

Sådan håndterer vi krænkende handlinger

Vejledning til leder og arbejdsmiljøgruppe ved krænkende handlinger

– når vi ikke ved hvad krænkelsen drejer sig om eller hvem der er den krænkede

Sådan håndterer vi konflikter på arbejdspladsen

Denne vejledning tager udgangspunkt i Silkeborg Kommunes [Retningslinje for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger](#)

STEP 1

Fremlæggelse, opfordring, pligter og konsekvenser

Selvom du/I ikke ved præcist hvad det drejer sig om, hvem der er blevet krænket eller hvem der har krænket, så skal du som leder ved lov gøre, hvad du kan for at håndtere krænkelser. Fortæl fx på et personalemøde, at der er en medarbejder/medarbejdere, der har angivet at denne/de har oplevet sig krænket. Indkald til et personalemøde hvor du (og arbejdsmiljørepræsentanten i fællesskab) fremlægger det samlede resultat.

1. Aftal et møde med arbejdsmiljørepræsentanten og evt. øvrige tillidsvalgte

Spørg ind til evt. konkret viden hos de(n) tillidsvalgte. Læg en plan for hvordan I fremlægger resultatet af trivselsundersøgelsen og hvordan I bedst får håndteret krænkelserne jf. denne vejledning.

2. Afhold personalemødet

Tag afsæt i/vis [Retningslinje for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger](#) på mødet.

Det er nødvendigt, at **du som leder** særligt:

- a. Orienterer om **hvad krænkende handlinger kan være**
- b. At der kan være **ansættelsesretslige konsekvenser** ved at krænke og at det kan få alvorlige konsekvenser for den der krænker. Du skal fortælle, at: **afhængig af alvorligheden**, kan det udover sanktioneringer i form af advarsel og forflyttelse medføre, at den ansatte afskediges eller bortvises. Det gælder også, selv om der kun er tale om en enkeltstående episode.
- c. Fortæl hvad både den enkelte, kollegaen og lederens pligter er ved krænkende adfærd og at **alle har ret og pligt** til at reagere på krænkende adfærd
- d. Så skal du naturligvis understrege, **at krænkende adfærd ikke tolereres**, og at du som leder har **handlepligt**
- e. Du skal **opfordre den/de krænkede medarbejdere til at komme til dig** og/eller til Amir/TR, hvis medarbejderen gerne vil, at Amir/TR bliver involveret/støtter medarbejderen
- f. Fortæl at konflikten vil blive **behandlet fortroligt**, og at I (den krænkede medarbejder og dig som leder) sammen vil afklare, **hvordan** der skal handles på konflikten og **hvad** der skal handles på

- g. Du/I kan forvente, at medarbejderne kan blive meget optagede af, hvem det kan være og hvad det handler om. De kan også reagere på dette i form af fx frustration, forargelse, utryghed eller vrede. Det at de ikke ved, hvem det er, kan give uro i medarbejdergruppen. Gå det i møde med fx at sige, at du er klar over at " I formentlig er overraskede og kan blive optaget af, hvem det kan være, og hvem der er kommet til at krænke – og at I måske både kan være lidt forargede eller frustrerede. Men at det er vigtigt, at der ikke foregår en uhensigtsmæssig kommunikation, der kan få betydning for din ledelsesmæssige håndtering. Det er svært for alle at stå i – og du vil bede medarbejderne om ro til at varetage konflikten. At de er meget velkomne til at komme til dig, hvis de har brug for at snakke.

3. Når medarbejderen herefter forhåbentligt henvender sig, kan du gå videre i selve afdækningen af krænkelsen (-erne).

Her er det essentielt, at alle parter høres, at **situationerne beskrives så konkret** som muligt af begge parter med uddybelse af hvad der er sket, hvor, hvem, hvornår, hvem var til i øvrigt til stede, så begge parter oplever at processen er **saglig og ordentlig** og helst også så procesmæssig kortvarigt som muligt.

4. Du kan som leder altid kontakte personalekonsulenten i Team Forhandling for **sparring/rådgivning** omkring proces, alvorlighed og evt. sanktioner.
5. Gør som leder/jer som arbejdsmiljøgruppen allerede her overvejelser om, hvorvidt der er **behov for at arbejde med jeres psykiske arbejdsmiljø og kulturen på arbejdspladsen** (se STEP 3 nedenfor).

STEP 2

Endnu en opfordring og dokumentation

- **Henvender den krænkede medarbejder sig ikke** indenfor max en månedstid, så gentag fx på et personalemøde eller ved en mail vigtigheden i at komme til dig/Amir/TR, så du som leder kan håndtere den angivne krænkelse
- **Understreg endnu en gang elementerne fra Step 1** overfor medarbejderne ift. at krænkende adfærd ikke kan tolereres m.m.
- Hvis medarbejderen **fortsat ikke kommer** til dig/TR/Amir, så må **du/I acceptere**, at medarbejderen ikke ønsker at gå videre med det på et personligt plan.
- **Nu skal du sikre dokumentationen**, hvis du ikke allerede har gjort det – du kan som leder/arbejdsgiver blive gjort erstatningsansvarlig, hvis du ikke handler – derfor **SKAL** dine handlinger dokumenteres i SafetyNet via en handleplan.
- Beskriv din/ovenstående arbejdsgang i SafetyNet – gerne med de eksakte datoer og i hvilke fora du/I har informeret, instrueret og fulgt op på konflikten/den krænkende handling. Du kan også vedlægge dette dokument med datoer for dine handlinger.

Er du i tvivl om, hvordan du dokumenterer i SafetyNet, så kontakt HR Arbejdsmiljø ved Pernille Falslund Møldrup, mobil 23742147 eller Charlotte Haun Brændstrup, mobil 20598387

STEP 3

Det forebyggende arbejde

I arbejdsmiljøgruppen/lokalMED skal I forholde jer til om der behov for at arbejde med at forebygge yderligere krænkende handlinger. Har I en kultur, der tillader krænkende handlinger? Hvad er det der i jeres samarbejde og arbejdsfællesskab der har tilladt, at der er sket krænkende handlinger?

En metode til at arbejde med kulturen

1. En god tilgang kan fx være en dialog med alle medarbejdere, hvor I drøfter hvilken negativ adfærd, der helt generelt, kan føre til en usund kultur, hvor fx en "grov men kærlig tone" og uhøflig adfærd mellem ansatte kan føre til krænkelser og et uprofessionelt samarbejde. Denne tilgang "åbner op" fordi udgangspunktet for dialogen er generel viden og erfaring - fremfor at påpege fejl og mangler hos hinanden.
2. Derefter formulerer I, hvad I gerne vil have mere af/ hvad der skal til for at fremme en sund kultur og et professionelt samarbejde.
3. Målet er at aftale en hensigtsmæssig og ønsket adfærd i jeres eget samarbejde – et slags værdisæt som alle forpligter sig til, og som I kan tage op med passende mellemrum, og gøre hinanden opmærksomme på, hvis værdisættet "skrider".

Metoden kan være at opdele medarbejderne i mindre grupper (3-6 personer afhængig af hvor mange I er), der drøfter ovenstående og på skift fremlægger, hvad de har talt om. De noterer under drøftelsen de fem vigtigste værdier/ønsket adfærd på flipover-ark (gerne helt konkrete eksempler). Det er vigtigt, at de i fremlæggelsen fortæller hvorfor de har valgt disse som "de fem vigtigste værdier/ønsket adfærd", for det er her I får en forståelse og respekt for hinandens forskelligheder, værdier og ønsker til samarbejdet. (Varighed 1½-2 timer)

Arbejdsmiljøgruppen samler herefter op på processen og "producerer" et skriftligt materiale som I i arbejdsmiljøgruppen præsenterer på det næste personalemøde, hvor I igen skal give tid til at drøfte, hvad det er I helt konkret kan/vil se mere af i jeres fremadrettede samarbejde. (Varighed ½ time)

Husk at aftale hvordan og hvornår I evaluerer – ser I den ønskede adfærd?
Husk også at dokumentere denne proces i SafetyNet – og gør dele af handlingsplanen fortrolige, når det er nødvendigt.

Har I brug for yderligere rådgivning, så kontakt HR Arbejdsmiljø ved Linda Munk Dall på 2012 4590 eller Charlotte Brændstrup på 2059 8387

/Opdateret jan 2022