

Udskriftsdato: 17. maj 2021

VEJ nr 9746 af 30/10/2020 (Gældende)

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane At-vejledningen handler om krænkende handlinger i arbejdet, herunder mobning og seksuel chikane, mellem ansatte og mellem ansatte og deres ledere.

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: 20205000478

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

At-vejledningen handler om krænkende handlinger i arbejdet, herunder mobning og seksuel chikane, mellem ansatte og mellem ansatte og deres ledere.

At-vejledning 4.3.1-1 - 26. februar 2019 - Opdateret november 2020

At-vejledningen oplyser om:

- Reglen om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Generelt om krænkende handlinger
- Krænkende handlinger i form af mobning
- Andre måder krænkende handlinger kan forekomme på
- Særligt om seksuel chikane
- Hvilke årsager der kan være til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Hvilke helbredsmæssige reaktioner der kan følge af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Hvordan man kan forebygge krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Hvad man kan gøre, hvis der opstår krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Anmeldelse af krænkende handling som arbejdsulykke.

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, som udøves af personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, fx borgere og kunder, er arbejdsrelateret vold¹⁾.

1. Reglen om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

I henhold til arbejdsmiljølovgivningen gælder det, at arbejdet i alle led skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til krænkende handlinger²⁾. Det betyder, at krænkende handlinger ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at arbejdsgiver skal iværksætte effektive tiltag således, at der ikke sker en forringelse af de ansattes fysiske eller psykiske sundhed.

2. Krænkende handlinger generelt

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer i virksomheden groft eller flere gange udsætter en eller flere andre personer i virksomheden for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central.

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet.

Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle. Krænkende handlinger i relation til arbejdet kan fx omfatte:

- 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 eller kritik af ansattes privatliv
- At blive råbt ad eller latterliggjort
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Nedvurdering af ansattes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Krænkende skriftlige meddelelser, SMS, billeder og videoer, herunder på sociale medier
- Ubehagelige drillerier
- Nedvurdering, fx på grund af alder, køn, kønsidentitet, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning
- Udnyttelse i jobbet, fx til private ærinder for andre.

Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

Hvorvidt de krænkende handlinger indebærer en risiko for ansattes sikkerhed eller sundhed afhænger af omfanget af de krænkende handlinger, herunder af den tidsmæssige udstrækning. Desuden afhænger det af karakteren af de krænkende handlinger, herunder af den sammenhæng, som de indgår i. Der kan være tale om en risiko både ved enkeltstående krænkende handlinger, der har en særlig grov karakter, og ved krænkende handlinger, der har en vis varighed og hyppighed, samt ved en kombination heraf.

Hvis de krænkende handlinger ikke har en særlig grov karakter, skal de have stået på over en vis tid og med en vis hyppighed for at udgøre en risiko. Hvis de ikke har en tidsmæssig udstrækning og hyppighed, skal de for at udgøre en risiko have en særlig grov karakter.

Krænkende handlinger kan udøves af både ansatte og ledere. Selv om krænkende handlinger mellem kolleger er mere udbredt, opleves krænkende handlinger udøvet af en leder ofte som ekstra belastende. Det skyldes den magt, der kan lægges bag krænkelsen, og at det ofte ikke er muligt at få lederens opbakning og hjælp, og slet ikke hvis det er de ansattes egen leder, som opleves krænkende. Det samme gælder, hvis der er uformelle magtforhold, herunder situationer, hvor ansatte med en stærk position på arbejdspladsen krænker kollegaer. Lederen kan også blive krænket af underordnede.

Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback og lignende er ikke i sig selv krænkende handlinger.

3. Krænkende handlinger i form af mobning

Der er tale om mobning, når en eller flere personer i virksomheden regelmæssigt og over længere tid - eller gentagne gange på grov vis - udsætter en eller flere andre personer i virksomheden for krænkende handlinger. Handlingerne skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. 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.

Derudover adskiller mobning sig fra andre måder at krænke på ved, at det altid er den eller de samme personer eller grupper af personer, der systematisk udsættes for de krænkende handlinger. Ligesom det ofte er den eller de samme personer, der udøver de krænkende handlinger.

4. Andre måder krænkende handlinger kan forekomme på

Krænkende handlinger kan også forekomme på andre måder end som mobning. Det kan være:

- Krænkende handlinger, der udøves af en eller flere personer, der krænker forskellige personer på skift. I dette tilfælde er det den samme person eller de samme personer, der krænker skiftende personer efter uforudsigeligt mønster.
- Krænkende handlinger, der foregår uden systematik med hensyn til, hvem der krænker, og hvem der udsættes for de krænkende handlinger.
- Krænkende handlinger, der foregår i konflikter, og hvor personer gensidigt krænker hinanden.
- Enkeltstående krænkende handlinger.

5. Særligt om seksuel chikane

Krænkende handlinger kan forekomme som seksuel chikane. Krænkende handlinger af seksuel karakter er al form for uønsket seksuel opmærksomhed og kan fx være:

- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Sjofle vittigheder og kommentarer
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner
- Visning af pornografisk materiale.

Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

Seksuel chikane kan forekomme på alle de måder, som er beskrevet i afsnit 3 og 4. Det, der er særligt for seksuel chikane, er, at krænkelserne har seksuel karakter.

Det er oftest kvinder, der udsættes for seksuel chikane, men det er vigtigt at være opmærksom på, at mænd også kan udsættes for seksuel chikane.

6. Årsager til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Forskningen peger på, at der kan være mange årsager til krænkende handlinger, og at de ofte optræder i et samspil. Krænkende handlinger menes bl.a. at kunne opstå som følge af andre påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø. For eksempel menes forhold i den enkeltes arbejde og organisatoriske og ledelsesmæssige forhold at kunne være medvirkende årsager til, at krænkende handlinger kan opstå. Det samme gælder samspillet mellem ansatte og mellem ansatte og ledere. Der kan fx være tale om:

- Uhensigtsmæssig organisering af arbejdet, fx i form af for høje, uklare eller modstridende krav til de ansatte.
- Mangelfuld information og kommunikation.
- Uretfærdig forskelsbehandling.
- Manglende konstruktiv problemløsning og håndtering af konflikter.
- Arbejdspladsens håndtering af forandringer i arbejdet, fx ny teknologi, ændrede funktioner og roller, fusioner, ejerskifte og nedlæggelse af afdelinger. Sådanne forandringer kan medføre krænkende handlinger, 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.

De personer, der er involveret i krænkende handlinger, vil ofte opleve årsagerne forskelligt. 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 krænkende handlinger - blot således, at krænkelse 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 de krænkede synes, at det er behageligt.

7. Helbredsmæssige reaktioner på krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Krænkende handlinger kan medføre reaktioner, der spænder fra svag uro og ængstelse til kronisk stress.

Den hidtidige forskning viser, at der kan opstå følgende reaktioner på krænkende handlinger:

- Kropslige reaktioner som hovedpine, mave-/tarmproblemer, kvalme og allergiske reaktioner. Desuden kan der være muskulære symptomer i form af muskelsmerter, ondt i ryggen og smerter i nakke-/skuldre-regionen. Endelig kan der være mathedsfornemmelser, skælven og besvimelser.
- Psykiske reaktioner som ængstelse, uro, følelse af usikkerhed, nervøsitet, fortvivlelse, anspændthed, 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 er advarselssignaler, som arbejdspladsen bør være opmærksom på.

Krænkende handlinger kan, afhængig af karakter, hyppighed og tidsmæssig udstrækning, føre til alvorlige sygdomme som depression, posttraumatisk stressyndrom (PTSD) og hjertekar-sygdomme.

At være vidne til krænkende handlinger kan også indebære en helbredsmæssig risiko. Vidner kan opleve stresssymptomer som fx nedsat stemningsleje, søvnproblemer og udbrændthed, om end i mindre grad end de personer, der udsættes for krænkende handlinger.

8. Forebyggelse af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Arbejdsgiveren skal forebygge, så arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til krænkende handlinger³⁾.

Krænkende handlinger kan opstå på alle arbejdspladser og i alle brancher. Ledelsen bør udtrykke klare holdninger omkring krænkende handlinger. Arbejdspladsen kan fx formulere en klar politik om forebyggelse og håndtering.

På arbejdspladser, hvor der er konstateret krænkende handlinger, skal ledelsen og de ansatte/arbejdsmiljøorganisationen drøfte konkrete foranstaltninger til at håndtere krænkelse og forhindre gentagelser⁴⁾. Ledere og ansatte skal endvidere informeres om planlagte og trufne foranstaltninger. Arbejdsgiver skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering⁵⁾. Arbejdspladsvurderingen skal omfatte en vurdering af, om der forekommer krænkende handlinger i arbejdet⁶⁾.

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

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

Ledere har et særligt ansvar for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø inden for deres område. Det må derfor sikres, at lederne er i stand til at tage konflikter op og håndtere dem konstruktivt. Arbejdspladsen skal ikke lede efter krænkende handlinger, men den skal tillade, at de kommer frem. Hvis arbejdsgiveren ikke råder over den viden og kunnen, der er nødvendig for at forebygge krænkende handlinger, der kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, skal arbejdsgiveren sørge for at indhente den fornødne eksterne bistand⁷⁾.

8.1. Konkrete initiativer til forebyggelse

Der er en række initiativer, som kan medvirke til at forebygge krænkende handlinger.

- Fælles og velkendte normer og værdier for den adfærd, som ansatte og ledere forventes at udvise, 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 krænkende handlinger. Det kan ske ved at øge kompetencen i forhold til arbejdsmiljøarbejde, konflikthåndtering og kommunikation.
- Klare retningslinjer for, hvordan de ansatte forholder sig, hvis der forekommer eller opstår mistanke om krænkende handlinger i arbejdet - fx en beredskabsplan (se afsnit 9).
- Klare retningslinjer for, hvor de ansatte kan klage og få rådgivning i tilfælde af, at de oplever krænkende handlinger. Det er et godt princip, at konflikter bliver taget op og løst på et så lavt niveau som muligt og gennem nærmeste overordnede. Det bør være klart, hvordan de ansatte skal forholde sig, hvis den nærmeste overordnede er en del af problemet.
- Ansatte, der oplever at være udsat for krænkende handlinger, kan have svært ved at fortælle om det. Ledelse og ansatte bør derfor samarbejde om at skabe et arbejdsmiljø, hvor det er trygt at informere om krænkende adfærd.
- Klare retningslinjer for konflikthåndtering, herunder hvordan og hvornår der mægles i konflikter. Det anbefales, at konflikthåndteringen gennemføres i fortrolighed, 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 eller arbejdsmiljørepræsentant) med til en sådan samtale.
- Klare retningslinjer for rehabilitering af ansatte, der er blevet syge pga. krænkende handlinger (se afsnit 9).
- Klare regler for sanktioner over for uacceptabel adfærd – herunder krænkende handlinger og falske anklager. Mulige sanktioner kan være at give mundtlige og skriftlige advarsler samt at omplacere eller afskedige folk.

9. Hvis der forekommer krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Det er svært at fastlægge en standard for, hvilke handlinger der er acceptable, og hvilke der ikke er. Hvad der er acceptabel kollegial adfærd på én arbejdsplads, kan blive opfattet som krænkende på en anden. Krænkende handlinger 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 involverede personers opfattelse af disse. Tag det altid alvorligt, hvis en ansat føler sig dårligt behandlet og vælger at fortælle om det. Det gælder også for vidner samt ansatte, som oplever at blive uretmæssigt anklaget for krænkende handlinger.

- Følg eventuelle retningslinjer/beredskabsplaner.
- Udvis diskretion over for alle implicerede personer. Drag ikke forhastede slutninger.
- Gør det klart, at krænkende handlinger 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 krænkende handlinger kan virke stærkt nedbrydende og medføre ændret adfærd hos de implicerede.
- 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 løsninger - det afgørende er ikke at få hævn eller udnævne syndebukke. Sager om krænkelse bør derfor i udgangspunktet mødes med en ikke-straffende holdning. Det er dog nødvendigt med klare sanktioner, hvis problemerne fortsætter, eller hvis en enkeltstående krænkende handling har haft en særlig grov karakter.
- Det er vigtigt at have nogen, der kan lytte og tage oplevelserne alvorligt. Disse støttesamtaler må gennemføres af kompetente personer. Det kan fx være personaleafdelingen, fagforeningen eller eksterne rådgivere.
- I nogle tilfælde kan det være nødvendigt offensivt at imødegå rygter, fx gennem information til kolleger.
- Hvis ansatte har været sygemeldte, kan det være nødvendigt med en langsom og skånsom tilbagekomst til arbejdspladsen - eventuelt med en form for social støtte.
- Tag hånd om ansatte, som uretmæssigt anklages for at krænke, samt vidner til krænkelse. Også de kan have brug for en særlig indsats for at genetablere forholdet til kollegerne.
- Enkeltstående krænkende handlinger af særlig grov karakter kan være traumatiserende, og derfor skal arbejdsgiveren tilbyde psykisk førstehjælp⁸).
- Gør det til en fælles opgave at forebygge mobning, seksuel chikane og andre krænkende handlinger. Undlad at bringe konkrete sager op i fælles fora. Konkrete sager skal håndteres med diskretion af hensyn til de implicerede.

10. Anmeldelse af krænkende handlinger som arbejdsulykke

Krænkende handlinger kan medføre en arbejdsskade enten i form af en arbejdsulykke eller en erhvervs-sygdom.

En enkeltstående krænkende handling, der har medført fysisk eller psykisk personskade, er en arbejdsulykke. Arbejdsgiveren skal anmelde den som en arbejdsulykke, hvis den medfører fravær ud over den dag, hvor den fandt sted⁹). Det gøres via EASY på www.virk.dk. Anmeldelsen skal ske senest ni dage efter første fraværsdag. Vær opmærksom på, at der kan opstå fravær senere end den dag, hvor den krænkende handling fandt sted, og at arbejdsgiverens anmeldepligt også gælder i disse tilfælde.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at ulykken bliver undersøgt med inddragelse af arbejdsmiljøorganisationen, og at der bliver foretaget en intern registrering og gennemført de nødvendige foranstaltninger, der hindrer gentagelse¹⁰).

Arbejdsgiveren og arbejdsmiljøorganisationen/de ansatte bør for at bevare diskretionen være opmærksomme på, hvilke personer der bliver inddraget i undersøgelsen.

Konstaterede eller mistænkte erhvervssygdomme skal også anmeldes. I modsætning til arbejdsulykker har arbejdsgiver ikke pligt til at anmelde en erhvervssygdom. Det har læger og tandlæger.

Læs også

- At-vejledningen om vold, der handler om krænkende handlinger i arbejdet fra personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, herunder borgere og kunder
- Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø

Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne. To aftaler indgået mellem KL og Forhandlingsfællesskabet samt mellem Danske Regioner og Forhandlingsfællesskabet. Ifølge aftalerne skal der i kommuner og regioner aftales retningslinjer om at forebygge, håndtere og forebygge vold, mobning og chikane i tilknytning til udførelse af arbejdet.

Relateret lovgivning

Ligebehandlingsloven. Ligebehandlingsloven indeholder en definition af – og et forbud mod – seksuel chikane. Efter ligebehandlingsloven skal arbejdsgivere behandle mænd og kvinder lige, for så vidt angår arbejdsvilkår. Lige arbejdsvilkår omfatter også forbud mod seksuel chikane, som den er defineret i ligebehandlingsloven.

At-vejledning D. 4.2 om mobning og seksuel chikane ophæves.

Branchevejledning fra BFA Kontor

- Forebyg mobning

Arbejdstilsynet, den 30. oktober 2020

- 1) § 25 i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø og At-vejledning D. 4.3-4 om vold
- 2) § 22 i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø
- 3) § 22 i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø
- 4) § 3, stk. 2, § 5, stk. 1, og § 17, stk. 2, nr. 7, i bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed
- 5) § 15 a, stk. 1, i lov om arbejdsmiljø og § 6 a, stk. 1, i bekendtgørelse om arbejdets udførelse
- 6) § 15 a, stk. 2, i lov om arbejdsmiljø og § 6 b, stk. 2, i bekendtgørelse om arbejdets udførelse
- 7) § 9 i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø
- 8) § 23 i bekendtgørelse om arbejdets udførelse.
- 9) § 1 i bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet
- 10) § 17, stk. 2, nr. 7, i bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed (gælder kun virksomheder med arbejdsmiljøorganisation).