

Dato: 11. marts 2022

Arbejdsmiljø Københavns vurdering og anbefalinger på baggrund af undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø i Centralforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune

Undersøgelsens formål, design og afgrænsning

Der henvises til kommissorium á 10. februar 2022 for baggrund, formål og undersøgelsesdesign m.v.

Om Centralforvaltningen

Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen (BIF) har en Centralforvaltning, som består af en række fagkontorer og centre, der arbejder med alt fra beskæftigelsespolitik, integrationsplaner, leverandørstyring, økonomi, erhvervsstrategi, digitalisering til HR. Centralforvaltningen udarbejder beslutningsoplæg til politikerne og varetager diverse styringsopgaver for de decentrale jobcentre. Der er ca. 200 ansatte i Centralforvaltningen.

Kort om data fra spørgeskemaundersøgelsen

94% (188 ud af 200) ansatte i Centralforvaltningen har besvaret spørgeskemaet i perioden 16. februar til 28. februar 2022.

Kommentarer fra de åbne svarfelter i spørgeskemaet fylder 58 A4-sider med lille tekststørrelse og er af et større omfang.

Der er udarbejdet en totalrapport for de samlede besvarelser for Centralforvaltningens 188 ansatte¹, og der er udarbejdet delrapporter for centre og kontorer med over 25 besvarelser.

AMKs vurdering af arbejdsmiljøforholdene

Flertallet af de ansatte, der har besvaret spørgeskemaet, svarer positivt på spørgsmålene omkring trivsel og motivation, der måler den generelle tilfredshed, motivation og engagement i arbejdet. 79% er tilfredse med arbejdet i sin helhed, og 73% føler sig motiverede og engagerede i arbejdet. 82% oplever, at der er en god omgangstone og omgangsform.

Arbejdsmiljø København

Enghavevej 82
2450 København SV

Telefon
33 66 57 66

EAN-nummer
5798009288066

www.amk.kk.dk

27% (51 ansatte) rapporterer oplevelser af krænkende adfærd, hvilket AMK vurderer, er en høj procentdel i undersøgelser af det psykiske arbejdsmiljø.

På baggrund af data fra spørgeskemaundersøgelsen er det AMKs vurdering, at arbejdsmiljøforholdene, trods en høj tilfredshed, motivation og oplevet god omgangstone hos flertallet af de ansatte, ikke er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige for alle ansatte i Centralforvaltningen. AMK vurderer også, at det ikke er tilstrækkeligt forebygget, at konflikter kan udvikle sig til krænkende adfærd.

Dette begrundes i følgende punkter:

- Selvom flertallet af de ansatte svarer, at de generelt trives, er trivslen og motivationen dalet med en betydningsfuld forskel² siden resultaterne fra Trivselsundersøgelsen i 2021 (TU21). Flere ansatte rapporterer en lavere grad af tilfredshed og motivation på arbejdspladsen end ved TU21, og en højere andel af ansatte end tidligere vil ikke anbefale andre at søge arbejde i Centralforvaltningen.
- I de åbne svarkategorier har de ansatte kommenteret på, at et konfliktfyldt samarbejdsklima mellem den politiske ledelse og tidligere administrative ledelse, afskedigelser samt udtalelser i medierne har en negativ indvirkning på trivslen. Dertil lægger AMK i sin vurdering vægt på, at et konfliktfyldt samarbejde på øvre ledelsesniveau kan øge risikoen for konfliktadfærd ned i en organisation.
- 25 % har endvidere svaret, at konflikter og uenigheder slet ikke eller i mindre grad bliver løst på en god måde³.
- 51 ud af 188 ansatte har svaret, at de har oplevet krænkende adfærd⁴ indenfor de seneste 12 måneder, hvilket AMK vurderer som værende en høj andel. 9 ansatte oplever krænkende adfærd regelmæssigt (svarkategorierne "dagligt", "ugentligt", "månedligt"). 42 ansatte har sat kryds i kategorierne "af og til" og "en enkelt gang". 15 ansatte angiver, at krænkelserne aktuelt pågår. Der er en betydelig forskel til besvarelser i TU21, hvor 4 ansatte svarede, at de har oplevet krænkende adfærd i det interne samarbejde i kategorien: "af og til" og "en enkelt gang"⁵. I TU21 indgår spørgsmål vedr. det politiske ledelsesniveau ikke.
- Den krænkende adfærd opleves med forskel i omfang fra en kollega, en leder⁶, en underordnet eller fra det politiske ledelsesniveau⁷ indenfor de seneste 12 måneder. De, som har regelmæssig politisk betjening ("dagligt", "ugentligt", "månedligt") rapporterer i højere grad end de, som ikke har politisk betjening, oplevelser af krænkende adfærd. Krænkende adfærd forekommer på tværs af centre, områder og kontorer i centralforvaltningen.

- AMK lægger i sin vurdering vægt på, at krænkende adfærd fra ledere og det politiske ledelsesniveau generelt vurderes til at have en alvorligere karakter grundet den ulige magtbalance og det, at det ofte ikke er muligt at få lederens opbakning og hjælp i situationen.
- Af de ansatte, der rapporterer krænkende adfærd har 41 oplevet, at adfærden har haft en sådan karakter, at de ikke har kunnet forsvare sig imod den. AMK har sammenholdt data om *regelmæssigheden* af den krænkende adfærd med *oplevelsen af ikke at kunne forsvare sig*. På den baggrund vurderer AMK, at det er sandsynligt, at enkelte ansatte oplever krænkende adfærd i form af mobning⁸.
- 57 ansatte har svaret, at de har været vidne til krænkende adfærd, i det åbne kommentarfelt, hvor den ansatte har haft mulighed for at beskrive, hvad adfærden, som de var vidne til, bestod i, er mange oplevelser bevidnet, som beskrevet af den krænkede part.
- 37 af de ansatte, som har rapporteret krænkende adfærd, har fortalt herom til leder, HR, AMR eller TR. Men kun 15 af disse oplever, at der er gjort en indsats for, at der tages hånd om det på arbejdspladsen.
- 40% af de ansatte svarer, at de ikke kender til de forvaltningsmæssige retningslinjer for håndtering af krænkende adfærd.

På baggrund af ovenstående data vurderer AMK, at arbejdsmiljøforholdene ikke er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige, og at der ikke er sket tilstrækkelig grad af forebyggelse af krænkende adfærd i Centralforvaltningen.

AMKs anbefalinger

Behovet for yderligere undersøgelse

I kommissoriet á 10. februar står, at AMK på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen vil "*vurdere behovet for yderligere afdækning. Hvis der viser sig behov, fx hvis der er oplevelser af krænkede adfærd, forventes yderligere undersøgelse heraf at ske via kvalitativt uddybende interviews. Dette for at skabe mulighed for at kunne afdække karakteren af adfærden nærmere, samt hvordan hændelser er søgt forebygget og håndteret. Der skal være et tilstrækkeligt datagrundlag, der skal gøre det muligt at tilrettelægge efterfølgende interventioner.*"

Det er AMKs vurdering, at data fra spørgeskemaundersøgelsen, herunder særligt de omfattende og uddybende kommentarer, som de ansatte har skrevet i de åbne svarkategorier, har givet tilstrækkelige data til at vurdere karakter, omfang og aktualitet af den oplevede

krænkende adfærd samt muliggjort, at AMK kan fremlægge anbefalinger til interventioner, der kan styrke trivslen, samarbejdet og tilliden mellem forvaltningens ansatte og ift. det politiske ledelsesniveau fremadrettet.

AMK finder derfor ikke grundlag for at iværksætte yderligere afdækning/undersøgelse gennem interviews. De rapporterede oplevelser af krænkende adfærd bør håndteres i et individuelt spor i henhold til Københavns Kommunes politik⁹ og forvaltningens lokale retningslinjer på området¹⁰.

Vedr. håndtering af krænkende adfærd

Ifølge Københavns Kommunes politik har alle ansatte – medarbejdere og ledere – et ansvar for, at krænkende adfærd ikke finder sted, gøre opmærksom på hvis det sker og generelt medvirke til en ordentlig og professionel omgangstone på arbejdspladsen. Ledelsen har et særligt ansvar for at gå forrest og sikre, at oplevelser med krænkende adfærd bliver taget alvorligt og håndteret med fokus på alle parter i sagen¹¹.

AMK anbefaler, at sager vedr. krænkende adfærd, hvis den krænkede part ønsker dette, håndteres i et individuelt spor i tråd med Københavns Kommunes politik på området. Heraf følger, at sagen skal håndteres på et så lavt organisatorisk niveau som muligt, dvs. som udgangspunkt gennem nærmeste leder, med mulighed for assistance fra HR. Det er vigtigt, at der udvises stor diskretion overfor alle implicerede personer. Hvis der er tale om, at den oplevede krænkende adfærd kommer fra en leder, skal næste ledelseslag håndtere sagen og så fremdeles. Hvis den oplevede krænkende adfærd kommer fra en person fra det politiske ledelsesniveau, dvs. udvalg eller borgmester, anbefaler AMK, at den overordnede arbejdsgiver i kommunen, Økonomiudvalget/Overborgmesteren informeres om sagen.

Indsatser ift. styrkelse af trivsel, tillid og samarbejde i Centralforvaltningen (CF)

Generelt anbefaler AMK alle ansatte i samt det politiske ledelsesniveau, at de:

- Tager et aktivt ansvar for et godt kollegialt arbejdsfællesskab med en ordentlig og professionel omgangstone og adfærd, dvs. følger *Kodeks for god tone og adfærd i BIF*
- Giver plads til at der kan siges fra overfor en ikke-konstruktiv kommunikation og adfærd samt overfor adfærd, der opleves som krænkende mod én selv eller mod andre

I forhold til Borgmester og Direktion, anbefales det derudover, at de:

- Tager ansvar for udøvelse og sikring af en ordentlig og professionel omgangstone i samarbejdet, herunder at de

løbende reflekterer over egen adfærd og kommunikation som rollemodeller for resten af organisationen

- Aftaler spilleregler for god og konstruktiv kommunikation i det daglige samarbejde, og der indgås aftaler om, hvordan eventuelle konflikter og uenigheder skal håndteres
- Drøfter og forventningsafstemmer roller og samspil samt forvaltningen af disse, herunder rækkevidden af den politiske rådgivning og den praktiske bistand i hverdagen, da dette er forudsætningen for et godt og tillidsfuldt samspil og har en effekt på opgaveløsning. Det anbefales, at aftaler om dette, efterfølgende kommunikeres ud i CF

I forhold til Borgmester, anbefales det derudover, at der:

- Generelt er en opmærksomhed på kommunikation og adfærd
- Åbnes op for dialoger mellem Borgmester og de ansatte i CF, fx på dialogmøder

I forhold til Direktion, anbefales det derudover, at de:

- Kommunikerer om forventninger til god tone og adfærd i BIF samt om, hvordan konflikter og krænkende adfærd forebygges og håndteres
- Tager et aktivt medansvar for samarbejdsklimaet i direktørgruppen og med Borgmester

I forhold til ledelsesgruppen i CF, anbefales det derudover, at de:

- Tager ansvar for udøvelse og sikring af en ordentlig og professionel omgangstone i samarbejdet, herunder at de løbende reflekterer over egen adfærd og kommunikation som rollemodeller for resten af organisationen
- Drøfter og løbende genbesøge *Kodeks for god tone og adfærd i BIF* på fx. 1:1 og kontor-/centermøder
- Drøfter normer for forvaltningens arbejde ift. rådgivning af og bistand til det politiske ledelsesniveau og løbende afstemmer med Direktionen, samt at ledelsesgruppen herefter drøfter og afstemmer dette videre i deres respektive enheder

I forhold til CF-MED og HR, anbefales det derudover, at:

- Være rollemodeller for god tone og adfærd i BIF

- HR indfører exit interviews
- HR reviderer procedure for håndtering af krænkende adfærd i BIF og initierer indsats for at øge kendskab til denne i forvaltningen

1 Jf. Rambøll: Centralforvaltningen, Totalrapport

2 Som tommelfingerregel for, hvornår en forskel kan betragtes som værende af betydning, er der anvendt en grænse på +/-0,35. Værdien 0,35 anvendes med anbefaling fra Nationalt Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Samme tommelfingerregel bruges i kommunes Trivselsundersøgelse.

3 Jf. Rambølls datarapport og svarfordeling for psykisk arbejdsmiljø. Her har 25% svaret i kategorien 1 (slet ikke), 2 og 3.

4 Denne undersøgelse er undtaget for spørgsmål vedr. de former for krænkende adfærd, der har en seksuel karakter (seksuel chikane), samt fysisk vold og trusler om vold. Der vil i marts 2022 blive foretaget en undersøgelse af sexistisk kultur og adfærd på Københavns Kommune arbejdspladser.

5 Jf. TU21 datarapport for Centralforvaltningen.

6 Der er spurgt generelt ind til "en leder" i svarkategorierne. Dette betyder, at der ikke nødvendigvis svares ift. nærmeste leder, men kan være en leder af en anden afdeling/overordnet leder/tidligere leder mv.

7 Det politiske ledelsesniveau består af Borgmesteren og Udvalget i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns kommune. Der er i spørgeskemaets ramme spurgt til, om den oplevede krænkende adfærd er udført af Borgmesteren. Da der hermed er tale om oplysninger om enkeltpersoner, kan denne information kun tilgå de personer i forvaltningen, som har et arbejdsbetinget behov for at kende til oplysningerne, dvs. Borgmesteren og Direktionen. Jf. Horten notat å 8. marts 2022 om tilbagemelding på resultater om spørgeskemaundersøgelse om arbejdsmiljø.

8 Mobning er, når en person eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende adfærd, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. Krænkende adfærd bliver dog først til mobning, når modtageren ikke effektivt kan forsvare sig mod den.

9 KØBENHAVNS KOMMUNES POLITIK OG RETNINGSLINJER VEDR. VOLD, TRUSLER, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE, MOBNING MV. (KRÆNKENDE ADFÆRD) PÅ ARBEJDSPLADSEN a 25. juni 2020.

10 KK intra: Har du været udsat for krænkende adfærd (til intra)_0_1.pdf (kk.dk)

11 KØBENHAVNS KOMMUNES POLITIK OG RETNINGSLINJER VEDR. VOLD, TRUSLER, CHIKANE, SEKSUEL CHIKANE, MOBNING MV. (KRÆNKENDE ADFÆRD) PÅ ARBEJDSPLADSEN a 25. juni 2020.