

Mobning på arbejdspladsen



Indledning

Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur er i færd med at udarbejde en række faktablade som en hjælp til at håndtere arbejdsbetinget stress og de vigtigste problemer, som udløser denne. Mobning er i høj grad forbundet med arbejdsbetinget stress. Dette faktablad indeholder oplysninger og forslag til brug for personer, der vil træffe praktiske forholdsregler mod mobning på arbejdspladsen. Til sidst gives der i afsnittet "yderligere oplysninger" information om agenturets kilder, herunder andre faktablade.

Mobning på arbejdspladsen er et betydeligt problem på de europæiske arbejdspladser. Omkostningerne er høje både for arbejdstageren og organisationen. Mobning bør desuden betragtes som en uetisk og undertrykkende og derfor uacceptabel adfærd på arbejdspladsen. Forebyggelse af mobning på arbejdspladsen er et af de mål, der er opstillet i meddelelsen fra Europa Kommissionen¹ om en ny strategi for sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen.

Hvad er mobning på arbejdspladsen?

Der er ikke vedtaget nogen fælles definition på internationalt plan. Et eksempel på en definition af mobning på arbejdspladsen er følgende:

Mobning på arbejdspladsen er en gentagen, urimelig adfærd over for en arbejdstager eller en gruppe af arbejdstagere, som medfører en risiko for sundhed og sikkerhed

I denne forbindelse indebærer

"urimelig adfærd" fx at en person gøres til syndebuk, ydmyges, saboteres eller trues

"adfærd" bl.a. enkeltpersoners eller en gruppes handlinger. Et arbejdsystem kan bruges på en måde, der indebærer, at en person gøres til syndebuk, ydmyges, saboteres eller trues

"risiko for sundhed og sikkerhed" bl.a. risiko for arbejdstagerens mentale eller fysiske sundhed.

Mobning indebærer ofte magtanvendelse eller magtmisbrug, hvor ofrene kan opleve problemer med at forsvare sig.

Mobning kan indebære både verbale og fysiske angreb og mere raffinerede handlinger som f.eks. nedgørelse af en kollegas arbejde

eller social isolering. Mobning kan omfatte såvel fysisk som psykisk vold. I dette faktablad fokuseres der på intimiderende adfærd i forholdet mellem kolleger. Vold fra personer uden for arbejdspladsen er omhandlet i faktablad 24.

Hvor stort et problem er mobning på arbejdspladsen, og hvem rammes?

Enhver person i en hvilken som helst organisation kan blive offer for mobning. Resultaterne af en EU-undersøgelse² viser, at 9% af de europæiske arbejdstagere, eller 12 millioner mennesker, angiver, at de i løbet af en tolv månedersperiode i 2000 har været udsat for mobning. EU-medlemsstaterne imellem er der dog stor forskel på, hvor hyppigt de adspurgte rapporterer om mobning. Disse forskelle afspejler måske ikke kun forskelle i forekomsten af mobning, men kan også skyldes kulturelle forskelle hvad angår opmærksomheden omkring problemet og indberetningen heraf.

Mobning forekommer hyppigst i job med høje krav og en lav grad af individuel indflydelse og kontrol, hvilket fører til et højt angstniveau.

Hvorfor forekommer mobning på arbejdspladsen?

Der kan sondres mellem to typer mobning:

- 1) mobning som følge af en optrappet interpersonel konflikt
- 2) mobning, hvor offeret ikke har været involveret i en konflikt, men tilfældigvis befinder sig i en situation, hvor mobberen sætter sine angreb ind. Udpegning af en syndebuk er et eksempel på denne type mobning.

Visse faktorer øger risikoen for mobning, som f.eks. følgende:

- Virksomhedskulturer, som tolererer mobbende adfærd eller undlader at anerkende mobning som et problem
- Pludselige organisatoriske ændringer
- Usikkerhed i ansættelsen
- Dårlige relationer mellem medarbejdere og ledelse og ringe tilfredshed med ledelsen
- Dårlige relationer mellem kolleger
- Ekstremt høje arbejdskrav
- Mangler i personalepolitikken og utilstrækkelige fælles værdier
- Højt arbejdsbetinget stressniveau i almindelighed
- Rollekonflikter.

Mobning kan desuden eskalere som følge af individuelle og situationsbestemte faktorer som forskelsbehandling, intolerance, personlige problemer og brug af stoffer eller alkohol.

Hvad er konsekvenserne?

For ofrene kan mobningen få alvorlige konsekvenser. Det er almindelig anerkendt, at mobning på arbejdspladsen kan give fysiske, mentale og psykosomatiske symptomer, som f.eks. stress, depression, nedsat selvværd, selvbeprejdelse, angstlidelse, søvnforstyrrelser, fordøjelsesproblemer og problemer med bevægeapparatet. Posttraumatiske stresssymptomer svarende til de symptomer, der ses efter andre traumatiske oplevelser som f.eks. katastrofer og overfald, forekommer også hyppigt hos ofre for mobning. Disse symptomer kan

¹ Meddelelse fra Kommissionen – Tilpasning til ændringerne i arbejdslivet og i samfundet: en ny fællesskabsstrategi for sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen 2002-2006. Europa-Kommissionen. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Tredje europæiske arbejdsmiljøundersøgelse 2000. Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

vare ved år efter hændelserne. Andre konsekvenser kan være social isolering, familieproblemer og økonomiske problemer på grund af fravær fra arbejdet eller afskedigelse.

På virksomhedsplan kan mobning føre til øget fravær og højere personaleudskiftning, nedsat effektivitet og produktivitet, og dette gælder ikke kun ofrene for mobningen, men også andre medarbejdere, som lider under det dårlige psykosociale arbejdsmiljø på arbejdspladsen. Der kan også være store udgifter til erstatninger tilkendt i sager om mobning.

Lovgivning

Europa-Kommissionen har iværksat foranstaltninger med henblik på at sikre arbejdstagernes sikkerhed og sundhed. Rådets direktiv 89/391 indeholder de grundlæggende bestemmelser vedrørende sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, og det pålægger arbejdsgiverne ansvaret for at sikre, at arbejdstagerne ikke bliver syge som følge af deres arbejde, herunder på grund af mobning. Alle medlemsstater har gennemført dette direktiv i deres lovgivning, og nogle medlemsstater har desuden fastlagt retningslinjer for forebyggelse af mobning. I overensstemmelse med indfaldsvinklen i direktivet skal arbejdsgiverne for at undgå eller begrænse mobning efter høring af arbejdstagerne og deres repræsentanter.

- tilstræbe at forebygge mobning
- vurdere risikoen for mobning
- træffe egnede foranstaltninger med henblik på at forebygge skadevirkninger.

Dette kan ske som en del af APV-arbejdet på arbejdspladsen.

Faktablad nr. 22 indeholder vejledning i risikovurdering og -forebyggelse af arbejdsbetinget stress. Dette kan også være en hjælp i forbindelse med mobning.

Mobning er omtalt i Kommissionens retningslinjer vedrørende arbejdsbetinget stress³. Desuden har Europa-Parlamentet vedtaget et beslutningsforslag om mobning på arbejdspladsen.

Europa-Parlamentet

"opfordrer medlemsstaterne til med henblik på bekæmpelse af mobning og seksuel chikane⁴ på arbejdspladsen at tage deres lovgivning op til revision og eventuelt supplere den, samt til at se kritisk på definitionen af mobning og at harmonisere den;"

Europa-Parlamentet

- henstiller til medlemsstaterne, at de sikrer, at private og offentlige organisationer og arbejdsmarkedets parter iværksætter effektive forebyggelsesforanstaltninger;
- henstiller til, at der etableres en ordning for udveksling af erfaringer;
- henstiller til, at der indføres procedurer, der kan løse problemet for ofrene og hindre gentagelser, og
- opfordrer til bedre oplysning og uddannelse af lønmodtagere, ledelser, arbejdsmarkedets parter og bedriftslæger i såvel den private som den offentlige sektor.

Indtil videre har kun få europæiske lande vedtaget særlig lovgivning om mobning på arbejdspladsen. I en række lande er en sådan lovgivning dog under overvejelse eller forberedelse, og nogle lande har taget skridt til en regulering i form af chartre, retningslinjer og resolutioner.

Hvordan forebygges mobning på arbejdspladsen?

Forebyggelse af mobning på arbejdspladsen er et centralt element i forbindelse med forbedring af arbejdslivet og bekæmpelse af social udstødelse. Det er vigtigt, at der skrives hurtigt ind over for et

destruktivt psykisk arbejdsmiljø – arbejdsgiverne bør ikke vente, til de modtager klager fra ofrene. Det kan dog nogle gange være vanskeligt at skelne mellem mobning og interpersonelle konflikter. Den mest effektive strategi vil måske være en dobbeltsigtet strategi, som omfatter både en specifik indsats rettet mod mobning og generelle forbedringer af det psykosociale arbejdsmiljø. Hvis strategien skal lykkes, er det afgørende, at både arbejdsgivere, arbejdstagere og deres repræsentanter involveres.

En generel forbedring af det psykosociale arbejdsmiljø (se også faktablad nr. 22 om forebyggelse af arbejdsbetinget stress og faktablad nr. 13 om effektiv ledelse til forebyggelse af arbejdsulykker) kan omfatte følgende:

- De enkelte arbejdstagere tilbydes valgmuligheder og indflydelse med hensyn til, hvordan de vil udføre deres arbejde;
- Hverken for høje eller for lave krav i arbejdet;
- Færre monotone og repetitive arbejdsopgaver;
- Øget information om målsætninger, planlægning og evt. forandringsprocesser;
- Udvikling af ledelsesstilen;
- Ingen uklare beskrivelser af roller og opgaver; og
- Løbende social støtte og konstruktiv feedback fra ledelse og kollegaer.

Udvikling af en virksomhedskultur med normer og værdier, som forebygger mobning, kan omfatte følgende:

- Alle skal have en klar forståelse af, hvad mobning er;
- Undersøgelse af problemets omfang og karakter;
- Formulering af en politik [se nedenstående tekststrømme];
- Effektiv formidling af virksomhedens normer og værdier til alle dens niveauer, f.eks. gennem personalereglementer, informationsmøder og nyhedsbreve;
- Sikring af, at alle medarbejdere kender og respekterer virksomhedens normer og værdier;
- Øget ansvarlighed og kompetence fra ledelsens side i forbindelse med håndtering af konflikter og kommunikation;
- Indførelse af en uafhængig kontaktperson for medarbejdere; og
- Inddragelse af medarbejdere og deres repræsentanter i risikovurdering og forebyggelse af mobning.

Formulering af en politik med klare retningslinjer for et positiv social samspil, og herunder:

- Moralsk forpligtelse fra arbejdsgiverens og arbejdstagernes side til at fremme et mobbefrit miljø;
- Skitsering af, hvilke handlinger der er acceptable, og hvilke der ikke er;
- Angivelse af konsekvenserne af at overskride virksomhedens normer og værdier og sanktionerne i forbindelse hermed;
- Oplysninger om, hvor og hvordan ofrene kan få hjælp;
- Forpligtelse til at sikre, at klager ikke fører til represalier;
- Redegørelse for klageproceduren;
- Klar beskrivelse af den rolle, der er tildelt henholdsvis ledelse, medarbejdere, kontaktperson/støtteperson, fagforeningsrepræsentanter såvel i den daglige mobningsforebyggelse som i tilfælde af mobning og hårde personkonflikter;
- Oplysninger om rådgivning og støttetjenester for mobber og offer; og
- Overholdelse af diskretions- og tavshedspligt.

Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger om arbejdsbetingede psykosociale problemer, herunder stress og mobning, kan hentes på adressen <http://osha.eu.int/ew2002/>, som løbende ajourføres og udvikles. Andre faktablade i samme serie kan også findes på denne adresse.

Agenturets websted har adressen <http://agency.osha.eu.int>

³ Guidance on work-related stress "Spice of Life – or Kiss of Death?", Beskæftigelse og Sociale Anliggender. Sundhed og Sikkerhed på Arbejdspladsen, Europa-Kommissionen, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

⁴ Der er nu vedtaget et nyt direktiv, som definerer seksuel chikane, og arbejdsgiverne vil blive påbudt at træffe foranstaltninger til forebyggelse af seksuel chikane.