

At-VEJLEDNING

D.4.2
Marts 2002

Mobning og seksuel chikane

Hvad er en At-vejledning?

At-vejledninger vejleder om, hvordan reglerne i arbejdsmiljølovgivningen skal fortolkes. At-vejledninger bruges til at

- uddybe og forklare ord og formuleringer i reglerne (lov og bekendtgørelser)
- forklare, hvordan kravene i reglerne kan efterkommes efter Arbejdstilsynets praksis
- oplyse om Arbejdstilsynets praksis i øvrigt på baggrund af bl.a. afgørelser og domme
- forklare arbejdsmiljølovgivningens områder og sammenhæng mv.

Tal i parentes henviser til listen over relevante At-vejledninger/-anvisninger/-meddelelser på bagsiden af At-vejledningen.

Er en At-vejledning bindende?

At-vejledninger er ikke bindende for virksomhederne, sikkerhedsorganisationerne eller andre, men vejledninger bygger på regler (lov og bekendtgørelser), der er bindende. Arbejdstilsynet vil ikke foretage sig mere i de situationer, hvor fx en virksomhed har fulgt en At-vejledning.

Virksomhederne kan vælge andre fremgangsmåder mv., men Arbejdstilsynet vil i så fald vurdere, om den valgte fremgangsmåde er lige så god og i overensstemmelse med reglerne.

Når en At-vejledning gengiver bindende metodekrav mv. fra lov eller bekendtgørelser, skal virksomhederne følge de pågældende metoder. Det vil altid fremgå tydeligt af en At-vejledning, når der gives bindende metodekrav mv.

Hvor findes information om At-vejledningerne?

Et emne kan være beskrevet i mere end én At-vejledning. Derfor er det en god idé at orientere sig på Arbejdstilsynets hjemmeside på Internettet på adressen www.arbejdstilsynet.dk.

I en overgangsperiode vil der stadig findes "gamle" At-meddelelser og At-anvisninger, der ligesom At-vejledningerne beskriver, hvordan arbejdsmiljølovgivningen kan overholdes. Med tiden vil alle At-meddelelser og At-anvisninger udgå, efterhånden som de afløses af At-vejledninger. Også her kan der hentes hjælp på Arbejdstilsynets hjemmeside.

At-vejledningen oplyser om:

- Hvad mobning og seksuel chikane er
- Hvilke årsager der kan være til mobning og seksuel chikane
- Hvor udbredt mobning og seksuel chikane er
- Hvilke reaktioner der kan være på mobning og seksuel chikane
- Hvordan man kan forebygge mobning og seksuel chikane
- Hvad man kan gøre, hvis der opstår mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen
- Hvor man kan søge rådgivning og hjælp til at forebygge og håndtere mobning og seksuel chikane.

At-vejledningen handler kun om mobning og seksuel chikane mellem ansatte og mellem ansatte og deres ledere.

Mobning og seksuel chikane, der udøves af patienter, brugere, kunder, elever e.l., betragter Arbejdstilsynet som voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse (1).

1. Hvad er mobning og seksuel chikane?

1.1. Mobning

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem. Drillerier, der af begge parter opfattes som godsindede eller enkeltstående konflikter, er ikke mobning.

Ofrenes oplevelse af de krænkende handlinger er et centralt aspekt i mobning. Det er derfor uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke offeret. Det betyder dog noget for ofrenes oplevelse af mobningen, om der er tale om ond vilje eller ej.

Mobning kan udøves af både kolleger og ledere. Selv om mobning mellem kolleger er mere udbredt, opleves mobning udøvet af en leder tilsyneladende som ekstra belastende. Det skyldes den magt, der kan lægges bag krænkelser, og at det ikke er muligt at få lederens opbakning og hjælp. Også underordnede mobning af ledere kan forekomme.

1.2. Seksuel chikane

Seksuel chikane er en særlig form for mobning. Der er tale om seksuel chikane, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for uønskede handlinger af seksuel karakter, som vedkommende opfatter som krænkende. I de fleste tilfælde udøves seksuel chikane af mænd over for kvinder, men det er vigtigt at være opmærksom på, at mænd også kan udsættes for seksuel chikane.

1.3. Rovmobning og konfliktmobning

Man kan skelne mellem rovmobning og konfliktmobning.

1.3.1. Rovmobning

Der er tale om rovmobning, når ofrene ikke har gjort noget, som kan fremkalde "mobbernes" adfærd. Det kan fx være tilstrækkeligt, at ofrene tilhører en bestemt minoritetsgruppe på arbejdspladsen, fx på grund af deres køn, alder eller etniske oprindelse. I forbindelse med rovmobning er der således typisk tale om, at ofrene har en særlig udsat position på arbejdspladsen og derfor udpeges som syndebukke.

Et eksempel på rovmobning er, når ledere eller kolleger udøver krænkende handlinger over for ansatte med lav anseelse og lav indflydelse. Også seksuel chikane kan være et eksempel på rovmobning.

1.3.2. Konfliktmobning

Konfliktmobning er resultatet af en uløst konflikt mellem to eller flere parter på arbejdspladsen. Der kan fx opstå konflikter omkring arbejdets organisering, omstillingsprocesser og kulturforskelle. Konflikter findes på alle arbejdspladser og kan udvikle sig til alvorlige personkonflikter, hvis de ikke bliver løst. I sådanne tilfælde sker der typisk det, at en konflikt over tid mere og mere kommer til at handle om parterne som personer frem for om konfliktens oprindelige indhold. Parternes negative følelser for hinanden forstærkes, efterhånden som konflikterne udvikler sig.

1.4. Mobbehandlinger

Mobning består af krænkende handlinger – mobbehandlinger. Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle i bestemte situationer.

Mobning kan fx omfatte disse handlinger:

- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Sårende bemærkninger
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Angreb mod ofrene eller kritik af deres privatliv

- Skældud og latterliggørelse
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Nedvurdering af ofrenes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Krænkende skriftlige meddelelser
- Ubehagelige drillerier
- Nedvurdering eller umyndiggørelse, fx på grund af alder eller køn
- Udnyttelse i jobbet, fx til private ærinder.

Typiske mobbehandlinger i forbindelse med seksuel chikane er:

- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Sjofle vittigheder
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner.

Bemærk, at listerne ikke er udtømmende!

Det er svært at fastlægge en standard for, hvilke handlinger der er acceptable, og hvilke der ikke er. Hvad der er accepteret som almindelig kollegial adfærd på én arbejdsplads, kan blive opfattet som mobning på en anden. Mobning kan antage forskellige former i forskellige virksomhedskulturer. Derfor er det vigtigt at tage udgangspunkt i personens opfattelse af de handlinger, som vedkommende udsættes for. En nærmere undersøgelse bør afdække de faktiske handlinger og de øvrige involverede personers opfattelse af disse.

2. Årsager til mobning

Forskningen peger på, at der kan være mange årsager til mobning, og at de ofte optræder i et samspil. Mobning menes bl.a. at kunne opstå som følge af andre psykosociale belastninger i arbejdsmiljøet. For eksempel menes forhold i den enkeltes arbejde, organisatoriske og ledelsesmæssige forhold samt samspillet mellem de ansatte og mellem ansatte og ledere at kunne være medvirkende årsager til mobning. Der kan fx være tale om:

- U hensigtsmæssig organisering af arbejdet, fx i form af for høje, modsatsrettede eller uklare krav til de ansatte.
- Mangelfuld information og kommunikation.
- Forskelsbehandling.
- Manglende konstruktiv problemløsning på arbejdspladsen.
- Arbejdspladsens håndtering af forandringer i arbejdet, fx ny teknologi, ændrede funktioner og roller, fusioner, ejerskifte og nedlæggelse af afdelinger. Sådanne forandringer kan medføre mobning, hvis de ikke ledsages af information, åbenhed, indflydelse og respekt for den enkelte ansatte og dennes kompetencer.
- Uklare værdier og normer for adfærd på arbejdspladsen.

- Holdningsmæssige forskelle samt sym- og antipatier mellem personer på arbejdspladsen.

De personer, der er involveret i mobning, vil ofte opleve årsagerne til mobningen forskelligt. Det afhænger af, om de er ofre, mobbere eller vidner til mobningen. Derfor er det vigtigt at høre alle parter udsagn.

Seksuel chikane kan til en vis grad forstås inden for rammerne af de generelle årsagsforklaringer for mobning – blot således at mobbehandlinger har seksuel karakter.

Kønsrollemønstre samt normer og praksis omkring seksuel kommunikation spiller imidlertid også en rolle for, hvorfor seksuel chikane kan opstå og udvikle sig. Seksuel chikane udspiller sig i den almindelige udveksling af seksuelle signaler – og ofte i et symbolsk sprog. Seksuel chikane er karakteriseret ved at fortsætte ud over det punkt, hvor ofrene synes, det er behageligt. Seksuel chikane bremser ofte ikke, fordi det i starten kan være svært at skelne mellem komplimenter, gemytlige berøringer o.l. og chikanerende handlinger. Det gør det vanskeligt for ofrene at bestemme, hvornår der rent faktisk er tale om seksuel chikane, og hvornår ofrene derfor skal forsøge at sige fra.

3. Udbredelse

3.1. Mobning

Der er endnu ikke foretaget større repræsentative undersøgelser af mobningens omfang på danske arbejdspladser. Ud fra de hidtidige danske undersøgelser mener man, at mellem to og fire pct. af den arbejdende befolkning i Danmark er udsat for mobning på arbejdspladsen. Tallene ligger tæt op ad det, man har fundet i andre nordiske lande.

3.2. Seksuel chikane

Undersøgelser af omfanget af seksuel chikane viser, at tre pct. af de danske lønmodtagere i høj grad eller i nogen grad er udsat for uønsket seksuel opmærksomhed.

4. Reaktioner

Mobning og seksuel chikane menes at kunne medføre reaktioner, der spænder fra svag uro og ængstelse til kronisk stress.

Den hidtidige forskning viser, at der kan opstå følgende reaktioner på mobning og seksuel chikane:

- Kropslige reaktioner som hovedpine, mave-/tarmproblemer, kvalme og allergiske reaktioner. Der kan være tegn på forøget produktion af stresshormon og aktivitet i det autonome nervesystem. Det viser sig ved smerter i brystet, øget svedproduktion, tør mund, kortåndethed, hjertebanken og blodudtrædninger. Desuden kan der være muskulære symptomer i form af muskelsmerter, ondt i ryggen og smerter i nakke-/skulderregionen. Endelig kan der være mathedsfornemmelser, skælven og besvimelser.
- Psykiske reaktioner som ængstelse, uro, følelse af usikkerhed, nervøsitet, fortvivelse, anspændthed, depression, apati og manglende selvtillid. Desuden kan der være tale om hukommelses- og koncentrationsproblemer, irritabilitet og aggressivitet.
- Adfærdsmæssige reaktioner som passivitet, rastløshed, søvnløshed, nedsat arbejdsevne, tendens til at isolere sig fra kolleger, sygefravær, ønsker om at forlade arbejdspladsen og opsigelse.

De nævnte reaktioner på mobning og seksuel chikane er advarselssignaler, som arbejdspladsen bør være opmærksom på.

Reaktionerne kan være midlertidige. Men de kan blive kroniske, hvis mobbehandlingerne er meget alvorlige eller fortsætter over lang tid. Nogle ofre udvikler symptomer på posttraumatisk stressyndrom (PTSD). Disse personer befinder sig således i en meget alvorlig og potentielt invaliderende tilstand.

5. Forebyggelse

Mobning og seksuel chikane kan opstå på alle arbejdspladser i alle brancher. Derfor bør ledelsen udtrykke klare holdninger omkring mobning/seksuel chikane. Virksomheden kan fx formulere en klar politik om at forebygge mobning og seksuel chikane.

På arbejdspladser, hvor der er konstateret mobning eller seksuel chikane, skal ledelsen og de ansatte fx via sikkerhedsorganisationen eller samarbejdsudvalget drøfte konkrete foranstaltninger til at håndtere mobning og seksuel chikane. De ansatte skal endvidere informeres om planlagte og trufne foranstaltninger. Arbejdspladsvurderingen skal omfatte en vurdering af, om der forekommer mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen.

Der eksisterer mange myter om mobning og seksuel chikane. Derfor er det nødvendigt med en grundig information om problemerne. Den bedste måde at forebygge mobning og seksuel chikane på er ved at kombinere information og diskussion.

Den enkelte arbejdsplads må udvikle en organisationskultur med normer og værdier, som aktivt modvirker mobning og seksuel chikane. Det kræver, at hele arbejdspladsen – især ledelsen – har klare og synlige værdier og holdninger, som formidles både i målsætninger, regler og i praktisk handling.

Afdelingsledere har et særligt ansvar for at sikre et godt psykosocialt arbejdsmiljø i deres afdeling. Det må derfor sikres, at lederne er i stand til at tage konflikter op og håndtere dem konstruktivt. Arbejdspladsen skal ikke lede efter mobbesager, men den skal tillade, at de kommer frem.

5.1. Konkrete initiativer

Der er en række initiativer, som kan medvirke til at forebygge mobning og seksuel chikane:

- Fælles og velkendte normer og værdier for den adfærd, som forventes på arbejdspladsen, og den adfærd, som ikke tolereres.
- Klare retningslinjer for de ansattes ansvarsområder og klare forventninger i forhold til de ansatte. Det er bl.a. vigtigt i forbindelse med ændringer i arbejdets organisering, fx indførelse af ny teknologi, omstruktureringer, ressourcemangel og tidspres.
- Uddannelsesmæssige initiativer som sikrer, at ledelsen og eventuelt nogle af de ansatte har kompetence til at håndtere mobning og seksuel chikane. Det kan ske ved at øge kompetencen i forhold til arbejdsmiljøarbejde, konflikthåndtering og kommunikation.
- Klare retningslinjer for, hvordan de ansatte forholder sig, hvis der opstår mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen – fx en beredskabsplan (se afsnit 6).
- Klare retningslinjer for, hvor de ansatte kan klage og få rådgivning i tilfælde af mobning og seksuel chikane. Det er et godt princip, at konflikter bliver taget op og løst på et så lavt niveau som muligt og gennem nærmeste overordnede. Det er dog også vigtigt at etablere en uafhængig klageinstans. Her skal de ansatte kunne henvende sig, hvis de ikke kan komme igennem med problemet til den nærmeste overordnede, eller når den nærmeste overordnede er en del af problemet.
- Klare retningslinjer for, hvordan der kan mægles i konflikter. Det anbefales, at mægling gennemføres uformelt, så det undgås, at hele arbejdspladsen får kendskab til striden. Det kan i starten ske ved individuelle samtaler med parterne hver for sig og derefter eventuelt sammen. Det kan være en god idé, at parterne får lejlighed til at tage en bisidder (fx en tillidsrepræsentant) med til en sådan samtale.
- Klare retningslinjer for rehabilitering af mobbeofre (se afsnit 6).

- Klare regler for sanktioner i forbindelse med mobning og seksuel chikane. Mulige sanktioner kan være at give mundtlige og skriftlige advarsler samt at omplacere eller afskedige folk.

6. Hvis der opstår mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen

- Tag det altid alvorligt, hvis en ansat føler sig dårligt behandlet og vælger at fortælle om det.
- Følg eventuelle retningslinjer/beredskabsplaner.
- Udvis diskretion både over for ofrene og de formodede mobbere. Drag ikke forhastede slutninger.
- Gør det klart, at mobning og seksuel chikane er en uacceptabel adfærd, som må ophøre med det samme.
- Inddrag alle parter – herunder eventuelle vidner. Det er vigtigt at foretage en upartisk undersøgelse. Alle involverede må føle, at deres version af historien bliver hørt og taget alvorligt. Det er kun naturligt, at der er forskellige opfattelser af en sag eller en konflikt. Vær forberedt på, at mobning kan virke stærkt nedbrydende, og at mobbeofre kan have en forstyrret og unormal adfærd.
- Få parterne – herunder eventuelle vidner – til at beskrive det faktiske hændelsesforløb i stedet for at fremføre beskyldninger og hårde vurderinger af den anden parts personlige egenskaber og opførsel.
- Søg enkle og praktiske løsninger. Gode løsninger er bedre end absolutte sandheder om konflikten og dens årsag.
- Søg løsninger – det afgørende er ikke at få hævn eller udnævne syndebukke. Mobbesager bør derfor i udgangspunktet mødes med en ikke-straffende holdning, så der ikke skabes nye ofre. Det er dog nødvendigt at møde mobberne med klare sanktioner, hvis problemerne fortsætter, eller hvis mobningens karakter er meget grov.
- Sørg for rehabilitering af mobbeofre. Det er vigtigt, at mobbeofrene har nogen, der kan lytte og tage oplevelserne alvorligt. Disse støttesamtaler må gennemføres af kompetente personer. Det kan fx være personaleafdelingen, fagforeningen, bedriftsundhedstjenesten (BST) eller eksterne rådgivere. I nogle tilfælde kan det også være nødvendigt offensivt at imødegå rygter om mobbeofrene, fx gennem information til deres kolleger. Hvis mobbeofrene har været sygemeldte, kan det være nødvendigt med en langsom og skånsom tilbagekomst til arbejdspladsen – eventuelt med en form for social støtte. Det vil dog i mange tilfælde være for problematisk for et mobbeoffer at vende tilbage til den samme arbejdsplads.

- Tag også hånd om mobbeofre, selv om der ikke er nogen mobbere. Nogle mennesker kan føle sig systematisk udsat for andres krænkende handlinger over lang tid, uden at der nødvendigvis er nogen, som med viden og vilje er ude på at plage vedkommende.
- Tag hånd om medarbejdere, som uretmæssigt anklages for at mobbe. Også de kan have brug for en særlig indsats for at genetablere forholdet til kollegerne. Der kan fx være behov for offensivt at imødegå rygter om mobning.
- Gør det til et fælles problem på arbejdspladsen, at der forekommer mobning, men undlad at bringe den konkrete sag i fokus.

Jens Jensen

Læs også Arbejdstilsynets vejledning om:

(1) Voldsrisiko.



Arbejdstilsynet – Landskronagade 33 – 2100 København Ø
Tlf.: 39 15 20 00 – Fax: 39 15 25 60 – E-post: arbejdstilsynet@arbejdstilsynet.dk

Prepress: HellasGrafisk A/S – Tryk: Phønix-Trykkeriet A/S