

ZENTROPA ADMINISTRATION ApS
Filmbyen 22
2650 Hvidovre

Arbejdstilsynet
Tilsynscenter Øst
Landskronagade 33
2100 København Ø

T 70 12 12 88
at@at.dk
www.at.dk

CVR 21481815

8. januar 2018

Vejledning

Arbejdstilsynet var på tilsynsbesøg den 14. december 2017 hos ZENTROPA ADMINISTRATION ApS, Filmbyen 22, 2650 Hvidovre. Vi talte med leder Louise Vesth, adm. direktør Anders Kjærhauge, leder Sisse G. Jørgensen, arbejdsmiljørepræsentant Signe Rasmussen, arbejdsmiljørepræsentant Larus Björnsson og arbejdsmiljørepræsentant Lene Bokelund.

En vejledning er ikke en afgørelse, men alene information om arbejdsmiljøreglerne eller anbefalinger til, hvordan et bestemt arbejdsmiljøproblem kan forbedres.

Som vi oplyste på besøget, vil vi gerne vejlede jer om følgende arbejdsmiljøforhold:

Vejledning om forebyggelse af mobning og seksuel chikane

Mobning:

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

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

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

Sag

20170065621/7

Ansvarlig:

Mette Hansen

CVR 21515647

P 1004988603

Side 1/6

Seksuel chikane:

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

Årsager til mobning og seksuel chikane:

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

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

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

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

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

Forebyggelse

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

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

Det er nødvendigt med en grundig information om problemer med mobning og seksuel chikane. Den bedste måde at forebygge mobning og seksuel chikane på er ved at kombinere information og diskussion.

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

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

Konkrete initiativer

Signalér at mobning og seksuel chikane er uacceptabelt:

- Det er vigtigt, at ledelsen sender et klart signal om, at mobning og seksuel chikane er uacceptabelt. Skab klare rammer for adfærd og meld dem ud, så alle på arbejdspladsen kender dem. Det sikrer, at de ansatte kender deres handlemuligheder og ved, at de har ledelsens opbakning til at bruge dem, hvis de oplever mobning og/eller seksuel chikane.

Hav klare retningslinjer:

- Det er vigtigt, at I ved, hvad I skal gøre. Derfor er det nødvendigt med klare retningslinjer – både for, hvordan I vil identificere og forebygge mobning og seksuel chikane, og for hvordan I vil håndtere det, hvis problemer opstår. Sørg for, at alle på arbejdspladsen ved, hvad de skal gøre, hvis de mener, der foregår chikane, herunder hvem de skal gå til, og hvad den videre proces er. Centralt i retningslinjerne er også, hvordan I vil tage hånd om alle involverede parter samt, at alle kommer videre på en god måde.
- Når I har drøftet og taget stilling til, hvilke retningslinjer der kan fungere for jeres arbejdsplads, er det en god idé at skrive dem ned. Sørg for, at alle kender retningslinjerne og lad dem indgå i den oplæring og instruktion, I giver nyansatte. Følg løbende op på, om jeres retningslinjer virker.

Brug dialogen som værktøj:

- Arbejdspladsens kultur og værdier er et fælles ansvar og skabes i samspil mellem ledelse og ansatte. Mobning og seksuel chikane er tabubelagt og kan være svært at tale om. Derfor er det en god idé at tage udgangspunkt i hverdagen og tale om, hvad der er ordentlig adfærd og god omgangstone hos jer, og hvor jeres grænser går. På den måde kan I

få en fælles forståelse af, hvornår der er tale om mobning og seksuel chikane på jeres arbejdsplads.

Side 4/6

Sig fra:

- Sammen kan I forebygge mobning og seksuel chikane ved at gøre det nemmere at sige fra. Det er vigtigt, at I er opmærksomme på hinandens grænser. Alle har forskellige grænser og det er vigtigt at huske, når I taler om mobning og seksuel chikane. Tal om, hvordan man kan sige fra, når ens egne grænser bliver overskredet, eller man oplever, at en kollega får overskredet sine grænser.

Klarlæg roller og ansvar:

- Forebyggelse og håndtering af mobning og seksuel chikane er et fælles ansvar på arbejdspladsen. Drøft og tag stilling til, hvem der har hvilke roller og opgaver. Det gælder både i forhold til arbejdet med at forebygge og med at håndtere mobning og seksuel chikane. Find ud af, om I har de nødvendige kompetencer på arbejdspladsen til at arbejde med at forebygge mobning og seksuel chikane og til at håndtere, hvis en kollega eller medarbejder udsættes for mobning og/eller seksuel chikane.

Bevar fokus på forebyggelse af mobning og seksuel chikane:

- Et første og vigtigt skridt er at sætte mobning og seksuel chikane på dagsordenen, og kunsten ligger i at bevare dette fokus. Tal om, hvordan I kan bevare den nødvendige opmærksomhed på forebyggelsen af mobning og seksuel chikane. I kan fx gøre det til et tilbagevendende punkt på den årlige arbejdsmiljødrøftelse, på personalemøder samt på møder i AMO eller SU- og MED-udvalg.

Hvis der opstår mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen

- Tag det altid alvorligt, hvis en ansat føler sig dårligt behandlet og vælger at fortælle om det.
- Følg eventuelle retningslinjer/beredskabsplaner.
- Udvis diskretion både over for ofre og de formodede mobbere. Drag ikke forhastede slutninger.
- Gør det klart, at mobning og seksuel chikane er en uacceptabel adfærd, som må ophøre med det samme.
- Inddrag alle parter - herunder eventuelle vidner. Det er vigtigt at foretage en upartisk undersøgelse. Alle involverede må føle, at deres version af historien bliver hørt og taget alvorligt. Det er kun naturligt, at der er forskellige opfattelser af en sag eller en konflikt. Vær forberedt på, at mobning kan virke stærkt nedbrydende, og at mobbeofre kan have en forstyrret og unormal adfærd.
- Få parterne - herunder eventuelle vidner - til at beskrive det faktiske hændelsesforløb i stedet for at fremføre beskyldninger og hårde vurderinger af den anden parts personlige egenskaber og opførsel.
- Søg enkle og praktiske løsninger. Gode løsninger er bedre end absolutte sandheder om konflikten og dens årsag.
- Søg løsninger - det afgørende er ikke at få hævn eller udnævne syndebukke. Mobbesager bør derfor i udgangspunktet mødes med en ikke-straffende holdning, så der ikke skabes nye ofre. Det er dog

nødvendigt at møde mobberne med klare sanktioner, hvis problemerne fortsætter, eller hvis mobningens karakter er meget grov.

- Sørg for rehabilitering af mobbeofre. Det er vigtigt, at mobbeofrene har nogen, der kan lytte og tage oplevelserne alvorligt. Disse støttesamtaler må gennemføres af kompetente personer. Det kan fx være personaleafdelingen, fagforeningen eller eksterne rådgivere. I nogle tilfælde kan det også være nødvendigt offensivt at imødegå rygter om mobbeofrene, fx gennem information til deres kolleger. Hvis mobbeofrene har været sygemeldte, kan det være nødvendigt med en langsom og skånsom tilbagekomst til arbejdspladsen - eventuelt med en form for social støtte. Det vil dog i mange tilfælde være for problematisk for et mobbeoffer at vende tilbage til den samme arbejdsplads.
- Tag også hånd om mobbeofre, selv om der ikke er nogen mobbere. Nogle mennesker kan føle sig systematisk udsat for andres krænkende handlinger over lang tid, uden at der nødvendigvis er nogen, som med viden og vilje er ude på at plage vedkommende.
- Tag hånd om medarbejdere, som uretmæssigt anklages for at mobbe. Også de kan have brug for en særlig indsats for at genetablere forholdet til kollegerne. Der kan fx være behov for offensivt at imødegå rygter om mobning.
- Gør det til et fælles problem på arbejdspladsen, at der forekommer mobning, men undlad at bringe den konkrete sag i fokus.

Arbejdstilsynet anbefaler at afdække forekomsten af mobning i APV arbejdet.

For yderligere vejledning henvises til:

- At-vejledning D.4.2, Mobning og seksuel chikane, som findes på Arbejdstilsynets hjemmeside: www.at.dk
- Branchearbejdsmiljørådenes temasider om mobning på www.arbejdsmiljoweb.dk
- Videnscenter for Arbejdsmiljøs kampagnesite om mobning www.forebygmobning.dk

Vi opfordrer jer til at orientere arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter, der er berørt af vejledningen, om den.

Følg jeres sag digitalt

Side 6/6

Få overblik over denne sag og eventuelle andre sager med Arbejdstilsynet på [OnlineAt](#).

Ring, hvis I har spørgsmål

I er velkomne til at ringe til Arbejdstilsynet på 70 12 12 88, hvis I har spørgsmål til vejledningen.

Venlig hilsen

Mette Hansen
Tilsynsførende