

# PSYKISK ARBEJDSMILJØ

Det psykiske arbejdsmiljø handler om alle psykosociale forhold på arbejdspladsen som fx samarbejde, arbejds-mængde, konflikter samt chikane.

Et godt psykisk arbejdsmiljø styrker de ansattes motivation, engagement, samarbejdsevner, kommunikation og selvstændighed, ligesom det har vist sig at kunne mindske sygefraværet, og gøre det nemmere at holde på de ansatte.

Omvendt kan et dårligt psykisk arbejdsmiljø have store konsekvenser, både for arbejdspladsen som helhed i form af konflikter, dårligt samarbejde osv, og for de enkelte ansatte i form af stressrelaterede lidelser såsom depressioner, udbrændthed, hukommelsestab m.m.

Arbejdes der systematisk med det psykiske arbejdsmiljø på arbejdspladsen, vil det derfor have en stor betydning, ikke blot for de ansattes helbred og trivsel, men også for arbejdspladsens ydeevne og kvaliteten i arbejdet.

## KONFLIKTHÅNDTERING

Hvor mennesker arbejder sammen, vil der altid opstå gnidninger og uenighed, fordi vi er forskellige og har forskellige opfattelser af virkeligheden. Konflikter mellem ansatte kan være svære at håndtere og omkostningsfyldte i form af spildte menneskelige og økonomiske resurser.

Konsekvensen af dårligt håndterede konflikter på arbejdspladsen kan være, at tillid bliver brudt, og relationen er i fare for at blive skadet. Men konflikter behøver ikke være destruktive, for de kan faktisk føre noget konstruktivt med sig. Det kommer helt an på, hvordan de bliver håndteret. Hjælpen er dialog, rådgivning eller konfliktmægling.

Har konflikten først udviklet sig, kan det være nødvendigt at få hjælp af en mægler. Fælles for mæglere er, at man medvirker frivilligt. Dette gælder også mægleren.

Mæglingen bør være fortrolig. Parterne vil ofte ved afslutningen aftale, hvad man kan tale med andre om efterfølgende. Mægleren skal være upartisk og træffer ikke afgørelse i sagen, det gør parterne selv.

Det er ledelsens ansvar at skabe rammerne for, hvordan konflikter kan løses. Når rammerne er på plads, kan virksomheden i samarbejde med de ansatte indrette arbejdspladsen, så den enkelte medarbejder bliver hørt og respekteret.

Vær aktiv og tag skridt til kontakt og samarbejde. Det kan være superhårdt, men selv et lille skridt er et skridt i den rigtige retning.

## Arbejdstilsynets definition på mobning

Der er tale om mobning, når en person regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en anden person for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. Der er først tale om mobning, når den person, som det går ud over, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt.

### Skab en kultur for konstruktiv håndtering af uenigheder på arbejdspladsen

- Kan din arbejdsplads rumme modsætningsforhold – så skabes der energi
- I et modsætningsforhold kan man se på en sag fra flere sider
- I kan dele jeres uenighed med hinanden – fordi I har tillid til hinanden
- "Uenighedskonflikter" skaber mulighed for at dele viden. Det giver positiv nytænkning
- Balancen mellem den positive og negative konflikt er hårfin, derfor er der mange, der undgår at se på uenigheder
- Kan man rumme uenigheder, kan man bruge de forskellige synsvinkler som "byggeklodser" – til en samarbejdspyramide – hvor taget er fladt!
- En samarbejdskultur, der kan rumme uenigheder, er et vigtigt element i at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø.

### Start med at lytte

- Lyt til hinanden, når I taler sammen. Det stiller krav om gensidig opmærksomhed
- Det kan lade sig gøre, når arbejdspladsen har trygge og tillidsfyldte rammer
- Hør din kollegas idéer og argumenter til ende, så har du mulighed for at "bygge op" i stedet for at "rive ned", når sagen skal ses fra din synsvinkel
- I skal ikke overbevise hinanden om noget. I skal finde ligheder og forskelligheder. Er I nysgerrige og tålmodige nok, kan der komme nye løsninger på et problem.

### Vær nysgerrig

- I en samtale, hvor du er oprigtig interesseret i, hvad den anden har på hjerte, behøver du ikke at bygge forsvarsværker op
- For at undgå at overskride grænsen mellem positiv og negativ konflikt, er det vigtigt, at du får viden om, hvordan konflikter kan udvikle sig.

### En samtale kan bruges til at

- Bygge bro
- Opdage ressourcer
- Finde nye måder at samarbejde på
- Opdage at din kollega er spændende.

Nogle gange skal man finde ud af, hvad man er uenig om. Eller måske er det relationen eller processen, man skal tale om. Man kan sige godmorgen eller sætte sig hos kollegaen i frokostpausen.

Man kan beslutte sig for at undlade at bagtale kollegaen. Man kan spørge ind til kollegaens viden. Man kan sørge for at levere tilbage, hvad man låner. Man kan lade være at forstyrre.

## TRAUMATISKE HÆNDELSER, VOLD OG TRUSLER

Tv-rapportere, kamerafolk kan ofte befinde sig i et brændpunkt, hvor de skal rapportere fra fx demonstrationer der kan udvikle sig uheldigt med fysik eller psykisk overfald.

Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold:

**Fysisk vold** er fx spark, skub, slag, overfald.

**Psykisk vold** er fx trusler og anden krænkende adfærd.

Både fysisk vold og trusler kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner, som i nogle tilfælde kan være alvorlige, herunder depression og post traumatisk stressyndrom med bl.a. tilbagevendende minder om episoden og mareridt. De kan opstå uanset, om medarbejderen er kommet fysisk til skade eller ej.

Arbejdsgiveren skal derfor sørge for, at medarbejderen får den nødvendige oplæring og instruktion samt oplysninger om ulykkesfare på arbejdspladsen. Uddannelse om konflikthåndtering og kropssprog er forebyggende værktøjer.

Mange voldsomme situationer kan forebygges bl.a. ved:

- At lære om effektiv og god kommunikation
- At lære at identificere potentielle voldelige situationerne
- At få kendskab til, hvad "tænder" for aggressionerne
- At lære om gode måder at "mestre" aggressionerne på.

Der bør altid følges op på situationer, hvor en medarbejder har været udsat for påvirkninger i forbindelse med fx demonstrationer eller anden farlig situation.

Det kan være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale (debriefing) med medarbejdere, der har oplevet en alvorlig hændelse. Formålet er at gennemføre en praktisk gennemgang af hændelsen, at bearbejde og evaluere hændelsen, at øge forståelsen for reaktioner samt at identificere medarbejdere, der har brug for at blive henvist til behandling.



## MOBNING

Mobning hører ikke kun til i skolegården, men opstår også på arbejdspladser. Det kan der være mange årsager til: Usikkerhed om fremtiden, et stort arbejdspress, en autoritær eller fraværende ledelse, uløste konflikter, eller – sådan som det ofte er tilfældet – en blanding af flere af disse forhold.

Når der opstår mobning på arbejde, samler fokus sig typisk om hovedpersonerne: Mobberen og mobbeofferet. Vidnernes rolle bliver til gengæld nemt overset, selvom vidnerne i virkeligheden spiller en afgørende rolle.

Mobning er en gruppedynamisk form for "social eksklusion" der ikke finder sted, uden at det i en eller grad sker med gruppens accept. At forstå vidnernes betydning og muligheder for at gribe ind, er derfor vigtigt når man vil mobning til livs på en arbejdsplads. Der er mange måder at være vidne på. Nogle er aktive, nogle er passive, nogle er irriterede på mobbeofferet, og nogle har medfølelse med mobbeofferet. Det mest almindelige er dog nok et forvirrende mix af det hele.

Forebyggelse og retningslinjer:

Arbejdsgiveren skal forebygge, at arbejdet ikke medfører risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse som følge af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane. Retningslinjerne kan fx indeholde en beskrivelse af:

- At der ønskes en god omgangstone på arbejdspladsen.
- At mobning ikke accepteres på arbejdspladsen
- At der ønskes forholdsregler for, hvordan mobning undgås på arbejdspladsen.

Politikken kan fx indeholde en beskrivelse af:

- Hvordan virksomheden forebygger mobning.
- Hvilke forholdsregler virksomheden har angående mobning.
- Et godt arbejdsmiljø og i denne sammenhæng, specielt hvordan omgangsformen og tonen i organisationen bør være.
- Hvordan virksomheden (ledelsen og medarbejderne) definerer mobning – og klart tager afstand fra det.
- Regler og anvisninger på, hvordan virksomheden forholder sig, hvis der opstår mobning.
- Eksempler på, hvem de ansatte går til, og hvilken hjælp de kan få, hvis kollegaer mobber, samt retningslinjer for hvad der gøres, og hvilken hjælp der kan fås, hvis det er chefen, der mobber.

## SEKSUEL CHIKANE

Seksuel chikane er et alvorligt problem, for de der rammes og for arbejdspladsen. Seksuel chikane kan både udøves af personer internt på arbejdspladsen (leder eller ansatte) og af eksterne (fx borgere eller kunder).

Mennesker som har været udsat for seksuel chikane, vil ofte få de samme psykiske symptomer som ofre for fx mobning. Det kan være hovedpine, maveproblemer, søvnløshed, allergi, tristhed og depression.

Samtidig kan seksuel chikane være et vanskeligt emne at arbejde med, da det er forbundet med mange tabuer og fordomme.

Vi mennesker er forskellige, har forskellige grænser. Ligesom arbejdspladserne er det. Det er derfor vigtigt, at arbejdspladsen sætter fokus på hvordan man identificerer grænserne hos hinanden, hvordan man siger fra og hvordan arbejdspladsen håndterer problemet, hvis det opstår.

### HENVISNINGER:

BFA-service filmen "Ikke fordi det rager mig" med tilhørende diskussionsoplæg.

At-vejledning D.4.2 om Krænkende handlinger

**Seksuel chikane kan både udøves af personer internt på arbejdspladsen (leder eller ansatte) og af eksterne (fx borgere eller kunder).**





## 10 GODE RÅD OM FOREBYGGELSE AF SEKSUEL CHIKANE

I pjecen "Et godt psykisk arbejdsmiljø – forebyg seksuel chikane, der er udarbejdet i et fællesskab bestående af arbejdsmarkedets parter og Arbejdstilsynet, finder man følgende 10 anbefalinger:

### 1. Signalér at seksuel chikane er uacceptabel

Et første vigtigt skridt er at sætte seksuel chikane på dagsorden. Det er vigtigt, at ledelsen sender et klart signal om, at seksuel chikane er uacceptabel. Skab klare rammer for adfærd (hvad er ikke ok og hvad er ikke) 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 seksuel chikane.

### 2. Hav klare retningslinjer

Det er vigtigt, at I ved, hvad I skal gøre for at forebygge og håndtere seksuel chikane. Derfor er det nødvendigt med klare retningslinjer om:

- Hvordan I identificerer seksuel chikane
- Hvordan I forebygger seksuel chikane
- Hvordan I vil håndtere problemet, hvis det opstår
- Hvilken hjælp der tilbydes den, som har været udsat
- Konsekvenser for den, der har udført seksuel chikane

Sørg for, at alle på arbejdspladsen ved, hvad de skal gøre. Når I har drøftet og taget stilling til, hvilke retningslinjer der kan fungere på 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.

### 3. Brug dialogen som værktøj

Seksuel chikane er tabubelagt og kan være svær 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 seksuel chikane på jeres arbejdsplads. Husk at arbejdspladsens kultur og værdier er et fælles ansvar og skabes i samspil mellem ledelse og ansatte.

### 4. Sig 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 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.

Sammen kan I forebygge seksuel chikane ved at gøre det nemmere at sige fra.

### 5. Klarlæg roller og ansvar

Drøft og tag stilling til hvem, der har hvilke roller og opgaver. Det gælder, både når I skal forebygge, og når I skal håndtere seksuel chikane. Find ud af, om I har de nødvendige kompetencer på arbejdspladsen til at arbejde med at forebygge seksuel chikane og til at håndtere, hvis en kollega eller medarbejder udsættes for seksuel chikane.

Forebyggelse og håndtering af seksuel chikane er et fælles ansvar på arbejdspladsen.

### 6. Bevar fokus på forebyggelse af seksuel chikane

Kunsten i forebyggelse ligger i at bevare fokus. Tal om, hvordan I kan bevare den nødvendige opmærksomhed på forebyggelsen af seksuel chikane. I kan fx gøre det til et tilbagevendende punkt på den årlige arbejdsmiljødrøftelse, gennem jeres APV, på personalemøder samt på møder i AMO eller i SU- og MED-udvalg. Husk også at gøre det til en del af oplæring og instruktion af nyansatte.

## 7. Giv instruktion

Instruktionen af ansatte er et vigtigt led i forebyggelsen og håndteringen af seksuel chikane. Det skal derfor være en del af instruktionen af de ansatte, får relevant information om de borgere/indsatte/kunder, de beskæftiger sig med, herunder i hvilke situationer, der er risiko for seksuel chikane, samt hvordan de håndterer dette. Det kan bl.a være information om gældende retningslinjer. Det er vigtigt, at der løbende bliver fulgt op i forhold til alle medarbejdergrupper. Hav særligt fokus på at instruere nyansatte, unge, vikarer og elever.

## 8. Brug organiseringen af jeres arbejde som værktøj

Organiseringen af jeres arbejde, kan være med til at forebygge, at I bliver udsat for seksuel chikane fra andre samarbejdes partner, kollegaer, ledere m.fl. Fx kan det i nogle tilfælde være nødvendigt, at I altid er to medarbejdere til stede, eller at den fysiske indretning gør, at I har mulighed for at forlade lokalet hurtigt. Vær opmærksom på, om der er situationer eller tidspunkter, hvor I er særligt udsatte. Tag udgangspunkt i jeres arbejdsopgaver, og i hvordan, I bedst kan løse dem, så I samtidig forebygger seksuel chikane.

## 9. Sæt fokus på faglighed og sparring

Seksuel chikane fra borgere, indsatte, kunder m.fl er en fælles faglig udfordring. Tal derfor om, hvordan I kan bruge hinanden og jeres faglighed, til at forebygge seksuel chikane. Overvej, om I har de rette kompetencer, og hvordan I løbende kan styrke jeres faglighed, så den kan bruges som en del af forebyggelsen af seksuel chikane. Det er vigtigt, at I er klædt på til opgaven og får den støtte, I har behov for.

Overvej hvordan I, ledelse og kollegaer imellem, kan bruge systematisk sparring og supervision til at lære af hinandens udfordringer og erfaringer. Vær særlig opmærksom på at inddrage ansatte, der arbejder meget alene.

## 10. Lær af episoder

Hvis I har oplevet episoder med seksuel chikane, så tal om jeres erfaringer, og om hvordan I har håndteret bestemte situationer.

Drøft hvordan I bedst muligt kan bruge erfaringer i planlægningen af arbejdet, så I undgår, lignende situationer. Som led i planlægningen kan det være en god ide, hvis I systematisk registrerer hver episode med seksuel chikane, vurderer om den skal anmeldes som en arbejdsskade og om den skal politianmeldes. På den måde får I overblik over hvor, hvornår og i hvilke situationer episoderne finder sted, og dermed hvordan de kan forebygges.

De første seks anbefalinger er relevante uanset, hvem der udøver den seksuelle chikane. De sidste fire anbefalinger er særlig relevante for dem, der arbejder med at forebygge og håndtere seksuel chikane fra andre, man kommer i kontakt med, når man udfører sit arbejde.

### At sige fra

Der bør altid spørges tydeligt ind til om den person, der skal medvirke i en scene hvori der indgår fx nøgenhed eller situationer som er fysisk eller psykisk belastende, er tryk ved og indforståede med dette, og give udtryk for, at det er OK at sige fra.

---

### HENVISNINGER:

På <https://bfa-service.dk/sexchikane> finder du **Temasiden** om sexchikane, der indeholder fx film og dialogmateriale om forebyggelse samt faktaark om seksuel chikane hvor de 10 gode råd om forebyggelse er uddybet.

Anonym rådgivning. Om sexkrænkelser og magtmisbrug i film og scenekunstbranchen. Telefonen er åben hver torsdag og fredag fra kl. 15.00 til 19.00 på telefonnummer 2369 7911



## ALENE ARBEJDE

Der er ingen regel, der foreskriver, at ansatte ikke må udføre alene-arbejde, men hvis en ansat arbejder alene, og dette kan medføre en særlig fare for den pågældende, skal faren imødegås. Som hovedregel skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af de fysiske, ergonomiske og psykosociale forhold i arbejdsmiljøet, som på kort eller lang sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed. Sørg for, at der er klare og kendte retningslinjer for, hvordan I forholder jer til den særlige risiko, der er ved eventuelt alenearbejde.

Kan faren ikke imødegås, må arbejdet ikke udføres alene. Det er altså nødvendigt, at man som arbejdsgiver laver en risikovurdering af alene-arbejde for at få afdækket, om der er en særlig fare og om denne på anden vis kan imødegås eller om arbejdet i stedet skal tilrettelægges, så det ikke udføres alene.

Der bør altid følges op på situationer hvor en medarbejder har været udsat for påvirkninger i forbindelse med fx demonstrationer eller anden farlig situation. Det kan være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med medarbejdere, der har oplevet en alvorlig hændelse, som kan aflaste psykiske problemer og afklare etiske overvejelser.

## STRESS

Stress er ikke i sig selv en sygdom, men vedvarende stress kan føre til sygdom.

Der kan skelnes mellem to former for arbejdsbetinget stress:

Den **kortvarige stress**, der kan være en hensigtsmæssig reaktion, som bl.a. giver ekstra energi til at håndtere udfordringer og krav i arbejdet. Får man mulighed for at restituere sig, vil man relativt hurtigt komme sig oven på en kortere periode med stress.

Den **langvarige stress**, der kan få alvorlige konsekvenser for den enkelte medarbejders helbred, livskvalitet og arbejdspræstationer. Den vil i så fald også ofte være kostbar for virksomheden og for samfundet.

Desuden kan kortvarige, men kraftige påvirkninger i forbindelse med traumatiske oplevelser ved ulykker, vold eller trusler give længerevarende, sundhedsskadelige stressreaktioner. Det kaldes posttraumatisk stresssyndrom.

Stress kan forebygges, men det kræver en tæt og vedvarende dialog mellem medarbejdere og ledelse om de konkrete forhold i arbejdet.



Forebyggelse af stress på virksomhedsniveau kan bl.a. handle om:

- At tilrettelægge arbejdet hensigtsmæssigt og med realistiske målsætninger og tidsrammer.
- At ledelsen giver ansvar og kompetence til medarbejderne, som er afpasset efter deres kunnen.
- At planlægge og gennemføre relevant uddannelse for medarbejderne.
- At planlægge og gennemføre ledelsesudvikling med fokus på ledelsens færdigheder i at bidrage til et godt psykisk arbejdsmiljø.
- At udvikle og gennemføre personalepolitikker, fx en stresspolitik.

Forebyggelse af stress på gruppeniveau kan bl.a. handle om sammen:

- At få drøftet og beskrevet problemerne så hurtigt som muligt.
- At gruppen, eventuelt sammen med arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanterne, inddrager ledelsen i en dialog om problemernes omfang og mulige løsning.
- At gøre opgaverne med at forebygge stress til et fælles anliggende.
- At mindske risikoen for, at enkeltpersoner bliver udpeget som svage eller sidder alene med ansvaret for at forebygge stress.

## HENVISNINGER:

Psykisk arbejdsmiljø <https://bfa-service.dk/Kultur-og-idrAetsaktiviteter/Psykisk-arbejdsMiljoe>

## PSYKISK FØRSTEHJÆLP

Når der er en særlig risiko for, at ansatte kan udsættes for traumatiske hændelser, skal virksomheden have et kriseberedskab. Med psykisk krisehjælp menes alt fra almindelig, medmenneskelig omsorg til samtale med en krisepsykolog.

Kriseberedskabet skal være alment kendt, så alle i virksomheden ved, hvordan en krise håndteres. Beredskabet indebærer, at der skal udpeges personer til at varetage den psykiske og fysiske førstehjælp, som kan bestå af:

- Psykisk førstehjælp straks efter hændelsen af en kollega eller professional.
- Løbende opfølgning fra virksomheden i tiden efter hændelsen samt støtte fra ledelsen i forhold til at medarbejderen modtager den nødvendige hjælp.
- Hvad kan man gøre på virksomheden umiddelbart efter ulykken er sket?
- Hvad kan man gøre på virksomheden umiddelbart efter ulykken er sket?

Lederen:

- Mød op på ulykkesstedet. Det er altid nødvendigt ved en voldsom ulykke eller alvorlig akut sygdom.
- Spørg kun om det helt nødvendige.
- Undlad at kritisere den måde, de tilstedeværende har handlet på.
- Rekvirer evt. psykologhjælp.
- Vær opmærksom på overdreven selvbebrejdelse eller skyldfølelse blandt medarbejderne.
- Understreg, at det skete, ikke er nogens skyld.
- Giv berørte medarbejdere fri i nødvendigt omfang.
- Løbende opfølgning fra virksomheden i tiden efter hændelsen samt støtte fra ledelsen i forhold til at medarbejderen modtager den nødvendige hjælp.

Det er en god idé, at den ansatte ikke lades alene det første døgn tid efter episoden. Herudover kan det i nogle tilfælde være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med de personer, der har været involveret i en traumatisk hændelse et til tre døgn efter episoden.



