

Bilag 6: Retningslinje for Vold, Mobning og Chikane

Det vil vi!

Vi ønsker, at Brønderslev kommune skal være en udviklingsorienteret og attraktiv arbejdsplads, der sætter fokus på forebyggelse af Vold, Mobning og Chikane.

Brønderslev kommune anser vold og trusler for at være et fælles problem og et fælles ansvar.

Et overgreb mod en enkelt medarbejder bør behandles som et overgreb mod os som system, og alle bør deltage i at minimere problemet og hjælpe dem, det eventuelt går ud over.

Vi vil sikre tryghed og trivsel blandt kommunens medarbejdere.

Det er vores målsætning at skabe åbenhed og dialog omkring volds- og trusselsepisoder på kommunens arbejdspladser.

Herigennem opnå forbedringer i arbejdslivet samt øget tryghed, arbejdsglæde og livskvalitet for alle.

I forbindelse med udarbejdelse af Retningslinje for Vold, Mobning og Chikane har Hoved MED i deres overvejelser af definition lagt vægt på "Rammeaftale om Trivsel og Sundhed", som opererer med følgende definitioner:

- Vold, Mobning og Chikane er udtryk for uacceptabel adfærd fra en eller flere personer og kan antage mange forskellige former, hvoraf nogle er lettere at udpege end andre.
- Vold, Mobning og Chikane finder sted, når en eller flere medarbejdere eller ledere gentagne gange og bevidst udsættes for krænkelser, trusler og/eller ydmygelser i arbejdsrelaterede sammenhænge.
- Vold, herunder fysisk eller psykisk vold, finder sted, når en eller flere medarbejdere eller ledere angribes i arbejdsrelaterede sammenhænge.
- Vold, Mobning og Chikane kan udøves af en eller flere personer med det formål eller den virkning at krænke en medarbejders værdighed, hvilket påvirker vedkommendes helbred og/eller skaber et dårligt arbejdsmiljø.

Vi bruger Brønderslev kommunes Personalepolitiske værdier, når vi skal identificere, forebygge og håndtere Vold, Mobning og Chikane – se Bilag 4: Overordnet retningslinje for trivsel i Brønderslev Kommune.

Det gør vi!

Hvert 2. år gennemføres Trivselsundersøgelsen anonymt på alle arbejdspladser i Brønderslev Kommune, trivselsundersøgelsen laves ud fra samme spørgeskema i hele kommunen – Trivselsmeter.

Det er stabsenheden Organisation og Personales HR-team, der er tovholder på denne undersøgelse, som gennemføres i tæt samarbejde med arbejdsmiljøgrupperne i fagområderne.

Disse overordnede rammer er udarbejdet med henblik på, at den enkelte arbejdsplads selv definerer og formulerer en retningslinje til forebyggelse for Vold, Mobning og Chikane.

Det forventes derfor, at den enkelte arbejdsplads selv definerer og formulerer en retningslinje: Retningslinjen kan fx. tage udgangspunkt i i følgende:

- Alle Brønderslev Kommunes medarbejdere har ret til at blive behandlet med respekt og værdighed for at tilstræbe et arbejdsmiljø fri for Vold, Mobning og Chikane.
- Vold og trusler om vold fra brugere/klienter kan forekomme på visse arbejdspladser, men vold og trusler er ikke acceptable, og målet er at minimere og helt fjerne dette problem.
- Vold, Mobning og Chikane er et problem for arbejdspladsen, som ledelse og medarbejdere i fællesskab må håndtere. Tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter er

nøglepersoner i indsatsen for at forebygge, håndtere og identificere Vold, Mobning og Chikane.

- Registrer og indberet volds- og trusselsepisoder. Som udgangspunkt politianmeldes alle voldsepisoder. Nærmeste leder er i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten ansvarlig herfor.
- Drager læring af den enkelte volds- og trusselsepisode med henblik på forebyggelse.
- Vurderer volds og trusselsrisikoen og gennemfører forebyggende tiltag i overensstemmelse hermed.

Som supplement til disse retningslinjer har vi udarbejdet det efterfølgende 'Inspirationskatalog'.

Retningslinjen er drøftet og godkendt på MED-Hovedudvalgmødet den 17. marts 2010.

Retningslinjerne træder i kraft den 17. marts 2010.

Retningslinjen er gældende indtil parterne er enige om ændringer heraf.

Formand



Søren Steensen

Næstformand



Grete Andersen

Inspirationskatalog (vedr. vold, mobning og chikane)

Dette inspirationskatalog giver et indblik i, hvad Vold, Mobning og Chikane er, og inspiration til hvordan Lokaludvalg, ledere og medarbejdere kan identificere, forebygge og håndtere Vold, Mobning og Chikane.

Det er vigtigt at undgå, at Vold, Mobning og Chikane bliver gjort til et tabubelagt problem, som den enkelte kæmper med i det skjulte. Vold, Mobning og Chikane er et alvorligt, men ikke uløseligt problem, der kræver opmærksomhed og handling fra os alle. Forhåbentlig kan inspirationskataloget være med til at igangsætte en åben og fordomsfri debat om Vold, Mobning og Chikane, og føre til at vi i fællesskab kan forhindre Vold, Mobning og Chikane på alle Brønderslev Kommunes arbejdspladser.

Definition af Vold, Mobning og Chikane

Da definitionen af Vold, Mobning og Chikane opfattes forskelligt, vil dette inspirationskatalog tage udgangspunkt i pjecen "Undgå - Vold, Mobning og Chikane" fra KTO og KL og lade denne være rammen for, hvordan begrebet anvendes her:

- Vold, Mobning og Chikane er udtryk for uacceptabel adfærd fra en eller flere personer og kan antage mange forskellige former, hvoraf nogle er lettere at udpege end andre.
- Vold, Mobning og Chikane finder sted, når en eller flere medarbejdere eller ledere gentagne gange og bevidst udsættes for krænkelser, trusler og/eller ydmygelser i arbejdsrelaterede sammenhænge.
- Vold, herunder fysisk eller psykisk vold, finder sted, når en eller flere medarbejdere eller ledere angribes i arbejdsrelaterede sammenhænge.
- Vold, Mobning og Chikane kan udøves af en eller flere personer med det formål eller den virkning at krænke en medarbejders værdighed, hvilket påvirker vedkommendes helbred og/eller skaber et dårligt arbejdsmiljø.

Vigtige afgrænsninger:

- Ofrets oplevelse af handlingen er afgørende. En handling kan derfor godt være Vold, Mobning eller Chikane, selvom den der krænker, ikke har haft et bevidst ønske om at krænke.
- I aftalen dækker begrebet chikane andet og mere end seksuel chikane. Der kan fx også være tale om chikane i forhold til en persons køn, alder, etnisk baggrund eller religiøse overbevisning.
- Drøftelserne i MED-systemet behøver ikke at føre til en præcis definition af, om en given handling skal henføres som enten vold, mobning eller chikane. Det afgørende er, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvad man samlet set forstår ved begreberne, når de ses i forhold til arbejdspladsens konkrete relationer og arbejdsgange.

IDENTIFICERING AF VOLD OG TRUSLER OM VOLD

Forslag til procedurer, der kan identificere vold og trusler om vold:

- Måling af omfanget og karakteren af vold og trusler om vold. Målingerne skal indgå i APV kortlægningen.
- Systematisk registrering af episoder.
- Vurdering af i hvilken udstrækning voldsrisikoen er til stede på de enkelte arbejdspladser
- Løbende drøftelse af vold og trusler om vold på personalemøder.
- Opmærksomhed i dagligdagen blandt medarbejdere og ledelse på vold og trusler om vold.

Det kan blandt andet være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvor tit og hvordan skal målinger gennemføres, hvem skal have oplysningerne, og hvordan følges der op på dem.
- Hvordan registreres eventuelle episoder.
- Hvordan foretages risikovurderingen, hvor tit skal den gentages for at vurdere om foranstaltningerne er effektive.
- Hvordan drøftes vold og trusler om vold på personalemøder.
- At klæde ledere og medarbejdere på til at identificere vold og trusler om vold.

FOREBYGGELSE AF VOLD OG TRUSLER OM VOLD

Forslag til initiativer der kan forebygge vold og trusler om vold:

- Tilrettelæggelse af arbejdet.
- Arbejdspladsens fysiske indretning - herunder alarmer.
- Oplæring og instruktion, særligt for nye medarbejdere.
- Viden om og uddannelse indenfor vold og trusler om vold.
- Information og dialog om vold og trusler om vold.
- Klare retningslinjer for, hvordan man forholder sig i tilfælde af vold og trusler om vold.

Det kan blandt andet være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Sikring af nødvendig uddannelse af ledere og arbejdsmiljørepræsentanter, tillidsrepræsentanter og andre nøglepersoner i fx. samtaleteknik, konfliktforebyggelse, konfliktløsning og psykisk krisehjælp.
- Er der behov for særlig ekspertise til forebyggelse eller særlige ressourcepersoner.
- Er der procedurer og arbejdsgange, som medvirker til en øget risiko for vold og trusler om vold. Fx. ventetid, opbevarer medarbejdere kontantbeløb eller medicin, er kommunikationsformerne uhensigtsmæssige m.m.
- Er der behov for at ændre arbejdsgange eller arbejdspladsens fysiske indretning som en del af indsatsen mod vold og trusler om vold, og hvordan informeres om dette.
- Instruktion og oplæring i at udføre arbejdet på en farefri måde.

HÅNDTERING AF VOLD OG TRUSLER OM VOLD

Forslag til initiativer til håndtering af vold og trusler om vold:

- Procedurer, redskaber og metoder til håndtering af vold og trusler om vold.
- Hjælp til arbejdspladsen, herunder fx ekstern bistand til krisehjælp.
- Hjælp til skadelidte, herunder fx ekstern bistand til krisehjælp.
- Tilbud om støtte, herunder hjælp til at vende tilbage til arbejdet til medarbejder, som har været udsat for vold og trusler om vold.
- Der kan fx laves en pårørendeliste, så der altid er mulighed for kolleger eller leder at kontakte pårørende til skadelidte.

Det kan blandt andet være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvordan skal leder og medarbejdere og andre forholde sig i tilfælde af vold og trusler om vold.
- Håndtering af konkrete tilfælde af vold og trusler om vold.

- At tilkalde hjælp fra kollegaer, ledelse, vagtberedskab og politi og at hjælpe nødstedte kollegaer samt instruktion i disse procedurer.
- Rehabilitering af medarbejdere som har været udsat for vold og trusler om vold.
- Procedurer for anmeldelser til politiet og anmeldelser af arbejdsskader.

IDENTIFICERING AF MOBNING OG CHIKANE

Forslag til procedurer der kan identificere problemet:

- Måling af omfanget og karakteren af mobning og chikane. Målingerne skal indgå i APV-kortlægningen.
- Systematisk registrering af episoder og registrering af hvorvidt der er tale om interne episoder eller episoder forårsaget af "3. person".
- Løbende drøftelse af mobning og chikane fx ved MUS- samtaler og på personalemøder.
- Opmærksomhed i dagligdagen blandt medarbejdere og ledelse.

Det kan blandt andet være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvor tit og hvordan skal målingerne gennemføres, hvem skal have oplysningerne, og hvordan skal der følges op på resultaterne.
- Hvordan episoder registreres.
- Hvordan drøftelser om mobning og chikane inddrages i MUS-samtaler og på personalemøder.
- At klæde ledere og medarbejdere på til at identificere mobning og chikane.

FOREBYGGELSE AF MOBNING OG CHIKANE

Forslag til initiativer der kan forebygge mobning og chikane:

- Klare værdier og holdninger til mobning og chikane.
- Klare retningslinjer for hvordan man skal forholde sig i tilfælde af mobning og chikane.
- Viden om og uddannelse inden for mobning og chikane.
- Information og dialog om mobning og chikane.

Det kan blandt andet være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvordan kan det sikres, at alle medarbejdere kender arbejdspladsens værdier og holdninger om mobning og chikane.
- Hvordan leder og medarbejdere og andre skal forholde sig i tilfælde af mobning og chikane.
- Principper for behandling af klager og tilbud om bistand i form af rådgivning, mægling og støtte.
- Hvordan arbejdspladsen informerer om indsatsen og retningslinjerne om mobning og chikane.
- Nødvendig viden og uddannelse til at kunne forebygge og håndtere mobning og chikane.

HÅNDTERING AF MOBNING OG CHIKANE

Forslag til initiativer til håndtering af konkrete tilfælde af mobning og chikane:

- Procedurer, redskaber og metoder til håndtering af mobning og chikane.
- Hjælp til arbejdspladsen fx ekstern bistand til konflikthåndtering.
- Hjælp til skadelidte fx ekstern bistand til krisehjælp.
- Tilbud om støtte - herunder hjælp til at vende tilbage til arbejdet til medarbejdere, som har været udsat for mobning og chikane.

Det kan blandt andet være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvordan arbejdspladsen håndterer konkrete tilfælde af mobning og chikane.
- Hvordan undersøges klager over mobning og chikane.
- Hvordan søges løsninger i sager om mobning og chikane.
- Retningslinjer for eventuel brug af ekstern bistand til konflikthåndtering og krisehjælp.
- Retningslinjer for rehabilitering af medarbejdere, som har været udsat for mobning og chikane.
- Hvilke sanktioner skal gælde ved mobning og chikane.

MOBNING

Drilleri og sjov på arbejdspladsen er en ting – mobning noget helt andet.

Det er godt at have det sjovt med hinanden på arbejdspladsen – det er ofte tegn på, at der er et godt psykisk arbejdsmiljø.

Hvad er mobning?

Drilleri kan udvikle sig til mobning, når en eller flere koncentrerer sig om altid at ramme en person – og den det går ud over ikke syntes at kunne stoppe det eller forsvare sig mod det, der sker.

Nogle arbejdspladser kalder deres omgangstone rå, men kærlig. Det er vigtigt en gang imellem at tjekke, om alle er enige i, at tonen er god nok på arbejdspladsen, for også den rå og kærlige tone kan udarte sig til mobning.

Det kan være positivt med sjov og drilleri på arbejdspladsen, men ender det med at gå ud over enkelte – udarter det sig til mobning i stedet for.

Mobning kan gå ud over en person eller en gruppe:

1. Det kan være kollegaer, der lader det gå ud over hinanden.
2. Det kan være medarbejdere, der mobber chefen.
3. Det kan være chefen, der mobber medarbejder.

Det er mobning, når den enkeltes grænse mellem godmodigt drilleri og onskabsfuldt drilleri overskrides. Det er oftest sådan det foregår, når kolleger mobber hinanden. Endnu alvorligere er det, hvis et magtforhold bliver en del af mobningen. Det er det der sker, hvis en ansat udsættes for gruppepres, eller hvis det er chefen, der er mobberen.

Mobning sker med en vis regelmæssighed
Mobning sker over et længere tidsforløb
Mobning kan medføre nedsat arbejdsindsats og kan være meget belastende for helbredet.

Mobning foregår ikke kun mellem enkeltpersoner. Mobning smitter af på hele arbejdspladsen. En arbejdsplads, hvor mobning foregår, er en arbejdsplads med et dårligt psykisk arbejdsmiljø.

Hvorfor mobber man?

Der kan være mange årsager til, at man mobber:

- Den måde, arbejdet er organiseret på, kan give daglige irritationer.
- Frustrationer og stress i hverdagen der ikke bliver gjort noget ved.
- Virksomhedskulturen.
- Racediskrimination.
- Kønsdiskrimination.
- Religion.
- Personlige forhold.

Det kan være lettere både at forebygge og at gøre noget ved mobning, hvis man overvejer, hvorfor der mobbes.

Hvis man krænker andre om forhold om: Raceforskelle, kønsforskelle eller religiøse forskelle, er det direkte ulovligt.

Mobbbehandlinger kan f.eks. være at:

- Afskære andre fra informationer.
- Konsekvent genere andres udseende.
- Udelukke andre fra fællesskabet.
- Snakke højt om folk selv om de er til stede.
- Sætte rygter i søen om den mobbede.
- Sårende bemærkninger, skældud og latterliggørelse.
- Nedvurdering af ofrenes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence.
- En grovere form for mobning er, når personen trues fysisk, eller man går tæt på noget, der ligner ulykker/vold, når offeret er alene. Grov mobning kan i sådanne situationer kaldes for fysisk vold eller trusler herom.

Hvad kan arbejdspladsen gøre:

Udarbejde retningslinje for forebyggelse af mobning, hvori der ex. kan indgå følgende:

- Hvordan virksomheden forebygger mobning.
- Hvilke forholdsregler virksomheden har angående mobning.
- Et godt arbejdsmiljø og i denne sammenhæng, specielt hvordan omgangsformen og tonen i organisationen bør være.
- Hvordan arbejdspladsen (ledelsen og medarbejderne) definerer mobning – og klart tager afstand fra det.
- Regler og anvisninger på, hvordan arbejdspladsen forholder sig, hvis der opstår mobning
- Eksempler på, hvem de ansatte går til, og hvilken hjælp de kan få, hvis kolleger mopper samt retningslinjer for, hvad der gøres, og hvilken hjælp der kan fås, hvis det er chefen, der mobber.

Handlinger:

Hvem på arbejdspladsen - gør hvad? Hvornår?

Det er vigtigt, at arbejdspladsen informerer om retningslinjer, holdninger og hvordan der reageres på mobning fra virksomhedens side.

Hvad kan og bør lederen gøre:

Følg op på retningslinjer fx ved fælles normer og værdier for den adfærd, som forventes på arbejdspladsen og den adfærd, som ikke tolereres

Husk, du er medansvarlig, hvis du bare lader det ske. Det dur ikke at regne med, "at det klarer de selv", eller "jeg vil ikke blande mig".

Vær åben i MUS-samtalen, og lyt efter signaler på mobning

Ved trivselsmålingerne kortlægges det psykiske arbejdsmiljø, det er her vigtigt at følge op på eventuelle problemer

Hvad kan kolleger gøre:

Kan en medarbejder/kollega selv være skyld i mobningen? Jo, det er rigtigt, at en medarbejder/kollega kan virke utålelig at være sammen med, men så må problemet klares på en værdig måde og ikke ved mobning.

- Hvis du oplever, at en kollega mobber eller bliver mobbet, har du et medansvar for, at der bliver taget hånd om det.
- Et dårligt psykisk arbejdsmiljø, stress og frustrationer skaber grobund for mobning. Gå til din arbejdsmiljøgruppe med problemerne, måske ser de klarere, hvad der er årsagen til problemerne, end de der er involverede i mobningen.
- Ser du en kollega, der mobber og viser manglende tolerance overfor andre mennesker, så lad være med at hoppe med på vognen. Det handler ofte om kollegaens eget mindreværd eller egne frustrationer. Kan du opmuntre ham til sjovere ting at bruge tiden på? Støtte ham til at finde noget han er bedre til – end at mobbe
- Ser du en kollega, der bliver mobbet, kan det også handle om, at personen har mindreværdsfølelse. Det kan være et resultat af mobningen, men der kan også være andre års-

ger fx personlige problemer eller socialt belastende forhold. Kan du støtte og hjælpe? Eller give et skub, så vedkommende søger hjælp!

Hvad kan du selv gøre:

Det er ubehageligt at blive mobbet af andre. Det kan gå ud over helbredet, ligesom når man er stresset: Du kan få: Hovedpine – Mavebesvær – Søvnløshed. Har du allergi, kan det blive værret. Du kan også blive trist, angst eller deprimeret.

Det mest enkle er at reagere hurtigt, når du oplever mobning. Sørg for at bryde det, der er i gang. Det stiller krav til din personlige styrke, så du skal ikke vente, til det for alvor er gået ud over dit helbred og humør.

Vær opmærksom på, hvad der sker med dig fysisk og psykisk, så du ikke hjælper mobberen med at ødelægge dine ressourcer og din lyst til at arbejde.

Husk:

- Du skal holde modet oppe. Foretag dig noget, der gør dig i godt humør – gerne sammen med andre.
- Du skal kunne fungere socialt, så bliv ved med at se venner, dyrke sport osv.
- Du skal forblive sund og rask. Dvs. motion og sund kost. Er du fysisk i topform, er du også sværere at ramme psykisk.
- Uden hjælp fra andre går det ikke! Søg gode råd hos din tillidsrepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant, din leder eller hos venner.
- Søg selv mere information. Hvis du oplever at blive holdt udenfor, må du selv være opsøgende, selv om det kan være svært.
- Tal med mennesker du stoler på, lad dem være med til at bedømme situationen.
- Lad ikke kampen for retfærdighed blive dit eneste livsindhold!

LINKS:

www.personaleweb.dk

www.lederweb.dk

www.at.dk

www.arbejdsmiljoviden.dk

www.godarbejdslyst.dk

www.arbejdsmiljoweb.dk

www.psykiatrifonden.dk

www.forebygstress.dk

www.etsundtarbejdsliv.dk/Trusler_vold.aspx

www.arbejdsmiljoforskning.dk

www.godtarbejde.dk

www.voldsomudtryksform.dk

www.stopmobning.dk

www.voksenmobning.dk

www.sundhed.dk