



## **Del-politik for forebyggelse af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane**

## Indhold

<b>Del-politik for forebyggelse af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane</b> .....	<b>4</b>
<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>Holdning</b> .....	<b>4</b>
<b>Mål</b> .....	<b>4</b>
<b>Handling</b> .....	<b>4</b>
<b>Vejledning om forebyggelse af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane</b> .....	<b>6</b>
<b>Læsevejledning</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Definitioner</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Krænkeren</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Fysisk og psykisk vold</b> .....	<b>6</b>
Fysisk vold .....	6
Psykisk vold .....	6
Vold via digitale medier .....	7
<b>1.3 Krænkende handlinger</b> .....	<b>7</b>
Mobning .....	7
Seksuel chikane .....	8
<b>1.4 Helbredsmæssige reaktioner på vold</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5 Helbredsmæssige reaktioner på krænkende handlinger</b> .....	<b>8</b>
<b>1.6 Vold og krænkende handlinger i arbejdstiden</b> .....	<b>9</b>
<b>1.7 Vold udenfor arbejdstiden</b> .....	<b>10</b>
<b>1.8 Vold og krænkende handlinger på sociale medier</b> .....	<b>10</b>
<b>1.9 Handling og opfølgning efter en voldsepisode eller krænkende handling</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Registrering og anmeldelse</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Arbejdspladsvurdering (APV)</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 APV - Hvem gør hvad?</b> .....	<b>12</b>
.....	<b>12</b>
<b>2.3 Anmeldelse af vold og krænkende handlinger</b> .....	<b>13</b>
<b>2.4 Politianmeldelse</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Retningslinjer, ansvar og opgaver</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 Krav om retningslinjer</b> .....	<b>13</b>

<b>3.2 Krav om beredskabsplan .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 Leders ansvar og opgaver .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4 Det lokale MED-udvalgs ansvar og opgaver.....</b>	<b>15</b>
<b>3.5 Arbejdsmiljøgruppens ansvar og opgaver .....</b>	<b>15</b>
<b>3.6 Medarbejderens ansvar og opgaver .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Trivselsordning for medarbejdere.....</b>	<b>15</b>
Akut psykologisk krisehjælp .....	15
Forebyggende samtaler om trivsel .....	15
Job og trivsel for personalegrupper .....	15

# **Del-politik for forebyggelse af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane**

## **Indledning**

Det er Aabenraa Kommunes mission at skabe det gode liv for og med kommunens borgere. Det forudsætter, at kommunens medarbejdere aktivt indgår i opgaveløsningen, hvor vold og krænkende handlinger forebygges og håndteres på bedst mulige måde.

Aabenraa Kommunes del-politik for forebyggelse af vold og krænkende handlinger beskriver, hvilke målsætninger vi har for at forebygge og håndtere vold og krænkende handlinger i Aabenraa Kommune.

Politikken danner grundlag for kommunes Strategiplan for MED- og arbejdsmiljø. Fokus er at tænke fysisk og psykisk arbejdsmiljø ind i alle arbejdsmæssige sammenhænge. Del-politikken for forebyggelse af vold og krænkende handlinger er en delpolitik til den overordnede personalepolitik og understøtter de tilhørende værdier, intentioner og holdninger. Retningslinjerne kan bruges som opslagsværk i forbindelse med forebyggelse og håndtering af vold og krænkende handlinger.

## **Holdning**

I Aabenraa Kommune tolererer vi ikke, at vores medarbejdere bliver udsat for trusler, vold, uønsket seksuel opmærksomhed, chikane eller mobning. Vi ser det derfor som en fælles opgave blandt alle kommunens ledere og medarbejdere at forebygge, at medarbejdere bliver udsat for vold og krænkende handlinger.

## **Mål**

- At forebygge og mindske vold og krænkende handlinger både i og uden for arbejdsplads og arbejdstid
- At sikre tryghed og trivsel for alle medarbejdere
- At alle arbejdspladser arbejder systematisk med forebyggelse og håndtering af vold og krænkende handlinger.
- At alle arbejdspladser er omfattet af en beredskabsplan, der sikrer en fælles forståelse af og kendskab til, hvordan vi sammen forholder os og forebygger vold og krænkende handlinger
- At sikre at medarbejdere får akut psykologisk krisehjælp til bearbejdning af vold og krænkende handlinger

Målet er endvidere, at alle Lokale MED-udvalg, Personalemøder med MED-status og arbejdsmiljøgrupper skal:

- Drøfte, hvordan vold og krænkende adfærd forebygges på arbejdspladsen
- Udarbejde lokale retningslinjer for forebyggelse af vold og krænkende handlinger
- Udarbejde beredskabsplaner for håndtering af vold og krænkende handlinger

## **Handling**

- Alle arbejdspladser skal udarbejde arbejdspladsvurdering - og ved behov risikovurderinger - samt beredskabsplaner
- Medarbejdere der oplever vold og krænkende handlinger skal straks informere nærmeste leder, der iværksætter hjælpeforanstaltninger så hurtigt som muligt

- Arbejdsmiljøgruppen skal anmelde hændelsen som en krænkende handling eller arbejdsulykke
- Lederen skal, på baggrund af episodens karakter, vurdere og i givet fald foretage anmeldelse til politiet. Ved politianmeldelser orienteres den ansvarlige direktør i umiddelbar tilknytning til anmeldelsen. Den enkelte medarbejder kan også selv anmeldelse hændelsen til politiet.

I den efterfølgende vejledning defineres krænkende handlinger, ligesom redskaber og handlemuligheder til forebyggelse og håndtering af episoder udfoldes.

På Medarbejderportalen kan du finde mere information om forebyggelse og håndtering af vold og krænkende handlinger, værktøjer mv.

Du er altid velkommen til at kontakte Personaleafdelingen for vejledning og sparring.

# Vejledning om forebyggelse af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

## Læsevejledning

Vejledningen omhandler arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som en eller flere krænkere, udøver mod medarbejdere i Aabenraa Kommune. Volden kan forekomme i eller udenfor arbejdstiden. Vejledningen beskriver, hvordan arbejdspladserne kan forebygge, håndtere og leve op til arbejdsmiljølovgivningens regler om arbejdsrelateret vold og krænkende handlinger, både i og uden for arbejdstiden.

Delt op i fire afsnit:

1. Definitioner af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane
2. Registrering og anmeldelse
3. Retningslinjer, ansvar og opgaver
4. Forebyggende indsatser i Trivselsordningen for medarbejdere

Forebyggende initiativer findes på Medarbejderportalen.

## 1. Definitioner

### 1.1 Krænkeren

Betegnelsen "krænker" bruges i vejledningen som fælles betegnelse for de mennesker, som medarbejdere i Aabenraa Kommune kommer i kontakt med gennem deres arbejde. Krænkeren kan fx være: borgere, beboere, pårørende, brugere og elever. Krænkeren kan også være kolleger eller ledere. Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, der udøves af borgere betragter Arbejdstilsynet som vold i forbindelse med arbejdets udførelse.

### 1.2 Fysisk og psykisk vold

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter medarbejdere for angreb mod legemet, fremsætter trusler mod medarbejdere eller udøver anden krænkende adfærd, herunder chikane, over for medarbejdere. Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for og episoder med arbejdsrelateret vold.

Arbejdsrelaterede voldsepisoder betragtes som arbejdsulykker.

### Fysisk vold

Eksempler på fysisk vold kan være angreb mod kroppen i form af:

- Overfald
- Kvælningsforsøg
- Knivstik
- Spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse
- Kast med genstande
- Bid, niv, krads og spyt.

### Psykisk vold

Trusler, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder:

- Trusler på folks liv og velfærd
- Trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen

- Trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele

Eksempler på mundtlige 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.

### **Vold via digitale medier**

Digital chikane defineres som: *"En gentagen brug af mobiltelefoner, SMS, Messenger, e-mail, chat eller sociale medier samt blogs og hjemmesider til at chikanere, true eller skræmme nogen."*<sup>1</sup>

Psykisk vold kan også forekomme via sms, e-mail og hjemmesider. Psykisk vold via elektroniske medier benytter sig af de samme mekanismer som andre former for psykisk vold. Den påvirker ofrets selvfølelse og skaber angst og uro. Den elektroniske, psykiske vold kan virke stærkere – ikke mindst, hvis den er anonym, som mediet giver mulighed for.

### **1.3 Krænkende handlinger**

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, der opfattes som nedværdigende. Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet.

Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle. Krænkende handlinger i relation til arbejdet kan fx omfatte:

- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Sårende bemærkninger, blive råbt ad eller latterliggjort
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Nedvurdering af ansattes job, arbejdsindsats eller kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Ubehagelige drillerier
- Nedvurdering, fx på grund af alder, køn, kønsidentitet, seksuel orientering mv.<sup>2</sup>

Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central. Der kan være tale om en risiko både ved enkeltstående krænkende handlinger, der har en særlig grovhed, og ved krænkende handlinger, der har en vis varighed og hyppighed samt ved en kombination heraf.

### **Mobning**

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid - eller gentagne gange på grov vis - udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger. De krænkende handlinger er mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.

---

<sup>1</sup> [Arbejdsmiljøweb.dk](http://Arbejdsmiljøweb.dk)

<sup>2</sup> Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

Mobning adskiller sig fra andre måder at krænke på. Det er altid er den eller de samme personer eller grupper af personer, der systematisk udsættes for de krænkende

---

handlinger. Ligesom det ofte er den eller de samme personer, der udøver de krænkende handlinger.

### **Seksuel chikane**

Krænkende handlinger af seksuel karakter er al form for uønsket seksuel opmærksomhed og kan fx være:

- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Sjofle vittigheder og kommentarer
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner
- Visning af pornografisk materiale.<sup>3</sup>

Seksuel chikane er karakteriseret ved at fortsætte ud over det punkt, der for den enkelte er acceptabelt.

### **1.4 Helbredsmæssige reaktioner på vold**

Fysisk og psykisk vold kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner. De kan opstå, uanset om medarbejdere er kommet fysisk til skade eller ej. Alene oplevelsen af, at blive udsat for vold og krænkende handlinger, kan medføre følgende reaktioner:

#### **Helbredsmæssige reaktioner på vold**

Kropslige reaktioner: Hurtig hjertebanken, træthed, søvnproblemer, maveproblemer og overfølsomhed overfor pludselige lyde.

Følelsesmæssige reaktioner: Vrede, skyldfølelse, angst, irritabilitet, svækket selvtillid og magtesløshed.

Tanke og opmærksomhedsmæssige reaktioner: Uvirkelighedsfølelse, forvirring, hukommelsesbesvær og koncentrationsbesvær.

Adfærdsmæssige reaktioner: Panik, handlingsblokering, isolation og frygt for at være alene.

Reaktioner kan opstå umiddelbart, inden for den første uge eller længere tid efter episoden. De fleste mennesker vil opleve nogle reaktioner kort efter en voldsepisode. Hos nogle mennesker kommer reaktionerne først senere, og de pågældende kan fx i starten virke næsten upåvirkede af episoden.

### **1.5 Helbredsmæssige reaktioner på krænkende handlinger**

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, kan medføre reaktioner, der spænder fra svag uro og ængstelse til kronisk stress. Krænkende handlinger kan føre til alvorlige sygdomme som depression, posttraumatisk stressyndrom (PTSD) og hjertekarsygdomme.

---

<sup>3</sup> Bemærk, at listen ikke er udtømmende.



## Helbredsmæssige reaktioner på krænkende handlinger

Kropslige reaktioner: Hovedpine, maveproblemer, kvalme, allergiske reaktioner, muskelsmerter og besvimelse.

---

Psykiske reaktioner: Ængstelse, uro, følelse af usikkerhed, nervøsitet, fortvivelse, anspændthed, apati, manglende selvtillid, hukommelses- og koncentrationsproblemer, irritabilitet og aggressivitet.

Adfærdsmæssige reaktioner: Passivitet, rastløshed, søvnløshed, nedsat arbejdsevne, isolation fra kolleger, sygefravær, ønsker om at forlade arbejdspladsen og opsigelse. De nævnte reaktioner er advarselssignaler, som arbejdspladsen bør være opmærksom på. At være vidne til krænkende handlinger kan også indebære en helbredsmæssig risiko. Vidner kan opleve stresssymptomer som fx nedsat stemningsleje, søvnproblemer og udbrændthed.

### 1.6 Vold og krænkende handlinger i arbejdstiden

Hvis en medarbejder udsættes for vold eller krænkende handlinger skal det altid tages alvorligt. Krænkende handlinger kan opleves forskelligt af medarbejdere. Det er vigtigt at arbejdspladsen rummer og forholder sig til dette dilemma.

Et eksempel på en krænkende handling: *"Den demente borger på et plejehjem berører under hjælp til personlig hygiejne en medarbejder på brysterne. Medarbejderen når at afværge den seksuelle berøring med hånden og påvirkes ikke af dette. Dagen efter sker det samme, men kollegaen når ikke at afværge berøringen og føler sig meget krænket af hændelsen.*

### **Forebyggelse og håndtering af hændelsen:**

Medarbejderen der føler sig krænket henvender sig umiddelbart efter hændelsen til nærmeste leder eller AMR, der sammen med medarbejderen udarbejder en anmeldelse af

den krænkende handling i SafetyNet. Medarbejderen opfordres til at booke forebyggende

samtaler om trivsel gennem Trivselsordningen for at tale hændelsen igennem. Arbejdsmiljøgruppen udarbejder handlingsplaner for at forebygge at hændelsen sker igen. Hele personalegruppen drøfter de forebyggende indsatser fra handlingsplanen for på den måde at skabe læring af hændelsen på hele arbejdspladsen.

Vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, er en uacceptabel adfærd, som må ophøre med det samme. Hvis der er sket vold eller krænkende handlinger følges arbejdspladsens retningslinjer og beredskabsplaner

#### **1.7 Vold udenfor arbejdstiden**

Arbejdsgiveren har også pligt til at forebygge arbejdsrelateret vold, der foregår uden for arbejdstiden. Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, forebygges.

Dette er relevant for arbejdspladser, hvor medarbejdere udfører et arbejde, der kan medføre risiko for at blive udsat for arbejdsrelateret vold, trusler og anden krænkende adfærd uden for arbejdstid. Det kan være arbejdspladser, hvor der i forvejen er risiko for vold i arbejdstiden fx, hvor der arbejdes med mennesker, der er udadreagerende, eller hvor der udføres kontrol- eller myndighedsopgaver.

Hvis der er en risiko for, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, har arbejdsgiveren endvidere pligt til at sikre, at der fastlægges retningslinjer for og vejledes i, hvordan medarbejderne på en hensigtsmæssig måde kan håndtere tilløb til og episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

#### **1.8 Vold og krænkende handlinger på sociale medier**

Vold og krænkende handlinger kan også foregå på internettet eller på sociale medier, hvis krænkelsen udspringer af medarbejderens ansættelsesforhold. En medarbejder, der chikaneres på internettet, skal straks orientere nærmeste leder der kan yde hjælp og støtte til at drøfte sagen og forklare, hvordan sagen gribes an. Dette kan fx være psykologhjælp gennem Trivselsordningen. Det er vigtigt, at nærmeste leder tydeligt tilkendegiver, at arbejdsgiveren tager ansvaret for situationen, og at der handles offensivt over for den person, der udøver chikanen.<sup>4</sup>

#### **1.9 Handling og opfølgning efter en voldsepisode eller krænkende handling**

En løbende og effektiv forebyggelse af vold og krænkende handlinger er et vigtigt beredskab til at forebygge vold og krænkende handlinger fordi det skaber klarhed og trykthed samt holder sygefraværet nede. Forebyggelse og håndtering af vold og

<sup>4</sup> [Chikane af medarbejdere på sociale medier](#)

krænkende handlinger er et fælles ansvar der styrkes af dialog, hvor målet er fælles forståelse og indsats mod vold og krænkende handlinger.

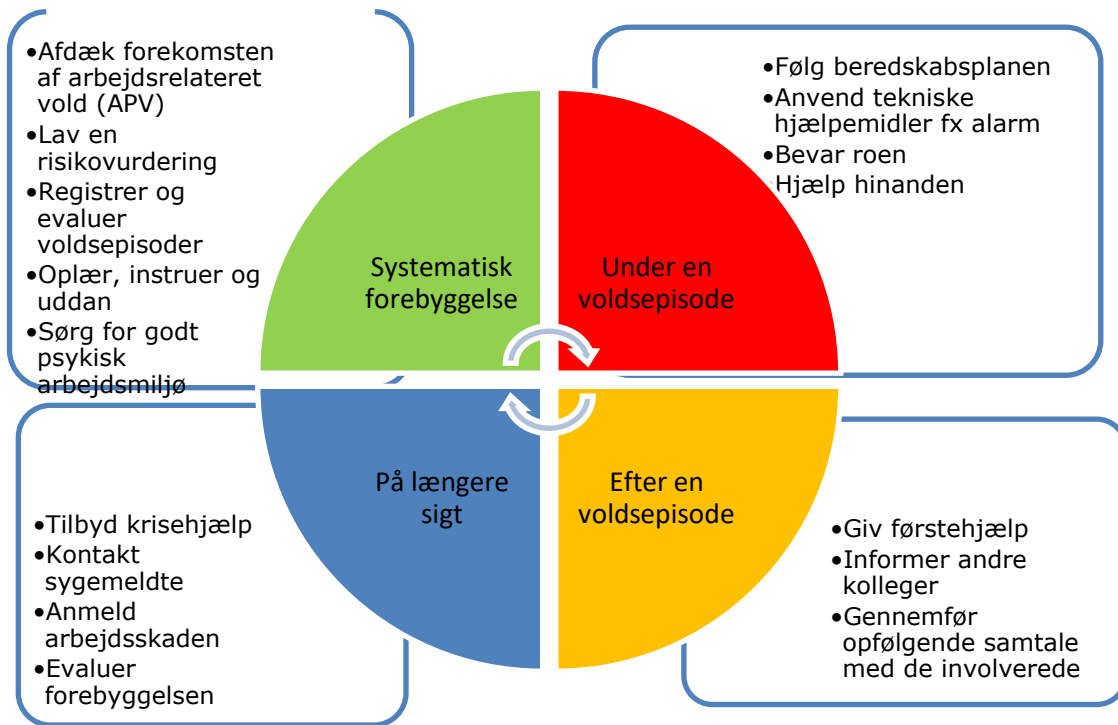
Der kan være mange årsager til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane. Det kan fx være:

- U hensigtsmæssig organisering af arbejdet, fx i form af for høje, modsatsrettede eller uklare krav
- Mangelfuld information og kommunikation.
- Uretfærdig forskelsbehandling
- Manglende konstruktiv problemløsning og håndtering af konflikter
- Håndtering af forandringer i arbejdet, fx ny teknologi, ændrede funktioner og roller, fusioner og nedlæggelse af afdelinger.
- Uklare værdier og normer for adfærd på arbejdspladsen.

De personer, der er involveret i krænkende handlinger, vil ofte opleve årsagerne forskelligt. Derfor er det vigtigt at høre alle parter udsagn.

Nedenstående figur viser, hvordan arbejdspladsen kan arbejde systematisk med forebyggelse og håndtering af vold og krænkende handlinger.

---



## 2. Registrering og anmeldelse

### 2.1 Arbejdspladsvurdering (APV)

Arbejdspladsvurdering (APV) er en kortlægning af arbejdsmiljøet, som følges op af en beskrivelse af problemerne, en handlingsplan og en plan for opfølgning på problemerne. Formålet med en APV er at finde ud af, om der er risiko for at blive syg, nedslidt eller kommer til skade på arbejdet. Dermed er APV et vigtigt redskab til forebyggelse af arbejdsmiljømæssige problemstillinger. APV er en lovpligtig proces, som skal gennemføres hvert 3. år, samt hvis der sker væsentlige ændringer i arbejdsforholdene. I Aabenraa Kommune udarbejdes der løbende APV'er.

Læs mere om regler og rammer for APV her([LINK](#))

#### En APV består af fem dele:

- Kortlægning af arbejdsmiljøforholdene (Hvor er der problemer og hvem rammer de?).
- Analyse af problemerne (hvad er det helt præcist, der er galt og hvor alvorligt er problemet?).
- En handlingsplan for arbejdsmiljøet (prioritering af opgaverne. Hvad er vigtigst at gøre hér og nu og hvad kan vente til de alvorligste problemer er løst?).
- En plan for, hvordan der skal følges op (hvordan skal problemerne løses? Får vi gjort, hvad vi aftaler? Og har det virke og er problemet løst?).
- En kortlægning af arbejdspladsens sygefravær (er der forhold på arbejdspladsen, der kan medvirke til fraværet?).

### 2.2 APV - Hvem gør hvad?

Det er arbejdsmiljølederens pligt at sørge for, at lovens krav om APV bliver holdt. Arbejdsmiljøgruppen skal lægge rammerne for arbejdet med APV og fx afgøre, hvilke opgaver medarbejdere skal løse, og hvilke opgaver der skal løses af arbejdsmiljørepræsentanten og lederen.

Hent værktøjer APV her. ([LINK](#))

### **2.3 Anmeldelse af vold og krænkende handlinger**

Vold og krænkende handlinger kan medføre en arbejdsskade enten i form af en arbejdsulykke eller en erhvervssygdom.

Formål med anmeldelse af vold, trusler og krænkende handlinger:

Der sikres med en registrering dokumentation for, at hændelsen er sket. Anmeldelse er vigtig viden til fremadrettet forebyggelse.

### **Ingen sygefravær på grund af hændelsen**

Vold og krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane anmeldes som krænkende handlinger i SafetyNet, hvis der ikke er sygefravær forbundet med hændelsen. Medarbejderen der har været udsat for vold eller krænkende handlinger kan til enhver tid ændre anmeldelsen til en arbejdsulykke ved henvendelse til Personalekontoret. Anmeldelsesfristen er senest 1 år efter hændelsen.

### **Sygefravær på grund af hændelsen**

Hvis der er sygefravær på grund af vold eller krænkende handlinger herunder mobning og seksuel chikane skal hændelsen anmeldes som en arbejdsulykke i SafetyNet. Anmeldelsesfristen er senest 5 dage<sup>5</sup> efter at arbejdsulykken er sket.

Læs mere om anmeldelse af arbejdsulykker og krænkende handlinger her ([LINK](#))

### **2.4 Politianmeldelse**

Der er mulighed for at foretage politianmeldelse i de konkrete tilfælde, hvor der er en formodning om, at der er tale om overtrædelse af straffeloven. Der skal i den forbindelse ikke tages stilling til om skadevolder er strafegnet. Den vurdering ligger ved Politiet og domstolene.

Leder har muligheden for at foretage politianmeldelse, men har ikke pligten til det. Omvendt kan en medarbejder ikke modsætte sig en politianmeldelse, hvis ledelsen skønner det er nødvendigt. Medarbejderen kan også selv politianmelde en hændelse, hvilket lederen ikke kan modsætte sig.

---

## **3. Retningslinjer, ansvar og opgaver**

### **3.1 Krav om retningslinjer**

Hoved MED-udvalget i Aabenraa Kommune har besluttet den overordnede Del-politik for forebyggelse og håndtering af vold og krænkende handlinger. Med afsæt i dem skal de enkelte lokale MED-udvalg eller Personalemøde med MED-status udarbejde lokale retningslinjer der afspejler arbejdspladsens virkelighed og kultur.

Den gode retningslinje er nem at forstå, nem at administrere og indeholder:

---

<sup>5</sup> Overfor Arbejdstilsynet er anmeldelsesfristen 9 dage

- Hvad er formålet?
- Hvem er omfattet?
- Præcist beskrevet, hvad der er aftalt?
- Hvilket udvalg er retningslinjen aftalt i?
- Hvornår er aftalen indgået?
- Opsigelse
- Evaluering<sup>6</sup>

Retningslinjen skal indeholde en beskrivelse af:

- Hvordan I forebygger vold og krænkende handlinger
- Hvad I gør, hvis I bliver udsat for vold og krænkende handlinger
- Hvad I gør, hvis jeres kollega bliver udsat for vold og krænkende handlinger
- Hvordan I følger op på episoder med vold og krænkende handlinger
- Hvornår og hvordan I får fat i professionel hjælp
- Har I brug for hjælp til at arbejde med krænkende handlinger?

6 gode grunde til at have retningslinjer:

- Den viser, at arbejdspladsen tager afstand fra vold og krænkende handlinger
- Den sender et signal om, at arbejdspladsen i fællesskab tager hånd om vold og krænkende handlinger
- Den indeholder arbejdspladsens fælles mål for, hvordan vold og krænkende handlinger forebygges
- Den gør det klart for alle, hvem der har ansvar for hvad, før, under og efter en voldsepisode eller krænkende handling
- Den giver større tryghed i mødet og omgangen med borgere
- Den er et redskab til at øge og udvikle den faglige kvalitet i arbejdet.

### 3.2 Krav om beredskabsplan

En beredskabsplan er systematisk plan for, hvem der gør hvad hvornår, hvis der opstår vold eller krænkende handlinger på arbejdspladsen. Planen skal være kendt af alle medarbejdere – også vikarer, studerende og nye ansatte.

[Se skabelon til udarbejdelse af en beredskabsplan på medarbejderportalen her](#)

---

### 3.3 Leders ansvar og opgaver

Det er lederens ansvar, at der udarbejdes en skriftlig APV. APV'en skal omfatte en vurdering af, om der forekommer krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane i forbindelse med arbejdet.

Hvis Trivselsundersøgelsen, der i Aabenraa Kommune gennemføres hvert andet år viser at der forekommer vold eller krænkende handlinger på arbejdspladsen skal arbejdsmiljøgruppen udarbejde en psykisk APV samt handleplan på problemstillingen i SafetyNet.

Lederen er ansvarlig for at medarbejderen eller medarbejdergruppen for den nødvendige hjælp og støtte i tilfælde af vold og krænkende handlinger. Lederen er ansvarlig for at vold og krænkende handlinger anmeldes i SafetyNet. Selve

---

<sup>6</sup> Undervisningsmateriale fra MED-uddannelsen, Parternes Uddannelses Fællesskab (PUF)

anmeldelsen kan uddelegeres til AMR, der foretager dette i samarbejde med medarbejderen.

### **3.4 Det lokale MED-udvalgs ansvar og opgaver**

Det lokale MED-udvalg har ansvaret for at udarbejde lokale retningslinjer og beredskabsplaner for arbejdspladsen. Det lokale MED-udvalg har medansvar for at forebygge og skabe læring på hele arbejdspladsen med udgangspunkt i de handlingsplaner arbejds miljøgruppen udarbejder i forhold til vold og krænkende handlinger.

Som en del af beredskabsplanen for håndtering af vold og krænkende handlinger kan der udarbejdes "ambulancebreve" på alle medarbejdere, hvor der fx står kontaktoplysninger på nærmeste pårørende mv.

[Læs mere om ambulancebreve og opbevaring af personfølsomme data her \(LINK\)](#)

### **3.5 Arbejds miljøgruppens ansvar og opgaver**

På arbejdspladser, hvor der er konstateret krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, skal ledelsen, arbejds miljøgruppen og medarbejdere drøfte konkrete forebyggende handlinger, og forhindre at det sker igen. Det er arbejds miljøgruppens ansvar at informere hele arbejdspladsen om de forebyggende handlinger.

Det anbefales, at arbejds miljøgruppen inddrager TR i dialogen om forebyggelse og håndtering af vold og krænkende handlinger.

### **3.6 Medarbejderens ansvar og opgaver**

Alle medarbejdere er ansvarlige for et sundt og sikkert arbejds miljø herunder at informere nærmeste leder eller AMR om risikoen for vold eller krænkende handlinger både i et forebyggende perspektiv, eller hvis ulykken er sket.

## **4. Trivselsordning for medarbejdere**

Vold og krænkende handlinger kan opstå på alle arbejdspladser. I Aabenraa Kommunes Trivselsordning kan alle medarbejdere og arbejdspladser gøre brug af de forebyggende indsatser samt akut psykologisk krisehjælp.

### **Akut psykologisk krisehjælp**

Opstår der et akut behov for psykologisk krisehjælp, er det vigtigt at tage sig af de implicerede medarbejdere hurtigst muligt. Akut psykologisk krisehjælp tilbydes både individuelt og til personalegrupper.

### Forebyggende samtaler om trivsel

Alle medarbejdere kan booke en tid til en forebyggende samtale om trivsel på arbejdspladsen. Formålet er at afklare og afhjælpe arbejdsrelaterede forhold, som fx: mobning, chikane, reaktioner på forandringer, samarbejde eller konflikter.

### Job og trivsel for personalegrupper

Facilitering af processer omkring fx:

- Forebyggelse og håndtering af krænkende adfærd, sygefravær, stress mv.
- Samarbejde og relationel koordinering
- Kommunikation og konfliktforebyggelse

Læs mere om Trivselsordningen og andre forebyggende initiativer [her](#)