



# SIKKERHEDSFORUMS RETNINGSLINJER FOR STØTTE OG VEJLEDNING TIL HJÆLPERE OG BRUGERE, DER ER BLEVET OFRE FOR MOBNING OG CHIKANE

## Det er Sikkerhedsforums (SIF) holdning, at:

- Mobning og chikane ikke kan accepteres, da det kan være skadeligt for den ansattes eller brugerens værdighed og helbred at blive udsat for mobning og chikane
- Dialog er afgørende for, at arbejdspladsen kan sikre et godt arbejdsklima og derved undgå mobning og chikane

## Formål

SIF ønsker, i håb om at være med til at forebygge mobning og chikane:

- at definere, hvad mobning og chikane er, for derved at skabe fælles forståelse for, hvad det er
- at give både brugere og handicaphjælpere viden om, hvordan de kan handle og få hjælp, hvis de er udsat for eller vidne til mobning eller chikane

## Definition og afgrænsning

### Mobning

Det er mobning, når negative handlinger gentagne gange over længere tid rettes mod en person, der har svært ved at forsvare sig imod dem (Eva Gemzøe Mikkelsen, erhvervspsykolog og forsker i mobning på arbejdspladsen).

Man skelner mellem **rovmobning** og **konfliktmobning**:

- **Rovmobning** forekommer, når ofret ikke har gjort noget, som kan fremkalde "mobberens" adfærd. Det kan være tilstrækkeligt, at ofret tilhører en bestemt minoritetsgruppe. Ofret har typisk en særlig udsat position og udpeges derfor som syndebuk.
- **Konfliktmobning** er resultatet af en uløst konflikt, hvor magtbalancen forskydes. I konfliktmobning vil selv den, der ender med at føle sig mobbet, ofte have været medvirkende enten til konfliktens opståen eller til dens optrapning.

### Chikane

**Chikane** er en særlig form for mobning og er et udtryk for en **bevidst** handling med det formål at diskriminere, ydmyge, svække eller true den chikanerede person. Der kan være tale om chikane, hvis handlingen er direkte relateret til en person i forhold til f.eks.



personens køn, alder, etniske baggrund, udseende, religiøse overbevisning eller seksuelle orientering.

## Seksuel chikane

**Seksuel chikane** er en særlig form for mobning. Der er tale om seksuel chikane, når en person regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange - på grov vis udsættes for **uønsket seksuel opmærksomhed i ord og handling**, som vedkommende opfatter som krænkende.

## Uddybning

Det er den forulempedes oplevelse af handlingen, der afgør, om der er tale om mobning eller chikane. Handlingen opleves i så fald som sårende, krænkende, nedværdigende eller uretfærdig. Den krænkede oplever sig ikke i stand til at kunne forsvare sig effektivt imod handlingen.

En handling kan derfor godt opleves som mobning og chikane, selv om den, der udfører den forulepende handling, ikke har haft et bevidst ønske om at forulempe.

## Forebyggelse af mobning og chikane

Mobning og chikane kan forebygges, ved at der er en god dialog mellem parterne og ved at eventuelle konflikter tages i opløbet.

### SIF anbefaler, at:

1. Arbejdsgiveren tilbyder sine ansatte den lovpligtige **MedarbejderUdviklingsSamtale**, MUS, hvor trivsel, udvikling og det gode samarbejde er omdrejningspunkterne
2. Arbejdsgiveren tager initiativ til den lovpligtige **ArbejdsPladsVurdering**, APV, hvor alle væsentlige forhold i arbejdsmiljøet kortlægges, så de bliver udgangspunkt for en prioritering af de væsentlige indsatsområder for et bedre arbejdsmiljø
3. Såvel brugere som hjælpere tilegner sig viden om håndtering af konflikter og den vanskelige samtale

## Hvis du udsættes for mobning og chikane

Det er vigtigt, at du tager det alvorligt, hvis du udsættes for mobning, da det kan have store helbredsmæssige og personlige konsekvenser at blive mobbet og chikaneret over længere tid. Stol på, hvad du selv oplever og mærker (se bilag 1 for mere viden om mobning).

Du kan, både hjælper og bruger, foretage en uformel henvendelse til Arbejdstilsynet, hvis du er i tvivl om, om du eller en anden bliver udsat for mobning eller chikane. Arbejdstilsynets hotline giver råd og vejledning om mobning og chikane. Når du kontakter hotlinen, kommer du til at tale med en medarbejder, der er uddannet til at besvare spørgsmål om mobning og chikane.



## Kontakt Arbejdstilsynets hotline:

Ring på telefon **70 12 12 88**.

**Tast 4** for hotlinen.

Telefonen er åben: Mandag til torsdag kl. 8-16, fredag kl. 8-15.

<http://www.at.dk/TEMAER/Mobning.aspx>

## Kontakt Aarhus kommune

Det er SIFs holdning, at det er i alles interesse, at der skrives ind med fornøden diskretion for ikke at krænke nogen af parternes værdighed. Alle involverede parter skal have ret til en saglig og fair behandling. En henvendelse om mobning og chikane vil derfor blive undersøgt og afklaret.

Udsættes du for mobning og chikane, kan du kontakte:

### Støttefunktionen for BPA ordninger – Kontoret for Hjælperordninger

Myndighedsafdelingen Voksenhandicap

Hermodsvej 3-5, 8230 Åbyhøj

Telefon: 87 13 35 00 / 89 40 31 09

Sikker e-mail: [myndighedvoksenhandicap@aarhus.dk](mailto:myndighedvoksenhandicap@aarhus.dk)

Når du har kontaktet Myndighedsafdelingen kan følgende ske:

## Tilbud om psykologsamtale og mægling

Ud fra en konkret vurdering, fra myndighedsafdelingen, er der mulighed for:

- tilbud om én og maksimalt fire samtaler med en psykolog fra Falck Healthcare. Samtalen har til formål at yde psykisk førstehjælp og bearbejde hændelsen.
- tilbud om mægling (se bilag 2 om, hvad mægling er) mellem hjælper og bruger, hvis begge parter ønsker det. Mægling kan give mulighed for, at samarbejdet kan fortsætte eller afsluttes på en, for begge parter, værdig måde.

## Anmeldelse som arbejdsskade eller erhvervsbetinget lidelse

Er du, som ansat, sygemeldt på baggrund af mobning eller chikane, vil du kunne få vejledning i, hvordan du kan/ skal anmelde det som en erhvervsbetinget lidelse eller i visse tilfælde som en arbejdsskade. Ønsker du vejledning, kan du kontakte Center for Hjælperordningen, CfH, som kan henvise dig til arbejdsmiljøkonsulenten, der er tilknyttet Sikkerhedsforum. CfH har telefonnummer 87 30 40 40.

## Når den krænkede part henvender sig til Myndighedsafdelingen

Den modsatte part kan blive indkaldt til en samtale med Myndighedsafdelingen, så begge parter kan høres. Det er en meget følsom sag at blive udsat for mobning eller chikane eller beskyldt for at mobbe eller chikanere, og alle har ret til en saglig og fair behandling.

# Sikkerhedsforum

For SEL § 96 - Borgerstyret Personlig Assistance - Aarhus Kommune

[www.sikkerhedsforum-aarhus.dk](http://www.sikkerhedsforum-aarhus.dk)



Der kan blive tale om:

- Overvejelser om, om ansættelsesforholdet skal fortsætte
- En løbende opfølgning fra specialrådgiverne
- At brugeren bliver bedt om at få hjælp til:
  - At have samtaler med en psykolog
  - At bruge en rådgiver til at få lavet en APV og en handleplan. Handleplanerne vil der ligeledes blive fulgt op på
  - At bruge forflytningskonsulent til at få lavet forflytningsbeskrivelser og instruktion af hjælperne

**Vedtaget i Sikkerhedsforum:  
d. 11. august 2011**

**Vedtaget af Myndighedsafdelingen for Voksenhandicap, Aarhus Kommune:  
d. 8. september 2011**

Retningslinjerne revurderes i december 2012



## Bilag 1 – Uddybning

# SIKKERHEDSFORUMS RETNINGSLINJER FOR STØTTE OG VEJLEDNING TIL HJÆLPERE OG BRUGERE, DER ER BLEVET OFRE FOR MOBNING OG CHIKANE

SIF ønsker, at hjælpere og brugere får viden om, hvordan mobning og chikane kommer til udtryk, hvilke symptomer og konsekvenser mobning har og ikke mindst, hvordan det kan forebygges.

### Hvordan kommer mobning til udtryk?

Mobning og chikane fra ens arbejdsgiver, kolleger eller ansatte kan komme til udtryk på mange måder. Det kan være:

- at man udsættes for gentagende kritik
- at man udsættes for bagtalelse
- at man udsættes for overdreven brug af sarkasme / ironi
- at vigtige informationer ikke bliver givet
- at man misforstås med vilje
- at man er udsat for drillerier
- at man latterliggøres
- at man udsættes for intimiderende ord eller handlinger
- at handlinger bliver beordret eller det modsatte nægtet at blive udført
- at man forskelsbehandles i forhold til de øvrige ansatte

Mobberen kan have en strategi med at sætte ofret i et dårligt lys, således at mobberen laver alliancer og mytedannelse.

Der kan være tilskuere til mobningen, som bliver **medmobbere** (også selvom de er passive og ikke deltager direkte i mobningen). Medmobning kan bl.a. skyldes, at medmobberen

- er konfliktsky
- er angst for at stole på sine egne oplevelser - Kan der være noget man har misforstået? Hvis man siger noget, kan det så ende med, at det bliver éns ord mod en andens ord?
- er bange for at blive det næste offer

### Hvordan kan mobning og chikane opdages, hvis det sker i det skjulte?

Det første er at spørge sig selv, om nogle af ovennævnte handlinger finder sted.



Du kan også spørge:

*"Forekommer noget af dette i min hjælperordning?"*:

- Gentagne bagtalelser
- Drillerier, fortrinsvis rettet mod en bestemt person og med karakter af latterliggørelse
- Gentagne negative kommentarer til en persons handlinger
- Chikanerier, dvs. handlinger, hvis formål primært synes at være at genere
- Humørsyg adfærd, der skræmmer (intimiderer) hjælper/bruger
- Kritik af hjælper/ bruger i andres påhør
- For megen kontrol af en persons arbejde
- Tildeling af arbejdsopgaver, der føles som straffearbejde
- "Forbud" mod at en person varetager en bestemt arbejdsfunktion under påskud af, at vedkommende ikke har de nødvendige kvalifikationer til at udføre den
- Modarbejdelse, hindringer i vejen for andre løsninger uden reel saglig begrundelse som f.eks. *"Sådan gør vi ikke her"*
- Vedvarende urimelig stor arbejdsbelastning uden hensyn til det menneske, der skal udføre arbejdet

Du/I kan rette opmærksomhed mod stemningen og atmosfæren. Er der arbejdsglæde, trivsel, latter, godt humør, åbenhed, tillid, etik og anerkendelse. Taler man med og ikke om hinanden?

## Symptomer på mobning

Man skal være opmærksom på sin adfærd og sine reaktioner.

Hvis man er udsat for mobning og chikane, kan det komme til udtryk med følgende symptomer:  
*At man er passiv, rastløs, søvnløs, nervøs, usikker, urolig, irriteret eller aggressiv,  
At man har hovedpine, kvalme og muskelsmerter, mave- tarmproblemer, stress, depression, angst,  
hukommelses- og koncentrationsbesvær og i værste fald post traumatisk stress.  
Man kan lave mange fejl, virke inkompetent og uligevægtig.*

Vær opmærksom på, hvad der sker med dig fysisk og psykisk. Bliver du i tvivl, om det virkelig kan være rigtigt – så skriv dine oplevelser ned. Tal med mennesker, du stoler på. Lad flere være med til at bedømme situationen.

## Konsekvenser af mobning

Ovennævnte symptomer beskriver også mange af konsekvenserne for den mobberamte. Men konsekvenserne rækker ud over den enkelte.

Hvis episoden ikke bliver bearbejdet af begge parter, så mobningen holder op, kan der opstå ønske om hævn og gengældelse. Det kan betyde, at den krænkede vil forsøge at vende de andre mod mobberen eller evt. gå til pressen. Herved bliver der skabt flere ofre for situationen.



## Bilag 2 – Mægling

# SIKKERHEDSFORUMS RETNINGSLINJER FOR STØTTE OG VEJLEDNING TIL HJÆLPERE OG BRUGERE, DER ER BLEVET OFRE FOR MOBNING OG CHIKANE

### Hvad er mægling?

Som der står i ”Sikkerhedsforums, SIFs, retningslinjer for støtte og vejledning til hjælpere og brugere, der er blevet ofre for mobning og chikane”, er der ud fra en konkret vurdering fra Myndighedsafdelingen, og hvis **begge parter ønsker at prøve det**, mulighed for mægling. Mægling er frivilligt og fortroligt. At mægling er frivilligt betyder også, at parterne kan afbryde og forlade mæglingen, hvis de vælger det.

I tilfælde af, at man har været udsat for mobning og chikane, er noget alvorligt på spil. Det er forbundet med smertefulde følelser, evt. hævnmotiver, fjendebilleder og ikke mindst en usikker fremtid. Mægling handler om at få parterne til at lytte til hinanden. Ønsket er, at de, efter mæglingen, kan se hinanden i øjnene med større overbærenhed og sympati, så den indbyrdes tillid evt. kan genoprettes. Hvis parterne vælger ikke at have kontakt med hinanden mere, kan de måske skilles på en mere værdig måde.

En mægling er en proces, som strækker sig over et eller flere mæglingsmøder mellem parterne. Mødet forgår på neutral grund, dvs. i et lokale, som myndighedsafdelingen stiller til rådighed. Til at lede mødet er der en mægler. Mægleren bliver udpeget af Myndighedsafdelingen. Mægleren har en uddannelse som konfliktmægler, er upartisk i forhold til parterne, hvilket betyder at begge parter behandles med lige stor respekt, opmærksomhed og interesse. Mægleren har tavshedspligt. Det er parterne, der bestemmer, hvem der skal vide noget, og hvad der skal fortælles om mæglingen.

### Mæglings forløb

Inden selve mæglingsmødet mellem parterne vil mægleren lave en forundersøgelse:

- Hvem er de, parterne?
- Ønsker begge parter mægling?
- Hvad er der sket forud?
- Hvad ønsker parterne at opnå ved mæglingen?
- Ønsker parterne en bisidder?<sup>1</sup>

<sup>1</sup> En evt. bisidders rolle skal være aftalt og accepteret af begge parter, inden selve mæglingen



## Mæglingens trin<sup>2</sup>

1. Mægleren åbner mødet
  - Formålet med denne mægling
  - Enighed om spillereglerne
  - Praktiske forhold
2. Parternes historier og dialog. Hvad er der faktisk sket, hvilke interesser, behov og følelser er i spil for parterne? Målet er at få parterne til at udtrykke sig og lytte til hinandens oplevelse af situationen. Det drejer sig ikke om at overbevise hinanden, kun at forstå situationen bedre.
3. Ny dagsorden- fokus på fremtiden. Parterne finder ud af, hvad der skal tages stilling til. Hovedspørgsmålene er: Hvor er I enige? Hvor er I stadigvæk uenige. Hvilke spørgsmål kræver mere dialog f.eks. værdier, behov, holdninger og følelser. De kan ikke forhandles, men man kan tale om dem for bedre at forstå både sig selv og den anden. Hvilke spørgsmål skal til forhandling? F.eks. hvad skal der til for at samarbejdet kan fortsætte? Hvad skal omverdenen have at vide etc.
4. Løsningsmuligheder?
5. Forhandling om løsningen og indgåelse af en aftale. Mægleren sørger for, at aftalen er klar og tydelig.
6. Afrunding

Ønskes der mere information om muligheden for mægling, kontakt:

### Støttefunktionen for BPA ordninger – Kontoret for Hjælperordninger

Myndighedsafdelingen Voksenhandicap

Hermodsvej 3-5, 8230 Åbyhøj

Telefon: 87 13 35 00 / 89 40 31 09

Sikker e-mail: [myndighedvoksenhandicap@aarhus.dk](mailto:myndighedvoksenhandicap@aarhus.dk)

Ønskes mere information om mæglingens forløb og indhold, kontakt:

**Center for Hjælperordning, CfH**, som kan henvise dig til arbejdsmiljøkonsulenten, der er tilknyttet Sikkerhedsforum i Aarhus. CfH har telefonnummer **87 30 40 40**.

---

<sup>2</sup> Trinene i konfliktmæglingens proces er beskrevet ud fra bogen *Konflikt og kontakt*.

Hammerich, Else ; Frydensberg, Kirsten. *Konflikt og kontakt: om at forstå og håndtere konflikter* (2. rev. udgave, 3. oplag). Højbjerg: Forlaget Hovedland, 2011 - ugiven i samarbejde med Center for Konfliktforskning. - ISBN 978-87-7739-914-5