

Ældrecentret Gildhøjhjemmets retningslinjer for håndtering af mobning

Definition på mobning:

Det er mobning, når en person i forbindelse med sit arbejde, gentagne gange i en længere periode, udsættes for sårende, krænkende eller nedværdigende handlinger som hun/han ikke kan forsvare sig imod.
Eks. grove drillerier, sladder, latterliggørelse af holdninger eller udseende.

Hensigtserklæring

- Mobning må ikke forekomme på Gildhøjhjemmet.
- Gildhøjhjemmet er en arbejdsplads, hvor alle medarbejdere udviser respekt for hinanden trods forskelligheder!
- Vi har en god kommunikation og viser interesse for hinanden og vores fælles samarbejde.
- Vi anser mobning for et fælles problem og et fælles ansvar.
- Vi ønsker at forebygge at mobning finder sted - Medarbejdere og ledelse har et ansvar for at gribe ind, hvis mobning finder sted på Gildhøjhjemmet.
- Vi kender vores SUPER værdier og tager dem med i hverdagen - **S**ucces, **U**dvikling, **P**ositiv kommunikation, **E**ngagement og **R**espekt.

Mobning er en proces

Mobning er en social proces, der involverer såvel offeret, som mobberne og vidnerne til mobning. Hvis processen ikke stoppes, kan den udvikle sig med det resultat, at der i yderste konsekvens sker sygemelding, flytning, opsigelse eller firing af medarbejdere.

Drilleri er ikke mobning, hvis begge parter oplever det som venligt. Drilleri kan være venligt og endda kærligt. Det er mobning ikke. Drilleri kan dog også være groft og udarte sig til mobning.

Der er først tale om mobning når den rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt.

Direkte eller indirekte mobning

Mobning kan foregå åbent og direkte eller skjult og indirekte:

- Direkte mobning kan være udskældning, overfusning, grove drillerier, trusler eller underkendelse af personens arbejdsindsats eller kvalifikationer.
- Indirekte og skjult mobning kan foregå i form af fx mimik, hentydninger, sladder, bagtalelse, ignorering af en person eller fratagelse af ansvar og arbejdsopgaver.

Konflikt er ikke mobning

Det er ikke mobning hvis to kolleger har en konflikt. De fleste oplever indimellem kollegers eller lederes handlinger som ubehagelige eller krænkende. Det kan fx være hvis man bliver ydmyget eller bliver gjort til grin i forbindelse med ens arbejde eller hvis ens synspunkter bliver ignoreret.

Enkeltvis er disse handlinger ikke mobning, men de kan være en del af en proces, der fører til mobning.

Retningslinjer og beredskab

Ved mistanke om mobning på arbejdspladsen kan alle kontakte tillids- eller arbejdsmiljørepræsentanten AMR. TR- eller AMR er forpligtede til at gå videre med sagen til nærmeste leder eller dennes leder. Ledelsen er forpligtede til at tage alle henvendelser seriøst og iværksætte mægling mellem parterne. TR- eller AMR kan evt. deltage som bisidder eller mægler.

TR (Tillidsrepræsentant) og AMR's (Arbejdsmiljørepræsentanten)

Ansvar og opgaver:

TR og AMR har et særligt ansvar for sammen med ledelsen at forebygge mobning på arbejdspladsen ved målrettet at arbejde for et godt psykisk arbejdsmiljø

TR og AMR er medansvarlige for at alle ansatte er bekendte med retningslinierne.

Hvis man som TR og AMR oplever mobning på arbejdspladsen har man pligt til at gøre følgende:

- Kontakte nærmeste leder
- Give støtte og opbakning til den mobbede
- Være bisidder ved samtale
- Være behjælpelig med kontakt til vedkommendes fagforening
- Udvide tillid til kollegerne
- Have fokus på det psykiske arbejdsmiljø

- Gribe ind, lytte og forstå de implicerede og vise god dømmekraft

Hvad gør du som medarbejder, hvis du føler dig mobbet?

- Du skal kontakte din nærmeste leder. Du kan også benytte dig af din tillidsrepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant eller en kollega som du kender rigtig godt
- Du skal sige fra overfor mobberen, gerne i andres påhør. Det kan føles svært, og du kan evt. skrive oplevelsen ned
- Vær opmærksom på at samle dokumentation for at mobning finder sted. Dette kan være e-mail, sms og andre verbale bemærkninger
- Oplevelsen af mobning kan give fysiske symptomer, såsom kvalme og andre sygdomstegn
- Gå til lægen, som registrerer årsagen. Lægen har pligt til at indberette dit tilfælde til arbejdstilsynet og arbejdsskadestyrelsen
- Det er vigtigt at du underretter dine venner og/eller familie, da de kender dig bedst, og ved hvordan du har det, så de kan støtte dig

Hvis man oplever at en kollega bliver mobbet:

- Sig aktivt fra overfor mobberen i situationen
- Støt den mobbede kollega i at sige fra
- Hjælp med at lytte til problemet
- Udvis tillid og støtte til kollegaen til samtalen
- Kontakt altid nærmeste leder, TR eller AMR
- Medvirk til at afvise mobning og de personer som udøver dette
- Vær behjælpelig med at kontakte evt. fagforening
- Vær opmærksom på det psykiske arbejdsmiljø i afdelingen

Ledelsens Ansvar og opgaver:

Det er ledelsens ansvar at alle kan gå på arbejdet sikkert og forsvarligt. Mobning skal aldrig ses som den enkelte medarbejders personlige problem – men som et problem opstået i arbejdsmiljøet og tages alvorligt af ledelsen.

Ledelsen har et medansvar for at sikre, at konflikter ikke eskalerer.

I tilfælde af mobning er det nærmeste leder og medarbejder som søger løsning på problemet. Medarbejdere og ledere i de enkelte afdelinger har en særlig forpligtelse til at agere på begyndende mobning.

Hvad gør vi i forhold til offeret og mobber:

- Lederen indkalder til individuelle samtaler med de involveret for at få belyst og løst konflikten. Tilbyd altid at have TR, AMR eller anden bisidder med
- Fortæl hvilke handlemuligheder medarbejderen (offeret) har. Bed altid medarbejder om at være så konkret så muligt. Hvis der er behov for evt. psykolog hjælp kan der henvises til Trekanten

- Vær tydelig med hvilken adfærd der tolereres og stemmer overens med vores værdier og retningslinier. Lav altid notat og skriftlig handleplan med medarbejderen (mobberen)

Opfølgingsmøde:

- Lederen afholder opfølgingsmøde med de involverede parter og følger op på handleplanen
- Der skal indkaldes til fællesmøde vedr. mobning, hvor der tages udgangspunkt i retningslinierne. Det skal understreges at alle har en forpligtelse til at stoppe mobningen og indgå i en dialog omkring hvordan der kan støttes op om løsning af problemet
- Der udarbejdes en samarbejdsaftale

Orientering til resten af medarbejdergruppen:

Overvej hvordan du vil informere resten af medarbejdergruppen. Undlad at gå i detaljer. Beskriv konflikten på et overordnet niveau. Vær tydelig omkring at mobning ikke accepteres

Forebyggelse af mobning gennem:

MUS, GRUS og APV. Medarbejdernes deltagelse i beslutningsprocesser omkring deres arbejde. Afdelingerne kan evt. lave samarbejdsaftaler i forhold til det gode arbejdsmiljø. Der skal opfordres til løbende dialog i forhold til afklaring af roller og ansvarsområder. Vær klar og tydelig i forhold til jeres forventninger til hinanden. Lederen skal være opmærksom på sin adfærd og kommunikation. Overvej om der er behov for kursus i konflikthåndtering.

Hvis lederen selv er involveret

- Hvis en medarbejder oplever mobning fra sin leder skal medarbejderen henvende sig til centerleder.
- Det er centerlederens ansvar, at afholde samtaler med afdelingsleder og offeret, for at få afklaret situationen.

Udarbejdet af:

Mona Hemmingsen AMR
Diana Dalsgaard Johannesse
Jeanne Isaksen TR FOA
Miriam Donde Centerleder

Godkendt i MED d. 5. september 2012

Læs mere og bliv inspireret:

Forebyggelse af mobning på arbejdspladsen ved det Nationale Forskningscenter. Væksthus for ledelse: Når lederen mobber.