Gode råd om psykisk arbejdsmiljø

DANSK ERHVERV

Indhold

Afgrænsning af psykosociale forhold, som er omfattet af arbejdsmiljølovens bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 3

Arbejdsgiverens roller og ansvar 4

Opgavefordeling imellem virksomhedens forskellige udvalg 5

Arbejdsmiljølovgivningen 6

Bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø 7

Afdækning af psykisk arbejdsmiljø i arbejdspladsvurderingen 15

Arbejdstilsynets tilsyn med psykisk arbejdsmiljø 16

Mere information 16

Udgivet af Dansk Erhverv
3. udgave, april 2025

Gode råd om psykisk arbejdsmiljø

Der er mange tolkninger af, hvad psykosociale forhold i en virksomhed omhandler. "Psykisk arbejdsmiljø" anvendes ofte til at beskrive alt fra forhold, som reguleres i arbejdsmiljøloven og andre lovgivninger til forhold, som er omfattet af ledelsesretten.

Denne pjece har fokus på psykisk arbejdsmiljø, som er reguleret i arbejdsmiljølovgivningen.

Pjecen gennemgår reglerne for psykisk arbejdsmiljø i arbejdsmiljølovgivningen og bidrager med gode råd, om hvordan man kan afdække psykisk arbejdsmiljø og information om Arbejdstilsynets tilsyn på området.

Afgrænsning af psykosociale forhold, som er omfattet af arbejdsmiljølovens bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø

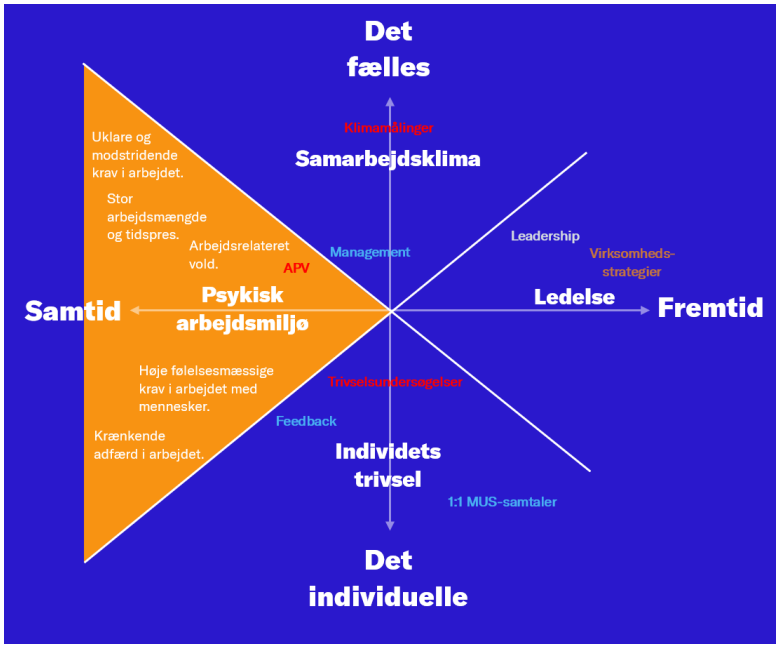
Ofte omtales psykosociale forhold, som psykisk arbejdsmiljø, kultur, trivsel og samarbejdsklima. Dele af disse forhold er reguleret af arbejdsmiljøloven, samt anden lovgivning og aftaler. Et eksempel er, sexchikane, som er omfattet af ligebehandlingsloven.

Det psykiske arbejdsmiljø, som reguleres af arbejdsmiljøloven, udgør en del af arbejdspladsens psykosociale forhold. Disse forhold omfatter også ledelse og personaleforhold, såsom arbejdspladsens samarbejdsklima og den individuelle trivsel.

Sker der en sammenblanding af disse forhold kan det give anledning til usikkerhed om, hvem der har, hvilket ansvar og hvilke roller, samt hvordan håndtering og forebyggelse kan ske. Figur 1 viser de psykosociale forhold, og hvilke forhold på arbejdspladsen, som er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen. Figur 1 viser, at det psykiske arbejdsmiljø omhandler konstaterbare forhold i samtiden for en eller flere ansattes udførelse af arbejde.

Figuren viser også, at en del af ledelsens management-opgave vil være reguleret af arbejdsmiljøloven. Det er særligt forhold, som relaterer sig til arbejdets planlægning og tilrettelæggelse, samt kontrollen af, at arbejdet foregår sikkerheds-og sundhedsmæssigt forsvarligt. Arbejdsmiljølovgivningen regulerer til gengæld ikke den del af ledelsesarbejdet, der typisk omtales som "leadership", hvor ledelsen sætter retning for organisationen, guider og motiverer mod fælles mål eller vision. Psykisk arbejdsmiljø omfatter heller ikke den enkeltes individuelle trivsel på arbejdspladsen eller samarbejdsklimaet.

Figur 1: Psykosociale forhold på arbejdsstedet.



Arbejdsgiverens roller og ansvar

Det psykisk arbejdsmiljø, som reguleres af arbejdsmiljøloven, udspringer af bekendtgørelsen om arbejdets udførelse. Dette er afspejlet i bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø, hvor det psykiske arbejdsmiljø afgrænses til forhold i arbejdet. Disse forhold, som opstår i forbindelse med den måde arbejdet er planlagt og tilrettelagt på, samt de organisatoriske forhold, som har betydning for de ansattes arbejde. Det omfatter også arbejdets indhold, herunder kravene i arbejdet, den måde arbejdet udføres på og de sociale relationer i arbejdet.

Psykisk arbejdsmiljø omfatter påvirkninger i arbejdet, som opstår i forbindelse med blandt andet:

- Den måde, som arbejdet er planlagt og tilrettelagt på.
- De organisatoriske forhold, der har betydning for de ansattes arbejde.
- Arbejdets indhold, herunder kravene i arbejdet.
- Den måde, som arbejdet udføres på.
- De sociale relationer i arbejdet.

Kilde: *Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 1864 af 19. december 2023 (§ 7).*

Det er arbejdsgiveren, som er overordnet ansvarlig for at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Dette indebærer, at alle led er planlagt, tilrettelagt og udført, så påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø er fuldt forsvarlige både på kort og langt sigt.

Ledelsens overordnede beslutninger om virksomheden, herunder samspillet mellem ledelsen, de ansatte og deres repræsentanter, samspillet mellem de ansatte indbyrdes samt forhold udenfor virksomheden, er **ikke** omfattet af arbejdsmiljølovgivningen.

Det kan være forhold om for eksempel avancements- og uddannelsesforhold, usikkerhed i jobbet, som for eksempel kan opstå ved nedskæringer. Heller ikke uoverensstemmelser og konflikter mellem ansatte, ledelse og kollegaer, som skyldes forskelle i temperament, sympatier og antipatier samt følelsen af at være forbigået er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen.

Opgavefordeling imellem virksomhedens forskellige udvalg

Forhold reguleret i arbejdsmiljølovgivningen, som er en del af virksomheders arbejdsmiljøarbejde

For virksomheder, som har etableret en arbejdsmiljøorganisation, skal spørgsmål reguleret i arbejdsmiljølovgivningen, herunder det psykiske arbejdsmiljø, drøftes i arbejdsmiljøorganisationen. Læs mere om arbejdsmiljøorganisationen og dens arbejde på Dansk Erhvervs hjemmeside.

For virksomheder, som ikke har en arbejdsmiljøorganisation, drøftes det psykiske arbejdsmiljø i et samarbejde mellem arbejdsgiveren, arbejdsledere og øvrige ansatte.

Personaleforhold som samarbejde og trivsel er ikke en del af virksomheders arbejdsmiljøarbejde, kan drøftes i andre udvalg

Psykosociale forhold, som ikke er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, kan drøftes i for eksempel samarbejds- eller trivselsudvalg, som i forvejen drøfter spørgsmål, som vedrører samarbejdet mellem ledelse og ansatte. Konkret drøfter disse udvalg ofte forhold, som er uafhængige af arbejdsprocesserne for eksempel trivsels- og klimamålinger, psykologisk tryghed og mental sundhed, håndtering og forebyggelse af stress samt negative handlinger på arbejdspladsen.

Det er for eksempel ofte i samarbejds- og trivselsudvalg, at personalepolitikker om forebyggelse og håndtering af blandt andet stress, seksuel chikane og mobning drøftes.

Det er ikke et lovkrav at have et samarbejds- eller trivselsudvalg. Hvis I er arbejdsgivermedlem i Dansk Erhverv, er I omfattet af samarbejdsaftalen, og kan være oprettet samarbejdsudvalg, hvis betingelserne herfor er opfyldte.

Arbejdsmiljølovgivningen

Psykisk arbejdsmiljø er karakteriseret ved enten direkte eller indirekte, at være knyttet til de ansattes arbejdsfunktion eller arbejde.

Arbejdsgiveren er forpligtet til at sikre, at:

- Arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige.
- Der føres effektivt tilsyn med, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- Den ansatte får nødvendig oplæring og instruktion i, at udføre arbejdet på en farefri måde.
- Oplæring og instruktion skal tilpasses udviklingen i arbejdet, herunder forekomsten af nye risici i det psykiske arbejdsmiljø.

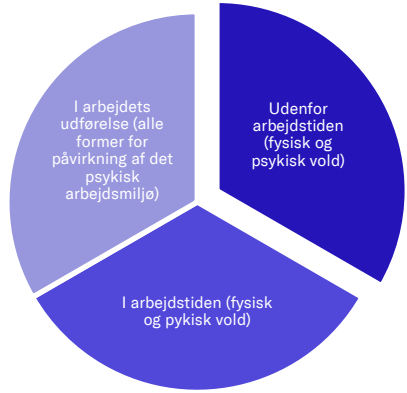
Kilde: *Bekendtgørelse om lov om arbejdsmiljø 629 af 11. juni 2024 og Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 1864 af 19. december 2023.*

Arbejdsgiveren skal tilpasse oplæring og instruktion til udviklingen i arbejdet, herunder forekomsten af nye risici i det psykiske arbejdsmiljø, og om nødvendigt gentage eller revidere oplæringen og instruktionen.

Arbejdsgiveren skal være opmærksom på, at de ansatte har mulighed for støtte og feedback hos nærmeste leder eller en kollega, hvis for eksempel den ansatte bliver i tvivl om instruktionen eller oplever problemer.

I bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø skelnes der mellem, om påvirkningerne sker i selve arbejdets udførelse, i arbejdstiden eller uden for arbejdstid (se figur 2). Som udgangspunkt er det forhold i arbejdets udførelse, som er reguleret i arbejdsmiljølovgivningen. Der er dog en undtagelse, når det gælder arbejdsrelateret vold, som omfatter ansattes samspil med eksterne parter som for eksempel kunder, brugere og borgere. Det betyder, at alt vold både fysisk og psykisk, uanset hvor eller hvornår det sker, er omfattet af lovgivningen.

Figur 2: Psykisk arbejdsmiljø omfatter som udgangspunkt forhold i arbejdets udførelse, dog er alt arbejdsrelateret vold både i og udenfor arbejdstiden omfattet.



Det er arbejdsgiverens ansvar, at planlægge og tilrettelægge arbejdet, så det er forsvarligt. Det er vigtigt at bemærke, at alle, både virksomhedsledere, arbejdsledere og ansatte skal handle, hvis de bliver klar over et problem i det psykiske arbejdsmiljø. Hvis en ansat ikke selv kan løse problemet, skal den ansatte meddele det til nærmeste leder, arbejdsgiveren eller arbejdsmiljøorganisationen, som har pligt til at agere, sikre problemet håndteres, søge løsninger **og** forebygge gentagelse.

Bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø

Bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø har fokus på fem områder:

1) Stor arbejdsmængde og tidspres.

2) Uklare krav og modstridende krav i arbejdet.

3) Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.

4) Krænkende handlinger i arbejdet.

5) Arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstid.

Udover de nævnte områder skal arbejdsgiveren også vurdere, om der er andre påvirkninger i arbejdsmiljøet, herunder om der er kombinationer i påvirkninger, som øger risikoen for sikkerhed og sundhed i arbejdsmiljøet.

Særlige bestemmelser om påvirkninger i det psykisk 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 i arbejdet.
- Arbejdsrelateret vold i arbejdet og uden for arbejdstid.

Kilde: *Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 1864 af 19. december 2023.*

Ved vurdering af, om der er påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, der skal handles på, lægges der vægt på **karakteren og omfanget af belastningerne**, herunder **den tidsmæssige udstrækning** sammenholdt med de **forebyggende tiltag**.

For påvirkninger, som skyldes arbejdsrelateret vold, lægges der vægt på **en risikovurdering baseret på sandsynligheden** for, at der opstår en episode, karakteren af den vold, som kan opstå og de forebyggende tiltag.

Stor arbejdsmængde og tidspres

Stor arbejdsmængde og tidspres kan opstå, hvis der er forhold i arbejdet, hvor ansatte over en længere periode oplever ubalance mellem det arbejde, som skal udføres, og den tid, som er til rådighed til at udføre arbejdet.

Der lægges særligt vægt på, om det er muligt for den ansatte at få den nødvendige restitution, og/eller om arbejdet og den tidsmæssige udstrækning af arbejdet har et omfang, hvor det går ud over den ansattes sundhed eller sikkerheden i arbejdets udførelse. Den ansatte kan i en kort periode have travlt og arbejde intensivt, med lange arbejdsdage, uden at arbejdsmængden og tidspresset vil være i strid med reglerne.

Arbejdsgiveren skal være opmærksom på, om arbejdspres, travlhed og tidspres udvikler sig til påvirkninger, som har karakter af stor arbejdsmænge og tidspres. Det kan ske, hvis der for eksempel over en længere periode er store og samtidige opgaver, som skal nås indenfor

korte tidsfrister, og/eller at der er et højt arbejdstempo, som resulterer i, at sikkerheden forringes. Det kan også ske, hvis arbejdet vanskeliggør, at ansatte ikke i en længere periode får den nødvendige restitution, som betyder, at de ansattes sundheden forringes.

Den ansatte har pligt til at meddele, hvis arbejdspres, travlhed og tidspres fortsætter og bliver belastende på en måde, så det påvirker sikkerheden i udførelsen af arbejdet, og/eller den ansattes sundheden.

I det løbende tilsyn skal der følges op på arbejdsmængde samt tidspres, og det skal forebygges, at arbejdet ikke resulterer i stor arbejdsmængde og tidspres. Forebyggelsen kan for eksempel ske gennem sparring, forventningsafstemning, prioritering og feedback.

Eksempler på situationer, hvor forebyggelse af stor arbejdsmængde og tidspres ikke er tilstrækkelig:

- En nøglemedarbejder, som har mange samtidige opgaver, deadlines og lange arbejdsdage, samt begrænset tid til restitution over en længere periode. Medarbejderen får på et tidspunkt en belastningsreaktion og bliver sygemeldt.

- En gruppe ansatte, har i en lang periode så travlt, at de ikke udfører arbejdet på den måde, som de er oplært og instrueret i. På et tidspunkt sker der en ulykke, hvor de ansatte ikke har fulgt instruktionen og sikkerhedsprocedurerne.

Hvis stor arbejdsmængde og tidspres ikke forebygges kan symptomerne være, at ansatte får belastningsreaktioner, eller der kan opstå konflikter, eller samarbejdsproblemer mellem de ansatte i udførelsen af arbejdet.

Uklare krav og modstridende krav i arbejdet

Der kan opstå uklare krav og modstridende krav i arbejdet, hvis der er krav i arbejdet, som ansatte oplever som utydelige, eller som er uforenelige. Det kan for eksempel være utydelige eller uforenelige krav til arbejdsopgaver, kvalitetsniveau, arbejdsfunktion, ansvarsområder, metoder, arbejdsgange, rollefordeling, tidsforbrug, arbejdstempo, arbejdstid eller beslutningskompetence.

Arbejdsgiveren skal i sin oplæring og instruktion tydeliggøre de forskellige krav, som er i arbejdet, herunder tydeliggøre de ansattes råde- og handlingsrum. Det er særligt vigtigt, at den ansatte kender sit handlerum ved uklare krav eller modstridende krav i arbejdet.

Ansatte skal meddele arbejdsgiveren, eller nærmeste leder, hvis de opfatter, at kravene er uklare eller modstridende ud over, hvad de er instrueret i,

Der er også fokus på, at den ansatte får den nødvendige støtte fra lederen eller kollegerne gennem for eksempel sparring, feedback og forventningsafstemning, samt har tilstrækkelig indflydelse på opgaveløsningen.

Eksempler på situationer, hvor forebyggelsen grundet uklare krav og modstridende krav i arbejde ikke er tilstrækkelig:

- Flere ansatte i samme job og med samme ansvar oplever, at de har forskellig beslutningskompetence, og leverer vidt forskellige opgaveløsninger. Dette kan føre til uenighed og konflikter mellem de ansatte indbyrdes i udførelsen af arbejdet og konflikter med kunder.

- En ansat, som arbejder i en virksomhed organiseret, som en matrixorganisation, hvor den ansatte har flere opgavestillere oplever, at lederne stiller modstridende krav til opgaveløsningen, som gensidigt udelukker hinanden. Dette kan fører til konflikter og samarbejdsproblemer.

Hvis arbejdsgiveren ikke forebygger uklare krav og modstridende krav i arbejdet, kan det komme til udtryk i konflikter, samarbejdsproblemer eller krænkende handlinger i udførelsen af arbejdet.

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker kan findes i brancher, som arbejder med borgere, hvis adfærd er præget af alvorlige livsomstændigheder, eller som kan være udadreagerende.

Det kan for eksempel være særlige grupper af borgere, beboere, patienter, eller pårørende (herefter kaldet borgere), som stiller høje krav til, at ansatte sætter sig ind i, og håndterer borgernes tænkning, følelser eller adfærd. Ansatte skal også kunne skjule egne tanker, følelser, samt tilpasse kommunikation og adfærd til de borgere, som de arbejder med.

Arbejdsgiveren skal oplære og instruere de ansatte, så de har nødvendig viden, metoder og opbygger erfaring i, hvordan arbejdet med borgerne kan udføres forsvarligt. Hermed, at de ansatte kan håndtere egne tanker og følelser og/eller tilpasse deres kommunikation samt handlinger i deres arbejde. De skal blandt andet vide, hvordan de skal agere, når de arbejder med virksomhedens borgere, som er frustrerede, utilfredse, har svære problemer eller som er udadreagerende.

Særligt skal arbejdsgiveren være opmærksom på oplæring og instruktion af nyansatte.

Eksempler på situationer, hvor forebyggelsen grundet høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker ikke er tilstrækkelig:

- En ansat bliver involveret i en situation med en udadreagerende borger, som ikke kan håndtere sin egen vrede. Dette fører til en situation, hvor den ansatte kommer i konflikt med borgen, hvor borgeren bliver udadreagerende og voldelig.
- På en institution, hvor ansatte arbejder med svage borgere, som ikke har et sprog, kan de ansatte ikke rumme deres egne tanker og følelser om de borgere, som de arbejder med. Det fører til at de ansatte distancerer sig, og udvikler en kynisk tilgang til arbejdet med borgerne.

Hvis arbejdsgiveren ikke forebygger høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, kan det komme til udtryk i konflikter med borgere. Det kan fører til, at de ansatte ikke handler som sikkerhedsprocedurerne beskriver, eller at der udvikler sig en kynisk, eller overinvolverende tilgang til de borgere, som de ansatte arbejder med. Manglende forebyggelse kan også øge risikoen for, at der opstår arbejdsrelateret vold.

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Der er tre betingelser for, at der er tale om krænkende handlinger i arbejdet:

1) Handlingerne sker som led i arbejdets udførelse.

2) En eller flere ansatte, eller arbejdsgiveren i virksomheden bliver groft, eller flere gange udsat for andre ansattes, eller arbejdsgiverens krænkende handlinger i form af mobning, seksuel chikane, eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet.

3) Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de, som bliver udsat for handlingerne.

Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback eller lignende er i sig selv ikke krænkende handlinger. Manglende mening, belønning eller udviklingsmuligheder er heller ikke krænkende handlinger. Det er ikke krænkende handlinger at overvåge ansatte, men det kan være en kontrolforanstaltning efter ansættelsesretlig lovgivning. Kontakt Dansk Erhverv for rådgivning inden overvågning iværksættes.

Forhold, som ikke er omfatte af arbejdsmiljøloven:

- Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback eller lignende er i sig selv ikke krænkende handlinger.

Kilde: *Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 1864 af 19.december 2022 (§ 23 stk. 2).*

Ansatte har pligt til at meddele, hvis de oplever krænkende handlinger i arbejdets udførelse til arbejdsgiveren, arbejdsmiljøorganisationen eller nærmeste leder. Har arbejdsgiveren kendskab til krænkende handlinger i arbejdets udførelse, har arbejdsgiveren pligt til at handle.

Arbejdsgiveren har i sit løbende tilsyn pligt til at sikre, at der ikke forekommer krænkende handlinger i arbejdets udførelse, håndtere eventuelle hændelser og iværksætte forebyggende tiltag.

Krænkende handlinger i form af seksuel chikane, både i arbejdets udførelse og i øvrigt på arbejdspladsen er omfattet af ligebehandlingsloven og betegnes som sexchikane. I grove tilfælde vil seksuel chikane være omfattet af straffeloven og skulle anmeldes til politiet. Det skal pointeres, at Dansk Erhverv har den tilgang, at krænkende handlinger skal håndteres og forebygges i rette fora samt med de rette værktøjer, og skal i nogle tilfælde behandles ansættelsesretligt eller anmeldes til politiet.

Arbejdsgiveren skal være opmærksom på, at Arbejdstilsynet fører tilsyn med krænkende handlinger uanset årsag, det vil sige både i arbejdets udførelse, og når der sker krænkende handlinger i andre sammenhænge på arbejdspladsen. Vær opmærksom på, at der kan forekomme krænkende handlinger for eksempel til fester, i kantinen eller andre sammenhænge, hvor der ikke udføres arbejde, som arbejdsgiveren skal agere på.

Arbejdstilsynet accepterer, at en del af forebyggelsen af krænkende handlinger kan være, personalepolitiske initiativer. Det kan være politikker om forebyggelse og håndtering af mobning, seksuel chikane eller andre reglementariske forskrifter, som de ansatte er instrueret i. Se et eksempel på en politik for forebyggelse og håndtering af seksuel chikane på Dansk Erhvervs hjemmeside.

Arbejdsrelateret vold i arbejdet og uden for arbejdstid

Det er arbejdsrelateret vold, når for eksempel en borger eller en kunde udøver vold mod ansatte eller arbejdsgiveren. Ved arbejdsrelateret vold forstås episoder, hvor der sker fysisk vold i form af angreb mod legemet (inklusivt røveri) og/eller psykisk vold i form af episoder,

hvor ansatte bliver udsat for trusler og anden krænkende adfærd, herunder chikane. Arbejdsrelateret vold kan både finde sted i og på arbejde, og udenfor arbejdstid samt kan forekomme i alle brancher, hvor ansatte har kontakt med eksterne.

Ved vurdering af, om der kan forekomme arbejdsrelateret vold lægges der vægt på *sandsynligheden* for, at der kan opstå voldsepisoder i og udenfor arbejdet, karakteren af de episoder der kan opstå, og de forebyggende tiltag. Det kan derfor være nødvendigt, at arbejdsgiveren udarbejder en risikovurdering for arbejdsstedet, og kortlægger hvem, hvor og hvornår er der en risiko, hvilke typer af vold, der kan opstå og alvorligheden af volden. Ved risikovurderingen skal arbejdsgiveren vurdere, om forebyggelsen imødegår den risiko, som er afdækket.

Risiko for vold kan blandt andet opstå i forbindelse med arbejdsfunktioner, hvor:

- Ansatte håndterer værdier, for eksempel penge, medicin eller dyre eller let omsættelige varer, hvilket kan medføre en risiko for, at et tyveri udvikler sig til røveri.

- Ansatte udfører kontrol eller magtfunktioner, for eksempel billetkontrol, parkeringsvagter, eller lignende.

- Ansatte kommer i kontakt med chikanerende, krænkende, vrede eller potentielt udadreagerende eller voldsomme personer. Det kan for eksempel være ved arbejde i bo- eller dagtilbud, men også i butikker, på værtshuse, diskoteker, hoteller eller hos ejendomsfunktionærer i boligforeninger.

- Ansatte kan for eksempel kommer i kontakt med kunder, borgere eller pårørende, som er utilfredse med en ydelse eller vare, og som bliver verbalt udadreagerende enten i det fysiske møde med den ansatte, i telefonen, på mails eller sociale medier, som for eksempel i kundeservicefunktioner eller callcentre.

Risikovurderingen i de enkelte brancher kan være meget forskellige. I nogle brancher har arbejdsgiveren og de ansatte kendskab til de borgere, som de arbejder med. I andre brancher kender man enten ikke kunderne eller kun enkelte. Det vil derfor være brancheafhængigt og nogle gange også afhængig af arbejdsstedet, hvilken risikovurdering, som skal foretages. På Branchefællesskaberne for Arbejdsmiljø (BFA) hjemmesider kan man finde konkrete værktøjer til risikovurdering. Læs for eksempel her, om røveri i butikker eller om arbejdsrelateret vold her, hvor man har kontakt til borgere, pårørende med videre.

På bo- eller dagtilbud kan det være relevant at inddrage både indretning af arbejdsstedet, øvrige foranstaltninger herunder vurdering af den enkelte borger, nærved-hændelser eller lignende, når man udarbejder risikovurderingen. Nogle steder vil risikovurderingen af den enkelte borger skulle ske dagligt.

I mange brancher for eksempel indenfor handel, hotel, restauration er kunderne ofte ukendte. Derfor kan det eventuelt være relevant at supplere risikovurderingen med viden om forekomsten af røveri eller chikane i nærområdet, og konkrete erfaringer med kundekontakten.

I brancher, hvor den primære kundekontakt sker på telefonen, eller på mailen som i callcentre eller kundeservice, kan risikovurderingen baseres på konkrete erfaringer med kundekontakten i virksomheden.

Når der sker væsentlige ændringer i for eksempel virksomhedens produkter, ydelser eller andet, som kan påvirke kundernes oplevelse negativt, kan der være grund til at revurdere risikovurderingen og re-instruere de ansatte, så de er klædt på til at forebygge og håndtere kunders reaktioner.

Arbejdsrelateret vold kan også forekomme uden for arbejdstid. Det kan ske på sociale medier, eller være situationer, hvor ansatte bliver truet, opsøgt eller lignende. Dette skal også forebygges, men her er det ekstra vigtigt, at de ansatte meddeler arbejdsgiveren eller arbejdsmiljørepræsentant, hvis de har være udsat for en episode.

Hvis der har været en episode af arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiveren revurdere risikovurderingen og eventuel justere de forebyggende tiltag.

Forebyggende tiltag kan for eksempel omfatte:

- At risikoen er indtænkt i indretningen af arbejdsstedet. I tilfælde, hvor der er en særlig risiko for arbejdsrelateret vold, skal det ved indretningen sikres, at de ansatte kan komme i sikkerhed ved voldsepisoder eller tilløb hertil.

- At de ansatte har fået en passende oplæring og instruktion, så de er forberedt og ved, hvordan de kan forebygge og håndtere episoder, og er instrueret i, hvordan praktiske sikkerhedsforanstaltningerne virker.

- At der er procedurer for håndtering og opfølgning, hvis der opstår en voldsepisode, og at de ansatte kender dem.

Arbejdsgiveren skal sikre, at de forebyggende foranstaltninger virker og er effektive ved tilsyn og gennem opfølgning på episoder. De ansatte skal meddele arbejdsgiveren, hvis de har været ude for en episode, hvor de har oplevet at blive udsat for enten fysisk eller psykisk vold.

Arbejdsgiveren har, når de får kendskab til en episode, pligt til at håndtere hændelsen, og ved behov, tilbyde psykisk førstehjælp, samt efterfølgende revurdere, tilpasse forebyggelsen og re-instruere de ansatte.

Eksempler på situationer, hvor forebyggelse ikke er tilstrækkelig, og der er risiko for vold i og uden for arbejdet:

- En ekspedient i en butik betjener en kunde, som bliver vred og skælder den ansatte ud. Den ansatte bliver bange og tager genmæle, hvorefter kunden truer den ansatte.
- En kundeservicemedarbejder bliver hængt ud og truet på et online-medie. Den ansatte ved ikke, hvordan de skal reagere eller håndtere situationen.
- En ansat på et bosted bliver kaldt ved skældsord og truet af en beboer. Den ansatte ved ikke, hvordan situationen skal tackles og nedtrappes, og situationen udvikler sig, så beboeren ender med at kaste inventar efter den ansatte.
- En ansat bliver kontaktet af en kunde i sin fritid, som chikanerer den ansatte. Den ansatte prøver selv, at håndtere situationen uden at involvere eller få hjælp fra sin virksomhed.

Arbejdsgiveren skal sikre, at hvis ansatte arbejder alene, og risikovurderingen viser, at der er en særlig risiko for vold, skal arbejdet tilrettelægges, så den særlige risiko for arbejdsrelateret vold imødegås.

Afdækning af psykisk arbejdsmiljø i arbejdspladsvurderingen

En arbejdspladsvurdering (APV) skal omfatte både det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Dansk Erhverv anbefaler, at den del af APV'en, som omfatter det psykiske arbejdsmiljø, kun omhandler forhold i arbejdsmiljølovgivningen.

Det er op til arbejdsgiveren, at tilrettelægger APV-processen indenfor rammerne af bekendtgørelse om systematisk arbejdsmiljøarbejde.

For så vidt angår afdækningen af det psykiske arbejdsmiljø benyttes ofte enten kvantitative metoder, i form af spørgeskemaer eller kvalitative metoder, hvor arbejdsmiljøet afdækkes i en dialog med de ansatte.

Dansk Erhverv har udarbejdet en spørgeramme, til brug for afdækning af de enkelte elementer indenfor det psykiske arbejdsmiljø. Spørgerammen kan tilpasses den enkelte virksomhed og anvendes i forbindelse med APV-afdækning både, når den sker efter en kvantitativ metode, hvor den kan anvendes som et spørgeskema eller som forberedelsesskema, hvis afdækningen sker i en dialog med de ansatte. Videre kan spørgerammen anvendes som afsæt

for en dialog i forbindelse med arbejdspladsrunderinger. Spørgerammen ligger på Dansk Erhvervs hjemmeside.

Ansatte har meddelelsespligt for så vidt det angår problemstillinger, der er dækket af arbejdsmiljølovgivningen. Derfor anbefaler Dansk Erhverv, at man vælger en metode, hvor afdækningen sikrer, at man ved, hvem der har hvilke udfordringer både i det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Den åbne proces, hvor det er klart, hvem der har hvilke udfordringer, er en forudsætning for at gennemføre risikovurderingen effektivt. Det gør det lettere at opstille relevante handlingsplaner og finde løsninger som virker. Desuden giver det efterfølgende mulighed for en konkret opfølgning på, om løsningerne virker.

Øvrige problemstillinger indenfor det psykosociale område, som ligger ud over arbejdsmiljølovgivningens rammer, kan for eksempel afdækkes i trivselsmålinger eller i andre målinger og kan behandles i for eksempel samarbejds- eller trivselsudvalg.

Arbejdstilsynets tilsyn med psykisk arbejdsmiljø

Arbejdstilsynet har de seneste år haft et stigende fokus på tilsyn med psykiske arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynet har vejledninger for alle de fem områder der er omfattet af bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø.

Når Arbejdstilsynet fører tilsyn med psykisk arbejdsmiljø, tager de som oftest udgangspunkt i egne interne tilsynsinstrukser og spørgeguides for psykisk arbejdsmiljø. Disse kan tilgås følgende på Arbejdstilsynets hjemmeside: Arbejdstilsynets instrukser om psykisk arbejdsmiljø, og spørgeguides om psykisk arbejdsmiljø til Arbejdstilsynets tilsyn.

Mere information

Medlemmer af Dansk Erhverv kan få rådgivning om håndtering og forebyggelse af psykisk arbejdsmiljø på telefon +45 3374 6000 eller på www.danskerhverv.dk

Dansk Erhverv
Børsen
1217 København K

www.danskerhverv.dk
info@danskerhverv.dk
T. + 45 3374 6000

Vi handler på vegne af vores medlemmer

I Dansk Erhverv handler vi hver dag på vegne af 18.000 medlemsvirksomheder og flere end 100 brancheforeninger. Vi er erhvervsorganisation og arbejdsgiverforening for et af verdens mest handlekraftige erhvervsliv.

Vi tilbyder rådgivning inden for medarbejder- og virksomhedsforhold og politisk gennemslagskraft. Vores indsatser bygger på medlemmernes aktive deltagelse i netværk og udvalg.

I Dansk Erhverv arbejder vi hver dag for, at Danmark bliver verdens bedste land at drive virksomhed i. Til gavn for arbejdspladser, velstand og Danmark i fremgang.

Vi arbejder for et Danmark med sammenhængskraft og handlekraft.

DANSK
ERHVERV