

# Retningslinje til forebyggelse og håndtering af grænseoverskridende adfærd fra borgere

## 6. udgave

Godkendt 30. januar 2012 af områdeudvalget for administrationen.

Retningslinjen er revideret af HR-afdelingen forår 2013 og godkendt af områdeudvalget for administrationen den 4. juni 2013.

Retningslinjen er revideret af HR-afdelingen forår 2014 og godkendt af områdeudvalget for administrationen den 4. juni 2014.

Retningslinjen er opdateret og godkendt af områdeudvalget for administrationen den 17. juni 2015.

Retningslinjen er opdateret og godkendt af områdeudvalget for administrationen den 7. marts 2016.

Retningslinjen er opdateret og godkendt af områdeudvalget for administrationen den 6. juni 2017.

Denne retningslinje gælder for alle medarbejdere i administrationen i Norddjurs Kommune.

### **Formål:**

Retningslinjen har til formål at medvirke til:

- At forebygge grænseoverskridende adfærd fra borgere
- At medarbejderne ved, hvordan de skal håndtere grænseoverskridende adfærd, mens den foregår
- At medarbejderne kan håndtere situationen, når adfærden er foregået
- At alle medarbejdere kender retningslinjerne, så de kan agere hensigtsmæssigt i en vanskelig situation.

### **Grænseoverskridende adfærd:**

Ved grænseoverskridende adfærd forstås eks.: mundtlige og fysiske trusler, vold og krænkelse.

Borgere kan gribe til forskellige former for trusler eller direkte voldelig adfærd med baggrund i utilfredshed med trufne afgørelser, utilfredshed med "systemet", ændringer i lovgivning, ventetider m.v.

Eksempler kan være:

- Verbale trusler om vold eller chikane mod medarbejdere eller disses pårørende
- Ødelæggelse af inventar o.l.
- Fysisk voldsudøvelse
- Krænkende, negativ eller injurierende omtale på sociale medier eller lign.

Selv om vold eller trusler - direkte eller pr. telefon - oftest er udtryk for afmagt, kan det under ingen omstændigheder accepteres overfor medarbejderne.

### **Uddrag fra Østjyllands politis vejledning om anmeldelse af volds-sager:**

#### Vold

*Vold er når en person angriber en anden person, f.eks. med slag og spark. Lette berøringer, småpuf og lignende betragtes ikke som vold. Spyt og overhælden med væske (ikke ubetydelig[mængde]) er omfattet af voldsbestemmelsen.*

#### Trusler

*Trusler kan være strafbare, hvis de fremsættes på en måde, der er egnet til at fremkalde alvorlig frygt for liv eller helbred. Trusler om simpel vold er således ikke kriminaliseret.*

### Vold mod offentligt ansatte

Offentligt ansatte nyder en særlig beskyttelse efter straffelovens § 119, der omhandler overfald med vold eller trussel om vold mod personer, der handler i offentlig tjeneste. Volden eller truslen om vold skal være direkte relateret til personens tjeneste.

### Betingelser for straf

Det er en betingelse for straf, at gerningsmandens handling var forsætlig. Der kan således ikke straffes for handlinger, der udspringer af hændelige uheld, tilfældigheder eller som "reflekshandlinger" ved fysisk berøring og lignende.

## **Skærpelse af straf for vold mod offentligt ansatte**

Gældende fra slutningen af december 2016 er straffen for vold og chikane mod offentligt ansatte skærpet med henblik på øget respekt for det offentlige rum, offentlige myndigheder og personer i offentlig tjeneste. Konkret betyder det blandt andet:

- Straffelovens særlige regel om vold og trusler mod personer i offentlig tjeneste udvides til også at omfatte indirekte trusler.
- Indførelse af en ny chikaneregulering i straffeloven til beskyttelse af personer i offentlig tjeneste.
- Skærpet straf for overgreb mod personer i offentlig tjeneste, når overgrebet sker i den pågældendes fritid.
- Skærpet straf for alle former for kriminalitet, der har baggrund i den forurettedes eller dennes nærmestes udførelse af offentlig tjeneste.
- Skærpet straf for verbale overfald på personer i offentlig tjeneste.

## **FØR - Forebyggelse:**

For at undgå situationer med grænseoverskridende adfærd og for at forebygge konfliktsituationer skal den enkelte medarbejder foretage sig følgende:

1. Ved alle borgerkontakter skal medarbejdere risikovurdere situationen og forebygge, at situationen udvikler sig:
  - Medarbejderen skal ved højlydt stemmeføring fra borgeren, neddæmpe stemmelejet og tale roligt og langsomt til borgeren.
  - Medarbejderen skal altid udvise venlig, rolig og neutral adfærd.
  - Medarbejderen skal ikke argumentere med borgeren.
  - Medarbejderen skal ved en forventet vanskelig samtale orientere kolleger eller leder. Disse kan evt. overvære samtalen.
  - Medarbejderen kan kontakte rådhusbetjente, (der evt. kan kontakte politiet på 114, hvis dette skønnes nødvendigt) kolleger eller leder, hvis der er risiko for voldelig adfærd.

2. Ved alle borgerkontakter skal følgende sikres:
  - At medarbejderen har en åben flugtvej i lokaler, som anvendes til møder.
  - At medarbejderen placerer sig således, at medarbejderen kan komme først ud af lokalet.
  - At der i lokalet ikke findes genstande, som kan anvendes som kasteskyts.
3. Ved borgersamtaler over telefon kan det være nyttigt, at få afsluttet en samtale, inden det bliver til grænseoverskridende adfærd, og medarbejderne skal vide, at det er okay at bruge følgende fremgangsmåde for at få en samtale afsluttet:
  - Hvis borgeren taler grimt til medarbejderen, skal medarbejderen stille og roligt bede borgeren om at tale pænt, samt oplyse om, at det ikke er acceptabelt at tale på denne måde.
  - Hjælper dette ikke, skal medarbejderen fortælle, at hvis adfærden fortsætter, så vil medarbejderen lægge røret på. Det er vigtigt, at man oplyser dette inden, således at borgeren kan nå at rette for sig.
  - Fortsætter adfærden skal medarbejderen fortælle, at man nu vil lægge røret på, fordi adfærden er fortsat, hvorefter røret lægges på.
  - Der gælder de samme grænser ved telefonsamtaler som ved personligt fremmøde. Det er derfor vigtigt, at der er den samme opbakning fra kolleger mv., jf. ovenstående.
4. Medarbejderne skal have kompetencer, således at de kan forebygge grænseoverskridende adfærd.
  - Nødvendige kompetencer kan erhverves f.eks. ved kursus i konflikthåndtering, ved træning i tackling af vanskelige situationer m.v.
  - De lokale MED-udvalg vurderer løbende, om de nødvendige kompetencer er til stede.

## **UNDER - I en vanskelig situation:**

Medarbejderen skal søge at undgå, at situationen optrappes yderligere, dette kan gøres ved at følge det under forebyggelsen beskrevet.

Opbakningen fra kollegerne er vigtig når man står i en situation, der måske kan udvikle sig. Kollegerne skal synliggøre sig således, at den berørte medarbejder kan bede om hjælp, hvis denne skønner, at der er brug herfor. Da der er tale om

meget forskellige arbejdssteder, vil det være op til de enkelte arbejdssteder, nærmere at lave aftaler herom.

Ved akut brug for hjælp:

- Brug alarmknap hvor dette er muligt
- Tilkald hjælp fra kolleger
- Ring 1-1-2

## **EFTER - Hvis skaden er sket:**

### **Tilkaldelse af politi - ring 1-1-4 eller 87 31 14 48**

Skønnes situationen at være af et omfang man ikke selv kan magte, tilkaldes politiet. Direktionen orienteres umiddelbart herefter.

### **Hjælp fra kolleger**

Det er en kollegial opgave at bistå hinanden i tilfælde af oplevelse af grænse-overskridende adfærd.

Kolleger og ledelse tager umiddelbart ansvar for den ramte, således at kolleger yder førstehjælp og der tages ledelsesmæssigt stilling til anden hjælp - eventuelt psykolog m.v.

Når der er behov for hjælp, kan det være vigtigt at tage højde for følgende:

- Lad ikke den ramte person være alene
- Find et roligt sted
- Skab ro og tryghed
- Vær tydelig uden at være omklamrende
- Lad personen fortælle hvad der er sket - gerne mange gange
- Lyt og spørg for at få personen til at fortælle
- Bagatelliser eller kritiser ikke
- Vurder, om der skal tages initiativ til at familie og pårørende bliver kontaktet
- Vurder, om personen skal følges hjem, og om pågældende må være alene det første døgn.

### **Hvem skal hjælpe?**

Når man står i en krisesituation, er det vigtigt at føle sig tryk, og områdeudvalget opfordrer derfor til, at de enkelte medarbejdere tager stilling til, hvilke kolleger man gerne vil have, skal tage hånd om en efter en krisesituation.

Herudover opfordrer områdeudvalget til, at man i de enkelte afdelinger laver pårørendelister, således at man ved, hvem der skal underrettes efter en evt. krisesituation.

### **Krisehjælp**

Der sikres om nødvendigt krisehjælp gennem kontakt til psykologer. Det er den enkelte afdeling, der afholder udgiften til krisehjælp. Forsikringsmedarbejderen i direktionsssekretariatet kan kontaktes på tlf. 89 59 10 13.

### **Registrering, anmeldelse og opfølgning:**

Al grænseoverskridende adfærd skal registreres og straks videregives til nærmeste leder - eller leder, som er til stede. Vold og alvorlige trusler anmeldes som en arbejdsulykke i Easy (Arbejdstilsynets og Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings system til registrering af arbejdsulykker). Det er typisk leder eller AMR, der anmelder i Easy.

### Hvad skal registreres?

Det er vigtigt, at den berørte medarbejder samt eventuelle vidner så hurtigt som muligt skriver ned, hvad der er sket, samt hvor og hvornår det er sket. Det er vigtigt, at det sker så hurtigt som muligt, da det er nemmere præcist at huske, hvad der er sket kort tid efter selve hændelsen.

Hvis den grænseoverskridende adfærd sker på sociale medier eller lign. er det vigtigt straks at dokumentere adfærden, da der er tale om flygtige medier, hvor ytringer kan fjernes igen. Brug skærmpoint eller anden fysisk dokumentation.

### Hvorfor skal grænseoverskridende adfærd registreres?

Der er flere grunde til, at grænseoverskridende adfærd skal registreres.

- Registreringen sker, således at ledelsen har en mulighed for at følge op på omfanget af grænseoverskridende adfærd og iværksætte yderligere forebyggende tiltag.
- Der registreres for at skabe tryghed for medarbejderne. Da alle medarbejdere er forskellige, er det ikke sikkert, at en isoleret episode medfører problemer for medarbejderen, men ved at der sker en registrering, kan dette hjælpe med til, at dokumentere en evt. senere psykisk arbejds-skade.
- Registreringen kan hjælpe medarbejderen til senere at kunne huske selve hændelsesforløbet i forbindelse med et retsligt efterspil.

### Anmeldelse

Ledelsen har ansvaret for straks at foretage en konkret vurdering af, hvorvidt det er sagligt og relevant at foretage anmeldelse til politiet. Det er vigtigt at persondatalovens regler iagttages. Inden politianmeldelse kontakter ledelsen den relevante direktør.

Medarbejderen har altid mulighed for selv at foretage anmeldelse til politiet.

Hvis der ikke sker politianmeldelse af pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn, er det vigtigt, at der laves en konkret beskrivelse af episoden samt en beskrivelse af de overvejelser af pædagogisk eller behandlingsmæssig karakter i forhold til netop denne skadevolder.

Det er vigtigt at sondre mellem, om der er sket noget ulovligt eller noget ubehageligt. Det er kun det ulovlige, der skal anmeldes til politiet. De ubehagelige hændelser registreres internt i forbindelse med registrering af grænseoverskridende adfærd.

Særligt i forbindelse med trusler kan der opstå tvivl om, hvad der er ulovligt. Årsagen hertil kan være, at mange udtalelser opfattes som trusler, uden at de kan betragtes som trusler i straffelovens forstand. Direktionssekretariatet & HR er behjælpelig med at vurdere, hvad der er ulovligt.

I tvivlstilfælde er det altid muligt at foretage anmeldelse til politiet.

### Opfølgning

Ledelsen følger op på en hændelse gennem samtaler med den berørte medarbejder, og der tages stilling til, hvilke forholdsregler der efterfølgende skal gælde for den person, der har udøvet den grænseoverskridende adfærd.

Ledelsen orienterer om fornødent den rantes kolleger.

Områdeudvalget drøfter årligt de gældende retningslinjer og der følges i den forbindelse op på omfanget af registreringer med henblik på yderligere forebyggende tiltag.

### **Særligt om generelle trusler:**

Der kan indgå generelle trusler, som kan berøre flere afdelinger f.eks. bombe-trusler, terrortrusler el. lign.

Der skal udarbejdes en fælles handleplan til håndtering af disse situationer. Direktionssekretariatet er ansvarlig for udarbejdelsen.

### **Der kan være behov for lokale tiltag**

Da der er tale om meget forskellige afdelinger under områdeudvalget for administrationen, vil det være nødvendigt, at der i de lokale MED-udvalg vedtages særlige regler. Det kan f.eks. være:

- At medarbejderen skal vurdere, om der er særlige forholdsregler, der skal tages, f.eks. i forhold borgergrupper med særlige udfordringer og problematikker.
- At der på visse kontorer f.eks. i jobcentret er installeret alarmknap.

- At der aftales særlige retningslinjer for medarbejdere, der arbejder ude af huset.

Områdeudvalget opfordrer de lokale MED-udvalg til, at de ser på, om der for det enkelte udvalg skal gælde yderligere retningslinjer.

#### **Kommunikation i forbindelse med aktuelle episoder**

Der kan opstå episoder, hvor det er nødvendigt at etablere særlige ordninger i en periode eksempelvis vagter, låste døre mv. I forbindelse med en sådan særlig ordning er det vigtigt, at der kommunikeres klart ud omkring dette særligt for at undgå utryghed, men også for at sikre at alle har de korrekte oplysninger om ordningen.

Den ansvarlige leder skal derfor sørge for, at der kommunikeres klart ud til alle medarbejdere både når en ordning etableres, men det kan også være nødvendigt, at der kommunikeres ud når ordningen ophører.

Hvis en medarbejder oplever grænseoverskridende adfærd fra en borger, så bør det overvejes, om det skal noteres på borgerens sag, og det bør også overvejes, om der skal gives besked til andre afdelinger, hvis der er kendskab til, at borgeren er tilknyttet andre afdelinger.

#### **Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid**

Arbejdsgiveren skal gennem arbejdets planlægning, tilrettelæggelse og udførelse forebygge risikoen for, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold både i og uden for arbejdstid. Forebyggelsen skal sikre, at ansatte ikke bliver udsat for vold, trusler og anden krænkende adfærd på grund af deres arbejde, uanset hvor og hvornår den krænkende adfærd finder sted.

Hvis der er risiko for, at de ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, har arbejdsgiveren pligt til at sikre, at der fastsættes retningslinjer for og vejledes i, hvordan de ansatte på en hensigtsmæssig måde kan håndtere tilløb til og episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Selvom de ansatte har fået vejledningen, er de ikke forpligtede til at følge denne, da arbejdsgiveren ikke har instruktionsbeføjelser over de ansatte i deres fritid. Det vil sige, at arbejdsgiveren ikke skal instruere medarbejderen om fx private forhold eller ageren i fritiden, herunder medarbejderes valg af transportvej, boligforhold, indkøbsvaner, hobby, familieforhold eller lignende.

Hvis en voldsepisode finder sted uden for arbejdstiden, er den skadelidte selv ansvarlig for en eventuel anmeldelse til politiet. En arbejdsgiver, der har fået kendskab til en arbejdsrelateret voldsepisode uden for arbejdstid, har dog pligt til at tilbyde skadelidte ansatte bistand til at politianmelde voldsepisoden, hvis den ansatte ønsker det.

Inspiration til arbejdet med forebyggelse, vejledning af de ansatte mv. findes i Norddjurs' pjece om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.



## Hvis du vil vide mere om grænseoverskridende adfærd

Hvis du ønsker yderligere information kan du eksempelvis læse mere om grænseoverskridende adfærd her:

Videncenter for arbejdsmiljø: [www.arbejdsmiljoviden.dk](http://www.arbejdsmiljoviden.dk) eller <http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Emner/Psykosocialt-arbejdsmiljo/Vold>

BrancheArbejdsmiljørådene (BAR) Finans/Offentlig Kontor og Administration: [www.arbejdsmiljoweb.dk](http://www.arbejdsmiljoweb.dk) eller [http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler](http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler)

Arbejdstilsynet: <http://arbejdstilsynet.dk/da/> eller <http://arbejdstilsynet.dk/da/regler/psykisk-arbejdsmiljo/vold-og-trusler>

Norddjurs' pjece om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid findes på medarbejderportalen <http://www.norddjurs.dk/norddjurs/medarbejderportal/hr/arbejdsmiljoe/vold-og-politianmeldelse>

Love og regler findes i:

Straffeloven: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=181992>

Lov om ændring af Straffeloven: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=186069>

Bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2015/1504>