

Retningslinjer for håndtering af krænkende handlinger og adfærd

Indhold

Indledning	2
Rettigheder og pligter	2
Procedurer for håndtering af klager om krænkende handlinger	2
Hvis du som ansat oplever krænkelse fra din arbejdsleder, en kollega eller en, der er i/kommer i borgerens husstand, skal du	2
Hvis du som kollega er vidne til krænkelse, skal du	3
Hvis du oplever uønsket seksuel opmærksomhed, skal du	3
Opfølgning med og tilbud om hjælp til alle parter.....	3
Alle skal kunne komme til orde.....	3
Arbejdstilsynet	3
Sanktioner	3
Hvis krænkelsen er begået af arbejdsleder.....	4
Sanktioner	4
Definitioner og forklaringer	4
Fysisk vold	4
Psykisk vold	4
Diskriminerende adfærd	5
Chikane	5
Seksuel chikane.....	5
Digital chikane også via sociale medier.....	5
Mobning.....	5

Indledning

Som arbejdsgiver er LOBPA forpligtet til at sikre et godt arbejdsmiljø, så arbejdet ikke medfører risiko for fysisk eller psykisk forringelse af helbredet som følge af krænkende handlinger, herunder trusler, mobning, chikane og seksuel chikane. Under et betegnes det for krænkelser.

Alle former for arbejdsrelaterede krænkelser er uacceptable på alle LOBPAs arbejdspladser.

Rettigheder og pligter

Alle har pligt til at omgås hinanden med respekt og på en værdig måde. Det gælder både arbejdsledere, ansatte og andre borgere eller samarbejdspartnere. Det indebærer, at vi skal acceptere hinandens forskelligheder, og at vi skal tale med hinanden, ikke om hinanden.

Alle har ret til et trygt og sikkert arbejdsmiljø og har ret til at sige fra over for fysiske eller verbale overgreb, når deres personlige grænser bliver overskredet.

Det er den enkelte person, der vurderer, hvornår vedkommendes grænse er overtrådt.

I BPA-ordninger og andre hjælperordninger foregår den overvejende del af arbejdet i borgerens hjem. Det indebærer, at der er tæt kontakt mellem arbejdsleder og evt. andre i husstanden og ansatte. Denne kontakt skal foregå i en saglig og ordentlig tone. I nogle tilfælde kan den ansatte i kraft af sine opgaver og tilstedeværelse i hjemmet blive udsat for frustrationer. Da skal den ansatte udvise større tolerance, end man måske ellers ville gøre som privatperson, også ud over hvad der må anses for rimeligt i almindelig kontakt mellem mennesker. Det er dog vigtigt at sige, at det betyder, at man ikke på nogen måde skal tåle vold eller krænkende handlinger.

Denne politik gælder i alle de arbejdsforhold, hvor LOBPA har et ansvar.

Procedurer for håndtering af klager om krænkende handlinger

Det er vigtigt, at alle ved, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en hændelse både i og uden for arbejdstid. Er man det mindste i tvivl, kontaktes LOBPA.

Proceduren er, at alle, der oplever krænkende adfærd, skal henvende sig til sin leder eller en konsulent i LOBPA, så der hurtigt kan reageres på adfærden. Ansvar for at sige fra påhviler både den krænkede og eventuelle vidner. Som vidne skal man gå ud fra den enkeltes subjektive vurdering: Føler du dig krænket på andres vegne, så reager!

Hvis du som ansat oplever krænkelser fra din arbejdsleder, en kollega eller en anden person der er i/kommer i borgerens husstand, skal du:

- Skrive ned, hvad du oplever som krænkende.
- Fortælle din arbejdsleder, hvad du oplever som krænkende; måske ved arbejdslederen ikke, at du oplever krænkelser; tag evt. en konsulent fra LOBPA med.
- Tag kontakt til en konsulent i LOBPA, hvis krænkelserne ikke stopper, efter du har fortalt det til din arbejdsleder.
- Hvis du oplever det som for svært at tale med din arbejdsleder, skal du kontakte en konsulent i LOBPA.

Hvis du som arbejdsleder oplever krænkelser fra en ansat, skal du:

- Skrive ned, hvad du oplever som krænkende.
- Fortælle den ansatte, hvad du oplever som krænkende; måske ved den ansatte ikke, at du oplever krænkelser.
- Tag kontakt til en konsulent i LOBPA, hvis krænkelserne ikke stopper, efter du har fortalt det til den ansatte.
- Hvis du oplever det som for svært at tale med den ansatte, skal du kontakte en konsulent i LOBPA.

Det er ikke altid, at en henvendelse om en krænkelse er en regulær klage men måske blot en undren eller bekymring over adfærd, man har været udsat for eller vidne til. Personen, der henvender sig, ønsker måske blot at vende oplevelserne i et fortroligt rum, uden at det bliver gjort til en egentlig sag. Det er her vigtigt at understrege, at der i forbindelse med håndtering af henvendelser kan være flere handlemuligheder.

I nogle tilfælde er det nok med et godt råd til, hvordan man kan tage en uformel snak med den, man har følt sig krænket eller mobbet af.

I andre situationer kan der være behov for en mere grundig afdækning for at kunne afgøre, hvad der skal ske. Det kan være en proces om rammerne for adfærd og sprogbrug på arbejdsstedet, eller hvis det er enkeltpersoner, der udviser en meget krænkende adfærd, at det sanktioneres ansættelsesretligt.

Hvis du som kollega er vidne til krænkelser, skal du:

- Lytte til den kollega, der føler sig krænket.
- Tale med din arbejdsleder.
- Kontakte LOBPA, hvis du oplever det som for svært at tale med din arbejdsleder om det.

Hvis du oplever uønsket seksuel opmærksomhed, skal du:

Sige fra over for seksuelt orienterede handlinger, som du ikke bryder dig om – hvis personen ikke er ude på at chikanere dig, vil – og skal – krænkelsen stoppe der.

Hvis den seksuelle chikane fortsætter, gælder de samme forholdsregler som ved andre krænkelser.

Opfølgning med og tilbud om hjælp til alle parter

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

Arbejdsleder har i samarbejde med LOBPA et ansvar for at følge op og yde hjælp og støtte i forhold til ansatte, som uretmæssigt anklages for krænkende adfærd. Det ansvar indebærer også at forsøge at genetablere forholdet bortset fra i sager, der medfører afsked eller bortvisning.

Alle skal kunne komme til orde

I sager om krænkelser skal alle have mulighed for at fortælle deres version af krænkelsen eller krænkelserne. Det gælder også eventuelle vidner til krænkelser.

Arbejdstilsynet

Det er muligt at få hjælp på Arbejdstilsynets hotline på telefon 70 22 12 80.

Arbejdstilsynets hotline giver råd og vejledning om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen. Når du kontakter hotlinen, er du anonym, og du kommer til at tale med en medarbejder, der er uddannet i at besvare spørgsmål om krænkende handlinger.

Sanktioner

Det er vigtigt, at både den, der oplever sig krænket, og den, der bliver beskyldt for at have krænket, får mulighed for at blive hørt. Parterne vurderer i samråd med LOBPA, om sagen skal håndteres med en samtale evt. med LOBPAs deltagelse eller en tjenstlig samtale mellem disse parter.

Hvis krænkelsen er begået af arbejdsleder

Det er en skærpende omstændighed, hvis krænkelsen er begået af en arbejdsleder.

Hvis LOBPA vurderer, at der har været tale om en adfærd fra arbejdsleders side, der har været egnet til at krænke en ansat og/eller egnet til at skabe samarbejdsvanskeligheder, skal krænkelsen følges op med en præcisering fra LOBPAs side over for arbejdsleder af, at krænkelser er uacceptable som arbejdsleder.

LOBPA er forpligtet til i den sammenhæng at undersøge muligheden for at omplacere den ansatte til anden arbejdsplads med tilsvarende opgaver i LOBPA, hvis den ansatte ønsker det.

Hvis krænkelserne er begået af andre beboere i arbejdsleders husstand eller andre eksterne, der kommer i arbejdsleders hjem, skal der over for de(n) person(er) ske en præcisering af, at krænkelser er uacceptable. Over for arbejdsleder skal det samtidig præciseres, at det er arbejdsleders opgave at sørge for et krænkelserfrit og sundt arbejdsmiljø.

Krænkende adfærd kan føre til, at der skal afholdes en tjenstlig samtale, hvis krænkelsen er begået af

en ansat. Krænkende adfærd kan have ansættelsesretlige konsekvenser for krænkeren i form af påtale, advarsel, afsked eller bortvisning – afhængig af adfærdens grovhed og evt. gentagelsestilfælde.

Definitioner og forklaringer

I det følgende beskrives de typer af krænkelser i form af vold, trusler, chikane, mobning og diskriminerende adfærd, som man kan blive udsat for fra en kollega, arbejdsleder, pårørende eller ekstern samarbejdspartner. Det er adfærd, som kan forvolde den ansatte fysisk eller psykisk skade.

Krænkelserne kan forekomme både i det fysiske møde samt telefonisk eller skriftligt, fx som digital chikane på sociale medier.

Krænkende adfærd kan både forekomme som aktiv handling/adfærd og som undladelse af at handle. Krænkende adfærd fra ens arbejdsleder opleves ofte som ekstra belastende. Det skyldes den magt, der kan ligge bag krænkelserne.

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

Definitioner og eksempler nedenfor er taget fra AT-vejledning D.4.3.1-1 (opdateret november 2020).

Fysisk vold

Fysisk vold er handlinger, hvor den ansatte bliver udsat for et aktivt påført angreb mod hovedet eller kroppen. Eksempler på fysisk vold er: Overfald, kvælningsforsøg, knivstik, slag, spark, bid, niv, skub, krads, spyt, benspænd, fastholdelse og kast med genstande.

Psykisk vold

Psykisk vold er handlinger, hvor den ansatte bliver udsat for trusler eller andre former for krænkende adfærd.

Eksempler på psykisk vold er: Trusler om vold, råben, trusler mod den ansattes sikkerhed (herunder trusler på livet), trusler om hærværk, samt trusler, der vedrører den ansattes familie, venner eller andre nærtstående personer, fornædelse, ydmygelse, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn.

Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelser af en finger hen over halsen eller i form af tegninger. Psykisk vold kan også udøves via elektroniske medier som sms, e-mail, hjemmesider eller via sociale medier.

Diskriminerende adfærd

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

Eksempler på diskriminerende adfærd er: At antage at alle er heteroseksuelle, at acceptere en kultur, hvor det er tilladt at være nedladende og fx joke om det, at udelukke mennesker fra aktiviteter på grund af deres religion og at antage, at alle mennesker i bestemte livsfaser har de samme ønsker til arbejdslivet.

Chikane

Chikane er krænkende adfærd i form af fornædrelse, ydmygelse, mistænkeliggørelse eller forhånelse.

Eksempler på chikane er: Regelmæssigt ondskabsfuldt drilleri, forfølgelse af andre mennesker, ydmygelse eller trusler.

Chikane kan være fremsættelse i tekst og billeder, også digitalt i sms, på e-mail, på hjemmesider eller via sociale medier.

Seksuel chikane

Seksuel chikane er krænkende adfærd af seksuel karakter og uønsket seksuel opmærksomhed samt uønsket berøring.

Eksempler på seksuel chikane er: Kys, berøringer på bryst, klap bagi, opfordringer til seksuelt samkvem, sjofle vittigheder, seksuelt præget telefonterror eller uvelkomne forespørgsler om seksuelle emner.

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

Digital chikane også via sociale medier

Digital chikane er psykisk vold, som udøves digitalt. Digital chikane kan være e-mails, sms'er eller facebookbeskeder til kolleger med krænkende beskeder og/eller billeder af eller til en kollega eller til lederen.

Eksempler på digital chikane er: Offentliggørelse af en ansats personlige oplysninger på internettet (fx hadesider), herunder private billeder, telefonnumre eller adresse, billeder eller lydoptagelser optaget enten i arbejdsmæssig sammenhæng eller i anden sammenhæng, eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende ansatte, samt stalking og hacking. Digital chikane kan også være e-mails eller sms/mms-beskeder til arbejdsmobiltelefonen med krænkende tekstbeskeder og/eller billeder. Der kan være tilfælde, hvor arbejdslederen opretter en falsk profil på et socialt medie, fx Facebook, og bruger den ansattes billede i forskellige debatfora med en krænkende adfærd for øje.

Mobning

Det er vigtigt at skelne mellem mobning og andre former for krænkende adfærd. Dét, som særligt adskiller mobning fra konflikter og samarbejdsvanskeligheder, er, at der i mobning er et eller flere ofre, som mobningen går udover. De krænkende handlinger bliver først til mobning, når de personer, som handlingerne rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.

Mobning vil sige, at en eller flere personer, ofte den eller de samme regelmæssigt og over længere tid eller gentagne gange på grov vis udsætter en eller flere personer også ofte den eller de samme for krænkende adfærd, som den eller de personer opfatter som sårende eller nedværdigende.