



STOP VOLD

MOBNING OG CHIKANE

- Casebeskrivelser om implementering af aftalen om vold, mobning
og chikane på kommunale og regionale arbejdspladser

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	3
Rammer og aftaler	4
Forkortelser og forklaringer	5
Initiativer	6
Introduktion til casebeskrivelser	9
Arbejdspladserne / Cases	10
Links og henvisninger	23
Bagside	24

Projektleddelse:
Pia Møller, Danske Regioner
Preben Meier Pedersen, KL
Henrik Carlsen, KTO

Tekst:
kombic/visionworks
www.kombic.dk

Redaktion:
Morten Bichel, kombic ApS

Design:
Formidabel

Foto:
kombic, Colorbox, I-Stock Photo



FORORD

Det har alvorlige følger og store menneskelige omkostninger, når medarbejdere og ledere udsættes for vold, mobning og chikane på deres arbejdsplads. Der er stor forskel på, hvor udbredt udfordringerne er i de forskellige sektorer og brancher - vold, mobning og chikane kan ramme alle arbejdspladser og medarbejdergrupper.

Siden 2008 har arbejdspladserne i kommuner og regioner været forpligtet til at arbejde aktivt med at udvikle retningslinjer til at forebygge vold, mobning og chikane. Indsatsen er en del af den aftale om trivsel og sundhed, som blev indgået i forbindelse med fornyelsen af overenskomsten i 2008. Med aftalen markerer KL, Danske Regioner og KTO, at det er et fælles anliggende at håndtere vold, mobning og chikane, og tager kraftigt afstand fra ethvert overgreb, der finder sted på arbejdspladsen eller i forbindelse med arbejdet. Aftalen im-

plementerer den europæiske aftale "Framework agreement on harassment and violence at work."

Denne pjece giver indblik i arbejdet med vold, mobning og chikane og beskriver en række cases, som illustrerer seks forskellige beretninger om, hvordan implementeringen af aftalen er sket i praksis. Casebeskrivelserne illustrerer også den indsats, som regioner og kommuners MED-udvalg (MEDindflydelses- og MEDbestemmelsesudvalg) og de enkelte arbejdspladser har bidraget med for at skabe lokalt tilpassede løsninger på udfordringerne omkring vold, mobning og chikane.

Pjecen er udgivet på engelsk til de europæiske samarbejdspartnere og denne danske udgave af pjecen er en lettere tilpasset udgave af den engelske udgave.

God læsning.

Med venlig hilsen

Danske Regioner
Kommunernes Landsforening (KL) og
Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte (KTO)

RAMMER OG AFTALER

Aftalen

Den forpligtende "Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne" er bygget sammen med hele den aftale- og overenskomst-pakke, som Danske Regioner og KL indgik med KTO i 2008. Overordnet betyder det, at EU-aftalen om indsatsen mod vold, mobning og chikane indbygges i MED-systemet. Det er således det øverste MED-udvalg i kommuner og regioner, der med aftalen har fået til opgave at fastlægge de overordnede retningslinjer om indsatsen mod vold, mobning og chikane.

Aftalen indebærer dermed, at samtlige kommunale og regionale arbejdspladser skal have planlagt indsatsen, så man kan *identificere, forebygge og håndtere* vold, mobning og chikane. De overordnede retningslinjer skal være fastlagt senest d. 1. april 2010.

I forbindelse med udmøntningen af de overordnede retningslinjer i kommuner og regioner har parterne opfordret til, at der arbejdes videre lokalt på arbejdspladserne og indenfor de enkelte områder – fx i de lokale MED-udvalg, så indsatsen mod vold, mobning

og chikane kan få en lokal forankring og blive tilpasset den enkelte arbejdsplads/arbejdsområde.

Indsatsen er i tråd med dansk lovgivning, der definerer det som arbejdsgiverens pligt at beskytte medarbejderne mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen. Den aktuelle aftale bygger dermed ovenpå og supplerer lovgivningen.

FORKLARINGS-BOKSE

Aftalen om trivsel og sundhed	Ved OK 08 indgik parterne "Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne." Her blev den tidligere aftale om at identificere, håndtere og forebygge arbejdsbetinget stress videreført. Samtidig indarbejdede parterne bestemmelser om bl.a. trivsel, trivselsmålinger og sundhedsfremme. I samme forbindelse er den europæiske aftale "Framework agreement on harassment and violence at work", fra 26. april 2007 ligeledes aftaleimplementeret.
Branchearbejdsmiljøråd (BAR)	Der er i alt 11 Branchearbejdsmiljøråd (BAR), som består af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter. Branchearbejdsmiljørådene hjælper virksomhederne med at løse arbejdsmiljøproblemer ved hjælp af information, vejledning, inspiration, værktøjer og temamøder.
Parternes Uddannelsesfællesskab (PUF)	PUF er et samarbejde mellem KL, Danske Regioner og KTO om at udvikle og udbyde uddannelser i samarbejde, medindflydelse og medbestemmelse - samt arbejdsmiljø til kommuner og regioner.

INITIATIVER

"Aftalen om trivsel og sundhed på arbejdspladserne" trådte i kraft 1. april 2008.

Dermed forstærkede parterne kommunernes og regionernes forpligtigelse vedrørende identifikation, håndtering og forebyggelse af vold, mobning og chikane – herunder også seksuel chikane og vold fra tredje part – på arbejdspladsen. Med aftalen var parterne enige om:

- At der skal sættes ind overfor overgreb af fysisk, psykisk og seksuel karakter.
- At overgreb kan karakteriseres som både enkeltstående eller systematiske handlinger.
- At overgreb kan forekomme blandt kolleger, mellem overordnede og underordnede medarbejdere eller udøves af tredjepart, såsom klienter, borgere, patienter, beboere, brugere, elever osv.
- At overgreb kan være alt fra mindre tilfælde af krænkende adfærd til mere alvorlige hændelser som lovovertrædelser, der kræver indgreb fra andre offentlige myndigheder.

Ud over definitionerne var parterne også enige om en grundlæggende procedure for håndtering af konkrete sager.

Omfanget af vold, mobning og chikane

Ifølge en undersøgelse foretaget af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) i 2005 havde næsten fire procent af danskerne været udsat for fysisk vold på deres arbejde indenfor de seneste 12 måneder. Indenfor samme periode havde otte procent været udsat for trusler om vold. I stort set alle tilfælde kom både vold og trusler fra tredjepart som patienter, brugere eller pårørende.

Samme undersøgelse fra NFA dokumenterer, at mere end otte procent af dan-

skerne er blevet mobbet eller chikaneret i forbindelse med arbejdet indenfor de seneste 12 måneder. I langt hovedparten af tilfældene angiver de adspurgte, at de er chikaneret af en kollega eller en leder. Kun hver tiende fortæller, at det er en tredjepart – som fx klienter eller borgere, der står bag chikanen.

Tredjepart

Parterne har med aftalen om trivsel og sundhed på arbejdspladserne også haft fokus på at sikre, at der ydes en særlig indsats i forhold til den vold og chikane, der kommer fra tredjepart – som fx patienter, brugere eller pårørende. Vold og chikane fra tredjepart kan antage mange former. Det kan dreje sig om meget generende og alvorlige situationer, fx anonyme telefonopringninger, netchikane, omtale på forskellige chatsider og oprettelse af hatesider. Det kan også være i form af gentagne klagesager eller forskellige former for indirekte trusler, fx aggressiv adfærd hos pårørende til patienter eller borgere, der modtager plejehjælp eller forældre til elever. Elever, børn og unge kan også udøve alvorlig chikane over for ansatte i folkeskolen. Trivselsaftalen sikrer, at MED-udvalgenes arbejde med retningslinjer også omfatter en indsats for at identificere, forebygge og håndtere vold, mobning og chikane fra tredjepart.

Vejledninger og hjælp

For at assistere MED-udvalgene udgav KL og Danske Regioner sammen med KTO i 2009 to vejledninger, som forklarer baggrunden for arbejdet med retningslinjerne. I vejledningerne er der en grundig gennemgang af de krav, som stilles til indholdet af retningslin-

jerne. Der er inspiration til, hvordan HovedMED-udvalgene kan gå i gang med arbejdet, og ligeledes hvordan man kan komme videre med den lokale udvikling og udmøntning af de overordnede retningslinjer. Der er klare beskrivelser af roller og ansvar i indsatsen, og der er opfordringer til at følge op på indsatsen – både lokalt og centralt i organisationen. Parternes uddannelsesfællesskab (PUF) har også haft en væsentlig rolle i arbejdet med at kvalificere MED-udvalgene til at kunne varetage opgaven med at udforme retningslinjer. PUF har blandt andet udviklet specialuddannelser i forbindelse med trivselsaftalen. Herunder også kurser, der understøtter arbejdet omkring vold, mobning og chikane.

Andre indsatser

Ud over arbejdet med de aftalebestemte retningslinjer har både parterne og en række andre aktører arbejdet præventivt omkring vold, mobning og chikane med forskellige initiativer. Her skal især nævnes det samarbejde om voldsforebyggelse, som arbejdsgivere og arbejdstagere indenfor social- og sundhedsområdet, offentlig kontor & administration samt uddannelse og forskning har præsteret i branchearbejdsmiljørådene. I fællesskab har parterne her udviklet tjeklister, seminarer, inspirationsfilm og materialer til støtte for Hoved-MED og sektor-MED i arbejdet med det voldsforebyggende aspekt i retningslinjerne – samt forskellige pjecer, dialogværktøjer og spil, der sætter spot på arbejdet med at forhindre mobning og chikane. Tilsvarende har Socialt Udviklingscenter SUS – som arbejder med metodeudvikling på socialområdet og arbejds-



markedet - specifikt sat vold, mobning og chikane på dagsordenen med en række udgivelser og temadage. Vold, mobning og chikane er desuden udråbt til at være et strategisk indsatsområde for Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. NFA har i den sammenhæng forpligtet sig til at udvikle praktiske redskaber, som virksomhederne og deres rådgivere kan bruge, når der skal arbejdes med emnet på arbejdspladserne.

Status

For at få et indblik i, hvor langt kommunernes MED-udvalg var med at imple-

mentere "Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladsen" og de underliggende delaftaler, besluttede KL i samarbejde med KTO at gennemføre en evaluering af processen i forsommeren 2010. Konklusionen på undersøgelsen var, at implementeringen af alle delområderne – herunder også arbejdet med at udforme retningslinjer til at kunne identificere, håndtere og forebygge vold, mobning og chikane - var foretaget i et flertal af de danske kommuner.

En ganske stor del af de adspurgte MED-medlemmer fortæller desuden, at kommunen, allerede før "Aftale om trivsel og

sundhed på arbejdspladserne" trådte i kraft, havde gennemført retningslinjer eller procedurer på flere af trivselsaftalens delområder. Dette skal ses i lyset af, at parterne allerede i en årrække – før den europæiske aftale om vold og chikane – har haft fokus på arbejdet med at forebygge vold, mobning og chikane på de danske arbejdspladser.

For regionernes vedkommende tegner billedet sig ligeledes sådan, at alle enten har implementeret aftalen – eller er i fuld gang med det.



INTRO TIL CASES

På de følgende sider kan du læse om seks meget forskellige cases. Casebeskrivelserne giver indblik i arbejdet med vold, mobning og chikane i tre kommuner, en regional institution, et hospital – samt et kampagne-samarbejde mellem en kommune, en region og et trafik-selskab.

Casebeskrivelserne er alle inspirerende beretninger fra mennesker, organisationer og arbejdspladser, der har været aktivt involveret i den praktiske implementering.

Casebeskrivelser:

1. **Brønderslev Kommune**
2. **Bispebjerg Hospital, Region Hovedstaden**
3. **Nyborg Kommune**
4. **Århus Kommune, Region Midtjylland og Midttrafik**
5. **Kofoedsminde, social institution, Region Sjælland**
6. **Gentofte Kommune**





Marianne Mortensen, Gitte Grau

LOKAL FORANKRING GIVER MENING

En ambitiøs indsats for at få alle de lokale MED-medlemmer til at gribe opgaven med at udforme retningslinjer for alle kommunens ansatte har båret frugt i Brønderslev Kommune i Nordjylland. Omdrejningspunktet for indsatsen har været overordnede retningslinjer for de forskellige fagområder, fem dages kursus for alle 550 MED-medlemmer og en fælles trivselsdag sammen med byrådspolitikerne.

"Holdningen er, at vi ikke vil tåle vold, mobning og chikane på vores arbejdspladser. Brønderslev Kommune har besluttet, at vi ikke accepterer det. Hvis der sker et overgreb på en medarbejder, så løfter vi det op og siger, at der så er tale om et overgreb på Brønderslev Kommune. Det skal ikke være den enkelte, der sidder og føler, at hun har et ansvar på skuldrene," siger personalechef Inger Marie Nielsen.

Det er arbejdsmiljøkonsulenterne Marianne Mortensen og Gitte Grau, der har trukket det store læs med at få samtlige medlemmer af MED-udvalgene igennem de fem dages uddannelse. Beslutningen om at bruge de mange ressourcer på at kvalificere MED-systemets medlemmer hang nøje sammen med kommunesammenlægningen i 2007, men de to arbejdsmiljøkonsulenter og MED-undervisere har efterfølgende brugt kurserne som platform for at markedsføre retningslinjerne og inspirere til det videre arbejde lokalt og på de enkelte arbejdspladser.

"Vi fik først sat gang i MED-uddannelsen i 2009. Vi ville nemlig være helt sikre på, at den også havde det rigtige indhold. Og nu

kan vi se, at det var godt, at vi ventede til de generelle retningslinjer var på plads og godkendt af Hoved-MED. Det betyder, at kursusdeltagerne nu kan få snakket sammen på tværs af de forskellige områder, og de kan inspirere hinanden og se, hvad der

er brug for af tilpasning til netop deres område. Dermed får alle et input til, hvad de skal gå hjem og gøre lokalt. Hele ideen er nemlig at skabe forankring gennem det, der giver mening lokalt," fortæller Marianne Mortensen.

Som eksempel giver Gitte Grau den pjece, som Brønderslev Kommune har udarbejdet som overordnede retningslinjer for administrationsområdet: "Der er meget stor forskel på fx borger-service og jobcenteret og så på de arbejdspladser, der er knyttet til centraladministrationen og løn. Derfor var der også et andet behov for medarbejderne i jobcenteret. Blandt andet arrangerede de et temamøde med en politimand, der kunne fortælle, hvad der nøjagtigt sker, når medarbejderne indgiver en anmeldelse om trusler. Det viser klart, hvordan behovene er forskellige, og det har så igen udmøntet sig i forskellige aktiviteter og materialer."

For at holde gang i processen inviterede Brønderslev Kommune i april 2010 samtlige medlemmer af MED-systemet til en fælles trivselsdag sammen med byrådspolitikerne. På det tidspunkt havde alle MED-medlemmerne været igennem mindst et af modulerne i

MED-uddannelsen, og de havde alle stiftet bekendtskab med arbejdet med retningslinjerne. Ud over en række workshops og sociale arrangementer, benyttede kommunen også lejligheden

til at sætte fokus på retningslinjerne og de forskellige pjecer og materialer, der var udarbejdet lokalt.

Sidenhen er der yderligere en række områder, som har gjort deres pjecer færdige, og der arbejdes stadig i en række arbejdsgrupper rundt om i kommunen. Blandt andet har kommunens sundhedsplejersker fundet ud af, at de også gerne vil have en specialpjece med retningslinjer for deres område.

I den fortløbende proces har Marianne Mortensen og Gitte Grau hele tiden ydet konsulentbistand til de lokale arbejdsgrupper, og de har sørget for at indsamle de færdige materialer, så de kunne trykkes eller distribueres elektronisk til de relevante medarbejdere.

"Det giver bare et bedre arbejdsmiljø og mere ro for den enkelte medarbejder, hvis hun ved, hvad hun skal gøre i den konkrete situation. Og det er retningslinjerne med til at sikre. Vi kan mærke hele vejen rundt i organisationen, at det virker", siger Marianne Mortensen.

Borgmester i Brønderslev, Lene Hansen, giver også arbejdet med retningslinjerne en rigtig god karakter: "Selvom indsatsen har trukket mange ressourcer i organisationen, så er jeg ikke et øjeblik i tvivl om, at det har været den rigtige investering."

”Vi ikke vil tåle vold, mobning og chikane på vores arbejdspladser.”



Jytte Kruckow

EN SYSTEMATISK INDSATS MOD MOBNING

Trivselsundersøgelser, casestudier, udvikling af værktøjer og metoder – samt et tilbagevendende seminar, har reduceret mobning og chikane på Bispebjerg Hospital i København.

"Ambitionen er selvfølgelig at få bragt antallet af sager om mobning og chikane så langt ned som overhovedet muligt og meget gerne helt ned på nul. Samtidig er succeskriteriet, at alle skal kunne svare, at de søgte hjælp og følte sig hjulpet, når problemerne opstod" siger Jytte Kruckow, der er arbejdsmiljøkonsulent på Bispebjerg Hospital.

Allerede i 2003 startede Bispebjerg med at lave trivsels- og sundhedsfremmeundersøgelser. Et af de spørgsmål, som hospitalet stillede medarbejderne dengang var, om de havde følt sig mobbet indenfor det seneste år. Her svarede 12 procent, at det havde de. Resultatet var meget overraskende for hospitalets ledelse, og derfor tog ledelsen allerede dengang de første målrettede skridt for at gøre noget ved problemet. Der blev taget en række initiativer, så hospitalet kunne arbejde sig hen imod 'den attraktive arbejdsplads' - og herunder også forhindre mobning. Bispebjerg Hospital brugte desuden trivselsundersøgelsen som afsæt til at formulere et virksomhedsgrundlag med fire værdier, der omhandlede kvalitet, faglig udvikling, fællesskab og inddragelse.

I 2006 foretog Bispebjerg Hospital en ny trivselsundersøgelse, og samtidig valgte ledelsen at ansætte psykolog

Jytte Kruckow som hospitalets første fuldtids arbejdsmiljøkonsulent som en del af arbejdsmiljøindsatsen og det forebyggende arbejde omkring psykisk arbejdsmiljø.

"Noget af det første, som jeg greb fat i, var at lave forebyggende tiltag i forhold til stress og mobning," siger Jytte Kruckow. "Vi nedsatte en arbejdsgruppe med deltagelse af tillids-, arbejdsmiljø- og ledelsesrepræsentanter fra øverste og mellemste niveau. Her besluttede vi at etablere et fast seminar, der skulle være med til at udvikle en række værktøjer til arbejdet med at forebygge og håndtere mobning og chikane. Seminaret skulle også være tilbagevendende, så vi kunne få uddannet nogle mennesker til at blive gode til at se tegn og signaler på mobning."

Samtidig lavede Jytte Kruckow en række casestudier, som havde baggrund i de henvendelser, som hun fik om mobning på hospitalet. Det arbejde kom der en omfattende rapport ud af, hvor der var grundige beskrivelser af cases, en psykologisk granskning og en detaljeret beskrivelse af, hvordan problemerne blev tacklet.

I løbet af den første projektperiode arbejdede 75 medarbejdere sig igennem seminaret, udviklede og afprøvede værktøjer, så nærmere på de tre udvalgte

casestudier og opbyggede kompetencer i forhold til at identificere, håndtere og forebygge mobning og chikane. Med et færdigudviklet koncept satte Bispebjerg Hospital derefter indsatsen i drift i starten af 2008, og over de følgende to år deltog næsten 600 ledere, arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter i seminarer. Undervejs producerede hospitalet også en folder

om mobning til samtlige 3.000 medarbejdere og et hæfte om at forebygge og håndtere mobning og konflikter til

medlemmerne af MED-systemet.

I forhold til konkrete resultater kan hospitalet notere sig, at der er sket et kraftigt fald i antallet af medarbejdere, der føler, at de har været udsat for mobning i løbet af de seneste 12 måneder. Mobning er aftabuiseret. Der er klare forventninger til roller og opgaver i forbindelse med mobbeproblematikken. Og samtidig er der etableret og kommunikeret metoder til hjælp.

Men selvom Bispebjerg Hospital er nået langt, så er der stadig udfordringer nok at arbejde med, siger Jytte Kruckow: "Vi er nemlig ikke altid klar over, hvordan vi virker på andre mennesker. Det betyder, at vi kan overse, hvordan vi virker på en anden kollega. Derfor er det så vigtigt, at vi konsekvent italesætter mobning og chikane, hvis vi skal gøre noget ved det."

"Derfor er det så vigtigt, at vi konsekvent italesætter mobning og chikane, hvis vi skal gøre noget ved det."



Kirsten Pedersen, Uffe Hvidkær, Kia D. Nielsen, Kjeld Outzen

ALLE ER BEDRE RUSTET NU

Et solidt sæt retningslinjer fra Hoved-MED, god inspiration fra kommunens HR-afdeling og en temadag om mobning har fået sat god gang i arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere vold, mobning og chikane for mere end 3.000 ansatte i den fynske kommune.

"I 2008 gennemførte vi en trivselsundersøgelse, fordi vi havde et relativt højt sygefravær. Samtidig besluttede vi, at vi ville tage fat på de mest synlige problemer, som undersøgelsen viste – og der var vold og mobning faktisk blandt de største udfordringer," fortæller Kirsten Pedersen, der er næstformand i kommunens Hoved-MED.

Samtidig med, at resultaterne af trivselsundersøgelsen forelå, havde kommunens MED-system – i forbindelse med aftalen om trivsel og sundhed - fået til opgave at udfærdige retningslinjer for arbejdspladsernes indsats mod vold, mobning og chikane. Derfor brugte Nyborg Kommunes Hoved-MED også trivselsaftalen meget direkte som ramme for arbejdet med at udfærdige et sæt overordnede retningslinjer for det videre arbejde i de lokale MED-udvalg.

"Jeg kan se, at de er i fuld gang med at udforme lokale retningslinjer. Enkelte er helt færdige, men langt de fleste steder er retningslinjerne på dagsordenen på de lokale MED-udvalgsmøder," siger Kirsten Pedersen.

"Ja, vi er kommet langt på området omkring vold og chikane. Der var også flere,

der så småt var startet på arbejdet i forbindelse med trivselsundersøgelsen. Til gengæld kan vi se, at vi ikke er kommet helt så langt med hensyn til arbejdet med mobning," fortæller HR- og arbejdsmiljøkonsulent Kia D. Nielsen.

Af samme årsag satte Nyborg Kommune spot på netop mobning med en temadag, med deltagelse af mere end 135 ledere, arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter fra alle de forskellige kommunale arbejdspladser. Her fik deltagerne en gennemgang af begreberne, ligesom de fik konkret viden og inspiration til at gå hjem og arbejde med retningslinjerne med henblik på at kunne identificere, håndtere og forebygge mobning.

Til at understøtte processen har kommunens Hoved-MED udarbejdet en pjece med de overordnede retningslinjer for arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere mobning og seksuel chikane.

"Det er helt klart mobning, der er det sværeste at tage fat på. Derfor var det også en lettelse for deltagerne på temadagen, at de kunne høre, at mobning ofte er noget gentaget og systematisk – og sjældent en enkeltstående episode," siger Kia Nielsen "Det er også oplagt, at når medarbejderne får klare definitioner af, hvad vi snakker om, når vi taler om vold, mobning og chikane, så bliver det også meget nemmere at arbejde med.

Samtidig er det også en hjælp for dialogen, at der skal ske en registrering af overgreb."

Som HR- og arbejdsmiljøkonsulent har Kia D. Nielsen været med til at inspirere og afklare spørgsmål for de lokale MED-udvalg i deres arbejde med de lokale retningslinjer. Men overordnet synes hun egentlig, at de lokale udvalg har



"Ja, vi er kommet langt på området omkring vold og chikane."

været rimeligt selvkørende. De har simpelthen været gode til at bruge de overordnede ret-

ningslinjer udarbejdet af Hoved-MED og det materiale, der er tilgængeligt på kommunens intranet.

Og det er et billede som næstformand i Hoved-MED, Kirsten Pedersen understøtter:

"Vores indtryk er, at når vi sætter ting i gang i Hoved-MED, så retter MED-systemet sig helt generelt efter det, og de sørger for at overholde deadlines. Forventningen er også helt klart, at de lokale retningslinjer vil opfylde kravene og være af høj kvalitet."

Også Nyborg Kommunes personalechef Kjeld Outzen er overbevist om, at de lokale MED-udvalg nok skal klare arbejdet med retningslinjerne i fin stil: "Vi har jo sat en deadline 1. januar, og er rimeligt sikre på, at alle når det, så vi på vores møde i Hoved-MED i februar kan vinke hele opgaven af."



Lene Stevn, Kasper Kolind

TÆNK FØR DU RÅBER



Et helt unikt samarbejde mellem Region Midtjylland, Århus Kommune og trafik-selskabet Midttrafik skabte kampagnen: "Tænk før du råber" som del af indsatsen mod den vold og chikane, der kommer fra tredjepart.

"En del af baggrunden for indsatsen var nogle helt konkrete overfald og episoder med trusler, som satte os i gang med at kortlægge, hvordan det så ud for de forskellige medarbejdergrupper. Det var også det, der var årsagen til, at politikerne gerne ville have gang i en egentlig kampagne," fortæller Kasper Kolind, der er kommunikationskonsulent i Region Midtjylland.

Ideen om den fælles kampagne blev præsenteret af den politiske ledelse i regionen og kommunen lige før sommerferien 2009, og forventningen var, at kampagnen kunne køre allerede i september måned. Det var med andre ord en hasteopgave. Selve udgangspunktet var, at medarbejderne aldrig skulle acceptere vold, trusler eller chikane som et arbejdsvilkår. Den præmis var sådan set plukket direkte ud af aftalen om trivsel og sundhed på arbejdspladserne. Men budskabet skulle spidises, så borgerne i Århus Kommune og Region Midtjylland ikke var i tvivl om hensigten.

"Vi ville gerne være dristige, fordi det var det, vi mente havde størst effekt," siger Kasper Kolind. Derfor blev kampagnen lanceret med budskaber som "Den dag Carla mødte

en led møg-sygeplejerske", "Den dag Tim mødte et møgsvin af en buschauffør", "Bliver bøden mindre af at råbe 'fucking p-vagt'" og "Bliver smerten mindre af at overfuse lægen."

Grundstammen i kampagnen var fire små film, der viser scener med henholdsvis en p-vagt, en buschauffør, en socialrådgiver og en sygeplejerske. Filmene var bygget op omkring en harmonisk »børne-TV-stemning«, hvor episoderne har et barns synsvinkel. Harmonien brydes, da de pågældende medarbejdere bliver chikaneret med udbrud som »magtsyge luder«, »fede svin« og »jord i hovedet.«

Forinden havde samarbejdspartnerne valgt at tage de faglige organisationer i ed på kampagnen, så den pågående facon ikke ville skabe problemer.

Og med 60.000 ansatte som medvirkende ambassadører for budskabet blev

kampagnen skudt i gang d. 7. september 2009.

Plakater,

klistermærker, TV-spots, printannoncer, hjemmeside, postkort og en Facebook-gruppe var med til at skabe opmærksomhed i de godt tre uger, som kampagnen varede, og resultatet var imponerende: Der var næsten halvanden million besøgende på kampagnehjemmesiden, næste fire millioner eksponeringer af web-bannere, 87 debatindlæg og en mængde omtaler i radio, TV og dagblade.

Lene Stevn er HR-konsulent i Århus Kommune, og hun var Kasper Kolinds nærmeste samarbejdspartner fra det kommunale system i forbindelse med kampagnen. Hun er ikke et øjeblik i tvivl om,

at den store succes kun kan tilskrives det tætte samarbejde mellem de tre parter bag kampagnen:

"Der var ingen af os, der kunne have løftet kampagnen til det niveau, hvis vi havde været alene. Vi havde en klar rollefordeling, hvor Kasper var kommunikationsmanden. Rikke Østergaard fra Midttrafik bidrog med viden om markedsføring og balancen mellem det offentlige og private. Og jeg var med til at kvalitetssikre indholdet af kampagnen. Der var simpelthen tale om god synergi."

"Det interessante er, at vores netværk blev kæmpestort. Vi var i stand til at dække alle offentlige ansatte af. Fra sundhedspersonalet til sagsbehandleren. Vi var tre til at dele udgifterne, og vi var tre, der kunne klare ressourcetrækket. Vi kunne bruge hinandens tekster og nyhedsbreve, og vi kunne samarbejde om presse og PR," siger Kasper Kolind.

"Tænk før du råber" havde både et internt og et eksternt sigte. På de interne linjer mellem medarbejderne var kampagnen synlig i alt fra personalestuer til venteværelser, den skabte debat og en intern undersøgelse i Århus Kommune viste, at materialerne var i brug i mere end 90 procent af kommunens institutioner.

På de eksterne linjer viste evalueringen, at næsten 60 procent af borgerne havde set kampagnen. Mere end halvdelen var begyndt at tænke over omgangstonen. Og næsten hver femte havde enten selv debatteret kampagnen – eller hørt andre tale om den.



Marcel Rose

GOD BEHANDLING GIVER GODT ARBEJDSMILJØ

Et toårigt udviklingsprojekt, introkurer for alle ansatte og et systematisk arbejde med dokumentation og faglighed har ændret hverdagen radikalt for 250 ansatte på en institution for kriminelle psykisk udviklingshæmmede i Rødby på Lolland.

"Udgangspunktet er, at der er en direkte sammenhæng mellem arbejdet med beboerne på institutionen og arbejdsmiljøet," siger Marcel Rose, der blev ansat på Kofoedsminde som sikkerhedsleder i

2007. Dengang var arbejdet med de godt 50 beboere på institutionen ofte præget af krænkelse, trusler og vold. Alt sammen i forbindelse med beboernes arbejde på de tilknyttede værksteder, i forbindelse med skolegang og sociale aktiviteter samt i fritiden. Derfor besluttede ledelsen sig for at iværksætte en plan, der skulle sikre en kulturændring, som ville medføre færre arbejdsulykker, mindre sygefravær, lavere personaleomsætning og højere medarbejdertilfredshed.

"Vi var klar over, at vi skulle have en kulturændring, og at vi skulle professionalisere yderligere. Vi skulle arbejde mere systematisk, Tingene skulle kunne dokumenteres. Og så skulle vi

væk fra tanken om, at 'alle kan alt'," fortælle projektleder Marcel Rose.

I foråret 2008 havde Kofoedsminde lavet en samlet udviklingsplan for institutionen, og i september startede institutionen så udviklingsprojektet VENUS. Projektet var en del af den samlede udviklingsplan, der betød: Fem dages introkursus for alle ansatte, systematisk og daglig risikovurdering af alle beboere, dokumentation og opfølgning

på enhver aggressiv adfærd, individuelle

planer for beboerne samt beskrivelser og træning af leder- og medarbejderfunktioner. På institutionen fik de desuden sat gang i et korps af instruktører, der skulle arbejde med voldsforebyggelse, ligesom de fik trænet arbejdsmiljøgrupperne i at følge op på ulykker og nærvædsulykker. Alt dette naturligvis med en fast forankring i MED.

"Det har betydet, at arbejdsmiljøet er styrket på alle områder. Nu er der arbejdsmiljørepræsentanter på alle afdelinger, og vi har fået mentorer knyttet til samtlige medarbejdere. Bare den omsorg, som vi nu har overfor hinanden som kollegaer, er også med til at give et klart bedre arbejdsmiljø," siger Søren

Larsen, arbejdsmiljørepræsentant og næstformand i MED.

De dokumenterbare resultater af indsatsen er også slående: Den minutløse registrering af arbejdsulykker, som var indført i 2008 viste, at der havde været ikke færre end 80 tilfælde, hvoraf de 56 handlede om vold. Nu er antallet af arbejdsskader reduceret med en tredjedel, og antallet af voldelige sammenstød reduceret til det halve.

VENUS-projektet har også haft positiv betydning for antallet af magtanvendelser overfor beboerne, ligesom både sygefravær og personaleomsætning er faldet markant. Enkelte steder har projektet også haft konsekvenser for institutionens fysiske rammer. Blandt andet er der etableret en flugtvej fra et køkken i et af de lukkede afsnit, så personalet kan undgå direkte konfrontation, hvis situationen skulle opstå.

"VENUS-projektet har skabt fundamentet for en varig forandring af Kofoedsminde," fortæller Flemming Lund, der er viceforstander. "Vi har været et sted præget af mange subkulturer, hvor vi gjorde tingene på forskellige måder – alt efter afdeling eller hold. Med projektet har vi fået mere fælles kultur og værdier. Det er noget, som både vi og beboerne har stor fordel af," siger han.



Gentofte

A directional sign with a white background and a red border. The word "Gentofte" is written in red, sans-serif capital letters. The sign is mounted on a metal post and points to the right. The background shows a tree trunk and some foliage.

SYSTEMATIK GIVER OVERBLIK OG MULIGHEDER

Det er ønsket om at indarbejde systematik og metode, der præger indsatsen mod vold, mobning og chikane i hovedstadskommunen Gentofte. Her var Hoved-MED meget tidligt klar med de overordnede retningslinjer.

"Vi havde en politik, som vi syntes trængte til at blive opdateret. Også fordi den ikke rigtigt tog højde for begrebet mobning. Derfor var vi allerede begyndt at redigere og forbedre på den, inden KTO-forliget var på plads," siger Maria Lützen, der er udviklingskonsulent i Gentofte Kommunes afdeling for organisationsudvikling.

Kommunen tog initiativ til at indsamle alle de retningslinjer vedrørende vold, mobning og chikane, som var udarbejdet på de forskellige områder og arbejdspladser. Materialet blev brugt som direkte inspirationskilde til dokumentet "Del-politik for forebyggelse af uhensigtsmæssig adfærd mod personale i Gentofte Kommune", som Hoved-MED godkendte i april 2008.

Den nye forebyggelsespolitik tog ikke bare højde for de krav til indsatsen, som er angivet i EU's rammeaftale og i aftalen om trivsel og sundhed på arbejdspladserne. Med indførsel af fællesbetegnelsen 'uhensigtsmæssig adfærd' og ønsket om at skærme kommunens personale mod negative oplevelser af fysisk og psykisk karakter, har Gentofte Kommune opstillet en ambitiøs målsætning. Samtidig

lægger kommunens retningslinjer også op til, at der sker en registrering og anmeldelse af hændelser og overgreb.

"Vi opfordrede gennem MED-udvalgene og på vores intranet, til at man lokalt skulle udforme retningslinjer, hvor der var behov – og hvis der var behov. Fx. har vi ikke udformet lokale retningslinjer i min afdeling. Men i vores afdeling for 'job og ydelser', hvor der er meget borgerkontakt, kan medarbejderne møde borgere, der reagerer med uhensigtsmæssig adfærd. Derfor har

de lavet en særlig lamineret miniudgave af retningslinjerne, som ligger hos hver medarbejder. Det fortæller, hvordan hun forebygger og tackler en situation med en borger, der reagerer voldsomt," fortæller udviklingskonsulent Maria Lützen.

Et andet af de steder i kommunen, hvor der er udført et særligt stykke arbejde med retningslinjer for indsatsen mod vold, mobning og chikane er i Helhedstilbuddet 'Blindenetværket', hvor Thomas Elkjær Jensen er tillidsrepræsentant: "For os har det vigtigste ved retningslinjerne været, at tingene er blevet synlige, offentlige og italesat. Men samtidig skulle vi da vænne os til at skrive ordet 'mobning'. Vi syntes jo ikke, at det forekom hos os. Men nu, hvor vi har det på papir, er det også blevet mere naturligt

at tale om. Og vi kunne jo også pludselig se, at vi allerede var godt i gang med at arbejde forebyggende omkring mobning."

På flere områder i kommunen er der sat ind med dokumentation og indberetning af fysisk og psykisk vold mod personalet. Blandt andet på området Social & Handicapdrift, fortæller Lotte Hansen, leder af Arbejdsmiljø Gentofte: "Det sker for at tydeliggøre det som en uundgåelig del af arbejdet med mennesker under sær-

lige vilkår. Det er et grundvilkår, at du hele

"For os har det vigtigste ved retningslinjerne været, at tingene er blevet synlige, offentlige og italesat."

tiden må arbejde med at forebygge, at der opstår vold og trusler om vold, og derfor er du nødt til at have det med som en del af din faglighed, som du forholder dig til – ligesom du forholder dig til fx udbetaling af ydelse og pædagogik. Samtidig har vi brug for den systematik for at få et overblik. Det er altså ikke bare for at kunne dokumentere arbejdsmiljøet, men også for at finde ud af, om der er sket forandringer på nogle af områderne, og om der fx er brug for at ændre pædagogikken eller andet. Vi skal altså ikke bare registrere, vi har også brug for at se, om der danner sig nogle mønstre, som vi skal følge op på. Vi kan bruge det til at udvikle og uddanne os. Det er noget af det nye, som vi hele tiden skal være opmærksomme på at understøtte," siger Lotte Hansen.



LINKS OG REFERENCER

• www.personaleweb.dk – giver et overblik over parternes fælles aktiviteter på det personalepolitiske område

• www.arbejdsmiljoweb.dk – er en fælles hjemmeside for de tre branchearbejdsmiljøråd Social & Sundhed – Finans/ Offentlig Kontor & Administration samt Undervisning & Forskning

• www.etsundtarbejdsliv.dk/Trusler_vold.aspx – er en temaside fra Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed om vold og trusler

• www.arbejdsmiljoviden.dk – er et link til Videncenter for Arbejdsmiljø, som bl.a. har et tema om mobning, chikane og vold

• www.arbejdsmiljoforskning.dk – er hjemmeside for Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)

• www.godtarbejde.dk – er en kampagnehjemmeside fra Arbejdsmiljørådet om bl.a. vold og trusler

• www.voldsomudtryksform.dk – er en indsats koordineret af Socialt Udviklingscenter SUS for at forebygge vold på bl.a. kommunale arbejdspladser

• www.stopmobning.dk – er en indsats koordineret af Socialt Udviklingscenter SUS for at reducere mobning og dens skadevirkninger



Parterne ...

bag "Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladsen" fra 2008 er henholdsvis KL, Danske Regioner og KTO. Med aftalen og det tilhørende "Protokollat om indsats mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen" er parterne enige om, at den europæiske aftale "Framework agreement on harassment and violence at work" er aftaleimplementeret på de regionale og kommunale arbejdspladser.



KL og Danske Regioner er repræsenteret i sammenslutningen af offentlige arbejdsgivere i Europa (CEEP)

www.personaleweb.dk ...

er et centralt omdrejningspunkt for formidlingen af de mange erfaringer, data og publikationer, som parterne i fællesskab tager initiativ til i forbindelse med arbejdsmiljøarbejdet.

Materialerne, som er udgivet af parterne i forbindelse med indsatsen for at identificere, håndtere og forebygge vold, mobning og chikane, er alle samlet på:

<http://www.personaleweb.dk/vold>

Dette hæfte (Stop vold, mobning og chikane) kan downloades som PDF fra www.personaleweb.dk/voldmobning

