



## Retningslinjer for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, mobning og uønsket seksuel opmærksomhed

Formålet med retningslinjerne er at fremme trivslen på Køge Kommunes arbejdspladser ved at forebygge vold, mobning og chikane. Med retningslinjerne ønsker vi at øge opmærksomhed og viden blandt ledere, medarbejdere og disses repræsentanter om vold, mobning og uønsket seksuel opmærksomhed på arbejdspladserne<sup>1</sup>. Dette for at sikre, at det er sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt at arbejde i Køge Kommune.

De nedenstående retningslinjer er et udtryk for den måde, vi i Køge Kommune ønsker at arbejde med identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, mobning og uønsket seksuel opmærksomhed på. Retningslinjerne er således et supplement til Arbejdsmiljøloven, MED-aftalen, branchevedtagne vejledninger mm., der hver for sig indeholder mere konkrete anvisninger.

Vi bruger betegnelsen "vi" i retningslinjerne. Det betyder, at vi anser, at det er et fælles ansvar at efterleve retningslinjerne, og at ingen skal stå alene med sine oplevelser. Hvor der er specifikke ansvarsområder, eks. arbejds miljøgruppen, er dette anført i retningslinjerne.

Retningslinjerne er vedtaget af Hoved MED-udvalget og drøftes efter behov.

## Indhold

Identifikation, forebyggelse og håndtering af vold og trusler .....	2
Identifikation, forebyggelse og håndtering af mobning og nedværdigende behandling .....	5
Identifikation, forebyggelse og håndtering af uønsket seksuel opmærksomhed .....	7

---

<sup>1</sup> Disse retningslinjer tager udgangspunkt i Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne indgået mellem KL og KTO pr. den 1. april 2008 samt i Køge Kommunes MED-aftale, §20. Derudover ses retningslinjerne i sammenhæng med Køge Kommunes personalepolitiske grundlag og Køge Kommunes MED-aftale.

## **Identifikation, forebyggelse og håndtering af vold og trusler**

### **Vi vil ikke acceptere vold og trusler**

Derfor ønsker vi at fremme en god relation mellem borgere og medarbejdere, medarbejdere og ledere og medarbejdere imellem. Vi tager udgangspunkt i, at de fleste borgere, medarbejdere og ledere vil og kan den gode relation.

Vi vil sikre, at vores medarbejdere og ledere får kompetencer til at håndtere kolleger og borgere, der oplever sig i en afmagtssituation, og som derfor kan reagere uhensigtsmæssigt. Og vi vil være forberedt på at håndtere en trussel-/voldssituation med det samme og følge op på hændelsen med henblik på at forebygge gentagelser.

### **Hvordan definerer vi vold og trusler?**

- Ved fysisk vold forstås angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt. Fysisk vold kan forekomme som en enkeltstående hændelse eller gentagende episoder, og der kan både være tale om bevidste og ubevidste handlinger.
- Ved trusler om vold forstås f.eks. mundtlige og/eller digitale trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Eksempler på mundtlige og digitale trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.

### **Hvordan forebygger vi vold og trusler?**

Vi forebygger vold og trusler ved disse fire indsatser:

- På arbejdspladserne taler vi løbende om, hvordan arbejdet planlægges og udføres. Således fremmer vi et sundt arbejdsmiljø og minimere risikoen for fysiske samt psykiske belastninger og dermed dårligt helbred.
- Vi har særlig fokus på identifikation af vold og trusler i trivselsmålingen, som vi gennemfører hvert andet år.
- På de arbejdspladser, hvor der er risiko for udsættelse for vold og trusler fra borgere, udarbejder arbejdsmiljøgruppen / Lokal MED-udvalget / triogruppen i samarbejde med medarbejderne en handleplan for voldsforebyggelse. Handleplanen skal være lokalt forankret og tilpasset til den enkelte arbejdsplads' forhold og udfordringer.

- På de arbejdspladser, hvor der er risiko for udsættelse for vold og trusler fra borgere, drøftes tryghed og voldsrisiko efter konkret behov individuelt mellem leder og medarbejder. Dette med henblik på at bidrage til viden og handling, f.eks. i form af opkvalificering.

### **Hvordan håndterer vi vold og trusler?**

- Vi anmelder vold og trusler i vores forsikringssystem, Insubiz. Vold og trusler skal anmeldes som arbejdsulykke eller som krænkelse.
  - Enkeltstående volds- og eller trusselsituationer, der har påført medarbejderen fysisk eller psykisk personskade, anmeldes som en arbejdsulykke (med forsikringsbehandling).
  - Nærved-hændelser/episoder, der ikke har medført personskade anmeldes som en krænkelse (uden forsikringsbehandling). Sidstnævnte med henblik på evt. at blive anvendt ved erhvervs sygdoms erstatning.
- Hvis forholdene taler for det, kan vold og trusler politianmeldes med henblik på offererstatning<sup>2</sup> Vi er opmærksomme på, at der gælder en række undtagelser for offererstatning, og at dette aldrig erstatter anmeldelsen i forsikringssystemet.
- Vi tager hånd om medarbejdere som udsættes for trusler eller vold. Konkret kan leder visitere medarbejdere, der udsættes for vold og trusler til Køge Kommunes personalepolitiske ordninger; coaching eller psykologisk krisehjælp.
- Vi kortlægger mulige årsager samt mulige aflastnings- og løsningsforslag på kort og længere sigt ved oplevelser af trusler eller vold på arbejdspladsen. Konkret er det arbejdsmiljøgruppen, der følger op på anmeldelser af arbejdsulykker og krænkelse.
- Vi arbejder konstruktivt med voldsproblematikken og søger løsninger for den voldsramte og medarbejdergruppen.
- Vi er opmærksomme på, at alle medarbejdere har ansvar for:
  - at medvirke til at skabe klarhed om roller og ansvar i dialog med kolleger og leder
  - at melde uklarheder og konflikter ud i tide
  - at kontakte leder, arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant ved oplevelse af trusler eller vold.

---

<sup>2</sup> Ifølge "Vejledning om offererstatning i sager om forbrydelser mod plejepersonale, pædagoger, socialpædagoger, lærere og andre personalegrupper med særlige støtte- og omsorgsfunktioner mv." fra Justitsministeriet kan der søges om offererstatning hvis en person i forbindelse med sit arbejde har været udsat for en forbrydelse, der har medført personskade. Det er en betingelse for at kunne få erstatning efter loven, at der er tale om en strafbar handling, og at volden er forsætlig. Her skal nævnes, at det normalt ikke betragtes som forsætligt, hvis der er tale om reflekshandling eller modstand.

For at få erstatning efter offererstatningsloven skal forbrydelsen som udgangspunkt anmeldes til politiet inden 72 timer. Der kan dispenseres for kravet om politianmeldelse, såfremt der foreligger konkrete pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn over for den pågældende skadevoldende elev, patient, borger mv. Denne begrundelse udfærdiges i et notat.

## Fælles retningslinjer og lokale tilpasninger

De overordnede retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler er udarbejdet af Hoved MED-udvalget. Herfra skal de underliggende niveauer i MED-organisationen drøfte, om der er behov for at aftale mere specifikke retningslinjer med henblik på at tilpasse retningslinjerne til de lokale forhold og forankre dem lokalt.

## **Identifikation, forebyggelse og håndtering af mobning og nedværdigende behandling**

### **Vi vil ikke acceptere mobning og nedværdigende behandling**

Derfor har vi fokus på at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø og praktisere vores personalepolitiske pejlemærker om faglighed, åbenhed, ordentlighed, indflydelse og ansvar og vækst og udvikling.

Vi betragter mobning og nedværdigende behandling som et fælles anliggende, hvor vi taler om, hvordan vi skal omgås hinanden, og hvor vi siger til, hvis vi oplever eller ser noget, som ikke er i orden. Vi vil på den måde være forberedt på at håndtere en mobbesituation med det samme, hvis den opstår, og følge op på situationen med henblik på at forebygge gentagelser.

### **Hvordan definerer vi mobning og nedværdigende behandling?**

- Ved mobning forstås, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid - eller gentagne gange på grov vis - udsætter den/de samme person(er) for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.
- Ved nedværdigende behandling forstås enkeltstående eller systematisk latterliggørelse eller nedvurdering af f.eks. en persons job/arbejdsindsats/kompetence. Nedværdigende behandling kan også være på grund af f.eks. alder/køn/sexuel orientering/etnicitet/religiøs overbevisning.
- Mobning og nedværdigende behandling kan ske både mundtligt og digitalt.

### **Hvordan forebygger vi mobning og nedværdigende behandling?**

Vi forebygger mobning og nedværdigende behandling ved disse fem indsatser:

- På arbejdspladserne taler vi løbende om, hvordan arbejdet planlægges og udføres. Således fremmer vi et sundt arbejdsmiljø og minimere risikoen for fysiske samt psykiske belastninger og dermed dårligt helbred.
- Vi har særlig fokus på identifikation af mobning og nedværdigende behandling i trivselsmålingen, som vi gennemfører hvert andet år.
- Vi er opmærksomme på, at uløste konflikter kan føre til mobning, og derfor forebygger vi mobning ved, at ledelse og medarbejdere bidrager til at tale om uenigheder og til, at konflikter bliver løst.

- Hvor det er relevant drøftes mobning og nedværdigende behandling efter konkret behov individuelt mellem leder og medarbejder. Dette med henblik på at bidrage til viden og handling, f.eks. i form af dialogfremende foranstaltninger, tydeliggørelse af opgaver og ansvar el.lign.
- Vi finder, at arbejdsmiljøgruppen / triogruppen / Lokal MED-udvalget har en særlig opgave i at forebygge mobning, f.eks. ved at arbejde for, at der på arbejdspladsen er en god omgangstone, åbenhed om, hvad et godt arbejdsmiljø er samt tydelig rolle- og ansvarsfordeling.

### ***Hvordan håndterer vi mobning og nedværdigende behandling?***

- Vi tager hånd om medarbejdere, som oplever sig udsat for mobning eller nedværdigende behandling. Konkret kan leder visitere medarbejdere til Køge Kommunes personalepolitiske ordninger; coaching eller psykologisk krisehjælp.
- Vi arbejder konstruktivt med at fremme den gode omgangstone.
- Vi er opmærksomme på, at alle medarbejdere har ansvar for:
  - at medvirke til at skabe klarhed om roller og ansvar i dialog med kolleger og leder
  - at melde uklarheder og konflikter ud i tide
  - at kontakte leder, arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant ved oplevelse af mobning eller nedværdigende behandling.

### **Fælles retningslinjer og lokale tilpasninger**

De overordnede retningslinjer for forebyggelse af mobning og nedværdigende behandling er udarbejdet af Hoved MED-udvalget. Herfra skal de underliggende niveauer i MED-organisationen drøfte om der er behov for at aftale mere specifikke retningslinjer med henblik på at tilpasse retningslinjerne til de lokale forhold og forankre dem lokalt.

## **Identifikation, forebyggelse og håndtering af uønsket seksuel opmærksomhed**

### **Vi vil ikke acceptere uønsket seksuel opmærksomhed**

Vi vil have fokus på at gøre problemer med uønsket seksuel opmærksomhed synlige ved at skabe bevidsthed om problemerne. Vi finder det afgørende, at det er den enkelte, der oplever uønsket seksuel opmærksomhed, der definerer problemet. Vi er opmærksomme på, at der er meget stor forskel på uønsket seksuel opmærksomhed fra henholdsvis kolleger og leder og på uønsket seksuel opmærksomhed fra borgere. Vi er opmærksomme på, at størstedelen af problemerne med uønsket seksuel opmærksomhed relaterer sig til borgerkontakt, og at forebyggelse og håndtering af disse problemer ofte er parallelle med forebyggelse og håndtering af vold.

### **Hvordan definerer vi uønsket seksuel opmærksomhed?**

- Ved uønsket seksuel opmærksomhed forstås f.eks. uønskede berøringer, uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem, uønskede sjofle vittigheder og kommentarer, uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner, uønsket visning af pornografisk materiale el.lign.
- Uønsket seksuel opmærksomhed kan forekomme som en enkeltstående hændelse eller gentagende episoder, og der kan både være tale om bevidste og ubevidste handlinger.

### **Hvordan forebygger vi uønsket seksuel opmærksomhed?**

Vi forebygger uønsket seksuel opmærksomhed ved disse fem indsatser:

- På arbejdspladserne taler vi løbende om, hvordan arbejdet planlægges og udføres. Således fremmer vi et sundt arbejdsmiljø og minimere risikoen for fysiske samt psykiske belastninger og dermed dårligt helbred.
- Vi har særlig fokus på identifikation af uønsket seksuel opmærksomhed i trivselsmålingen, som vi gennemfører hvert andet år.
- Vi er opmærksomme på at fremme den gode omgangstone, der inkluderer fremfor at ekskludere.
- På de arbejdspladser, hvor der er risiko for uønsket seksuel opmærksomhed fra borgere, udarbejder arbejdsmiljøgruppen / Lokal MED-udvalget / triogruppen i samarbejde med medarbejderne en handleplan for forebyggelse af uønsket seksuel opmærksomhed. Handleplanen skal være lokalt forankret og tilpasset til den enkelte arbejdsplads' forhold og udfordringer.
- På de arbejdspladser, hvor der er risiko for uønsket seksuel opmærksomhed fra borgere, drøftes tryghed og risiko efter konkret

behov individuelt mellem leder og medarbejder. Dette med henblik på at bidrage til viden og handling, f.eks. i form af opkvalificering.

### **Hvordan håndterer uønsket seksuel opmærksomhed?**

- Vi tager hånd om medarbejdere som oplever uønsket seksuel opmærksomhed fra borgere ved, at leder kan visitere til Køge Kommunes personalepolitiske ordninger; coaching eller psykologisk krisehjælp.
- Vi tager hånd om medarbejdere, der oplever uønsket seksuel opmærksomhed fra kolleger / leder, ved at opfordre til at løse problemet lokalt i samarbejde med egen leder, TR eller AMR. Hvis dette ikke er muligt, opfordrer vi til at kontakte Personaleafdelingen (konkret arbejdsmiljøleder / juridisk konsulent) til håndtering af den konkrete hændelse/problematik. Henvendelsen vil blive behandlet efter juridiske principper om belysning og høring af alle relevante parter, hvorfor behandlingen ikke kan foregå anonymt.
- Vi anmelder uønsket seksuel opmærksomhed i vores forsikringssystem, Insubiz. Uønsket seksuel opmærksomhed kan anmeldes som arbejdsulykke eller som krænkelse.
  - Enkeltstående situationer, der har påført medarbejderen fysisk eller psykisk personskade, anmeldes som en arbejdsulykke (med forsikringsbehandling).
  - Nærved-hændelser/episoder, der ikke har medført personskade anmeldes som en krænkelse (uden forsikringsbehandling). Sidstnævnte med henblik på evt. at blive anvendt ved erhvervssygdomserstatning.

### Fælles retningslinjer og lokale tilpasninger

De overordnede retningslinjer for uønsket seksuel opmærksomhed er udarbejdet af Hoved MED-udvalget. Herfra skal de underliggende niveauer i MED-organisationen drøfte om der er behov for at aftale mere specifikke retningslinjer med henblik på at tilpasse retningslinjerne til de lokale forhold og forankre dem lokalt.