

# VOLD, MOBNING OG CHIKANE

Identifikation, forebyggelse og håndtering



**REDAKTIONSGRUPPE**

Regionernes Lønnings-  
og Takstnævn (RLTN)  
og Sundhedskartellet

**GRAFISK DESIGN**

prik

**TRYK**

Jørn Thomsen A/S





# FORORD

## Vi accepterer ikke vold, mobning og chikane

Regionernes medindflydelses- og medbestemmelsessystem har fået pligt til at drøfte og aftale retningslinjer for en samlet indsats, der identificerer, forebygger og håndterer problemer med vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

Vi tror, det har stor værdi, at ledelse og medarbejdere sammen drøfter og udarbejder retningslinjer for indsatsen mod vold, mobning og chikane på de regionale arbejdspladser. Det er vores håb, at denne vejledning giver inspiration og konkret vejledning til dette vigtige arbejde.

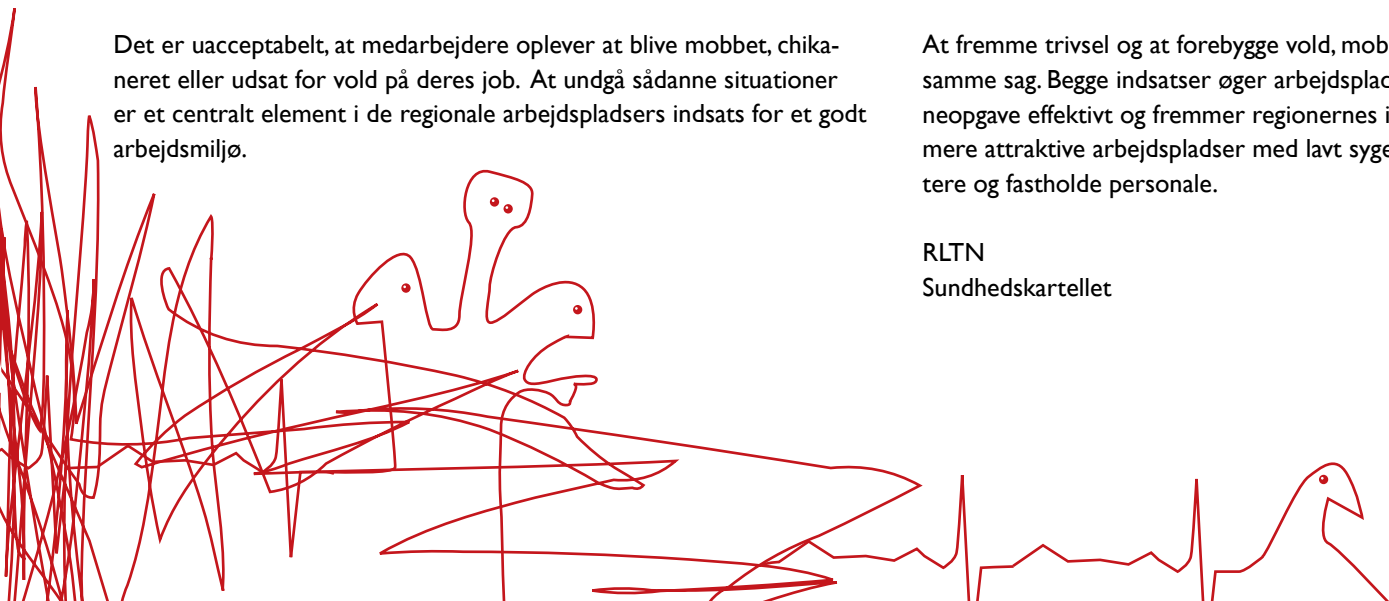
Det er uacceptabelt, at medarbejdere oplever at blive mobbet, chikaneret eller udsat for vold på deres job. At undgå sådanne situationer er et centralt element i de regionale arbejdspladseres indsats for et godt arbejdsmiljø.

Et af de vigtigste kendetegn ved en velfungerende arbejdsplads er gensidig respekt. Blandt kollegaer på alle niveauer på arbejdspladsen. Og mellem medarbejdere og eksempelvis patienter, brugere og pårørende.

De menneskelige omkostninger er store for medarbejdere og ledere, der udsættes for vold, mobning og chikane. Også for arbejdspladsen som helhed kan det have ødelæggende følger, hvis vold, mobning og chikane forekommer. Der er derfor store gevinster ved at styrke og udvikle de forhold på arbejdspladsen, som forebygger vold, mobning og chikane.

At fremme trivsel og at forebygge vold, mobning og chikane er to sider af samme sag. Begge indsatser øger arbejdspladsens evne til at løse sin kerneopgave effektivt og fremmer regionernes indsats for at udvikle endnu mere attraktive arbejdspladser med lavt sygefravær og evne til at rekruttere og fastholde personale.

RLTN  
Sundhedskartellet



## Derfor denne vejledning

En ny aftale om trivsel og sundhed stiller en række krav til regionernes medindflydelses- og medbestemmelsessystem. Et centralt element er at etablere retningslinjer for arbejdspladsernes samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer, der knytter sig til vold, mobning og chikane på arbejdspladsen. Retningslinjerne skal også tage højde for vold, mobning og chikane fra eksempelvis patienter, brugere og pårørende.

Samtidig forpligter en EU-aftale alle virksomheder til at have en "tydelig erklæring" om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres. Regionerne skal altså tydeligt give udtryk for en klar holdning om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres.

### Hvem skal gøre det?

Det er regionens øverste medindflydelses- og medbestemmelsesudvalg (HovedMED), som skal aftale retningslinjerne for den samlede indsats. På arbejdspladser uden et MED-udvalg med ansvar for arbejdsmiljøarbejdet skal indsatsen koordineres med sikkerhedsorganisationen.

HovedMED kan beslutte, at de lokale MED-udvalg skal udfylde HovedMEDs retningslinjer. Det kan være en god ide. Det forankrer indsatsen lokalt og sikrer, at den tilpasses de konkrete forhold på den enkelte arbejdsplads.

Retningslinjerne fastlægges ud fra de almindelige regler i rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse.

### Tidsplan

Retningslinjerne skal være udarbejdet senest den 1. april 2010. Er HovedMED ikke senest denne dato blevet enige om et sæt retningslinjer, skal ledelsen fastlægge retningslinjer på området og tydeligt give udtryk for en klar holdning om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres ("erklæringen").

Hvis regionen allerede har en politik og procedurer, som lever op til kravene i aftalen og protokollatet, kan regionen efter en drøftelse i HovedMED beslutte at lade denne være dækkende for de nye krav.

## Hvad er formålet?

Arbejdsgiverens pligt til at beskytte medarbejderne mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen er defineret i arbejdsmiljølovgivningen.

Formålet med de nye krav til indsatsen mod vold, mobning og chikane er:

- Øge opmærksomhed og viden blandt arbejdsgivere, medarbejdere og deres repræsentanter om vold, mobning og chikane på arbejdspladsen
- Give arbejdsgivere, medarbejdere og deres repræsentanter på alle niveauer retningslinjer for, hvordan de identificerer, forebygger og håndterer problemer med vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

Mange regionale arbejdspladser har allerede en velfunderet og effektiv indsats mod vold, mobning og chikane, men det nye krav om at udarbejde retningslinjer er en god anledning for ledelse og medarbejdere til at drøfte, hvordan arbejdspladsen opfatter og håndterer disse problemer og at overveje at revidere eksisterende procedurer.

## Følger

At blive udsat for vold eller mobbet og chikaneret kan skade helbredet både psykisk og fysisk.

Reaktionerne er individuelle og kan antage mange forskellige former. De psykiske følgevirkninger kan være depression, angst, nervøsitet og reduceret selvværd. De fysiske reaktioner kan eksempelvis være søvnløshed og impotens.

Skadevirkningerne kan være både alvorlige og langvarige. Både mobning, chikane, vold og trusler om vold kan påføre ofrene langvarig stress, posttraumatisk stress, kroniske psykiske lidelser, langtidsfravær og kan resultere i, at de mister deres job. Også vidner til vold og voldstrusler kan reagere stærkt på oplevelsen.

## Hvor stort er problemet?

Mobning og chikane:

8,3 % af alle danske lønmodtagere har været udsat for mobning i løbet af det seneste år. Det viste en undersøgelse fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) i 2005. Syv ud af ti af de mobbede angiver, at de er blevet mobbet af kolleger. Tre ud af ti er blevet mobbet af en leder. En lille del har følt sig mobbet af klienter, kunder og patienter.

| Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for |        |
|---|--------|
| <b>mobning på din arbejdsplads?</b>                   |        |
| Ja, dagligt   | 0,5 %  |
| Ja, ugentligt   | 1,1 %  |
| Ja, månedligt   | 0,5 %  |
| Ja, af og til   | 6,2 %  |
| Nej   | 91,7 % |
| <b>Hvis ja, fra hvem?</b>                             |        |
| (flere svar mulige)                                   |        |
| Kolleger  | 71,5 % |
| En leder  | 32,4 % |
| Underordnede  | 6,0 %  |
| Klienter/kunder/patienter                             | 11,3 % |
| Kilde: NFA 2005                                       |        |



Vold:

Knap 4 % har været udsat for fysisk vold på deres arbejde i løbet af det seneste år, viser samme undersøgelse fra NFA. Knap 8 % har været udsat for trusler om vold. I næsten alle tilfælde kommer volden og truslerne fra klienter, kunder og patienter.

| Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for |        |   |
|---|--------|---|
| <b>trusler om vold på din arbejdsplads?</b>           |        | <b>fysisk vold på din arbejdsplads?</b> |
| Ja, dagligt   | 0,3 %  | 0,03 %                                  |
| Ja, ugentligt   | 0,7 %  | 0,3 %                                   |
| Ja, månedligt   | 0,6 %  | 0,3 %                                   |
| Ja, af og til   | 6,3 %  | 3,3 %                                   |
| Nej   | 92,2 % | 96,1 %                                  |
| <b>Hvis ja, fra hvem?</b>                             |        |   |
| (flere svar mulige)                                   |        |   |
| Kolleger  | 1,9 %  | 1,5 %                                   |
| En leder  | 1,1 %  | 0,8 %                                   |
| Underordnede  | 1,5 %  | 1,5 %                                   |
| Klienter/kunder/patienter                             | 92,5 % | 96,2 %                                  |
| Kilde: NFA 2005                                       |        |   |



Det varierer meget, i hvilket omfang forskellige jobgrupper oplever problemerne. Især offentligt ansatte er udsat for vold og trusler om vold. Blandt andet plejepersonale på hospitaler og personale på døgninstitutioner.



Tabellerne nedenfor er fra samme undersøgelse og viser, hvor mange, indenfor forskellige offentlige grupper, der havde været udsat for trusler om vold og vold indenfor et år. Den sorte streg i tabellerne viser gennemsnittet for alle jobgrupper. Skalaen går fra 0 til 100 procent.

### Trusler om vold udvalgte offentlige grupper



| Jobgruppe                             | Gn. | Gn. alle | Antal svar |
|---------------------------------------|-----|----------|------------|
| Bibliotekarer og museumsfolk          | 0   |          | 20         |
| Chefer, offentligt ansatte            | 0   |          | 21         |
| Rengøringsassistenter                 | 0   |          | 47         |
| Dagplejere                            | 2   | -        | 49         |
| Fuldmægtige, offentligt ansatte       | 4   | -        | 26         |
| Fysio- og ergoterapeuter              | 5   | -        | 22         |
| Kontorassistenter, offentligt ansatte | 7   | -        | 104        |
| Pædagogmedhjælpere                    | 7   | -        | 41         |
| Pædagoger, daginstitution             | 9   | -        | 100        |
| Buschauffører                         | 14  | -        | 21         |
| Folkeskolelærere                      | 15  | -        | 118        |
| Sygeplejersker                        | 17  | -        | 110        |
| Socialrådgivere                       | 21  | -        | 28         |
| Plejepersonale, plejehjem             | 24  | -        | 45         |
| Omsorgsmedhjælpere                    | 26  | -        | 61         |
| Plejepersonale, hjemmepleje           | 28  | -        | 39         |
| Plejepersonale, hospital              | 41  | -        | 22         |
| Pædagoger, døgninstitution            | 44  | -        | 68         |
| Politifolk og fængselspersonale       | 50  | -        | 20         |

Kilde: NFA 2005

### Fysisk vold udvalgte offentlige grupper



| Jobgruppe                             | Gn. | Gn. alle | Antal svar |
|---------------------------------------|-----|----------|------------|
| Bibliotekarer og museumsfolk          | 0   |          | 20         |
| Chefer, offentligt ansatte            | 0   |          | 21         |
| Dagplejere                            | 0   |          | 49         |
| Fuldmægtige, offentligt ansatte       | 0   |          | 25         |
| Fysio- og ergoterapeuter              | 0   |          | 22         |
| Rengøringsassistenter                 | 0   |          | 47         |
| Kontorassistenter, offentligt ansatte | 1   | -        | 103        |
| Socialrådgivere                       | 4   | -        | 28         |
| Buschauffører                         | 5   | -        | 21         |
| Pædagogmedhjælpere                    | 7   | -        | 41         |
| Folkeskolelærere                      | 8   | -        | 118        |
| Pædagoger, daginstitution             | 8   | -        | 99         |
| Politifolk og fængselspersonale       | 10  | -        | 20         |
| Sygeplejersker                        | 13  | -        | 110        |
| Omsorgsmedhjælpere                    | 15  | -        | 61         |
| Plejepersonale, hjemmepleje           | 15  | -        | 39         |
| Plejepersonale, plejehjem             | 20  | -        | 45         |
| Plejepersonale, hospital              | 32  | -        | 22         |
| Pædagoger, døgninstitution            | 32  | -        | 68         |

Kilde: NFA 2005

## Om vold, mobning og chikane

Det er vigtigt, at MED-systemet i forbindelse med udarbejdelse af retningslinjer drøfter definitionen på vold, mobning og chikane. At fastlægge en fælles definition vil hjælpe til at gøre det tydeligt for både ledelse og medarbejdere, hvad organisationen forstår ved begreberne, og hvad det betyder for forholdene på arbejdspladsen.

Aftale om trivsel og sundhed 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 og 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.

Disse definitioner stammer fra den europæiske aftale om vold og chikane. De er lidt forskellige fra definitionerne i den danske arbejdsmiljølovgivning, men der er ikke tale om væsentlige ændringer.

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 bevidst ønske om at krænke
- I aftalen dækker begrebet chikane andet og mere end seksuel chikane. Der kan også være tale om chikane i forhold til eksempelvis en persons køn, alder, etniske 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 arbejds gange.

## Sådan opstår problemerne

Vold, mobning og chikane kan potentielt foregå på alle arbejdspladser og berøre alle medarbejdere, uanset arbejdspladsens størrelse, aktivitetsområde og ansættelsesform. I praksis er det dog ikke alle arbejdspladser og alle medarbejdere, der får disse problemer ind på livet. I nogle medarbejdergrupper og sektorer er risikoen større end i andre.

Vold, mobning eller chikane kan forekomme mellem medarbejdere indbyrdes, mellem leder og medarbejdere, eller den opstår i relationen mellem medarbejder og borger.

### Mobning og chikane

Der kan være mange årsager til mobning og chikane, og ofte vil der være tale om et samspil af flere årsager. Disse kan have rod i den enkeltes arbejde, organisatoriske og ledelsesmæssige forhold eller i samspillet med kollegaer, ledere eller borgere. Når det gælder især seksuel chikane, kan også kønsrollemønstre og normer for seksuel kommunikation have betydning for, hvornår og hvordan chikanen opstår.

Både mobber og mobbeoffer har ofte vanskeligt ved selv at komme ud af det destruktive mønster. De har brug for, at andre træder til og opstiller spilleregler for, hvordan man omgås hinanden på arbejdspladsen. Det giver lederen en central opgave. Samtidig er det meget vigtigt, at kollegaer ikke er passive vidner til mobning. Som medarbejder skal man tage aktivt del i at komme problemerne til livs.

Den bedste tilgang til mobning på arbejdspladsen vil ofte være at gøre mobning til et fælles problem uden at bringe den konkrete sag i fokus.

### Vold og trusler om vold

Især medarbejdere med direkte borgerkontakt oplever vold og trusler. Borgere kan reagere voldsomt i mødet med repræsentanter for offentlige myndigheder, navnlig hvis de selv befinder sig i en udsat situation.

Vold og trusler om vold opstår oftest i situationer, hvor borgeren føler frustration, aggression eller nedværdigelse. Det kan også være et middel til at opnå eksempelvis penge eller medicin.

Døgninstitutioner og hospitaler er derfor regionale arbejdspladser, hvor der er særlig risiko for, at personale kan blive udsat for vold eller trusler.

Derimod er det yderst sjældent, at vold opstår internt blandt medarbejderne eller mellem ledere og medarbejdere på arbejdspladserne.

## “Erklæring” – en klar holdning

En ny aftale på EU-niveau mellem de europæiske arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer fastslår, at “enterprises need to have a clear statement outlining, that harassment and violence will not be tolerated”.

Det betyder, at regionen tydeligt skal give udtryk for en klar holdning om, at vold, mobning og chikane på de regionale arbejdspladser ikke tolereres. En sådan holdning skal formuleres skriftligt. Den kan enten udtrykkes selvstændigt eller som en del af regionens personalepolitik. Det sker efter inddragelse af HovedMED i henhold til rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse kapitel 2. Regionens holdning kan tillige gengives i MED-udvalgets retningslinjer om vold, mobning og chikane.

Formålet med “erklæringen” er at understrege regionens forpligtelser.

Regionens klare holdning til vold, mobning og chikane vil også kunne underbygges af andre værdier. Det kan eksempelvis være at:

- Alle regionens 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 er ikke acceptabelt, og målet er at minimere og helt fjerne dette
- Vold, mobning og chikane er et organisatorisk problem, som regionen som arbejdsgiver forpligter sig til at håndtere
- Nøgelpersoner som tillids- og sikkerhedsrepræsentanter skal være med til at forebygge, håndtere og identificere vold, mobning og chikane.

## Udformning af retningslinjer

Regionernes MED-system skal aftale retningslinjer for den samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere vold, mobning og chikane.

I den proces er det vigtigt at være opmærksom på, at problemerne har forskellig karakter alt efter, hvem der udøver volden, mobningen eller chikane. Det er derfor vigtigt, at HovedMED drøfter og i de overordnede retningslinjer fastlægger, i hvilket omfang retningslinjer skal fastlægges centralt, og i hvilket omfang det er mere hensigtsmæssigt at uddelegere til de lokale MED-udvalg, som er tættere på de konkrete problemstillinger på de enkelte arbejdspladser.

Inspiration til MED-systemets arbejde med at drøfte og fastlægge retningslinjerne, sæt fokus på:

1. Indholdet af retningslinjerne
2. Roller og ansvar i indsatsen
3. Opfølgningen på retningslinjerne.

### 1. Indholdet af retningslinjerne

Retningslinjerne skal beskrive den samlede indsats for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

At forebygge og håndtere vold, mobning og chikane forudsætter kendskab til problemernes omfang. Det er nødvendigt at identificere, hvor, hvornår, hvordan og hvorfor vold, mobning eller chikane optræder på arbejdspladsen. Det kan eksempelvis afdækkes via kortlægninger og dialogmøder.

Et dialogmøde vil samtidig have en forebyggende effekt. Og det vil også i sig selv virke forebyggende at formulere klare retningslinjer for håndteringen. Det vil give et fokus, som bidrager til at tage eventuelle problemer i opløbet.

Det konkrete indhold i retningslinjerne kan med fordel opsplittes i to. Et afsnit om mobning og chikane og et afsnit om vold og trusler om vold.

Det skyldes, at mobning og chikane ofte vil skulle forebygges og håndteres med andre midler end vold og trusler.

#### a) Mobning og chikane

Forslag til initiativer, der kan **identificere** problemet:

- Måling af omfanget og karakteren af mobning og chikane. Målingerne skal indgå i APV-kortlægningen.
- Systematisk registrering af episoder
- Løbende drøftelse af mobning og chikane ved eksempelvis MUS-samtaler og på personalemøder
- Opmærksomhed i dagligdagen blandt medarbejdere og ledelse.

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

- Hvor tit og hvordan målinger skal gennemføres, hvem skal have oplysningerne, og hvordan 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.

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 indenfor mobning og chikane
- Information og dialog om mobning og chikane.

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

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



En generel forbedring af det psykiske arbejdsmiljø og trivslen kan også reducere mobning og chikane og kan blandt andet omfatte:

- Valgmuligheder og indflydelse på udførelsen af arbejdet
- Hverken for store eller for små krav i arbejdet
- Færre monotone og gentagne arbejdsopgaver
- Information om målsætninger, planlægning og eventuelle forandringsprocesser
- Ledelsesudvikling
- Klare beskrivelser af roller og opgaver
- Løbende opbakning og konstruktiv feedback fra ledelse og kollegaer.

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, eksempelvis ekstern bistand til konflikthåndtering
- Hjælp til skadelidte, eksempelvis 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 idé at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvordan arbejdspladsen håndterer konkrete tilfælde af mobning og chikane
- Hvordan undersøges klager over mobning og chikane
- Inddragelse af de involverede i en sag om 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.

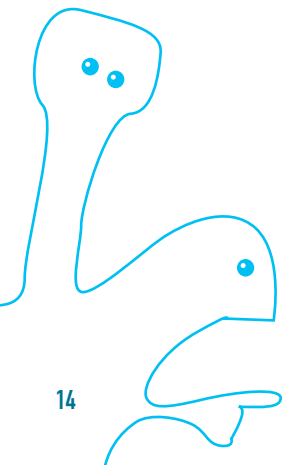
Aftalen om trivsel og sundhed fastlægger, at en passende procedure for håndtering af de konkrete sager, skal bygge på følgende grundlæggende principper:

- Det er i alle parter interesse at skride frem med fornøden diskretion for at beskytte alle involveredes værdighed og privatliv
- Der må ikke videregives oplysninger om den pågældendes sag til parter, der ikke er involveret i sagen
- Klager skal undersøges konkret og behandles uden unødigt ophold
- Alle de involverede parter har ret til en saglig og fair behandling
- Klager bør være underbygget af udførlige oplysninger.
- Falske anklager tolereres ikke og kan medføre disciplinære tiltag
- Om nødvendigt ekstern bistand.



#### *b) Vold og trusler om vold*

Mobning og chikane på en arbejdsplads kan glide over i trusler eller vold. Men vold og trusler forekommer sjældent i relationen mellem medarbejdere eller mellem medarbejdere og ledere, og mindre grelle tilfælde kan bedst håndteres som beskrevet under retningslinjer for mobning og chikane. Følgende anvisninger omhandler derfor primært vold og trusler om vold fra personer, som ikke er ansat på arbejdspladsen, herunder patienter, brugere og pårørende.



Forslag til initiativer, 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 idé 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, og 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.

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

- Tilrettelæggelsen 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 idé at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Sikring af nødvendig uddannelse af ledere, sikkerhedsrepræsentanter, tillidsrepræsentanter og andre nøglepersoner i eksempelvis 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. Herunder ventetid, opbevarer medarbejdere kontantbeløb eller medicin, er kommunikationsformerne uhensigtsmæssige
- 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 farefri måde.

En generel forbedring af det psykiske arbejdsmiljø og trivslen kan også reducere vold og trusler om vold. Se blandt andet på:

- Arbejdstid og arbejdstempo
- Beslutningskrav. Kræver arbejdet, at medarbejderen tager hurtige eller komplicerede beslutninger
- Læringskrav. Hvilken viden og færdigheder kræver arbejdsopgaverne
- Er der klare beskrivelser af roller og opgaver
- Er der forudsigelighed i arbejdet, tryk på arbejdspladsen. Eksempelvis når der sker omorganiseringer.



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 eksempelvis ekstern bistand til konflikthåndtering
- Hjælp til skadelidte, herunder eksempelvis ekstern bistand til krisehjælp
- Tilbud om støtte, herunder hjælp til at vende tilbage til arbejdet til medarbejdere, som har været udsat for vold og trusler om vold.

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


- Hvordan skal ledere 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 kolleger, ledelse, vagtberedskab og politi og at hjælpe nødstedte kolleger. 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.

Aftalen om trivsel og sundhed fastlægger, at en passende procedure for håndtering af de konkrete sager, skal bygge på følgende grundlæggende principper:

- Det er i alle parter interesse at skride frem med fornøden diskretion for at beskytte alle involveredes værdighed og privatliv
- Der må ikke videregives oplysninger om den pågældendes sag til parter, der ikke er involveret i sagen
- Klager skal undersøges konkret og behandles uden unødigt ophold
- Alle de involverede parter har ret til en saglig og fair behandling
- Klager bør være underbygget af udførlige oplysninger.
- Falske anklager tolereres ikke og kan medføre disciplinære tiltag
- Om nødvendigt ekstern bistand.







Forslag til elementer i en procedure for håndtering af vold og trusler om vold:

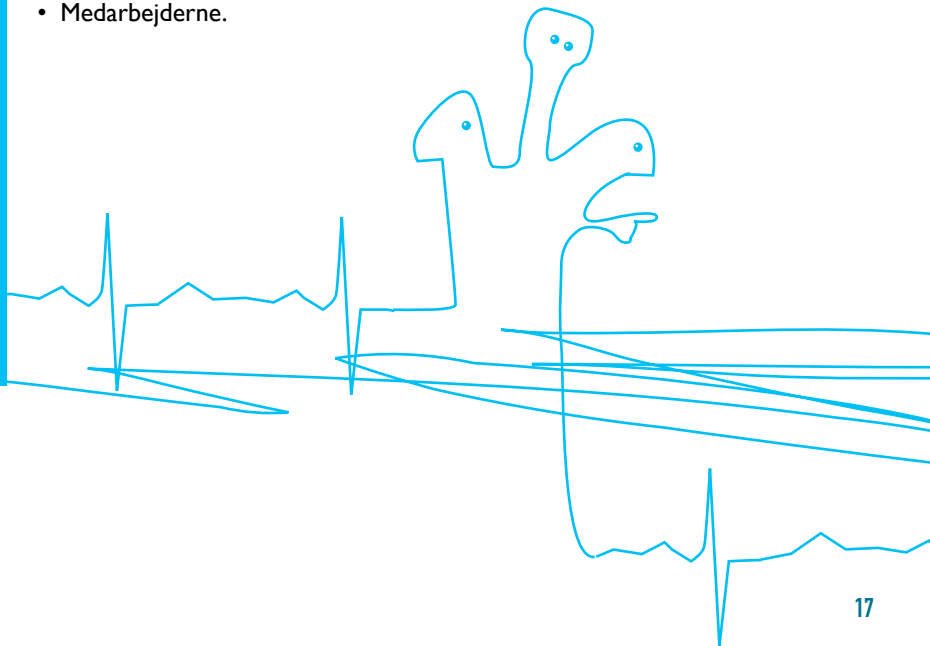
- Kollegial psykisk førstehjælp samt støtte og mulighed for at tale ud om sine oplevelser. Både for den skadelidte og eventuelle arbejdskolleger, som har overværet hændelsen
- Skadelidte efterlades ikke alene de første timer efter hændelsen
- Lægelig og psykologisk behandling af medarbejdere, som har været udsat for stærkt chokerende hændelser.
- Information til arbejdsgiver, arbejdsleder eller anden aftalt person, så aftalte tiltag kan sættes i gang
- Information til sikkerhedsorganisationen, så hændelsen undersøges og forebyggende foranstaltninger drøftes
- Anmeldelse af arbejdsulykker som følge af vold og trusler om vold efter gældende regler
- Medarbejderne informeres ved mere alvorlige volds-episoder, så de indbyrdes og sammen med lederen kan drøfte episoden
- Inddragelse af Arbejdstilsynet og politiet i eventuel ændring af kriseplaner, når der har været konkrete volds-sager.

## 2. Roller og ansvar i indsatsen

Retningslinjerne skal beskrive den samlede indsats på alle niveauer for arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere vold, mobning og chikane.

Når HovedMED drøfter og fastlægger retningslinjerne, er det vigtigt at tage stilling til, hvilke roller og opgaver alle aktører har i forhold til indsatsen mod vold, mobning og chikane. De relevante aktører er:

- HovedMED
- De lokale MED-udvalg
- Regionens øverste ledelse
- Den daglige ledelse
- Sikkerhedsrepræsentanter
- Tillidsrepræsentanter
- Medarbejderne.





En drøftelse af roller og opgaver i indsatsen skal gøre det klart, hvem der gør hvad. Det kan være:

*HovedMED:* Udarbejder retningslinjer samt overvåger og sikrer, at de er effektive

*De lokale MED-udvalg:* Sørger for lokal udfyldning og udmøntning af retningslinjerne efter beslutning i HovedMED

*Regionens øverste ledelse:* Giver indsatsen mod vold, mobning og chikane opmærksomhed og prioritering

*Den daglige ledelse:* Sikrer, at hverdagens indsats mod vold, mobning og chikane fungerer

*HR- og Arbejdsmiljøstaben:* Kan bidrage med udvikling af metoder og uddannelsesstilbud til ledere og medarbejdere

*Tillidsrepræsentanter og sikkerhedsrepræsentanter:* Samarbejder med hinanden og ledelsen om at løse problemer med vold, mobning og chikane

*Medarbejderne:* Deltager i udviklingen af hverdagens indsats mod vold, mobning og chikane. Eksempelvis ved at sige fra, når de er vidner til konkrete mobbeepisoder.

### 3. Opfølgning på retningslinjerne om vold, mobning og chikane

Ud over at medvirke til at fastlægge retningslinjerne er det HovedMED's opgave at overvåge de vedtagne retningslinjer og at revidere dem, hvis det er nødvendigt for at sikre, at de er effektive.

Ved fastlæggelsen af retningslinjerne skal HovedMED derfor drøfte, hvilke procedurer der skal gælde for at overvåge og revidere retningslinjerne. Det bør også fremgå af retningslinjerne, hvordan de lokale MED-udvalg og HovedMED gensidigt holder hinanden orienteret om erfaringerne med de aftalte retningslinjer.

Det kan blandt andet være en god idé at drøfte, hvordan MED-systemet kan følge udviklingen med henblik på at evaluere og sikre, at retningslinjerne er effektive nok.

## Samspil med lovgivningen

En række love og bestemmelser har betydning, når det handler om vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

Der kan ikke aftales en retsstilling, som er ringere for den krænkede person eller øvrige involverede end den retsstilling, der følger af lovgivningen. Aftalen om trivsel og sundhed indeholder derfor bestemmelser, som supplerer lovgivningen og er målrettet de konkrete forhold.

Eksempler på relevant lovgivning er:

- Arbejdsmiljøloven med tilhørende bekendtgørelser, herunder om arbejdets udførelse
- Straffeloven omfatter enhver form for vold, dvs. både begået af klienter, patienter og blandt medarbejdere, både i arbejdstiden og ikke relateret til arbejdet
- Offererstatningsloven giver mulighed for at søge erstatning hvis man har været udsat for en overtrædelse af straffeloven ved vold eller trusler om vold
- Lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet
- Forvaltningsloven – blandt andet partshøring i forbindelse med sagsbehandling i den offentlige forvaltning, herunder afgørelser i personalsager.

Nedenfor er nærmere redegjort for visse af de krav, som følger af arbejdsmiljøloven:

### *MED/sikkerhedsorganisation og arbejdspladsvurdering*

På arbejdspladser med konstateret mobning eller seksuel chikane skal ledelsen og medarbejderne – eksempelvis via MED/sikkerhedsorganisationen – drøfte konkrete foranstaltninger til at håndtere mobning og seksuel chikane. Medarbejderne skal endvidere informeres om planlagte og vedtagne foranstaltninger. Arbejdspladsvurderingen skal omfatte en vurdering af, om der forekommer mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen.

På arbejdspladser, hvor der forekommer voldsepisoder, skal MED/sikkerhedsorganisationen drøfte mulige foranstaltninger til forebyggelse af vold og risiko for vold, og informere medarbejderne om planlagte og truffene foranstaltninger. Vurdering af voldsrisikoen i forbindelse med arbejdets udførelse skal udgøre en del af arbejdspladsvurderingen.

### *Instruktion*

Arbejdsgiveren skal sørge for, at hver enkelt medarbejder, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed, får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på farefri måde. Ved arbejde med kendt voldsrisiko er det især vigtigt med tilpasset instruktion, uddannelse og information om forhold, som har betydning for voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. Nye medarbejdere har et særligt behov for instruktion.

### *Særligt sårbare grupper*

I arbejdsmiljølovgivningen er der fastlagt specielle regler for særligt sårbare grupper. Unge under 18 år må ikke beskæftiges med arbejde, der indebærer en særlig risiko for vold, medmindre den unge arbejder sammen

med en person over 18 år. Gravide og ammende skal beskyttes mod farer, som er særlige alvorlige for dem. På arbejdspladser med særlig voldsrisiko må det derfor vurderes, hvornår der er behov for særlige foranstaltninger for at beskytte den gravide.

#### *Undersøgelse og registrering af tilfælde, udarbejdelse af statistik*

MED/Sikkerhedsudvalget skal sikre undersøgelse af årsagerne til ulykker, sundhedsskader og tilløb hertil og sikre, at der bliver gennemført foranstaltninger, der kan forhindre gentagelse. MED/Sikkerhedsudvalget skal en gang årligt udarbejde en samlet oversigt over ulykker og sundhedsskader i virksomheden.

#### *Anmeldelse af ulykker og arbejdsbetingede lidelser*

Ulykker og arbejdsbetingede lidelser skal anmeldes til Arbejdstilsynet efter gældende regler.

## Værktøjskassen

### **Love, bekendtgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet**

- Lov om arbejdsmiljø
- Bekendtgørelse om arbejdets udførelse særlig relevant er § 9a
- Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker mv. til Arbejdstilsynet
- Bekendtgørelse om lægers og tandlægers pligt til at anmelde arbejdsbetingede lidelser til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen
- At-vejledning D.4.2 Mobning og seksuel chikane. Marts 2002
- At-meddelelse nr. 4.08.4 Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. Februar 1997
- Arbejdsmiljøloven og tilhørende bekendtgørelser samt Arbejdstilsynets vejledninger findes på [www.at.dk](http://www.at.dk)
- Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur samler og formidler viden og information om arbejdsmiljøforhold i Europa – [www.osha.europa.eu/fop/denmark/da/](http://www.osha.europa.eu/fop/denmark/da/)
- Faktablad 23 Mobning på arbejdspladsen
- Faktablad 24 Vold på arbejdspladsen.

## **Vejledninger og andre materialer fra BAR (branchearbejdsmiljørådene)**

- Vejledning om vold og kriseberedskab, BAR Finans/Offentlig Kontor & Administration
- Vejledning om vold og voldsforebyggelse, BAR Finans/Offentlig Kontor & Administration
- Mødepakke om vold og voldsforebyggelse, BAR Finans/Offentlig Kontor & Administration
- Vold – en faglig udfordring, BAR Social & Sundhed (studerende og elever i praktik)
- Vold og trusler på sygehuse, BAR Social & Sundhed
- Mobbefri zone, BAR Social & Sundhed
- Styrkespillet, BAR Social & Sundhed
- Mobning, BAR Finans/Offentlig Kontor & Administration
- Alle vejledninger fra ovenstående BAR findes som pdf udgaver på [www.arbejdsmiljoweb.dk](http://www.arbejdsmiljoweb.dk) – her findes også temasider om mobning, vold og trusler
- En værktøjskasse om mobning, BAR Service & Tjenesteydelser, 2002 [www.bar-service.dk](http://www.bar-service.dk)
- En værktøjskasse om konflikthåndtering, BAR Service & Tjenesteydelser, 2009 [www.bar-service.dk](http://www.bar-service.dk).

## **Hjemmesider**

- [www.godtarbejde.dk](http://www.godtarbejde.dk) – Arbejdsmiljørådet står bag kampagnen 'Godt arbejde!', der består af en hjemmeside og 12 tv-programmer om arbejdsmiljø. Et af temaerne er vold og trusler
- [www.arbejdsmiljoviden.dk](http://www.arbejdsmiljoviden.dk) – Videntcenter for Arbejdsmiljø – har bl.a. tema om mobning, chikane og vold, samarbejde og konflikter
- [www.voksenmobning.dk](http://www.voksenmobning.dk) – hjemmeside fra HK/PRIVAT med information om mobning og chikane – og inspiration til at arbejde med problemet
- [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) – Sundhed.dk er det offentlige sundhedsvæsen på internettet. Bag hjemmesiden står Danske Regioner, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, KL og Danmarks Apotekerforening. Søg på artikler om mobning eller vold på arbejdspladsen
- [www.arbejdsmiljoweb.dk](http://www.arbejdsmiljoweb.dk) – fælles hjemmeside for de tre branchearbejdsmiljøråd Social & Sundhed – Finans/Offentlig Kontor & Administration samt Undervisning & Forskning
- [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk) – en indsats koordineret af Socialt Udviklingscenter SUS for at forebygge vold på bl.a. kommunale arbejdspladser, mange litteraturhenvisninger
- [www.stopmobning.dk](http://www.stopmobning.dk) – en indsats koordineret af Socialt Udviklingscenter SUS for at reducere mobning og dens skadevirkninger, mange litteraturhenvisninger
- [www.arbejdsmiljoforskning.dk](http://www.arbejdsmiljoforskning.dk) – hjemmeside for Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA), bl.a. undersøgelse fra 2005 af danske lønmodtageres psykiske arbejdsmiljø, herunder vold og mobning.

## Anden litteratur

- Krisehjælp – hvordan? Jensen, C. og J.O. Riis Kommunernes Landsforening, Amtsrådsforeningen, Københavns og Frederiksberg Kommuner samt Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte (KTO). 1998. [www.personaleweb.dk/04Z4420480](http://www.personaleweb.dk/04Z4420480)
- Ingen skal finde sig i sexchikane på arbejdspladsen, HK-Danmark, 1999
- Vi finder os ikke i sex-chikane – en håndbog for tillidsrepræsentanter og ansatte i afdelingerne, HK-Danmark, 1999
- Mobning – en HK-håndbog om når voksne mobber, HK-forbundet, december 2001
- Sygeplejerskers arbejdsmiljø, trivsel og helbred (SATH) – Vold og trusler om vold, DSR og AMI (NFA), maj 2004
- Personalepolitisk undersøgelse 2004 – Ansatte i kommuner og amter, Gallup-undersøgelse for Det Personalepolitiske Forum, 2004  
[www.personaleweb.dk/syspub/upload/publication/attachment/Rapport\\_2004\\_-\\_kommuner\\_og\\_amter.doc](http://www.personaleweb.dk/syspub/upload/publication/attachment/Rapport_2004_-_kommuner_og_amter.doc)
- Hver femte oplever vold på arbejdspladsen – undersøgelse af FTF-medlemmernes psykiske arbejdsmiljø, iværksat af FTF og udarbejdet af Jørgen Møller Christiansen, CASA, november 2006, [www.ftf.dk](http://www.ftf.dk)
- Vold på arbejdspladsen – 4 publikationer, FOA, juni 2008  
Fakta og information  
Forebyggelse  
Når skaden er sket  
Undersøgelse af vold blandt FOA's medlemmer.



Regionale arbejdspladser skal iværksætte en række konkrete initiativer, der gavner trivsel og sundhed. Det er aftalt mellem Regionernes Lønnings- og Takstnævn (RLTN) og Sundhedskartellet ved overenskomstfornyelsen i 2008.

Aftalen indebærer blandt andet:

- Trivselsmåling mindst hvert tredje år
- Øget indflydelse på egne arbejdsforhold
- Opmærksomhed på natarbejde
- Konkrete sundhedsfremmende initiativer
- Sammenhæng mellem ressourcer og arbejdsmængde
- Årlig sygefraværstatistik på institutionsniveau
- Sygefraværssamtaler ved længerevarende sygefravær
- Handlingsplaner i forbindelse med arbejdspladsvurderinger
- At identificere, forebygge og håndtere stress
- At identificere, forebygge og håndtere vold, mobning og chikane.

RLTN og Sundhedskartellet har besluttet, at udarbejde fælles vejledning som hjælp og inspiration til de regionale arbejdspladser arbejde med at implementere aftalen. Vejledningen er udmøntet i fire selvstændige pjecer. De omhandler: Trivsel; sundhed; sygefravær; vold, mobning og chikane.

Aftalen ændrer ikke ved:

- Arbejds miljølovens princip om, at arbejdsgiveren har hovedansvaret for, at arbejdsforholdene er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige
- Arbejdsledere og ansattes ansvar for at samarbejde om sikkerhed og sundhed mv.
- Arbejdstilsynets kompetence på området



Sundhedskartellet

DANSKE  
REGIONER



RLTN