

Udskriftsdato: 12. december 2025

VEJ nr 10217 af 09/12/2025 (Gældende)

AT-vejledning om psykisk arbejdsmiljø

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: Beskæftigelsesmin.,
Arbejdstilsynet, j.nr. 2025-125105

AT-vejledning om psykisk arbejdsmiljø

Gældende fra den 15. december 2025

Om vejledningen

Denne vejledning oplyser om fortolkning af udvalgte arbejdsmiljøregler inden for området psykisk arbejdsmiljø.

Psykisk arbejdsmiljø handler om de psykosociale påvirkninger i arbejdet, som opstår i forbindelse med arbejdets indhold, udførelse og organisering, rammerne for arbejdet og de sociale relationer i arbejdet.

AT-vejledningens angivelser om administrativ praksis er udtryk for, at Arbejdstilsynet har vurderet, at den omtalte fremgangsmåde, det omtalte niveau, den omtalte vurdering m.v. er i overensstemmelse med reglerne. Det udelukker ikke, at andre fremgangsmåder, niveauer, vurderinger m.v. kan være i overensstemmelse med reglerne, eller at andre faktorer kan inddrages i et skøn. Det vil afhænge af en konkret vurdering i den konkrete situation.

Vejledningen gennemgår ikke alle arbejdsmiljøregler, der regulerer påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, men vejleder alene om de regler, hvor det er vurderet, at der kan være behov for at forklare, hvordan Arbejdstilsynet fortolker reglerne eller om Arbejdstilsynets administrative praksis i forhold til reglerne.

Vejledningen indeholder fortolkning af arbejdsmiljøregler og beskrivelse af administrativ praksis for følgende områder:

- Påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø
- Stor arbejdsmængde og tidspres
- Uklare krav og modstridende krav i arbejdet
- Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
- Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Arbejdsrelateret vold i arbejdet
- Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Hvis man har brug for et samlet overblik over reglerne på området, skal man orientere sig i de relevante love og bekendtgørelser.

Påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø er primært reguleret i lov om arbejdsmiljø og bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø (bekendtgørelsen).

Vejledningens målgruppe

Alle ansatte i en virksomhed er omfattet af reglerne, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed. Reglerne gælder således også for fx projektansatte, vikarer, elever og andre med løsere tilknytning til virksomheden. Arbejdsledere er også omfattet af begrebet ”ansatte”.

Målgruppen for vejledningen er primært arbejdsgivere, fordi det er arbejdsgiveren, der ifølge lovgivningen har den primære pligt til at sikre, at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt og i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen, men også arbejdsledere, arbejdsmiljøorganisationen og andre ansatte, der arbejder med arbejdsmiljø, er relevante målgrupper.

Indholdsfortegnelse

1. Påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø
 - 1.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø
 - 1.2. Forebyggende tiltag og generelle forebyggelsesprincipper
 - 1.3. Definition af påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø
 - 1.4. Beskyttelse af særligt følsomme risikogrupper
 - 1.5. Arbejdsgivers forpligtelse til oplæring og instruktion
 - 1.6. Forsvarlig indretning af arbejdsstedet
2. Stor arbejdsmængde og tidspres
 - 2.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til stor arbejdsmængde og tidspres
 - 2.2. Definition af stor arbejdsmængde og tidspres
 - 2.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til stor arbejdsmængde og tidspres
3. Uklare krav og modstridende krav i arbejdet
 - 3.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet
 - 3.2. Definition af uklare krav og modstridende krav i arbejdet
 - 3.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet
4. Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
 - 4.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
 - 4.2. Definition af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

- 4.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
- 5. Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
 - 5.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
 - 5.2. Definition af krænkende handlinger
 - 5.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til krænkende handlinger
- 6. Arbejdsrelateret vold i arbejdet
 - 6.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet
 - 6.2. Definition af arbejdsrelateret vold
 - 6.3. Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet er effektivt forebygget
 - 6.4. Betyggende mulighed for at komme i sikkerhed ved voldsepisoder i arbejdet og tilløb hertil
 - 6.5. Imødegåelse af særlig risiko for vold i arbejdet, hvis ansatte arbejder alene ved en arbejdsproces
 - 6.6. Instruktion ved adgang til områder med særlig risiko for vold i arbejdet
- 7. Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid
 - 7.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid
 - 7.2. Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget
 - 7.3. Vejledning i og retningslinjer for hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid samt tilløb hertil
 - 7.4. Bistand til at foretage eventuel politianmeldelse af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid

Kapitel 1 – Påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø

1.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø både ud fra en enkeltvis og samlet vurdering er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige på kort og lang sigt.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 5

1.1.1. Definitioner

Ved *alle* led forstås, at reglen gælder for hele den ansattes arbejdssituation.

For definition af *påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø* henvises til afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

Ved *enkeltvis og samlet vurdering* forstås, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø skal være fuldt forsvarlige, både når de vurderes hver for sig, og når de vurderes samlet. I den samlede vurdering indgår også de positive påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, idet der er tale om en helhedsvurdering af det psykiske arbejdsmiljø (jf. afsnit 1.3.1.).

Ved *kort og lang sigt* forstås, at ansatte hverken må komme til skade eller blive syge umiddelbart efter, at de har været udsat for påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, eller på længere sigt.

1.1.2. Vurdering af, om påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige

Det følger af reglen, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø både ud fra en enkeltvis og samlet vurdering ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at der skal iværksættes effektive forebyggende tiltag (jf. afsnit 1.2.1.), når det er nødvendigt for at sikre, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige.

For at sikre, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø til enhver tid er *sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige*, skal det løbende afdækkes, hvilke påvirkninger der er i virksomheden. I forhold til de påvirkninger, der er i virksomheden, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget, både når de vurderes enkeltvis og samlet.

Efter Arbejdstilsynets administrative praksis skal der ved vurdering af, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø, især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

- Forekomsten af påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø
- Forebyggende tiltag

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem forekomsten af påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø og de forebyggende tiltag. Når der er balance, sikrer de forebyggende tiltag, at påvirkningerne

i det psykiske arbejdsmiljø ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, både når de vurderes hver for sig og samlet.

Det skal vurderes, om der er balance mellem forekomsten af påvirkninger og de forebyggende tiltag. Ved denne vurdering skal der bl.a. lægges vægt på, om:

- De forebyggende tiltag er relevante i forhold til de påvirkninger, der er i det psykiske arbejdsmiljø.
- De forebyggende tiltag er tilstrækkelige i forhold til de påvirkninger, der er i det psykiske arbejdsmiljø, og i forhold til de ansatte, som forebyggelsen er rettet mod.
- De forebyggende tiltag virker i praksis, herunder om de ansatte kender til de forebyggende tiltag, og om de bliver brugt.

Ved vurderingen af, om der er balance, skal krav til forebyggende tiltag i følgende regler i bekendtgørelsen også indgå: § 8 (for så vidt angår § 8, stk. 2, se afsnit 1.4. og kapitel 3 i AT-vejledning om unges arbejde, elevers praktiske øvelser samt gravide og ammendes arbejde), § 10 (jf. afsnit 1.5. og kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø), § 11 (jf. kapitel 2 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø) og § 12 (jf. afsnit 1.6. og AT-vejledning om arbejdsstedets indretning).

Andre forebyggende tiltag skal også indgå, hvis de har betydning for balancen. Det kan fx handle om krav til anvendelse af tekniske hjælpemidler (særligt §§ 5-6 i bekendtgørelse om anvendelse af tekniske hjælpemidler, se også afsnit 1.5.1.).

Forebyggende tiltag skal vælges og iværksættes under hensyn til de generelle forebyggelsesprincipper, jf. bekendtgørelsens § 6 og bilag 1 (jf. afsnit 1.2.).

1.2. Forebyggende tiltag og generelle forebyggelsesprincipper

Iværksættelse af forebyggende tiltag er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Forebyggende tiltag iværksættes under hensyntagen til de generelle forebyggelsesprincipper, jf. bilag 1 om forebyggende tiltag og generelle forebyggelsesprincipper.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 6, og bekendtgørelsens bilag 1

1.2.1. Definition

Ved forebyggende tiltag forstås både de tiltag, som virksomheden bevidst og målrettet iværksætter for at undgå negative påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, og den måde, som virksomheden organiserer, strukturer og udfører arbejdet på i det daglige, uden nødvendigvis at kalde det ”forebyggelse”, jf. bekendtgørelsens bilag 1.

1.2.2. Iværksættelse af forebyggende tiltag

Det følger af reglen og bekendtgørelsens bilag 1, at negative påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, som kan indebære en risiko for ansattes sikkerhed eller sundhed, først og fremmest skal forsøges undgået. Hvis det ikke kan lade sig gøre at undgå negative påvirkninger, skal påvirkningerne afdækkes og vurderes, og risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed skal forebygges. De forebyggende tiltag skal rette sig mod de forhold i arbejdet, der er årsag til de negative påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø.

Derudover skal der arbejdes med forebyggende tiltag, således at:

- Arbejdet tilpasses mennesket og ikke omvendt. Det vil sige, at forebyggelsen skal tage hensyn til den enkelte ansatte og dennes særlige forudsætninger, fx alder, fysisk formåen og erfaring.
- Forebyggelsen planlægges i et helhedsperspektiv, så forebyggende tiltag spiller konstruktivt sammen og samlet set bidrager til at skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø. Forebyggelsen skal rettes mod arbejdet og dets organisering.
- Forebyggelsen fortrinsvis består af organisatoriske tiltag, der ændrer forhold i arbejdet og dermed kan beskytte alle ansatte mod risikoen for sikkerhed og sundhed, frem for individuelle tiltag, der er rettet mod den ansattes tænkning, følelser eller adfærd og dermed kun kan beskytte den enkelte ansatte.
- Ansatte modtager tilstrækkelig oplæring og instruktion i forhold til arbejdet og de opgaver, som de skal varetage, herunder at ansatte kender til den risiko, der kan være forbundet med arbejdet.

1.3. Definition af påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø

Definitionen af påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø forstås i denne bekendtgørelse psykosociale påvirkninger i arbejdet, som opstår i forbindelse med følgende:

1. Den måde, som arbejdet er planlagt og tilrettelagt på.
2. De organisatoriske forhold af betydning for de ansattes arbejde.
3. Arbejdets indhold, herunder kravene i arbejdet.
4. Den måde, som arbejdet udføres på.
5. De sociale relationer i arbejdet.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 7

1.3.1. Definitioner

Ved påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø forstås alle positive og negative påvirkninger vurderet ud fra deres betydning for de ansattes sikkerhed og sundhed. Påvirkningerne omfatter både de påvirkninger, der er særregler om i kapitel 3 i bekendtgørelsen - Arbejdstilsynets primære reaktionsområde - og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø. Påvirkninger, der kan have en positiv betydning for de ansattes sikkerhed og sundhed, kan fx være passende krav i arbejdet, en klar opgave- og rollefordeling, indflydelse på planlægning og udførelse af eget arbejde, tilstedeværelsen af anerkendelse, støtte i arbejdet og tillidsfulde relationer samt ansattes muligheder for at bruge og udvikle kompetencer i arbejdet. Påvirkninger, der kan have en negativ betydning for de ansattes sikkerhed og sundhed, kan fx være lave krav i arbejdet, stor arbejdsmængde og tidspres, høje krav til koncentration og opmærksomhed, høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker eller knyttet til krævende samarbejde eller ledelsesopgaver internt i virksomheden, krænkende handlinger, vold, natarbejde, manglende mening i arbejdet og jobusikkerhed.

Ved den måde, som arbejdet er planlagt og tilrettelagt på, forstås både ledelsen og de ansattes planlægning og tilrettelæggelse. Det handler fx om, hvem der løser hvilke arbejdsopgaver, hvordan, med hvem og til hvilken kvalitet, samt om hvordan arbejdet koordineres mellem teams eller afdelinger, og hvilke muligheder for indflydelse ansatte har på opgaveløsningen. Det handler også om, hvilke former for støtte

og feedback, der er fra kollegaer og ledelse, samt den oplæring og instruktion, de ansatte får i forbindelse med arbejdet.

Ved de organisatoriske forhold af betydning for de ansattes arbejde forstås fx arbejdstid, pauser, ledelsesmæssige forhold som virksomhedsstrategi, kommunikation og personalepolitik samt muligheder for indflydelse og samarbejde på organisatorisk niveau.

Ved arbejdets indhold forstås bl.a. de konkrete opgaver, de ansatte skal løse, herunder de krav, opgaverne stiller til de ansatte. Det kan fx være krav til tempo og arbejdsmængde, følelsesmæssige krav samt krav til tænkning, præcision, koncentration og opmærksomhed.

Ved de sociale relationer i arbejdet forstås både relationer internt på arbejdspladsen og med borgere, kunder og samarbejdspartnere.

1.4. Beskyttelse af særligt følsomme risikogrupper

Beskyttelse af særligt følsomme risikogrupper mod risici i det psykiske arbejdsmiljø, som for dem er særlig alvorlige, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Særlige følsomme risikogrupper, herunder gravide og ammende ansatte, skal beskyttes mod risici i det psykiske arbejdsmiljø, som for dem er særlig alvorlige, med de tiltag, der fremgår af bekendtgørelse om arbejdets udførelse.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 8, stk. 2

1.4.1. Definition

Ved *særlige følsomme risikogrupper* forstås ud over gravide og ammende fx unge og ansatte med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

Ved *risici i det psykiske arbejdsmiljø, som for dem er særlig alvorlige*, forstås fx intensivt arbejde, lange arbejdsdage og udsættelse for vold, som bl.a. gravide ansatte kan være særligt følsomme over for. I forhold til vold kan det for gravide fx handle om slag eller spark mod maveregionen. Der gælder særlige regler for begrænsning af natarbejde for gravide ansatte, jf. § 8, stk. 7, i bekendtgørelse om arbejdets udførelse. Se også kapitel 3 om gravide og ammende i AT-vejledning om unges arbejde, elevers praktiske øvelser samt gravide og ammendes arbejde.

1.5. Arbejdsgivers forpligtelse til oplæring og instruktion

Oplæring og instruktion i forhold til psykisk arbejdsmiljø er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdsgiveren skal sørge for, at hver enkelt ansat, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed, får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Oplæring og instruktion skal navnlig ske i forbindelse med

1. ansættelsen,

2. forflyttelse af ansatte,
3. ændring af arbejdsopgaverne,
4. indførelse eller ændring af arbejdsudstyr,
5. indførelse af ny teknologi og
6. anvendelse af tekniske hjælpemidler.

Stk. 2. Den i stk. 1 nævnte oplæring og instruktion skal tilpasses udviklingen i arbejdet, herunder forekomsten af nye risici i det psykiske arbejdsmiljø. Oplæring og instruktion skal om nødvendigt gentages regelmæssigt. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 10, stk. 1 og 2

1.5.1. Definitioner

For definition af *oplæring* og *instruktion* henvises til kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø.

Ved *forflyttelse af ansatte* forstås nye samarbejdsrelationer for ansatte, fx pga. organisationsændringer, omplacering af enkelte ansatte eller dannelse af nye teams.

Ved *ændring af arbejdsopgaverne* forstås også indførelse eller ændring af procedurer og faglige metoder for eksisterende arbejdsopgaver.

Ved *ny teknologi* forstås fx nye programmer og apps til pc, smartphone og tablet, herunder AI-chatbots, nye robotter baseret på kunstig intelligens og nye alarm- og betalingssystemer.

Ved *tekniske hjælpemidler* forstås fx pc, smartphones og tablets, inkl. programmer og apps til disse, samt alarm-, kalde- og betalingssystemer.

Ved *nye risici i det psykiske arbejdsmiljø* forstås fx risici forbundet med den digitale udvikling, grænseløst arbejde, selvledelse, teamarbejde og andre eller nye typer af borgere og kunder i arbejdet med mennesker.

1.5.2. Vurdering af, om oplæring og instruktion er tilstrækkelig og hensigtsmæssig

Se kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø.

1.6. Forsvarlig indretning af arbejdsstedet

Forsvarlig indretning af arbejdsstedet i forhold til psykisk arbejdsmiljø er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdsstedet skal indrettes sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø, som kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed på kort eller lang sigt. [...] ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 12

1.6.1. Definitioner

Definitionen af *arbejdsstedet* følger af § 1, stk. 2, i bekendtgørelse om faste arbejdssteders indretning.

For definition af *enkeltvis og samlet vurdering* og *på kort eller lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

1.6.2. Vurdering af, om arbejdsstedet er indrettet fuldt forsvarligt

Hvis der fx er risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet, skal det vurderes, om det er sikret, at de fysiske rammer ikke øger hhv. sandsynligheden for, at ansatte bliver udsat for vold, og alvorligheden af den vold, der kan opstå. Det kan fx handle om at sikre, at indretning medvirker til et roligt og venligt indtryk, og at der fx ikke er løse genstande, som kan bruges som kasteskyts. Det kan også handle om brugen af skranker eller sikringsrum, således at borgere og kunder ikke kan komme i direkte fysisk nærhed af ansatte. Det kan desuden handle om flugtveje (jf. afsnittet vedr. § 28, afsnit 6.4. om betryggende mulighed for, at ansatte kan komme i sikkerhed ved voldsepisoder eller tilløb hertil).

Hvis der er høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, skal det på samme måde vurderes, om det er sikret, at de fysiske rammer ikke øger den sikkerheds- og sundhedsmæssige risiko ved de høje følelsesmæssige krav. Det kan fx handle om at sikre, at der er uforstyrrede og afskærmede rum til svære samtaler med følsomt indhold med borgere og kunder, og at der er lokaler, hvor de ansatte kan holde pauser fra kontakten med de mennesker, som de arbejder med.

Hvis der er stor arbejdsmængde og tidspres, skal det vurderes, om det er sikret, at de fysiske rammer ikke øger den sikkerheds- og sundhedsmæssige risiko ved stor arbejdsmængde og tidspres. Det kan fx handle om at sikre god akustik, så ansatte ikke udsættes for generende støj, der påvirker koncentrationen negativt.

Der henvises desuden til bekendtgørelse om faste arbejdssteders indretning, bekendtgørelse om skiftende arbejdssteders indretning og AT-vejledning om arbejdsstedets indretning.

Kapitel 2 – Stor arbejdsmængde og tidspres

2.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til stor arbejdsmængde og tidspres

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til stor arbejdsmængde og tidspres er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til stor arbejdsmængde og tidspres.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 13

For definition af *alle led* og *på kort og lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

Det følger af reglen, at stor arbejdsomængde og tidspres ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at der skal iværksættes effektive forebyggende tiltag, når det er nødvendigt for at sikre, at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til stor arbejdsomængde og tidspres.

For at sikre, at arbejdet til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, skal det løbende afdækkes, om der er stor arbejdsomængde og tidspres i virksomheden. Hvis der er stor arbejdsomængde og tidspres, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget.

2.2. Definition af stor arbejdsomængde og tidspres

Definitionen af stor arbejdsomængde og tidspres er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved stor arbejdsomængde og tidspres forstås i denne bekendtgørelse, at der er ubalance mellem det arbejde, der skal udføres, og den tid, der er til rådighed til at udføre arbejdet således, at der arbejdes

1. intensivt, herunder i højt tempo eller uden pauser til restitution, eller
2. mange timer, som kan påvirke muligheden for restitution.

Stk. 2. Stor arbejdsomængde og tidspres kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, jf. § 15. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 14

2.2.1. Definitioner

Ved *arbejdes intensivt* forstås både fysisk og mentalt intensivt arbejde. Intensivt arbejde kan vise sig ved højt tempo i arbejdet, fx ved hurtige bevægelser, at der er stramme tidsfrister og hasteopgaver, at ansatte ikke har tid til at holde pauser eller til at forberede sig, eller at ansatte skal klare flere opgaver på samme tid. Arbejdet kan også være udelukkende mentalt intensivt, hvis det fx kræver stor opmærksomhed og koncentration eller høj grad af nærvær, eller hvis arbejdsopgaverne primært er svære eller komplekse.

Ved *arbejdes mange timer* forstås fx hyppige lange arbejdsdage, store mængder overarbejde, at der ofte skal arbejdes uden for sædvanlig eller aftalt arbejdstid eller hyppig inddragelse af fridage.

Ved *restitution* forstås, at ansatte genopbygger deres kræfter og energi både fysisk og mentalt. Det kan være i form af pauser og hvileperioder i løbet af arbejdsdagen og mellem arbejdsdage og mulighed for variation mellem intensive og mindre intensive opgaver. Hvad der er tilstrækkelig restitution, afhænger af, hvilket arbejde der udføres, og hvilke behov de enkelte ansatte har.

2.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til stor arbejdsomængde og tidspres

Vurdering af, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til stor arbejdsomængde og tidspres, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved vurderingen af, om stor arbejdsmængde og tidspres indebærer en risiko for sikkerhed eller sundhed, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. Omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres, herunder den tidsmæssige udstrækning.
2. Karakteren af stor arbejdsmængde og tidspres.
3. Forebyggende tiltag, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for sikkerhed eller sundhed ved stor arbejdsmængde og tidspres.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 15

2.3.1. Definitioner

Ved *forholdet mellem følgende elementer* forstås, om der er balance mellem omfanget og karakteren (forekomsten) af stor arbejdsmængde og tidspres på den ene side og de forebyggende tiltag på den anden side.

Ved *omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres* forstås, hvor meget stor arbejdsmængde og tidspres fylder over dagen og over ugen, og hvor længe det har stået på.

Ved *karakteren af stor arbejdsmængde og tidspres* forstås, hvordan stor arbejdsmængde og tidspres kommer til udtryk i arbejdet, fx opgaver med urealistiske eller korte tidsfrister, mange uforudsete og akutte opgaver eller mange afbrydelser eller forhindringer i arbejdet.

For definition af *forebyggende tiltag* henvises til afsnittet vedr. § 6 og bekendtgørelsens bilag 1 (afsnit 1.2.).

Ved *andre påvirkninger* forstås påvirkninger i arbejdsmiljøet, som kan være forværende faktorer i forhold til risikoen ved stor arbejdsmængde og tidspres. Andre påvirkninger kan både være påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø, fx støj, og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, jf. afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

2.3.2. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget

Ved vurderingen af, om § 13 i bekendtgørelsen overholdes, jf. § 15 i bekendtgørelsen, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til stor arbejdsmængde og tidspres.

Risikoen er *ikke* effektivt forebygget i følgende tre situationer:

1. *Intensivt arbejde*: Der er ansatte, som i en længere periode arbejder så fysisk og/eller mentalt intensivt for at nå deres arbejdsopgaver, at de ikke har mulighed for tilstrækkelig restitution i løbet af arbejdsdagen.
2. *Arbejde i mange timer*: Der er ansatte, som i en længere periode arbejder så mange timer for at nå deres arbejdsopgaver, at de ikke har mulighed for tilstrækkelig restitution mellem arbejdsdagene.
3. *Risiko for arbejdsulykker*: Der er ansatte, som arbejder i så højt tempo eller uden muligheden for tilstrækkelig restitution, at det kan medføre arbejdsulykker.

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem forekomsten af stor arbejds mængde og tidspres og de forebyggende tiltag, jf. § 15, stk. 1, i bekendtgørelsen. Der er balance, når:

- De forebyggende tiltag er relevante i forhold til den karakter, som den store arbejds mængde og tidspres har. Hvis der fx er tale om mange uforudsete og akutte opgaver, vil det være centralt for at sikre balancen, at der er klare procedurer for, hvordan de akutte opgaver håndteres.
- De forebyggende tiltag er tilstrækkelige i forhold til stor arbejds mængde og tidspres, så de sikrer, at omfanget af stor arbejds mængde og tidspres ikke bliver så stort, at det truer de ansattes restitution eller medfører risiko for arbejdsulykker.

Det skal vurderes, om der er balance mellem forekomsten af stor arbejds mængde og tidspres og de forebyggende tiltag. Der henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.2.).

Det følger af reglen, at der ved vurderingen *især* skal lægges vægt på forholdet mellem forekomsten af stor arbejds mængde og tidspres og de forebyggende tiltag. Herudover kan det være relevant at lægge vægt på negative konsekvenser som følge af stor arbejds mængde og tidspres. De negative konsekvenser er tegn på, at der er ubalance mellem omfanget og karakteren af stor arbejds mængde og tidspres og de forebyggende tiltag. De negative konsekvenser kan vise sig hos de ansatte som fx mistrivsel og stresssymptomer. De negative konsekvenser kan også vise sig i arbejdet som fx sygefravær eller høj personaleomsætning, at ansatte ikke kan overholde vigtige frister eller et fastsat service- og kvalitetsniveau, at der sker fejl i arbejdet, at der er kritik af de ansattes arbejde fra fx ledere, kollegaer, borgere, kunder eller samarbejdspartnere, eller at der opstår konflikter mellem ansatte internt i virksomheden.

Ved vurderingen skal der desuden lægges vægt på, om *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger* risikoen for sikkerhed eller sundhed ved stor arbejds mængde og tidspres, jf. § 15, stk. 2, i bekendtgørelsen. Det kan fx øge risikoen ved stor arbejds mængde og tidspres, hvis de ansatte skal arbejde med stor opmærksomhed og koncentration. Risikoen kan øges yderligere, hvis de ansatte fx arbejder i meget støjende omgivelser, som vanskeliggør koncentration, eller hvis de ansatte har et arbejde, hvor fejl kan have store konsekvenser for andre mennesker eller værdier.

Kapitel 3 – Uklare krav og modstridende krav i arbejdet

3.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 16

For definition af *alle led* og *på kort og lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

Det følger af reglen, at uklare krav og modstridende krav i arbejdet ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at der skal iværksættes effektive forebyggende tiltag, når det er

nødvendigt for at sikre, at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet.

For at sikre, at arbejdet til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, skal det løbende afdækkes, om der er uklare krav og modstridende krav i arbejdet. Hvis der er uklare krav og modstridende krav i arbejdet, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget.

3.2. Definition af uklare krav og modstridende krav i arbejdet

Definitionen af uklare krav og modstridende krav i arbejdet er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved uklare krav og modstridende krav i arbejdet forstås i denne bekendtgørelse, at der er krav i arbejdet, som ikke er tydelige, eller som er uforenelige, herunder krav til arbejdsopgaver, kvalitetsniveau, arbejdsfunktion, ansvarsområder, arbejdsmetoder, arbejdsgange, rollefordeling, tidsforbrug, arbejdstempo eller arbejdstid.

Stk. 2. Uklare krav og modstridende krav i arbejdet kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, jf. § 18.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 17

3.2.1. Definitioner

Ved *uklare krav i arbejdet* forstås, at der er krav i arbejdet, som ikke er tydelige, så ansatte er i tvivl om, hvordan de skal udføre arbejdet, eller hvilke mål og rammer der er for arbejdet. Ansatte kan fx være i tvivl om:

- Hvilke arbejdsopgaver de skal løse, og hvad indholdet af opgaverne er.
- Hvordan opgaverne skal løses, fx hvilke arbejdsmetoder de kan bruge, og hvordan arbejdsgangene er.
- Hvem de skal samarbejde med, hvem der gør hvad, og hvem de kan få støtte fra til at udføre arbejdet.
- Hvilke ansvarsområder og hvilke beslutningskompetencer de har.
- Hvor meget tid de har til de enkelte arbejdsopgaver, og hvilke opgaver der skal prioriteres, når der ikke er tid til alle opgaver.
- Hvilke forventninger der er til service- og kvalitetsniveau.
- Hvornår opgaverne er løst tilfredsstillende.
- Hvilke forventninger der er til deres arbejdstid, fx til hvordan arbejdstiden er placeret, til overarbejde, og til hvornår de ansatte må kontaktes uden for normal arbejdstid.

Uklare krav i arbejdet kan handle om forhold i arbejdet, der kan tydeliggøres, men ikke er blevet det. Uklare krav kan også skyldes selve arbejdets karakter. Det kan fx være arbejde, hvor opgaverne ændrer sig fra dag til dag, hvor krav og forventninger er komplekse, eller hvor der udvikles nye produkter eller processer.

Ved *modstridende krav i arbejdet* forstås, at der er krav i arbejdet, som er uforenelige, så det ikke er muligt for de ansatte at indfri væsentlige krav i arbejdet inden for de rammer, der er for arbejdet, fx i form af tid, ressourcer eller beslutningskompetence. Det kan fx være tilfældet, når:

- Der er modstrid mellem de forventninger, som forskellige interessenter har til de ansattes arbejde. Det kan fx være, hvis ledelsen stiller krav om ensartet service, mens kunder, borgere eller pårørende forventer individuelt tilpassede løsninger.
- Ledelsen, herunder forskellige ledere på samme arbejdsplads, stiller indbyrdes uforenelige krav til de ansattes arbejde. Det kan fx være krav om, at de ansatte skal lære helt nye arbejdsmetoder og samtidigt leve op til et højt kvalitetsniveau.
- Der er modstrid mellem ledelsens krav til arbejdsomængde og tidsfrister på den ene side og lovgivningsmæssige krav til arbejdet på den anden side.
- De ansatte skal varetage forskellige funktioner i deres arbejde, som er i modstrid med hinanden. Det kan fx være, hvis de ansatte skal føre kontrol med borgere, pårørende eller kunder og samtidig give dem hjælp, støtte og vejledning.

Ansatte kan have enten uklare krav eller modstridende krav i arbejdet eller begge krav samtidigt.

3.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet

Vurdering af, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved vurderingen af, om uklare krav og modstridende krav i arbejdet indebærer en risiko for sikkerhed eller sundhed, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. Omfanget af uklare krav og modstridende krav i arbejdet, herunder den tidsmæssige udstrækning.
2. Karakteren af uklare krav og modstridende krav i arbejdet.
3. Forebyggende tiltag, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for sikkerhed eller sundhed ved uklare krav og modstridende krav i arbejdet.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 18

3.3.1. Definitioner

Ved *forholdet mellem følgende elementer* forstås, om der er balance mellem omfanget og karakteren (forekomsten) af uklare krav og modstridende krav i arbejdet på den ene side og de forebyggende tiltag på den anden side.

Ved *omfanget* af uklare krav og modstridende krav i arbejdet forstås, hvor meget uklare krav og modstridende krav i arbejdet fylder i det daglige arbejde, og hvor længe det har stået på.

Ved *karakteren* af uklare krav og modstridende krav i arbejdet forstås, hvordan uklare krav og modstridende krav i arbejdet kommer til udtryk, herunder hvilken betydning de har for de ansattes udførelse af arbejdet. Er der fx tale om, at det er uklart, hvilke opgaver de ansatte skal løse, hvordan de skal udføre arbejdet, og hvornår opgaverne er løst tilfredsstillende? Er der indbyrdes uforenelige forventninger

fra hhv. ledelsen og borgere eller kunder til de ansattes arbejde? Eller varetager de ansatte forskellige funktioner i arbejdet, som er i modstrid med hinanden?

For definition af *forebyggende tiltag* henvises til afsnittet vedr. § 6 og bekendtgørelsens bilag 1 (afsnit 1.2.).

Ved *andre påvirkninger* forstås påvirkninger i arbejdsmiljøet, som kan være forværrende faktorer i forhold til risikoen ved uklare krav og modstridende krav i arbejdet. Andre påvirkninger kan både være påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø, fx støj, og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, jf. afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

3.3.2. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget

Ved vurderingen af, om § 16 i bekendtgørelsen overholdes, jf. § 18 i bekendtgørelsen, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet.

Risikoen er *ikke* effektivt forebygget i følgende tre situationer:

1. *Uklare krav i arbejdet:* Der er ansatte, som bliver mødt med uklare krav i arbejdet af et sådant omfang og en sådan karakter, at de er i tvivl om, hvordan de skal udføre arbejdet, eller hvilke mål og rammer der er for arbejdet, og de forebyggende tiltag er ikke tilstrækkelige til at sikre, at de ansatte kan håndtere de uklare krav i arbejdet.
2. *Modstridende krav i arbejdet:* Der er ansatte, som bliver mødt med modstridende krav i arbejdet af et sådant omfang og en sådan karakter, at de ikke har mulighed for at indfri væsentlige krav og forventninger inden for de rammer, der er for arbejdet, og de forebyggende tiltag er ikke tilstrækkelige til at sikre, at de ansatte kan håndtere de modstridende krav i arbejdet.
3. *Risiko for arbejdsulykker:* Der er uklare krav eller modstridende krav i arbejdet af en sådan karakter, at det kan medføre arbejdsulykker. Det kan fx være tilfældet, hvis der er uklarhed i forhold til brugen af tekniske hjælpemidler eller i forhold til håndtering af potentielt udadreagerende borgere. Det kan også være tilfældet, hvis ansatte arbejder i højt tempo i et forsøg på at indfri uklare krav eller modstridende krav og forventninger til arbejdet.

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem forekomsten af uklare krav og modstridende krav i arbejdet og de forebyggende tiltag, jf. § 18, stk. 1, i bekendtgørelsen. Der er balance, når de forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige i forhold til den karakter og det omfang, som de uklare krav og modstridende krav i arbejdet har. Hvis der fx er tale om uklare krav til arbejdets service- og kvalitetsniveau, vil det være centralt for at sikre balancen, at ledelsen fastlægger et service- og kvalitetsniveau og afstemmer det med både interessenter og de ansatte. Hvis der er tale om modstridende krav i arbejdet med borgere eller kunder, vil det være centralt for at sikre balancen, at der sker en prioritering mellem de forskellige krav og forventninger til de ansattes arbejde, og at de ansatte bakkes op af ledelsen, hvis prioriteringen medfører kritik fra borgere eller kunder.

Det skal vurderes, om der er balance mellem forekomsten af uklare krav og modstridende krav i arbejdet og de forebyggende tiltag. Der henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.2.).

Det følger af reglen, at der ved vurderingen *især* skal lægges vægt på forholdet mellem forekomsten af uklare krav og modstridende krav i arbejdet og de forebyggende tiltag. Herudover kan det være relevant at lægge vægt på negative konsekvenser som følge af uklare krav og modstridende krav i arbejdet. De negative konsekvenser er tegn på, at der er ubalance mellem omfanget og karakteren af uklare krav og modstridende krav i arbejdet og de forebyggende tiltag. De negative konsekvenser kan vise sig hos de ansatte som fx mistrivsel og stresssymptomer. De negative konsekvenser kan også vise sig i arbejdet

som fx sygefravær eller høj personaleomsætning eller som konflikter og samarbejdsproblemer internt i virksomheden eller konflikter mellem de ansatte og de borgere, kunder, pårørende eller samarbejdspartnere, de arbejder med. Det kan også vise sig fx som kritik af de ansattes arbejde fra ledelsen eller kollegaer, eller ved at de ansatte arbejder så intensivt eller så meget, at det går ud over deres restitution.

Ved vurderingen skal der desuden lægges vægt på, om *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger* risikoen for sikkerhed eller sundhed ved uklare krav og modstridende krav i arbejdet, jf. § 18, stk. 2, i bekendtgørelsen. Det kan fx øge risikoen ved uklare krav og modstridende krav, hvis de ansatte også har stor arbejdsmængde og tidspres, som kan gøre det ekstra belastende for de ansatte, at de skal bruge tid på at overveje og beslutte, hvordan de skal håndtere de uklare krav eller modstridende krav.

Kapitel 4 – Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

4.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 19

For definition af *alle led* og *på kort og lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

Det følger af reglen, at høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at der skal iværksættes effektive forebyggende tiltag, når det er nødvendigt for at sikre, at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.

For at sikre, at arbejdet til enhver tid er *sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt*, skal det løbende afdækkes, om der er høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker. Hvis der er høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget.

4.2. Definition af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Definitionen af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker forstås i denne bekendtgørelse arbejde, som indebærer direkte eller indirekte kontakt med mennesker, herunder borgere og kunder, og hvor kontakten stiller høje krav til at

1. sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd,
2. håndtere eller skjule egne tanker eller følelser eller

3. tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.

Stk. 2. Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, jf. § 21.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 20

4.2.1. Definitioner

Ved *høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker* forstås høje følelsesmæssige krav i arbejdet i relation til mennesker, som ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, men som er fx borgere eller kunder. Høje følelsesmæssige krav i arbejde, hvor der ikke arbejdes med mennesker, fx produktionsarbejde og administrativt arbejde, og i det interne samarbejde, fx i arbejdet som leder, er ikke omfattet af definitionen. Høje følelsesmæssige krav i andre typer arbejde end arbejde med mennesker er omfattet af de generelle regler med krav til det psykiske arbejdsmiljø i bekendtgørelsens kapitel 2 (se kapitel 1).

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker omfatter ikke vold i arbejdet (se kapitel 6).

Ved *direkte kontakt* forstås arbejdssituationer, hvor de ansatte er i interaktion med de mennesker, de arbejder med, fx fysisk, telefonisk, skriftligt eller online.

Ved *indirekte kontakt* forstås arbejdssituationer, hvor de ansatte fx læser om eller ser billeder eller optagelser af de mennesker, de arbejder med. Det kan fx være, hvis ansatte skal gennemgå voldsomme sagsakter eller overvåge grænseoverskridende indhold online.

Ved *mennesker, herunder borgere og kunder*, forstås også fx pårørende, patienter, klienter, beboere, brugere, elever, børn, passagerer, indsatte eller samarbejdspartnere. Ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden er ikke omfattet.

Ved *sætte sig ind i, rumme eller håndtere (...) menneskers tænkning, følelser eller adfærd* forstås krav til de ansatte om, at de skal kunne leve sig ind i, aflæse og give plads til tilstanden og adfærden hos de mennesker, de arbejder med. Det kan fx handle om at kunne rumme eller håndtere stærke følelser eller grænseoverskridende adfærd.

Ved *håndtere eller skjule egne tanker eller følelser* forstås krav til de ansatte om, at de skal kunne regulere eller undertrykke deres følelsesmæssige reaktioner, herunder egne sym- og antipatier, som kan opstå i kontakten med de mennesker, de arbejder med.

Ved *tilpasset kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med*, forstås krav til de ansatte om, at de skal kunne give udtryk for at føle noget, som de ikke føler, eller afstemme tempo eller stemmeleje, så det bidrager konstruktivt til arbejdet med de mennesker, de arbejder med. Det kan fx handle om at optræde smilende, høfligt og anerkendende, selvom de ansatte bliver mødt med kritik eller hård tone.

4.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Vurdering af, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved vurderingen af, om høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker indebærer en risiko for sikkerhed eller sundhed, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. Omfanget af kontakten med de mennesker, der arbejdes med, herunder den tidsmæssige udstrækning.
2. Karakteren af kontakten med de mennesker, der arbejdes med.
3. Forebyggende tiltag, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for sikkerhed eller sundhed ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 21

4.3.1. Definitioner

Ved *forholdet mellem følgende elementer* forstås, om der er balance mellem omfanget og karakteren (forekomsten) af kontakten med de mennesker, der arbejdes med, på den ene side og de forebyggende tiltag på den anden side.

Ved *omfanget af kontakten* forstås, hvor meget kontakten fylder i det daglige arbejde, herunder hvor ofte de ansatte er i kontakt med de mennesker, de arbejder med, hvor lang tid ad gangen, samt hvor længe kontakten har stået på.

Ved *karakteren af kontakten* forstås, hvordan de høje følelsesmæssige krav kommer til udtryk i det arbejde, som de ansatte har i relation til de mennesker, de arbejder med. Karakteren bestemmes af:

- Hvad der karakteriserer de mennesker, de ansatte arbejder med
- Hvilke arbejdsopgaver de ansatte har i forhold til disse mennesker
- Hvilke konkrete følelsesmæssige krav kontakten stiller (se afsnit 4.2.1.)

Hvad der karakteriserer de mennesker, de ansatte arbejder med, handler fx om disse menneskers livsomstændigheder, herunder hvor komplekse og alvorlige livsomstændighederne er. Der kan fx være tale om fysisk eller psykisk sygdom, handicap, tilskadekomst, misbrug eller kriminalitet, mistrivsel, sorg, krise eller økonomiske eller sociale problemer. Det handler også om adfærd og følelser hos de mennesker, de ansatte arbejder med, herunder hvor udfordrende adfærden og følelserne er. Det kan fx handle om vrede, utilfredshed eller frustration, manipulerende, aggressiv, utilregnelig eller grænseoverskridende adfærd, tristhed, tavshed eller afvisning.

I forhold til de ansattes arbejdsopgaver i relation til de mennesker, de arbejder med, handler det fx om, hvor svære og komplekse opgaverne er. Det kan fx handle om, at de ansatte skal motivere eller hjælpe mennesker med svære problemer, støtte mennesker i krise eller sorg, tage ansvar for beslutninger eller overlevere informationer med vidtrækkende konsekvenser for andre menneskers liv, overvåge, kontrollere, sætte grænser eller stille krav til disse mennesker eller håndtere klager, vrede, frustration eller utilfredshed hos disse mennesker.

For definition af *forebyggende tiltag* henvises til afsnittet vedr. § 6 og bekendtgørelsens bilag 1 (afsnit 1.2.).

Ved *andre påvirkninger* forstås påvirkninger i arbejdsmiljøet, som kan være forværrende faktorer i forhold til risikoen ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker. Andre påvirkninger kan både være påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø, fx støj, og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, jf. afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

4.3.2. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget

Ved vurderingen af, om § 21 i bekendtgørelsen overholdes, jf. § 19 i bekendtgørelsen, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.

Risikoen er *ikke* effektivt forebygget i følgende to situationer:

1. *Kontakt, der stiller særligt høje følelsesmæssige krav:* Der er ansatte, som arbejder med mennesker, hvor karakteren af kontakten stiller *særligt* høje følelsesmæssige krav til de ansatte, og hvor de forebyggende tiltag ikke er tilstrækkelige til at sikre, at de ansatte kan håndtere de særligt høje følelsesmæssige krav. I den situation kan kontakten være belastende, uanset hvor meget den fylder i det daglige arbejde, og hvor lang tid den har stået på. Særligt belastende kontakt omfatter også helt kortvarig kontakt, som har karakter af traumatiske hændelser. Det kan fx være redningsarbejde i forbindelse med trafikuheld med lemlæstede trafikanter, personales tilstedeværelse ved borgeres selvskadende adfærd, fx selvmord eller selvmordsforsøg, og fund af døde personer.
2. *Kontakt, der ikke stiller særligt høje følelsesmæssige krav:* Der er ansatte, som arbejder med mennesker, hvor karakteren af kontakten stiller høje følelsesmæssige krav, som ikke er *særligt* høje, men som til gengæld fylder meget i det daglige arbejde og har en vis tidsmæssig udstrækning, og hvor de forebyggende tiltag ikke er tilstrækkelige til at sikre, at de ansatte kan håndtere den akkumulerede effekt af de høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.

Jo højere de høje følelsesmæssige krav er, jo mere de fylder i det daglige arbejde, jo længere tid de har stået på, og jo mindre de forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige i forhold til de høje følelsesmæssige kravs omfang og karakter, des større risiko indebærer de for de ansattes sikkerhed og sundhed.

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem forekomsten af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker og de forebyggende tiltag, jf. § 21, stk. 1, i bekendtgørelsen. Der er balance, når de forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige i forhold til den karakter og det omfang, som de høje følelsesmæssige krav har i arbejdet. Hvis ansatte fx bliver overfuset af utilfredse kunder i telefonen, vil det være centralt for at sikre balancen, at de ansatte er oplært i konflikthåndtering, at ledelsen fastlægger fælles retningslinjer for, hvordan vrede kunder skal håndteres, herunder hvornår de ansatte må trække sig fra samtalen, samt hvem de kan tale med, hvis de har brug for støtte efterfølgende. Hvis ansatte skal yde omsorg og pleje over for krævende borgere i komplekse og alvorlige livsomstændigheder, vil det være centralt for at sikre balancen, at de ansatte har tilstrækkelig viden om borgerne og deres adfærd, at de har de rette faglige kompetencer til at udføre arbejdet, og at ledelsen tilrettelægger arbejdet på en måde, så kontakten med de meget krævende borgere fordeles på flere ansatte, og at de ansatte har tilstrækkelig tid både til at forberede, varetage og efterbearbejde kontakten.

Det skal vurderes, om der er balance mellem forekomsten af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker og de forebyggende tiltag. Der henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.2.).

Vurderingen af karakteren af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker skal foregå ved at se på samspillet mellem bl.a.:

- Karakteristika hos de mennesker, de ansatte arbejder med. Jo mere komplekse og alvorlige livsomstændighederne er, og jo mere udfordrende adfærden og følelserne er hos de mennesker, de ansatte arbejder med, des højere vil de følelsesmæssige krav typisk være.
- De arbejdsopgaver, de ansatte har i forhold til de mennesker, de arbejder med. Jo mere komplekse og svære opgaverne er, des højere vil de følelsesmæssige krav typisk være.
- De konkrete følelsesmæssige krav, som kontakten stiller.

Det følger af reglen, at der ved vurderingen *især* skal lægges vægt på forholdet mellem forekomsten af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker og de forebyggende tiltag. Herudover kan det være relevant at lægge vægt på negative konsekvenser som følge af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker. De negative konsekvenser er tegn på, at der er ubalance mellem omfanget og karakteren af de høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker og de forebyggende tiltag. De negative konsekvenser kan vise sig hos de ansatte som fx mistrivsel og stresssymptomer. De negative konsekvenser kan også vise sig i arbejdet som fx sygefravær eller høj personaleomsætning, eller at ansatte involverer sig for meget eller omvendt distancerer sig ved at have en kynisk tilgang til de mennesker, de arbejder med. Det kan også vise sig som fx konflikter og samarbejdsproblemer internt i virksomheden eller som kritik af de ansattes arbejde fra fx ledere, kollegaer, borgere, kunder eller pårørende.

Ved vurderingen skal der desuden lægges vægt på, om *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger* risikoen for sikkerhed eller sundhed ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, jf. § 21, stk. 2, i bekendtgørelsen. Det kan fx øge risikoen ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, hvis der også er risiko for vold i arbejdet. Det kan vanskeliggøre de ansattes opgave med at opbygge og vedligeholde relationen til de mennesker, de arbejder med. Det kan ligeledes øge risikoen, hvis de ansatte fx også har stor arbejdsmængde og tidspres, så de ikke har tilstrækkelig tid til at forberede kontakten, skabe det nærvær og den tilstedeværelse, der kræves i kontakten, eller sparre med kollegaer efterfølgende, hvis kontakten har været belastende.

Ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet, som har karakter af traumatiske hændelser, skal der tilbydes psykisk førstehjælp til de udsatte og eventuelle vidner, og hændelserne skal anmeldes til Arbejdstilsynet som arbejdsulykke efter Arbejdstilsynets regler.

Kapitel 5 – Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

5.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til krænkende handlinger.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 22

For definition af *alle led* og *på kort og lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

Det følger af reglen, at krænkende handlinger ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at der skal iværksættes effektive forebyggende tiltag, når det er nødvendigt for at sikre, at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til krænkende handlinger.

For at sikre, at arbejdet til enhver tid er *sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt*, skal det løbende afdækkes, om der er krænkende handlinger i virksomheden. Hvis der er krænkende handlinger, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget.

5.2. Definition af krænkende handlinger

Definitionen af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved krænkende handlinger forstås i denne bekendtgørelse, at 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.

Stk. 2. Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback og lignende er ikke i sig selv krænkende handlinger.

Stk. 3. Krænkende handlinger kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, jf. § 24. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 23

5.2.1. Definitioner

Ved *krænkende handlinger* forstås handlinger, som udøves mellem ansatte og mellem ansatte og arbejdsgiver i *samme virksomhed*. Krænkende handlinger, som personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, udøver mod ansatte eller arbejdsgiver, er ikke omfattet af definitionen, men af reglerne om arbejdsrelateret vold (jf. kapitel 6 om arbejdsrelateret vold i arbejdet og kapitel 7 om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid).

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og anden nedværdigende adfærd i arbejdet. Det er ikke afgørende, om det er i forbindelse med varetagelse af konkrete arbejdsopgaver. Krænkende handlinger omfatter både psykiske og fysiske krænkelse.

Ved psykiske krænkelse kan der både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle. Psykiske krænkelse er fx:

- At tilbageholde nødvendig information
- At nedvurdere ansattes job, arbejdsindsats eller kompetence
- At fratage eller reducere ansattes ansvar og arbejdsopgaver på usagligt grundlag
- At bagtale eller udelukke ansatte fra det sociale og faglige fællesskab
- At reagere med fjendtlighed
- At ignorere ansatte, fx ved tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- At udsætte ansatte for ubehagelige og sårende drillerier
- At ydmyge, latterliggøre eller mistænkeliggøre ansatte

- At diskriminere ansatte pga. fx alder, køn, kønsidentitet, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning
- At bruge voldsomt sprog og skældsord over for ansatte eller true ansatte, fx med afskedigelse

Psykiske krænkelse kan udøves verbalt, nonverbalt og skriftligt, herunder digitalt, fx via SMS, e-mail eller på sociale medier.

Fysiske krænkelse er fx spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande eller spyt.

Krænkende handlinger kan udøves på forskellige måder, fx:

- Som mobning (se definition nedenfor).
- Ved at den eller de samme personer krænker forskellige andre personer på skift efter uforudsigeligt mønster.
- Uden systematik med hensyn til, hvem der krænker, og hvem der udsættes for de krænkende handlinger, fx i et generelt krænkende miljø, hvor de samme personer både krænker andre og selv bliver krænket.
- I konflikter, hvor personer gensidigt krænker hinanden.
- Som enkeltstående grove handlinger.

Ved *mobning* forstås, at 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. Ved mobning er det altid den eller de samme personer, der udsættes for de krænkende handlinger. Handlingerne skal som ved øvrige krænkende handlinger opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte personer. 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. Mobning indebærer altid en risiko for de ansattes sikkerhed eller sundhed.

Ved *seksuel chikane* forstås krænkende handlinger af seksuel karakter. Seksuel chikane kan udøves på alle de måder, der er nævnt ovenfor. Seksuel chikane omfatter:

- Kønskrænkende adfærd, fx nedsættende behandling på baggrund af køn eller seksualitet.
- Uønsket seksuel opmærksomhed, fx uønskede tilnærmelser eller berøringer, uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem eller visning af pornografisk materiale.
- Seksuel tvang, fx afkrævning af seksuelle tjenester til gengæld for ansættelse, forfremmelse eller goder.

Ved *groft* krænkende handlinger forstås, at de krænkende handlinger har en særlig alvorlighed vurderet ud fra den fysiske eller psykiske skade, som de kan medføre for de ansatte. Groft krænkende handlinger kan fx være bagtalelse, latterliggørelse, respektløshed samt social eksklusion af ansatte. Det kan fx være, hvis ansatte bliver hånet, chikaneret og udstillet, når de begår en fejl. Groft krænkende handlinger kan være potentielt traumatiserende (se kapitel 1 i AT-vejledning om psykisk førstehjælp).

Ved *flere gange* forstås, at de krænkende handlinger forekommer to gange eller derover.

Ved, at *adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte*, forstås, at det er en forudsætning for, at der kan være tale om krænkende handlinger, at den eller de udsatte personer opfatter de krænkende handlinger som ubehagelige, ydmygende, fjendtlige, truende eller på anden måde nedværdigende. Den sammenhæng, som handlingerne indgår i, har ligeledes betydning for, om der er tale om krænkende handlinger (jf. afsnit 5.3.). Intentionen hos de personer, der udøver de krænkende handlinger, har ikke betydning for, om der er tale om krænkende handlinger.

Ved *almindelig udøvelse af ledelse* forstås fx, at ansatte får tildelt opgaver, at opgaverne har en deadline, at ansatte får feedback på mangelfuldt udført arbejde, at ansatte flyttes til nye opgaver eller andre afdelinger, og at der gennemføres tjenstlige samtaler og fyringer. Den type handlinger kan opleves krænkende af ansatte, men følger af det at indgå i et ansættelsesforhold. De betragtes derfor ikke i sig selv som krænkende handlinger.

Udøvelse af ledelse bliver først til krænkende handlinger, hvis udøvelsen ligger ud over det forventelige. Det kan handle om den måde, som ledelsen bliver udøvet på. Det er fx tilfældet, hvis udøvelsen foregår på en ydmygende eller nedgørende måde, hvor de ansatte bliver talt ned til eller råbt ad, når de får tildelt opgaver eller får feedback på deres arbejde. Det kan også handle om usaglig forskelsbehandling eller kontrol.

5.3. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til krænkende handlinger

Vurdering af, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved vurderingen af, om krænkende handlinger indebærer en risiko for sikkerhed eller sundhed, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. Omfanget af de krænkende handlinger, herunder den tidsmæssige udstrækning.
2. Karakteren af de krænkende handlinger, herunder den sammenhæng, som de indgår i.
3. Forebyggende tiltag, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for sikkerhed eller sundhed ved krænkende handlinger i arbejdet. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 24

5.3.1. Definitioner

Ved *forholdet mellem følgende elementer* forstås, om der er balance mellem omfanget og karakteren (forekomsten) af krænkende handlinger på den ene side og de forebyggende tiltag på den anden side.

Ved *omfanget* af krænkende handlinger forstås, hvor ofte der forekommer krænkende handlinger, og hvor længe de krænkende handlinger har fundet sted.

Ved *karakteren* af krænkende handlinger forstås, hvilke former for krænkende handlinger der er tale om, og dermed hvor grove de er, og hvordan de krænkende handlinger udøves (jf. afsnit 5.2.1.).

Ved *den sammenhæng, som de [krænkende handlinger] indgår i*, forstås den kontekst, der har betydning for vurderingen af, om der overhovedet er tale om krænkende handlinger, og hvor grove de opfattes. Der findes ikke en fast standard for, hvad der er krænkende. Nogle handlinger vil de fleste opfatte som krænkende, uanset sammenhængen. Andre kan opleves forskelligt afhængigt af fx tonen, kulturen eller relationerne på arbejdspladsen. Sort humor kan skabe fællesskab i et trygt miljø, men virke sårende i et miljø med lav tillid og respekt. En væsentlig sammenhæng med betydning for vurderingen handler om magt og magtasymmetri. Krænkende handlinger udøvet af en leder mod ansatte vil ofte blive oplevet som

ekstra belastende. Det skyldes den magt, der kan lægges bag krænkelsen, og at det derfor ikke er muligt at forsvare sig imod den. Det samme gælder, hvis der er uformelle magtforhold, herunder situationer, hvor ansatte med en stærk position på arbejdspladsen krænker kollegaer.

For definition af *forebyggende tiltag* henvises til afsnittet vedr. § 6 og bekendtgørelsens bilag 1 (afsnit 1.2.).

Ved *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet* forstås påvirkninger, som kan være forværende faktorer i forhold til risikoen ved krænkende handlinger. Andre påvirkninger kan både være påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø, fx støj, og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, jf. afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

5.3.2. Vurdering af, om risikoen for sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget

Ved vurderingen af, om § 22 i bekendtgørelsen overholdes, jf. § 24 i bekendtgørelsen, skal det vurderes, om risikoen for de ansattes sikkerhed og sundhed er effektivt forebygget i forhold til krænkende handlinger.

Risikoen er *ikke* effektivt forebygget i følgende to situationer:

1. *Krænkende handlinger af grov karakter:* Der er ansatte, som er udsat for en eller flere krænkende handlinger af grov karakter. I den situation har det ikke betydning, hvor hyppigt de krænkende handlinger forekommer, og hvor lang tid de har stået på.
2. *Krænkende handlinger, der ikke har en grov karakter:* Der er ansatte, som er udsat for krænkende handlinger, der ikke har en særlig grov karakter, men som til gengæld forekommer med en vis hyppighed og en vis tidsmæssig udstrækning.

Jo grovere krænkende handlinger er, jo hyppigere de forekommer, og jo længere tid de har stået på, des større risiko indebærer de for de ansattes sikkerhed og sundhed.

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem forekomsten af krænkende handlinger og de forebyggende tiltag, jf. § 24, stk. 1, i bekendtgørelsen. Der er balance, når de forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige til at forebygge, at ansatte bliver syge eller kommer til skade pga. krænkende handlinger.

Det skal vurderes, om der er balance mellem forekomsten af krænkende handlinger og de forebyggende tiltag. Ved denne vurdering skal der bl.a. lægges vægt på, om:

- De forebyggende tiltag er relevante i forhold til at forebygge krænkende handlinger.
- De forebyggende tiltag er tilstrækkelige i forhold til at forebygge krænkende handlinger.
- De forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige i forhold til at håndtere konkrete episoder med krænkende handlinger, herunder at tage hånd om alle implicerede.
- De forebyggende tiltag virker i praksis, herunder om de ansatte kender til de forebyggende tiltag, og om de bliver brugt.

Ved vurderingen af, om der er balance, skal krav til forebyggende tiltag i følgende regler i bekendtgørelsen også indgå: § 8 (for så vidt angår § 8, stk. 2, se afsnit 1.4. og kapitel 3 i AT-vejledning om unges arbejde, elevers praktiske øvelser samt gravide og ammendes arbejde), § 10 (jf. afsnit 1.5. og kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø), § 11 (jf. kapitel 2 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø) og § 12 (jf. afsnit 1.6. og AT-vejledning om arbejdsstedets indretning).

Forebyggende tiltag skal vælges og iværksættes under hensyn til de generelle forebyggelsesprincipper, jf. bekendtgørelsens § 6 og bilag 1 (jf. afsnit 1.2.).

Det følger af reglen, at der ved vurderingen *især* skal lægges vægt på forholdet mellem forekomsten af krænkende handlinger og de forebyggende tiltag. Herudover kan det være relevant at lægge vægt på negative konsekvenser som følge af krænkende handlinger. De negative konsekvenser er tegn på, at der er ubalance mellem omfanget og karakteren af krænkende handlinger og de forebyggende tiltag. De negative konsekvenser kan vise sig hos de ansatte som fx mistrivsel og stresssymptomer. De negative konsekvenser kan også vise sig i arbejdet som fx sygefravær eller høj personaleomsætning, at ansatte mangler engagement i arbejdet, at der er konflikter og samarbejdsproblemer internt i virksomheden, og at der sker fejl i arbejdet.

Ved vurderingen skal der desuden lægges vægt på, om *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger* risikoen for sikkerhed eller sundhed ved krænkende handlinger, jf. § 24, stk. 2, i bekendtgørelsen. Det kan fx øge risikoen ved krænkende handlinger, hvis de ansatte også har stor arbejdsmængde og tidspres, så de ikke har tid til at nedtrappe konfliktfyldte situationer og indgå i sociale relationer på en hensigtsmæssig måde.

Ved konkrete krænkende handlinger skal der tilbydes psykisk førstehjælp til udsatte og eventuelle vidner til grove krænkende handlinger, og krænkende handlinger skal anmeldes til Arbejdstilsynet som arbejdsulykke efter Arbejdstilsynets regler.

Arbejdsgiver skal herudover være opmærksom på 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.

Kapitel 6 – Arbejdsrelateret vold i arbejdet

6.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 26

For definition af *alle led* og *på kort og lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

Det følger af reglen, at risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet skal forebygges effektivt. Det indebærer, at der skal iværksættes tiltag, som effektivt forebygger, at de ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold i arbejdet. Der skal iværksættes forebyggende tiltag, når der er risiko for, at ansatte kan blive udsat for arbejdsrelateret vold i arbejdet – også selvom der endnu ikke er nogen, der er blevet udsat for vold.

For at sikre, at arbejdet til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, skal det løbende afdækkes, om der er risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet. Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet, skal det vurderes, om risikoen for, at de ansatte udsættes for vold, er effektivt forebygget.

6.2. Definition af arbejdsrelateret vold

Definitionen af arbejdsrelateret vold er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved arbejdsrelateret vold forstås i denne bekendtgørelse, at personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, herunder borgere og kunder, udøver vold mod ansatte eller arbejdsgiver. Ved vold forstås

1. fysisk vold i form af angreb mod legemet og
2. psykisk vold i form af trusler og anden krænkende adfærd, herunder chikane.

Stk. 2. Stk. 1 omfatter røveri.

Stk. 3. Arbejdsrelateret vold kan både finde sted i arbejdet og uden for arbejdstid. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 25

6.2.1. Definitioner

Ved *arbejdsrelateret vold* forstås vold, som udøves mod ansatte eller arbejdsgiver af personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden. Vold, som udøves mellem ansatte og mellem ansatte og arbejdsgiver fra samme virksomhed, er ikke omfattet af definitionen, men af reglerne om krænkende handlinger (jf. kapitel 5).

Arbejdsrelateret vold kan finde sted *i arbejdet*, hvilket betyder, at det foregår i arbejdstiden. Arbejdsrelateret vold kan også finde sted *uden for arbejdstid* (jf. kapitel 7). Hensigten hos de personer, der udøver den arbejdsrelaterede vold i arbejdet eller uden for arbejdstid, er ikke afgørende for, om der er tale om vold. Det kan derfor godt være vold, selvom intentionen ikke har været at skade ansatte eller arbejdsgiver.

Ved *personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, herunder borgere og kunder*, forstås også fx pårørende, patienter, klienter, beboere, brugere, elever, børn, passagerer, indsatte eller ansatte i en anden virksomhed. ”Borgere og kunder” benyttes herefter som fællesbetegnelse for disse personer.

Ved *fysisk vold i form af angreb mod legemet* forstås fx overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads eller spyt.

Ved *psykisk vold i form af trusler* forstås fx trusler om vold mod ansatte, trusler om vold mod ansattes familie eller andre nærtstående eller trusler om hærværk.

Ved *psykisk vold i form af anden krænkende adfærd, herunder chikane*, forstås fx nedværdigende tale eller adfærd, ydmygelser, mistænkeliggørelse, diskrimination eller brug af voldsomt sprog og skældsord.

Psykisk vold kan udøves verbalt, nonverbalt og skriftligt, herunder digitalt, fx via SMS, e-mail eller på sociale medier, og kan være rettet mod ansatte, selvom den fremsættes over for ansattes familie eller andre nærtstående.

Seksuel chikane fra borgere og kunder er vold af seksuel karakter. Seksuel chikane omfatter kønskrænkende adfærd, fx nedsættende behandling på baggrund af køn eller seksualitet, uønsket seksuel opmærksomhed, fx uønskede tilnærmelser eller berøringer, uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem og visning af pornografisk materiale, og seksuel tvang, fx seksuelle overgreb.

6.3. Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet er effektivt forebygget

Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet er effektivt forebygget, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved vurderingen af, om arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. Sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet.
2. Karakteren af den vold, der kan opstå.
3. Forebyggende tiltag, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 27

6.3.1. Definitioner

Ved *forholdet mellem følgende elementer* forstås, om der er balance mellem sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet, og karakteren af den vold, der kan opstå, på den ene side og de forebyggende tiltag på den anden side.

Ved *sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet*, forstås, hvor stor mulighed der er for, at ansatte i fremtiden vil blive udsat for arbejdsrelateret vold, når de er på arbejde.

Ved *karakteren af den vold, der kan opstå*, forstås, hvilke former for vold der kan opstå, fx kvælertag, slag, spark, brug af kasteskyts eller andre våben, trusler, seksuel chikane eller andre former for krænkende adfærd, og dermed hvor alvorlige voldsepisoderne kan være vurderet ud fra den fysiske eller psykiske skade, som de vil kunne medføre for de ansatte.

For definition af *forebyggende tiltag* henvises til afsnittet vedr. § 6 og bekendtgørelsens bilag 1 (afsnit 1.2.).

Ved *andre påvirkninger* forstås påvirkninger i arbejdsmiljøet, som kan være forværrende faktorer i forhold til risikoen for vold i arbejdet. Andre påvirkninger kan både være påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø, fx støj, og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, jf. afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

6.3.2. Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet er effektivt forebygget

Ved vurderingen af, om § 26 i bekendtgørelsen overholdes, jf. § 27 i bekendtgørelsen, skal det vurderes, om risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet er effektivt forebygget.

Risikoen er *ikke* effektivt forebygget i følgende to situationer:

1. *Risiko for vold i arbejdet af alvorlig karakter*: Den vold, der kan opstå, kan være alvorlig. I den situation har det ikke betydning, hvor stor sandsynligheden for voldsepisoder er.
2. *Risiko for vold i arbejdet af mindre alvorlig karakter*: Den vold, der kan opstå, har en mindre alvorlig karakter. Til gengæld er der stor sandsynlighed for hyppige voldsepisoder.

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem på den ene side sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet, og karakteren af den vold, der kan opstå, og på den anden side de forebyggende tiltag. Der er balance, når de forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige til at forebygge, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold i arbejdet, og til at sikre, at ansatte ikke kommer til skade eller bliver syge, hvis der alligevel opstår voldsepisoder i arbejdet.

Det skal vurderes, om der er balance mellem sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet, og karakteren af den vold, der kan opstå, og de forebyggende tiltag, jf. § 27, stk. 1, i bekendtgørelsen.

Risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet handler om, hvad der kan ske i fremtiden, både på arbejdsstedet og når de ansatte arbejder uden for arbejdsstedet, fx i forbindelse med ansattes udflugter med borgere, eller når ansatte skal transportere sig i forbindelse med arbejdet, fx mellem hjemmebesøg hos borgere eller fra ét arbejdssted til det næste.

Det skal vurderes, hvor sandsynligt det er, at der sker noget, og hvor alvorligt det vil være, hvis der sker noget. Sandsynligheden for og karakteren af fremtidige episoder vurderes ud fra samspillet mellem bl.a.:

- De ansattes arbejdsopgaver i forhold til borgere og kunder, fx om de ansatte tager beslutninger, der kan have konsekvenser for borgere og kunders liv, om de kontrollerer borgere og kunder, eller om de plejer eller behandler borgere og kunder.
- Den adfærd, som borgere og kunder udviser, fx fjendtlig eller aggressiv adfærd, eller adfærd, der kan være svær at forudsige, fx på grund af pludselige skift i humør, udtrykte vrangforestillinger eller hallucinationer. Det kan også være adfærd præget af uro, rastløshed eller forpinthed eller tvangsprægede handlinger.
- Borgere og kunders aktuelle forhold og historik, som kan påvirke deres adfærd, fx mistrivsel, psykiske lidelser, kriminalitet, påvirkning af rusmidler, økonomiske vanskeligheder eller sociale problemer.

Det inddrages ved vurderingen, om der er øget sandsynlighed for vold på bestemte steder eller tidspunkter, fx i forbindelse med arbejde om aftenen, natten og ved skiftehold, og om der er forskel på sandsynligheden for vold for enkelte ansatte eller i forskellige teams eller afdelinger i virksomheden. Fx kan der være større sandsynlighed for, at unge, nyansatte og vikarer bliver udsat for vold.

Hvis der tidligere har været voldsepisoder i arbejdet eller optræk til voldsepisoder, indgår hyppighed, tidsmæssige udstrækning og alvorlighed af episoderne eller optræk til episoder også ved vurderingen af sandsynligheden for og karakteren af fremtidige episoder.

Ved vurderingen af, om der er balance mellem sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet, og karakteren af den vold, der kan opstå, og de forebyggende tiltag, skal der bl.a. lægges vægt på, om:

- De forebyggende tiltag er relevante i forhold til at forebygge risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet.
- De forebyggende tiltag er tilstrækkelige i forhold til at forebygge risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet.
- De forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige i forhold til alle de arbejdssituationer, hvor der kan opstå voldsepisoder, og i forhold til alle de ansatte, der har arbejdsopgaver, hvor der kan opstå voldsepisoder.
- De forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige i forhold til at håndtere eventuelle voldsepisoder.
- De forebyggende tiltag virker i praksis, herunder om de ansatte kender til de forebyggende tiltag, og om de bliver brugt.

Ved vurderingen af, om der er balance, skal krav til forebyggende tiltag i følgende regler i bekendtgørelsen også indgå: § 8 (for så vidt angår § 8, stk. 2, se afsnit 1.4. og kapitel 3 i AT-vejledning om unges arbejde, elevers praktiske øvelser samt gravide og ammendes arbejde), § 10 (jf. afsnit 1.5. og kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø), § 11 (jf. kapitel 2 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø), § 12 (jf. afsnit 1.6. og AT-vejledning om arbejdsstedets indretning), § 28 (jf. afsnit 6.4.), § 29 (jf. afsnit 6.5.) og § 30 (jf. afsnit 6.6.).

Herudover er der krav til forebyggende tiltag i § 13, stk. 5, i bekendtgørelse om unges arbejde, jf. kapitel 1 i AT-vejledning om unges arbejde, elevers praktiske øvelser samt gravide og ammendes arbejde, og i § 22, stk. 1, nr. 2, og stk. 2 og 3, i bekendtgørelse om arbejdets udførelse, jf. kapitel 1 i AT-vejledning om psykisk førstehjælp.

Andre forebyggende tiltag skal også indgå, hvis de har betydning for balancen. Det kan fx handle om krav til anvendelse af tekniske hjælpemidler (særligt §§ 5-6 i bekendtgørelse om anvendelse af tekniske hjælpemidler, se også afsnit 1.5.1.).

Forebyggende tiltag skal vælges og iværksættes under hensyn til de generelle forebyggelsesprincipper, jf. bekendtgørelsens § 6 og bilag 1 (jf. afsnit 1.2.).

Det følger af reglen, at der ved vurderingen *især* skal lægges vægt på forholdet mellem på den ene side sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet, og karakteren af den vold, der kan opstå, og på den anden side de forebyggende tiltag. Herudover kan det være relevant at lægge vægt på negative konsekvenser som følge af risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet og eventuelle voldsepisoder i arbejdet. De negative konsekvenser er tegn på, at der er ubalance mellem på den ene side sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet, og karakteren af den vold, der kan opstå, og på den anden side de forebyggende tiltag. De negative konsekvenser kan vise sig hos de ansatte som fx mistriivsel og stresssymptomer og ved fysisk vold desuden som fysiske skader. De negative konsekvenser kan også vise sig i arbejdet ved fx sygefravær eller høj personaleomsætning, at ansatte mangler engagement i arbejdet, at der er lav kvalitet i arbejdet, eller at ansatte forsøger at undgå at arbejde med bestemte borgere eller i bestemte områder, hvor der kan være risiko for vold.

Ved vurderingen skal der desuden lægges vægt på, om *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger* risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet, jf. § 27, stk. 2, i bekendtgørelsen. Det kan fx øge risikoen for vold, hvis de ansatte har stor arbejdsmængde og tidspres, så de ikke har tid til at udføre det relationsarbejde, der kan forebygge vold og nedtrappe konfliktfyldte situationer. Risikoen kan øges yderligere, hvis de ansatte fx arbejder i meget støjende omgivelser, som forstyrrer kontakten til borgere og kunder eller stresser og frustrerer borgere og kunder. Det kan også øge risikoen for vold, hvis der er uklare krav og modstridende krav i arbejdet til fx den faglige tilgang, eller hvilket service- og kvalitetsniveau de ansatte skal yde over for borgere og kunder.

Ved konkrete voldsepisoder i arbejdet skal der tilbydes psykisk førstehjælp til udsatte og vidner til alvorlige voldsepisoder, og voldsepisoder skal anmeldes til Arbejdstilsynet som arbejdsulykke efter Arbejdstilsynets regler.

6.4. Betyggende mulighed for at komme i sikkerhed ved voldsepisoder i arbejdet eller tilløb hertil

Betyggende mulighed for at komme i sikkerhed ved voldsepisoder i arbejdet eller tilløb hertil er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet skal arbejdsstedet indrettes således, at der er betryggende mulighed for, at ansatte kan komme i sikkerhed ved voldsepisoder eller tilløb hertil. Er det ved arbejde omfattet af bekendtgørelse om skiftende arbejdssteders indretning ikke muligt eller rimeligt at ændre på indretningen af arbejdsstedet, skal der træffes andre forholdsregler, der giver betryggende mulighed for, at ansatte kan komme i sikkerhed ved voldsepisoder eller tilløb hertil. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 28

6.4.1. Definitioner

Ved *betryggende mulighed for, at ansatte kan komme i sikkerhed ved voldsepisoder eller tilløb hertil*, forstås, at det skal være nemt for de ansatte at komme i sikkerhed, herunder at der er et tilstrækkeligt antal flugtveje, og at flugtvejene er let tilgængelige. Flugtvejene behøver ikke at være til det fri. Det kan være til et sikkert lokale.

Ved *andre forholdsregler* på skiftende arbejdssteder forstås, at ansatte fx kan søge beskyttelse i et aflåst rum.

Der henvises desuden til §§ 16 og 17 om flugtveje i bekendtgørelse om faste arbejdssteders indretning og kapitel 5 i AT-vejledning om arbejdsstedets indretning.

6.5. Imødegåelse af særlig risiko for vold i arbejdet, hvis ansatte arbejder alene ved en arbejdsproces

Alenearbejde ved en arbejdsproces, hvor der er en særlig risiko for vold i arbejdet, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Hvis den ansatte arbejder alene ved en arbejdsproces, og dette kan medføre en særlig risiko for vold i arbejdet for den pågældende, skal arbejdet tilrettelægges således, at den særlige risiko for vold imødegås. Kan den særlige risiko for vold ikke imødegås, må den ansatte ikke arbejde alene. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 29

6.5.1. Definitioner

Ved *arbejde alene ved en arbejdsproces* forstås, at den ansatte under arbejdets udførelse ikke kan ses eller høres af andre fra virksomheden uden brug af tekniske hjælpemidler, fx alarmer, telefoner eller visuelt overvågningsudstyr.

Ved *særlig risiko for vold i arbejdet* forstås, at der er større sandsynlighed for, at den ansatte kan komme til skade, når der arbejdes alene. Den særlige risiko kan komme til udtryk ved, at der er:

- Risiko for *flere* voldsepisoder, når der arbejdes alene

- Risiko for, at den ansatte kan komme *alvorligt* til skade ved den enkelte voldsepisode, når der arbejdes alene, fx fordi den ansatte ikke kan få tilstrækkelig hurtig og effektiv hjælp

6.5.2. Imødegåelse af den særlige risiko

Hvis der er ansatte, som arbejder alene, skal det vurderes, om arbejdet er tilrettelagt, så det er effektivt forebygget, at alenearbejdet kan medføre en særlig risiko for vold for den ansatte. Det kan fx ske ved oplæring og instruktion, fx i konfliktnedtrappende kommunikation og brug af risikovurdering og alarmer, planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet, så der fx ikke udføres konfliktfyldte opgaver på tidspunkter, hvor der er øget risiko for vold, samt indretning af lokalerne og mulighed for at komme i sikkerhed (jf. afsnit 6.4.).

Kan den særlige risiko ikke forebygges effektivt, må den ansatte ikke arbejde alene. Det gælder fx arbejde med borgere og kunder, som potentielt kan reagere med vold over for de ansatte, og hvor det kun er muligt at sikre de ansatte mod vold ved at være flere sammen til at håndtere og nedtrappe konfrontationer.

6.6. Instruktion ved adgang til områder med særlig risiko for vold i arbejdet

Instruktion ved adgang til områder, hvor der er en særlig risiko for vold i arbejdet, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Det skal sikres, at kun ansatte, der har fået passende instruktion, har adgang til områder, hvor der er en særlig risiko for vold i arbejdet.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 30

6.6.1. Definitioner

For definition af *instruktion* henvises til kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø.

Ved *særlig risiko for vold i arbejdet* forstås, at der er større sandsynlighed for, at de ansatte kan komme til skade i de pågældende områder. Den særlige risiko kan komme til udtryk ved, at der er:

- Risiko for *flere* voldsepisoder i de pågældende områder
- Risiko for, at de ansatte kan komme *alvorligt* til skade ved den enkelte voldsepisode i de pågældende områder

Ved *områder, hvor der er en særlig risiko for vold i arbejdet*, forstås specifikke afgrænsede geografiske områder, fx borgeres boliger, såvel private boliger som boliger på fx plejecentre eller bosteder, hvor borgerne har kendt udadreagerende adfærd, eller psykiatriske afdelinger eller fængselsafsnit, hvor der er borgere, som er dømt for vold. Det kan også være fx politiaktioner rettet mod personer, som før har udøvet vold. Det følger af reglen, at også ansatte, som har adgang til et sådant område uden nødvendigvis at have direkte kontakt til borgere og kunder i deres opgaveløsning, skal have passende instruktion. Det kan fx være rengøringspersonale og servicemedarbejdere.

Kapitel 7 – Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

7.1. Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 31

For definition af *alle led og på kort og lang sigt* henvises til afsnittet vedr. § 5 (afsnit 1.1.1).

For definition af *arbejdsrelateret vold* henvises til afsnittet vedr. § 25 (afsnit 6.2.).

Ved arbejdsrelateret vold *uden for arbejdstid* forstås, at det er arbejdsfunktionen og de konkrete opgaver, som ansatte har i relation til borgere og kunder, der fører til, at borgere og kunder udøver vold mod ansatte uden for arbejdstiden.

Det følger af reglen, at risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid skal forebygges effektivt. Det indebærer, at der skal iværksættes tiltag i arbejdet, som effektivt forebygger, at de ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid. Der skal iværksættes forebyggende tiltag i arbejdet, når der er risiko for, at ansatte kan blive udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid – også selvom der endnu ikke er nogen, der er blevet udsat for vold.

Kravet retter sig udelukkende mod forebyggende tiltag, som kan iværksættes i arbejdet. Der er ikke krav om, at der iværksættes forebyggende tiltag uden for arbejdstid, fx i forhold til den enkelte ansattes forhold uden for arbejdstid, herunder transportvej, boligforhold, hobby, familieforhold eller lignende private forhold.

For at sikre, at arbejdet til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, skal det løbende afdækkes, om der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid. Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, skal det vurderes, om risikoen for, at de ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, er effektivt forebygget i arbejdet.

7.2. Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget

Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget, er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Ved vurderingen af, om arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. Sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.
2. Karakteren af den vold, der kan opstå.
3. Forebyggende tiltag, som er iværksat i arbejdet, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.”

7.2.1. Definitioner

Ved *forholdet mellem følgende elementer* forstås, om der er balance mellem sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og karakteren af den vold, der kan opstå, på den ene side og de forebyggende tiltag på den anden side.

Ved *sandsynlighedens for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid*, forstås, hvor stor mulighed der er for, at ansatte i fremtiden vil blive udsat for arbejdsrelateret vold, når de ikke er på arbejde.

For definition af *karakteren af den vold, der kan opstå*, henvises til afsnittet vedr. § 27 (afsnit 6.3.1).

For definition af *forebyggende tiltag* henvises til afsnittet vedr. § 6 og bekendtgørelsens bilag 1 (afsnit 1.2.).

Ved *andre påvirkninger* forstås påvirkninger i arbejdsmiljøet, som kan være forværende faktorer i forhold til risikoen for vold uden for arbejdstid. Andre påvirkninger kan både være påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø, fx støj, og øvrige påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, jf. afsnittet vedr. § 7 (afsnit 1.3.).

7.2.2. Vurdering af, om risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget

Ved vurderingen af, om § 31 i bekendtgørelsen overholdes, jf. § 32 i bekendtgørelsen, skal det vurderes, om risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget i arbejdet.

Risikoen er *ikke* effektivt forebygget i følgende to situationer:

1. *Risiko for vold uden for arbejdstid af alvorlig karakter*: Den vold, der kan opstå, kan være alvorlig. I den situation har det ikke betydning, hvor stor sandsynligheden for voldsepisoder er.
2. *Risiko for vold uden for arbejdstid af mindre alvorlig karakter*: Den vold, der kan opstå, har en mindre alvorlig karakter. Til gengæld er der stor sandsynlighed for hyppige voldsepisoder.

Risikoen er effektivt forebygget, når der er balance mellem på den ene side sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og karakteren af den vold, der kan opstå, og på den anden side de forebyggende tiltag, som er iværksat i arbejdet. Der er balance, når de forebyggende tiltag er relevante og tilstrækkelige til at forebygge, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og til at sikre, at ansatte ikke kommer til skade eller bliver syge, hvis der alligevel opstår voldsepisoder uden for arbejdstid.

Det skal vurderes, om der er balance mellem sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og karakteren af den vold, der kan opstå, og de forebyggende tiltag, som er iværksat i arbejdet, jf. § 32, stk. 1, i bekendtgørelsen.

Risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid handler om, hvad der kan ske i fremtiden. Det skal vurderes, hvor sandsynligt det er, at der sker noget, og hvor alvorligt det vil være, hvis der sker noget. Sandsynligheden for og karakteren af fremtidige episoder vurderes bl.a. ud fra samspillet mellem:

- De ansattes arbejdsopgaver i forhold til borgere og kunder, fx om de ansatte tager beslutninger, der kan have konsekvenser for borgere og kunders liv, om de overvåger eller kontrollerer borgere og kunder, eller om de plejer eller behandler borgere og kunder.
- Den adfærd, som borgere og kunder udviser, fx om de bliver frustrerede eller vrede over ansattes handlinger eller beslutninger, og om de truer med, at de vil udsætte ansatte for vold uden for arbejdstid.
- Borgere og kunders aktuelle forhold og historik, som kan påvirke deres adfærd, fx mistrivsel, psykiske lidelser, kriminalitet, påvirkning af rusmidler, økonomiske vanskeligheder eller sociale problemer.
- Om de ansatte kan forvente at møde borgere og kunder uden for arbejdstid eller at blive kontaktet af dem fx telefonisk eller via sociale medier.

Det inddrages ved vurderingen, om der er forskel på sandsynligheden for vold for enkelte ansatte eller i forskellige teams eller afdelinger i virksomheden.

Hvis der tidligere har været voldsepisoder eller optræk til voldsepisoder uden for arbejdstid, indgår episoderne også ved vurderingen af sandsynligheden for og karakteren af fremtidige episoder: Hvor hyppigt har der været voldsepisoder eller optræk til voldsepisoder, med hvilken tidsmæssig udstrækning, og hvor alvorlige har episoderne været?

Ved vurderingen af, om der er balance mellem sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og karakteren af den vold, der kan opstå, og de forebyggende tiltag, skal der bl.a. lægges vægt på, om:

- De forebyggende tiltag, som er iværksat i arbejdet, er relevante i forhold til at forebygge risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.
- De forebyggende tiltag, som er iværksat i arbejdet, er tilstrækkelige i forhold til at forebygge risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid og i forhold til de ansatte, som forebyggelsen er rettet mod.
- De forebyggende tiltag, som er iværksat i arbejdet, virker i praksis, herunder om de ansatte kender til de forebyggende tiltag, og om de bliver brugt.

Ved vurderingen af, om der er balance, skal krav til forebyggende tiltag i følgende regler i bekendtgørelsen også indgå: § 8 (for så vidt angår § 8, stk. 2, se afsnit 1.4. og kapitel 3 i AT-vejledning om unges arbejde, elevers praktiske øvelser samt gravide og ammendes arbejde), § 10 (jf. afsnit 1.5. og kapitel 1 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø), § 11 (jf. kapitel 2 i AT-vejledning om systematisk arbejdsmiljøarbejde, herunder samarbejde om arbejdsmiljø) og § 33 (jf. afsnit 7.3.).

Forebyggende tiltag skal vælges og iværksættes under hensyn til de generelle forebyggelsesprincipper, jf. bekendtgørelsens § 6 og foldet ud i bilag 1 (jf. afsnit 1.2.).

Det følger af reglen, at der ved vurderingen *især* skal lægges vægt på forholdet mellem på den ene side sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og karakteren af den vold, der kan opstå, og på den anden side de forebyggende tiltag. Herudover kan det være relevant at lægge vægt på negative konsekvenser som følge af risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid og eventuelle arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid. De negative konsekvenser er tegn på, at der er ubalance mellem på den ene side sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, og karakteren af den vold, der kan opstå, og på den anden side de forebyggende tiltag. De negative konsekvenser kan vise sig hos de ansatte som fx mistrivsel og stresssymptomer og ved fysisk vold desuden som fysiske skader. De negative konsekvenser kan også vise sig i arbejdet som fx sygefravær eller høj personaleomsætning, at ansatte mangler engagement i arbejdet, at der er lav kvalitet

i arbejdet, eller at ansatte forsøger at undgå at arbejde med bestemte borgere, som potentielt kan være opsøgende uden for arbejdstid.

Ved vurderingen skal der desuden lægges vægt på, om *andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger* risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, jf. § 32, stk. 2, i bekendtgørelsen. Påvirkninger, der øger risikoen for vold i arbejdet, kan også øge risikoen for vold uden for arbejdstid (se afsnit 6.3.2.).

Ved konkrete arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid skal episoderne anmeldes til Arbejdstilsynet som arbejdsulykke efter Arbejdstilsynets regler, og arbejdsgiver skal sikre, at en ansat, der har været udsat for en sådan episode, tilbydes bistand til at foretage en eventuel politianmeldelse af episoden, jf. § 34 i bekendtgørelsen (se afsnit 7.4.).

7.3. Vejledning i og retningslinjer for hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid samt tilløb hertil

Vejledning i og retningslinjer for hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid samt tilløb hertil er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdsgiveren skal sikre, at de ansatte vejledes i hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid samt tilløb hertil.

Stk. 2. Til brug for vejledningen skal arbejdsgiveren sikre, at der fastsættes retningslinjer for hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid samt tilløb hertil. ”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 33

7.3.1. Definition

Ved *de ansatte vejledes* forstås, at de vejledes enten mundtligt eller skriftligt. De ansatte er ikke forpligtet til at følge vejledningen.

Ved *hensigtsmæssig håndtering* forstås fx:

- Samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende kommunikation.
- Hvordan de ansatte kan se og handle på advarselssignaler fra potentielt voldelige borgere og kunder, som de møder uden for arbejdstid.
- Hvordan de ansatte kan handle, hvis der sker arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.
- Håndtering af trusler og anden krænkende adfærd fremsat digitalt, fx via SMS, e-mail eller på sociale medier.

Hensigtsmæssig håndtering omfatter ikke forebyggende tiltag i forhold til de ansattes private forhold eller ageren i fritiden, herunder fx valg af transportvej, boligforhold, indkøbsvaner, hobby eller familieforhold.

7.4. Bistand til at foretage eventuel politianmeldelse af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid

Bistand til at foretage eventuel politianmeldelse af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid er reguleret i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, hvor der gælder følgende:

”Arbejdsgiveren skal sikre, at en ansat, der har været udsat for en arbejdsrelateret voldsepisode uden for arbejdstid, tilbydes bistand til at foretage en eventuel politianmeldelse af episoden.

Stk. 2. Pligten i stk. 1 forudsætter, at arbejdsgiveren har fået kendskab til episoden.”

Hjemmel: bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, § 34

Arbejdsgiveren skal tilbyde hjælp til at foretage en politianmeldelse, hvis arbejdsgiver har kendskab til, at en ansat er blevet udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid og ønsker at foretage politianmeldelse. Den ansatte er selv ansvarlig for anmeldelsen.

Arbejdstilsynet, den 9. december 2025