvis et eksternt og et internt. Dette skyldes, at identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. er forskellig afhængig af, om det udøves af eksterne borgere og samarbejdspartnere eller blandt kolleger eller mellem ledere og medarbejdere i kommunen.

### **Når vold, trusler chikane, seksuel chikane, mobning mv. foregår i kontakten med borgeren (eksternt)**

#### **Identifikation**

Forvaltningen skal sikre, at

- den enkelte arbejdsplads vurderer i hvilken udstrækning der er risiko for vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv., som også kan ske digitalt, er til stede, herunder i hvilket omfang, der er en risiko som følge af arbejdspladsens beliggenhed og anvendelsen af digitale medier,
- den enkelte arbejdsplads kortlægger omfanget og karakteren af vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv., som også kan ske digitalt, fx via registreringer i arbejdsskadesystemer, APV og trivselsmålinger
- den enkelte arbejdsplads' MED-udvalg eller arbejdsmiljøgruppe undersøger episoder med og tilløb til vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv., som også kan ske digitalt, med henblik på at finde relevante løsninger i relation til risikoen og vurdere, om de valgte løsninger er effektive, fx i forbindelse med APV og den årlige arbejdsmiljødrøftelse.

#### **Forebyggelse**

Med afsæt i ovenstående identifikation skal forvaltningen sikre, at der på arbejdspladsniveau sker forebyggelse af vold, trusler, chikane mv., som også kan ske digitalt, ved, at der som minimum er:

- **Klare og entydige standarder og procedurer**  
Den enkelte arbejdsplads 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 borgerne har i forhold til den konkrete serviceydelse og afgørelse. Klare procedurer kan



medvirke til at forebygge vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. Arbejdspladsen har et særligt ansvar i forhold til nyansatte.

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

Den enkelte arbejdsplads skal vejlede medarbejdere i at kunne forudse konflikter, nedtrappe dem samt håndtere situationer og følge op på dem. Herunder også vejlede i brugen af sociale medier på arbejdspladsen med henblik på at forebygge digital chikane. Den enkelte arbejdsplads skal også sikre, at studerende, elever, praktikanter, frivillige og ansatte fra eksterne arbejdspladser får kendskab til og vejledes i arbejdspladsens sikkerhedsprocedurer, som har betydning for deres sikkerhed.

- **Fysisk indretning af arbejdspladsen**

Den enkelte arbejdsplads skal indrette sig, så der signaleres åbenhed og imødekommenhed. Det skal samtidigt sikres, at de ansatte har mulighed for at komme væk, hvis der er risiko for, at voldsomme hændelser opstår.

- **Sikkerheds- og sundhedsmæssig forsvarlig udførelse af arbejdet**

Den enkelte arbejdsplads skal have et særligt fokus på, hvordan arbejdets organisering og tilrettelæggelse kan indgå i det forebyggende arbejde, og at arbejdet skal planlægges, så risici for vold, trusler, chikane mv. minimeres mest muligt. Vold, trusler, chikane mv. skal forebygges uanset, hvor den ansatte fysisk befinder sig, fx på midlertidige eller skiftende arbejdssteder eller under transport, eller hvis der er risiko for digitale krænkelser på sociale medier. Hvis en ansat er alene i en arbejdsproces, og dette kan medføre en særlig fare for den pågældende, skal arbejdet planlægges, så den særlige fare kan imødegås.

- **Øvrige sikkerhedsforanstaltninger som beror på en konkret risikovurdering**

Den enkelte arbejdsplads 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. Dette gøres ved at vurdere, om der er situationer, hvor der er særlig risiko for vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv., og hvornår risikoen er størst, fx om der er øget risiko i forbindelse med natarbejde og alene-arbejde. Det kan også indgå i vurderingen, under hvilke omstændigheder og i hvilke arbejdssituationer vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. forekommer, og om der er grupper af ansatte, som er særligt udsatte. Endelig kan der indgå en konkret risikovurdering af de borgere, som den ansatte har kontakt med.

## **Hvis vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. fra borgere eller samarbejdspartnere alligevel forekommer**

Den enkelte arbejdsplads skal sikre, at episoder med vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv., som også kan foregå digitalt, håndteres ved, at der på arbejdspladsniveau som minimum er:

- **Tydelige og klare aftaler**

Den enkelte arbejdsplads skal udarbejde en vejledning, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse både i og uden for arbejdstid og ved digital chikane på arbejdspladsniveau.

- **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. Ledelsen har også pligt til at yde støtte og opbakning til ansatte, der er vidner til vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv.

- **Psykisk førstehjælp på arbejdspladsen og adgang til professionel hjælp**

Den enkelte arbejdsplads skal etablere et beredskab, der kan yde psykisk førstehjælp til skadelidte ansatte og eventuelle vidner lige umiddelbart efter en hændelse i arbejdstiden. Ansatte som udsættes for vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. og vidner skal have adgang til professionel hjælp til bearbejdningen af oplevelserne. Resten af personalegruppen skal efterfølgende også have mulighed for en fælles bearbejdning af episoden.

- **Analyse af hændelser og vurdering af indsats**

Den enkelte arbejdsplads' MED-organisation skal sikre, at årsagerne til arbejdsrelaterede hændelser med vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. samt tilløb hertil undersøges og sikre at få gennemført foranstaltninger, der hindrer gentagelse. MED-udvalget skal en gang årligt udarbejde en samlet oversigt over arbejdsrelaterede hændelser med vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. på arbejdspladsen, for eksempel som en integreret del af den samlede oversigt over arbejdsulykker.

Arbejdsmiljøgruppen/Trio skal deltage i undersøgelse af arbejdsrelaterede hændelser med vold, trusler, chikane, seksuel chikane mv. og deltage i det forebyggende arbejde.

- **Minimumsprocedurer for politianmeldelse**

1. Fysisk vold med forsæt skal som hovedregel anmeldes til politiet inden 72 timer. Der foretages dog en konkret vurdering af behovet for anmeldelse

(bemærk noten om erstatningsudbetaling i henhold til offererstatningsloven)<sup>9</sup>.

2. Fysisk vold, der har en alvorligere karakter, skal altid anmeldes uanset spørgsmålet om forsæt.
3. Afhængig af graden af psykisk vold, herunder trusler og chikane<sup>10</sup>, anmeldes disse hændelser også inden 72 timer til politiet.
4. Det er i alle tilfælde lederen, der politianmelder eller sikrer, at der politianmeldes. Ved arbejdsrelateret fysisk vold og psykisk vold, herunder trusler og chikane uden for arbejdstid, er det dog en forudsætning, at lederen får kendskab til hændelsen.
5. Hvis der er sket anmeldelse, kan skadelidte dog altid oplyse, hvis forholdet ikke ønskes efterforsket, det er dog udelukkende politiet, der tager stilling til omfanget af eventuel efterforskning.
6. Den enkelte forvaltnings MED-organisation skal fastlægge retningslinjer som sikrer, at der tages stilling til, hvad der skal politianmeldes. Selv om der er aftalt retningslinjer, skal hændelserne dog altid vurderes konkret af leder, som har ansvaret for politianmeldelse.

- **Praksis for registrering i arbejdsskadesystemet**

Vold, trusler, chikane mv. i forbindelse med arbejdet betragtes som arbejdsulykker. Det er lederen af arbejdspladsens ansvar og pligt, at der sker korrekt registrering af forholdene, selvfølgelig under forudsætning af, at lederen kender til hændelsen.

Arbejdsrelaterede hændelser med vold, trusler, chikane mv. skal indberettes elektronisk i arbejdsskadesystemet<sup>11</sup> som en arbejdsskade, uagtet om hændelsen er sket uden for arbejdstid. Koncernservice sørger for det videre arbejde i forhold til Arbejdstilsynet og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES).

---

9 Vold kan give anledning til erstatningsudbetaling i henhold til offererstatningsloven. Forudsætning herfor er, at skaden er sket ved en overtrædelse af straffeloven, og der er foretaget politianmeldelse inden for 72 timer. Offererstatningsnævnet kan dog undtage herfra, hvis der er generelle "pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn", der taler imod en involvering af politiet og retsinstanser. Hvis man vælger ikke at anmelde, skal der foreligge et notat i medarbejderens personalesag.

<sup>10</sup> Det bemærkes, at der kan være tilfælde af chikane, som der ikke nødvendigvis skal følges op på med en politianmeldelse: I arbejdet med borgerne kan der opstå konflikter, fordi man som offentlig ansat kan have stor indflydelse på borgerens liv, fx ved at kunne tildele eller fratage privilegier og ydelser. Den ansatte kan efterlade borgeren med følelser af frustration, aggression eller nedværdigelse, især hvis de befinder sig i en udsat position. Derfor skal man som offentligt ansat udvise større tolerance end som privatperson – også udover hvad der i almindelig kontakt med mennesker må anses for rimeligt. Der er i lovgivningen en demokratisk ret til at kritisere offentlige myndigheder og ansatte i offentlig tjeneste (ytringsfriheden), både om faktiske forhold og som tilkendegivelser af personlige meninger.

<sup>11</sup> Undtaget herfor er arbejdspladser som ikke er omfattet af Københavns Kommunes selvforsikring som for eksempel være selvejende institutioner på Børne- og Ungdomsforvaltningens område.

## **Når vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. foregår BLANDT kolleger eller mellem ledere og medarbejdere (Internt)**

### **Identifikation**

Forvaltningen skal sikre, at:

- den enkelte arbejdsplads vurderer og kortlægger omfanget og karakteren af vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv., som også kan foregå digitalt, fx via trivselsmålinger og APV.
- MED-udvalg eller arbejdsmiljøgruppe undersøger på et overordnet niveau hændelser med vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv., som også kan foregå digitalt, internt med henblik på at finde relevante forebyggelsestiltag og vurdere, om de valgte tiltag er effektive, fx. i forbindelse med APV og den årlige arbejdsmiljødrøftelse.

### **Forebyggelse**

Med afsæt i ovenstående identifikation skal Forvaltningen sikre, at der på arbejdspladsniveau sker forebyggelse af vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv., som også kan foregå digitalt, ved at der som minimum er:

- **Klare normer og værdier for adfærd**  
På den enkelte arbejdsplads skal alle ledere, medarbejdere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter tage ansvar for at bidrage til god trivsel, gode samarbejdsrelationer, en respektfuld omgangstone og tryghed på arbejdspladsen.
- **Tydeligt ansvar og forventninger til arbejdets udførelse**  
På den enkelte arbejdsplads skal ansvar og forventninger i forbindelse med arbejdets udførelse være tydeligt for de ansatte, særligt i forbindelse med ændringer i arbejdets organisering, fx indførelsen af ny teknologi, omstruktureringer, ved høj arbejdsmængde og -tempo eller ved ændret arbejdsfordeling, idet der her er en øget risiko for konflikter.
- **Systematisk forebyggelse**  
Den enkelte arbejdsplads skal i det løbende APV-arbejde arbejde målrettet og systematisk på at forebygge vold, trusler, chikane, mobning mv. mellem ansatte.
- **Særligt ledelsesansvar**  
På den enkelte arbejdsplads skal lederen tage ansvar for at forebygge og håndtere konflikter. Det er også lederens ansvar, at medarbejderne bidrager til processen. Lederen skal desuden tage ansvar for håndtering og opfølgning

på episoder med krænkende adfærd, herunder tage ansvar for den organisatoriske læring.

## **Hvis vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. mellem ansatte alligevel forekommer**

Forvaltningen skal sikre, at episoder med vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv., som også kan foregå digitalt, håndteres ved, at der på arbejdspladsniveau som minimum er:

- **Tydelige og klare aftaler**

Arbejdspladserne skal udarbejde en vejledning, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en episode på arbejdspladsen. Det skal også fremgå, hvor og hvordan alle på arbejdspladsen kan få hjælp og støtte.

- **Tydelige roller og ansvar**

Ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter og medarbejderes roller og ansvar skal beskrives, så ingen er i tvivl om, hvad deres roller og ansvar er, og hvorledes de skal forholde sig, hvis der forekommer eller opstår mistanke om vold, trusler, chikane, mobning mv.

Det er vigtigt at skelne mellem mobning og andre former for krænkende adfærd. Dét, som særligt adskiller mobning fra konflikter og andre former for samarbejdsvanskeligheder, er, at der i mobning er et eller flere ofre, som det går ud over, og som ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod det.

- **Konflikthåndtering og konfliktmægling**

Hvis det handler om en konflikt, skal den som udgangspunkt løses på et så lavt organisatorisk niveau som muligt, dvs. som udgangspunkt gennem nærmeste leder. Det er vigtigt, at der udvises stor diskretion overfor alle implicerede personer. I nogle tilfælde kan det dog være nødvendigt at informere kolleger, medarbejdere eller ledere for at imødegå rygter. Det bør så vidt muligt aftales med de involverede parter, hvad der formidles og til hvem.

Ledelsen skal i de situationer, hvor det er relevant, iværksætte konfliktløsning mellem parterne. Det skal beskrives i en vejledning hvordan og hvornår der mægles i konflikter. Det skal fremhæves, at konfliktløsning altid gennemføres i fortrolighed. Hermed mindskes risikoen for, at konflikten "smitter", og at hele arbejdspladsen får kendskab til konflikten.

- **Opfølgning med og tilbud om professionel hjælp til alle parter**

Den krænkede og i relevant omfang krænkeren skal modtage den nødvendige efterfølgende professionelle hjælp og støtte, herunder hjælp til at genetablere forholdet til hinanden, kolleger eller ledere.

Lederen vurderer, om sagen skal håndteres med en almindelig samtale eller en tjenstlig samtale. Hvis lederen vurderer, at der har været tale om grove krænkelser, følges hændelsen/erne som udgangspunkt op med en formel tjenstlig samtale. Her gøres det klart, at der er tale om uacceptabel adfærd, som skal ophøre med det samme. Der følges også altid op i forhold til medarbejdere, som uretmæssigt anklages for krænkende adfærd med hjælp og støtte. I alle sager iværksættes hjælp til at genetablere forholdet til kolleger og leder.

- **En upartisk undersøgelse**

Ved vold, trusler, chikane, mobning mv. mellem ansatte, hvor der iværksættes formelle tjenstlige skridt, skal lederen forinden foretage en upartisk undersøgelse, hvor alle involverede, herunder vidner til krænkende episoder, får mulighed for at fortælle deres version af episoden eller episoderne. Hvis en leder er involveret i sagen, foretages den upartiske undersøgelse af en anden instans.

- **Anmeldelse af arbejdsskader og politianmeldelse**

Episoder med vold, trusler, chikane, mobning mv., der har medført eller kan medføre en fysisk og/eller psykisk helbredsrisiko, skal anmeldes som en arbejdsskade.

Anmeldte arbejdsskader med vold, trusler, chikane, mobning mv. skal undersøges med inddragelse af MED-organisationen, og der gennemføres nødvendige foranstaltninger for at forebygge gentagelser. For at bevare fortrolighed ved personalesager bør der altid være fokus på, hvem der inddrages i denne undersøgelse.

Endelig skal der være faste procedurer i forvaltningen for politianmeldelse ved fysisk vold eller trusler herom mellem medarbejdere eller mellem medarbejdere og leder.

## OVERSIGT OVER RETNINGSLINJER FOR AT IDENTIFICERE, FOREBYGGE OG HÅNDTERE VOLD, TRUSLER, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE, MOBNING MV. PÅ KØBENHAVNS KOMMUNES ARBEJDSPLADSER

Følgende er en oversigt over retningslinjerne for identifikation, forebyggelse og håndtering af krænkende adfærd ud fra det eksterne og det interne spor.

	<b>Det eksterne spor: Når vold, trusler chikane, seksuel chikane mv., som også kan foregå digitalt, foregår i kontakten med borgeren</b>	<b>Det interne spor: Når vold, trusler chikane, seksuel chikane mobning mv., som også kan foregå digitalt, foregår blandt kolleger eller mellem ledere og medarbejdere</b>
<b>Identifikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdering og kortlægning af risiko for krænkende adfærd fra borgere og eksterne samarbejdspartnere</li> <li>• Undersøgelse af episoder med og tilløb til krænkende adfærd med henblik på at finde relevante løsninger i relation til risikoen og vurdere, om de valgte løsninger er effektive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kortlægning af omfanget og karakteren af krænkende adfærd, fx via trivselsmålinger og APV</li> <li>• Undersøgelse af krænkende adfærd på et overordnet niveau med henblik på at finde relevante forebyggelsestiltag</li> </ul>
<b>Forebyggelse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klare og entydige standarder og procedurer</li> <li>• Information og uddannelse af ledere og medarbejdere</li> <li>• Fysisk indretning af arbejdspladsen</li> <li>• Sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarlig udførelse af arbejdet</li> <li>• Øvrige sikkerhedsforanstaltninger, som beror på en konkret risikovurdering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klare normer og værdier for adfærd</li> <li>• Tydeligt ansvar og forventninger til arbejdets udførelse</li> <li>• Systematisk forebyggelse</li> <li>• Særligt ledelsesansvar</li> </ul>
<b>Håndtering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydelige og klare aftaler</li> <li>• Støtte og opbakning fra ledelsen</li> <li>• Psykisk førstehjælp på arbejdspladsen og adgang til professionel hjælp</li> <li>• Analyse af hændelser og vurdering af indsats</li> <li>• Minimumsprocedurer for politianmeldelse</li> <li>• Praksis for registrering i arbejdsskadesystemet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydelige og klare aftaler</li> <li>• Tydelige roller og ansvar</li> <li>• Konflikthåndtering og konfliktmægling</li> <li>• Opfølgning med og tilbud om professionel hjælp til alle parter</li> <li>• En upartisk undersøgelse</li> <li>• Anmeldelse af arbejdsskader og politianmeldelse</li> </ul>