

Grib ind overfor krænkende handlinger

Eva Gemzøe Mikkelsen, ph.d.
Erhvervspsykolog og lektor





Det korte CV 😊

- 2001 ph.d. i psykologi (mobning på arbejdspladsen)
- 2002 – 2016 Arbejds- og organisationspsykolog i BST Horsens og CRECEA A/S
- 2002 – eget konsulentfirma Gemzøe Consult
- Sept. 2017 – juli 2018 lektor i arbejds- og organisationspsykologi på Aalborg Universitet
- Aug. 2018 – lektor i arbejds- og organisationspsykologi på Syddansk Universitet (SDU)

Mål for i dag

- At I får en kort introduktion til emnet krænkende handlinger: Hvad er det, hvordan opstår det?
- At I får viden om centrale indsatsområder for forebyggelse
- At I får en introduktion til BFA Industris to nye redskaber
 - "Grib ind – forebyg mobning"
 - "Forebyg og håndtér krænkende handlinger"



Hovedbudskab: Forebyggelse af krænkende handlinger starter hos os selv

- Ved at vi selv ændrer adfærd f.eks. ved
 - at tale ordentligt til andre – selv når vi er frustrerede eller vrede
 - at vi ”går tilbage til en fuser”, når vi falder i!
 - at vi handler konstruktivt, når vi er vidne til f.eks. en negativ tone, konflikter, mobning eller chikane ved
 - ikke selv at deltage
 - at gribe konstruktivt ind – fx. ved at påtale det, der sker eller forsøge at hjælpe med at løse uenigheden/konflikten

T

R

U

K

Kort om krænkende
handling,
mobning og seksuel
chikane



Eksempler på krænkende handlinger

- Bagtalelse, udelukkelse fra fællesskabet
- At blive råbt ad eller latterliggjort
- Nedgøre personlige eller faglige kompetencer
- Brug af truende tone eller kropssprog
- Nedvurdering, fx pga. alder, køn, etnicitet
- Uønskede seksuelle kommentarer om krop og tøj



I konflikter er der
ofte krænkende
handling





Mobning: Gentagne krænkende handlinger



Definition

- Det er mobning, når en eller flere personer **regelmæssigt og over længere tid** - eller **gentagne gange på grov vis** - udsætter andre personer for negative handlinger, som **disse opfatter som sårende eller nedværdigende**.
- De personer, som udsættes, skal også føle, at de **ikke kan forsvare sig effektivt**.

Krænkende handlinger som led i seksuel chikane

- Seksuel chikane finder sted, når en leder eller en medarbejder udsætter andre for handlinger, som har **seksuelle undertoner**, som modtageren **opfatter som krænkende**, og som bidrager til at skabe et fjendtligt, nedværdigende eller ubehageligt klima.



De tre former for seksuel chikane

- ***Kønschikane***: Diskriminerende handlinger, der nedgør eller krænker en person pga. vedkommendes køn (ex blondinejokes, nedsættende bemærkninger om kvinder, diskrimination grundet køn)
- ***Uønsket seksuel opmærksomhed***: Uønskede seksuelt relaterede handlinger, der opleves som krænkende og ikke-gengældte (fx elevatorblik, kommentar om krop, berøring, uønsket fysisk kontakt, opfordring til sex).
- ***Seksuel tvang***: Trusler eller tilbud om belønning bruges til at opnå sex, fysiske overgreb.

Ultrakort om årsager til
krænkende handlinger,
mobning og seksuel chikane



Typisk årsag til mobning og alvorlige konflikter: Forhold i det psykiske arbejdsmiljø

- Rolleklarhed
 - Uklarhed om hvem gør hvad/har ansvar for hvad
- Forandringer
- Stort arbejdspress kombineret med krav om samarbejde
- Problemer med ledelse
 - Tyrannisk ledelse
 - Laissez-faire ledelse

Også flere krænkende handlinger på arbejdspladser hvor...

- Der er en negativ/hård omgangstone
- Konflikter ikke løses konstruktivt – ledere har måske for travlt, føler sig ikke klædt på eller hører ikke om konflikterne
- Feedback er en by i Langtbortistan
- Folk er utrygge ved at tale om problemer og give udtryk for uenighed
- Seksuel chikane: Seksualiseret miljø og omgangstone, misbrug af magt, misforstået interesse

Vidnernes vigtige rolle

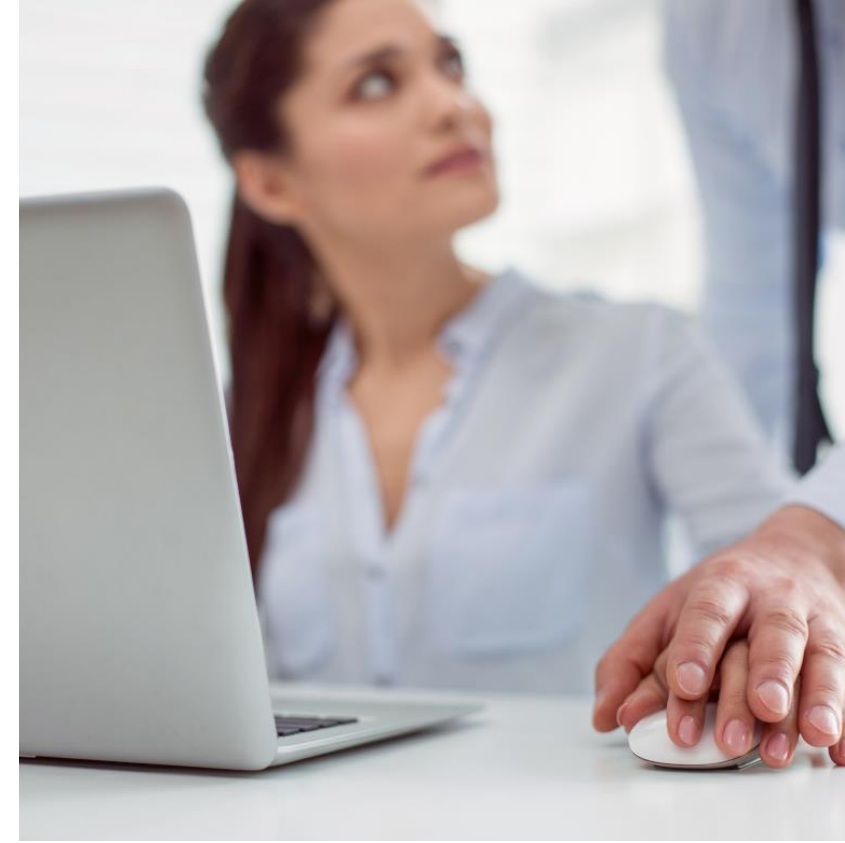
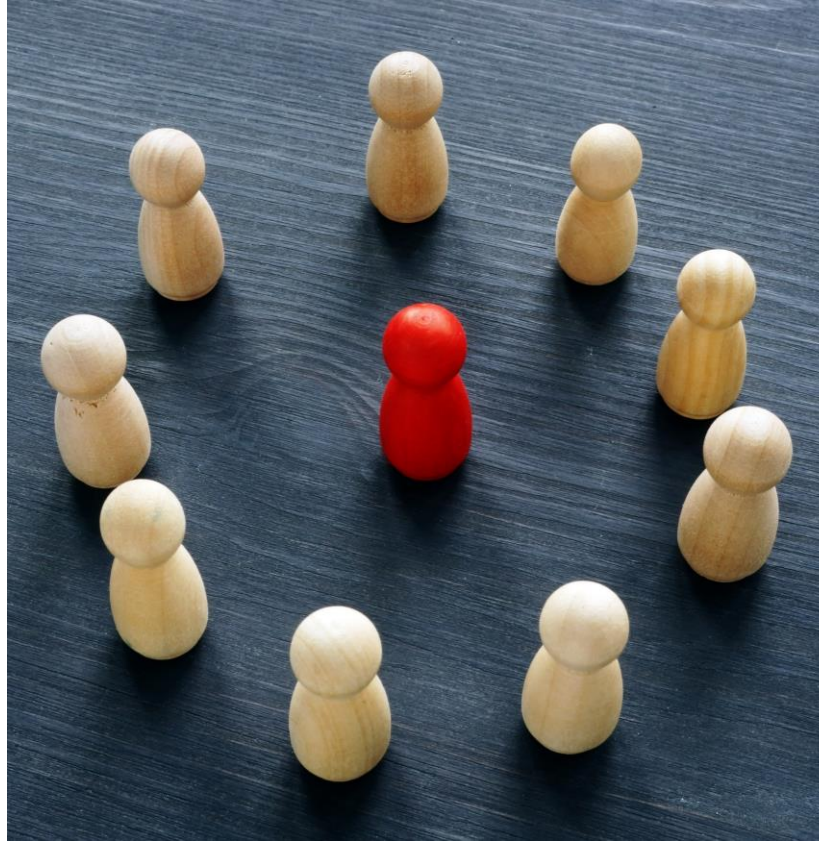
- Kolleger, der griber ind overfor negative handlinger, kan medvirke til at stoppe dem
- Men som kollega kan det være svært at være i de situationer
 - Hvad man skal gøre?
 - Hvordan opfatter man det, som foregår? Skal det handles på det eller ikke?
 - Hvordan har man det med den, som f.eks. drilles eller holdes udenfor?
- Mange vidner er passive eller "mobber med"



Kollegerne er tilbøjelige til at være passive eller "mobbe med"

- Hvis de mener, at en person selv er skyld i at være udsat for negative handlinger
- Hvis de er gode venner med den, der udøver de negative handlinger
- Hvis de er bange for, at det går ud over dem selv, hvis de griber ind – eller *ikke* "mobber med"





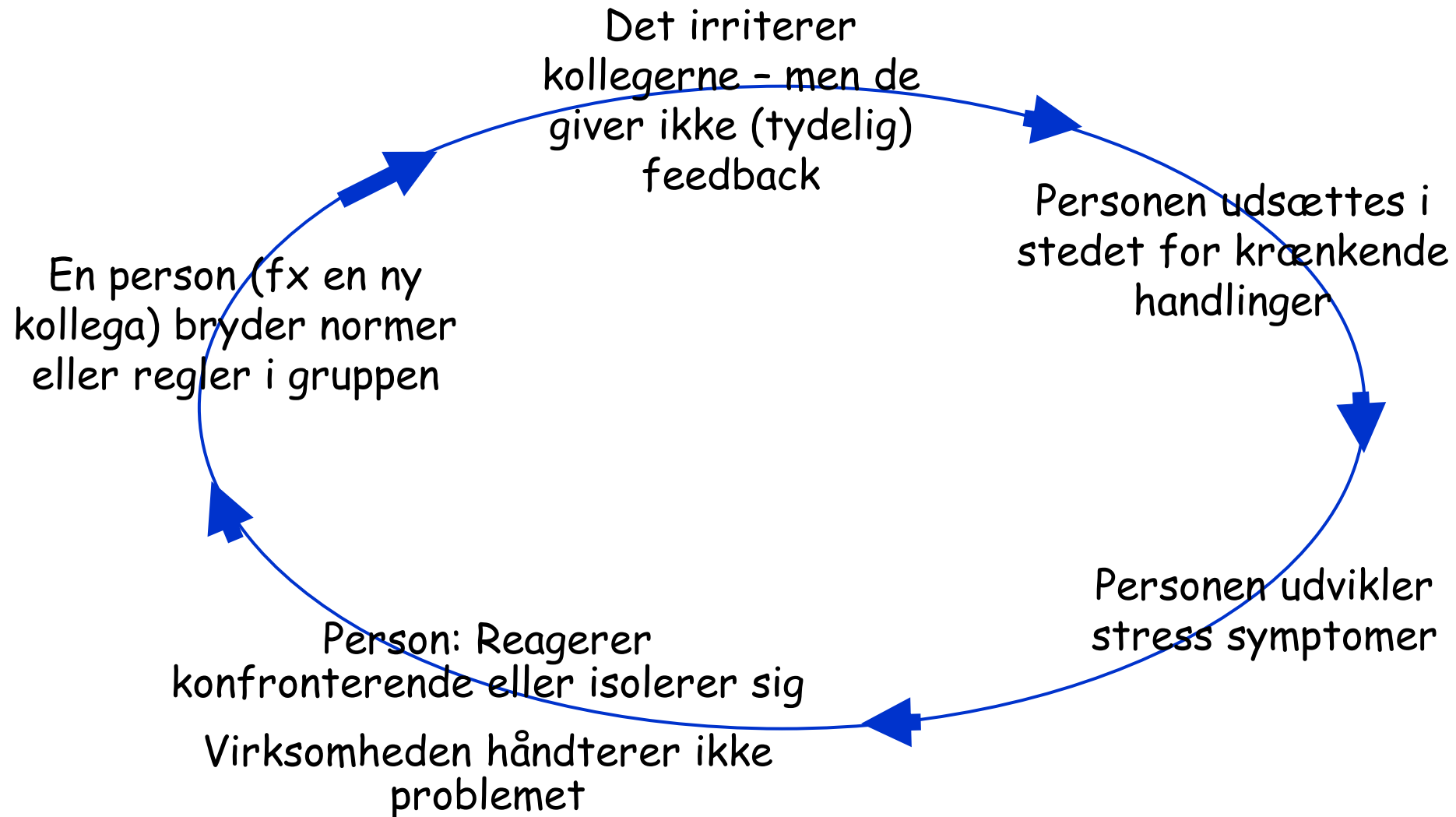
Mobning og seksuel chikane
– ex på situationer og dynamikker

1. Dynamik

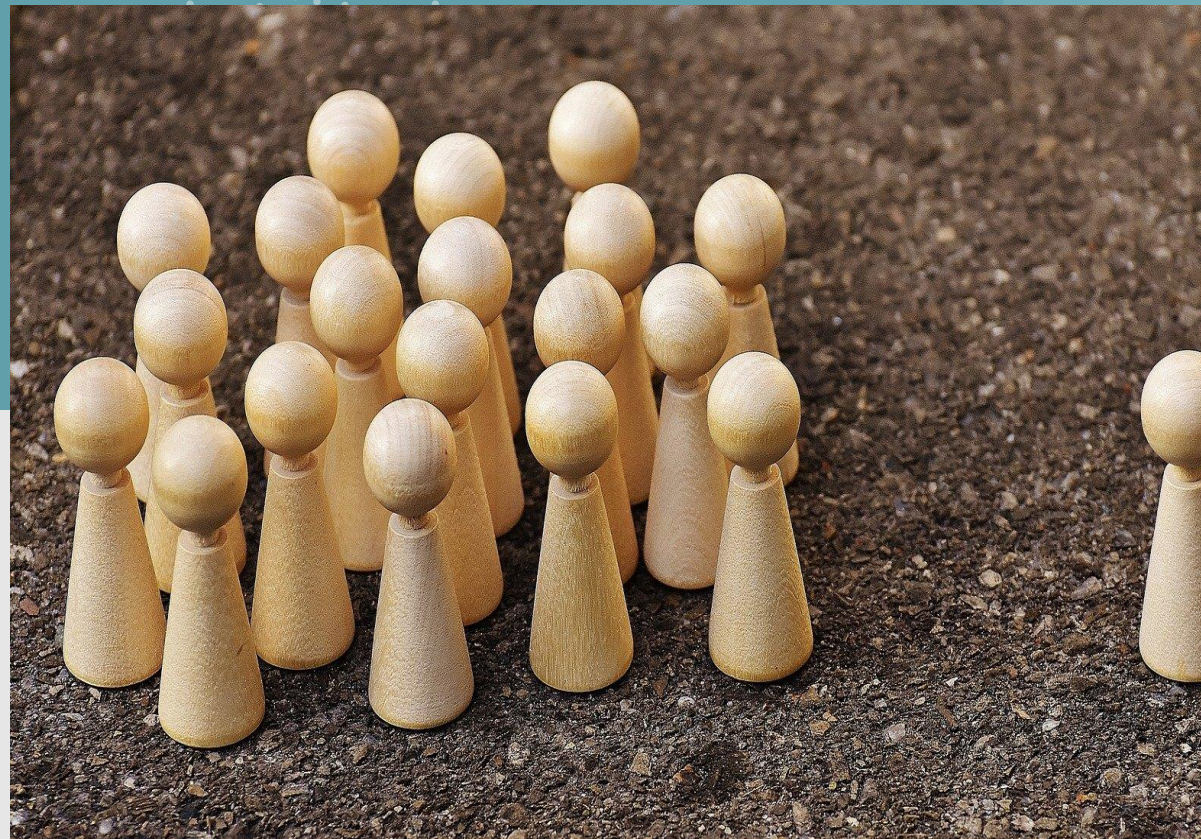
Negative handlinger /mobning når nogen bryder uskrevne regler



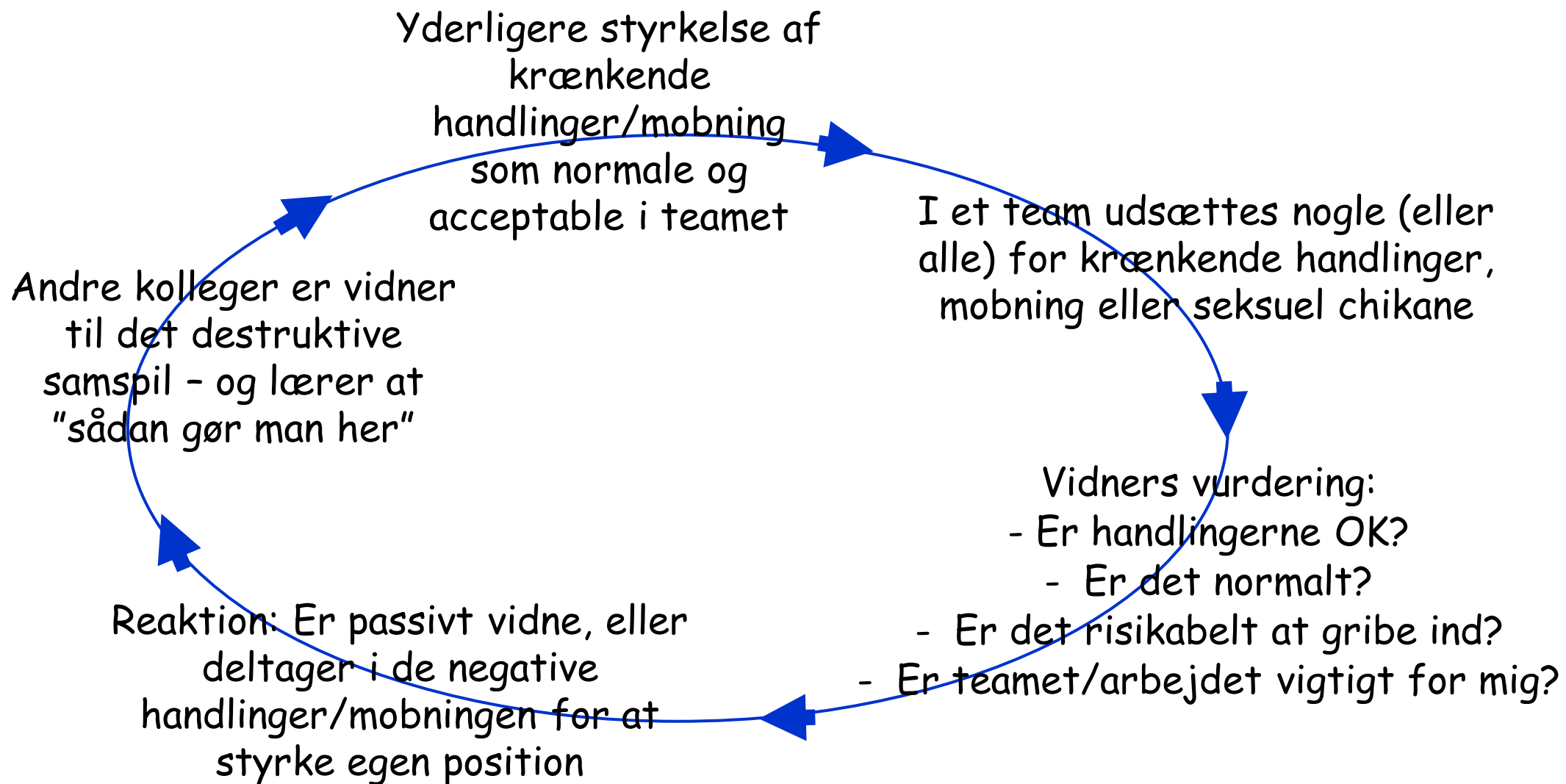
2. Dynamik: Når brud på regler/normer fører til krænkende handlinger eller mobning



2. Dynamik: Den krænkende gruppekultur

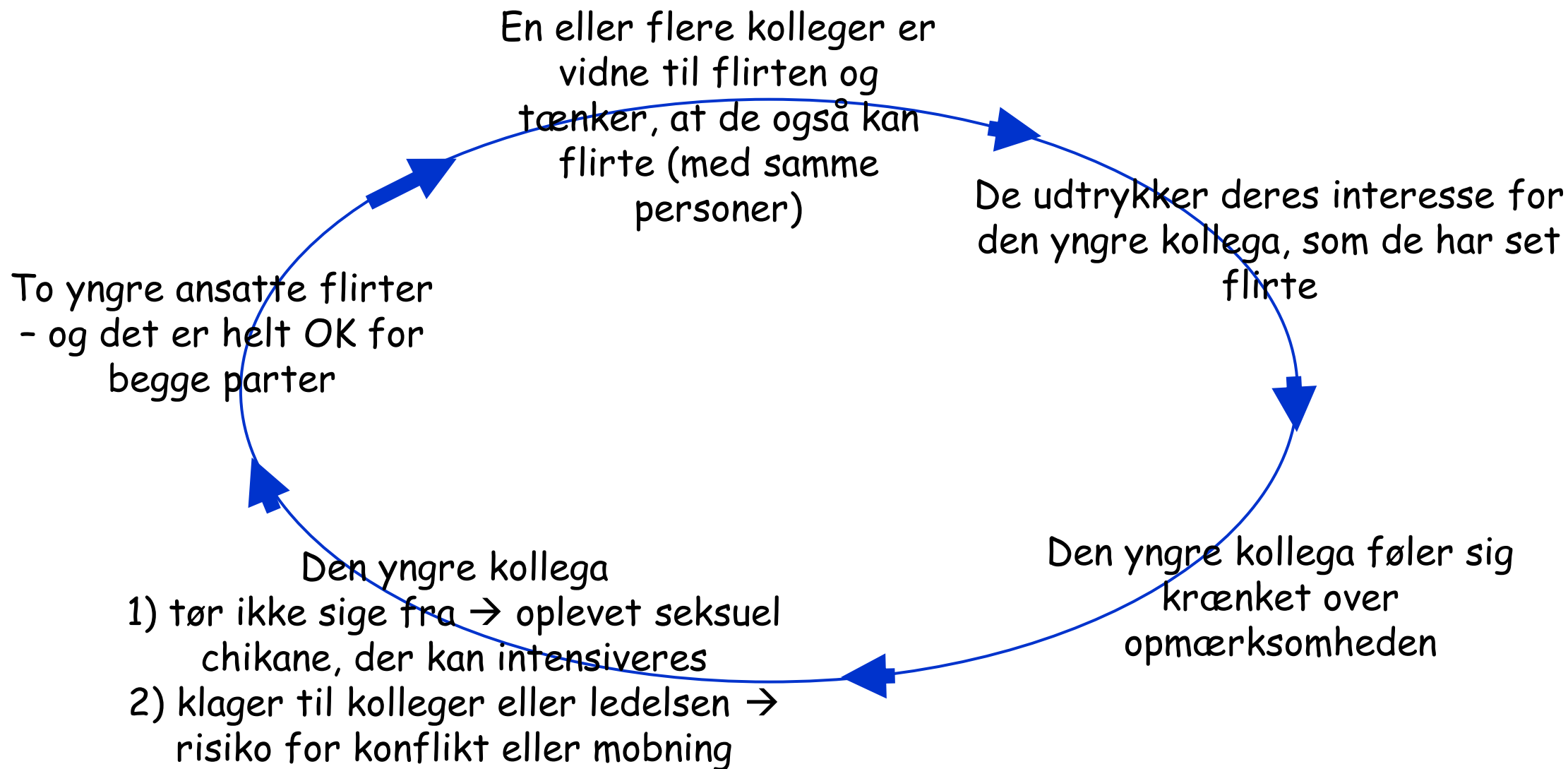


2. Dynamik: Det krænkende gruppekultur



3. Dynamik: Når samspel misforstås

3. Dynamik: Når samspil misforstås





Forebyggelse af krænkende handling



Forebyggelse – udvalgte indsatsområder

- Servicetjek på jeres politik for krænkende handlinger
 - Har I *ikke* en politik – udarbejd én!
- Fokus på risikosituationer: Forebyg og håndtér
- Fokus på omgangstone og konflikthåndtering
- Fokus på lederrekruttering (og uddannelse)
- Fokus på introduktion og inklusion af nye medarbejdere
- Fokus på vidnernes rolle



Grib ind – forebyg mobning

Arbejds miljø i industrien



BFA Industri redskab: ”Grib ind – forebyg mobning”

- Formål: Forebyggelse af mobning og krænkende handlinger
- Fokus:
 - Konflikter og uskrevne regler
 - Kollegernes rolle
- Videndel om mobning og vidners adfærd
- Materialer, inklusiv film, findes gratis på nettet
- Udførlig instruktioner til mødeledere
- Baseret på redskabet ”Grib ind – godt kollegaskab uden mobning” men tilpasset industrien

Redskabet introducerer 6 vidnetyper



Kuglestøberen



Mægleren



Assistenten



Den passive



Sympatisøren



Forsvareren

Kuglestøberen er vidnet, der puster til ilden

- Skaber situationen, igangsætter, og/eller udfører de første negative handlinger i det skjulte



Assistenten er
vidnet, der
samarbejder med
den, der udøver de
negative handlinger

- Deltager aktivt f.eks. ved at grine med
- Støtter og hjælper den, der mobber eller chikanerer direkte – eller ved tydeligt at billige dennes handlinger



Den passive er vidnet, der undlader at handle

- Går væk fra situationen
- Bliver - men gør ikke noget for at stoppe de negative handlinger



Mægleren er
vidnet, der griber
ind og hjælper med
at finde en løsning

- Prøver aktivt at stoppe de negative handlinger i situationen *eller*
- Handler bagefter f.eks. ved at snakke med parterne sammen eller hver for sig *eller*
- Kontakter andre relevante personer



Sympatisøren er
vidnet, der
sympatiserer med
den, der udsættes for
negative handlinger

- Har sympati for den, der mobbes eller krænkes, men reagerer ikke i situationen
- Tilbyder trøst og støtte i enerum



Forsvareren er
vidnet, der aktivt
forsvarer den,
der udsættes for
negative
handling

- Tager parti for den der udsættes
- Forsvarer personen aktivt og offentligt





Grib ind – del 1 (ca. 60-75 min)

Fokus på vidnernes rolle, og hvordan konflikter og mobning kan opstå

- Velkomst, baggrund for møde
- Kort snak om spilleregler
- Intro til de 6 vidnetyper
- Kort film om konflikter + snak om filmen i grupper ud fra spørgsmål+ opsamling
- Kort film om mobning + snak om filmen ud fra spørgsmål + opsamling
- Evt. evaluering



Grib ind – del 2 (ca. 60 min)

Fokus på uskrevne regler, mobning og konflikter
Dialog om hvordan man bedre kan håndtere de situationer på egen arbejdsplads

- Velkomst, baggrund for mødet
- Snak om spilleregler
- Kort film om mobning + snak i grupper ud fra spørgsmål:
 - *Hvilke uskrevne regler bryder Søren?*
 - *Hvordan kunne situationen have været håndteret bedre?*
 - *Hvad gør vi hos os, hvis vi er uenige om noget eller nogen holdes udenfor*
 - *Hvad kan vi gøre bedre?*
- Evt. evaluering

.....

Smagsprøve på redskabet ”Grib ind – forebyg mobning” – Del 1

<https://www.youtube.com/watch?v=5aqanlh3KMM>



Snak to og to om filmen
Arbejdsmysten (ca. 4-5 min.)

Hvilke vidnetyper kan I
genkende fra filmen?



Forebyg og håndtér krænkende handlinger

Arbejdsmiljø i industrien



bfa-i.dk



Andet dialogredskab fra BFA Industri: "Forebyg og håndtér krænkende handlinger"

Del 1: Udarbejdelse og implementering af en politik for krænkende handlinger

- Generelle anbefalinger til hvad en politik skal indeholde inkl. procedurer for håndtering af sager ex:
 - Hvem skal man henvende sig til?
 - Procedurer for håndtering af klager (4 trin)
 - Konsekvenser hvis handlinger fortsætter
 - Tilbud om støtte og rehabilitering til parter i sager
 - Procedurer hvis forsøg på løsning af en sag mislykkes
- Drejebog med detaljeret procesbeskrivelse for, hvordan I kan udarbejde en politik.



Ex. procesplan for udarbejdelse af politik (se redskab s. 19-26 for detaljer)

1. Møde i jeres arbejdsgruppe (f.eks. SU/AMO) mhp. planlægning af processen og udarbejdelse af input til politik (*2-4 timer*)
2. Flere møder i arbejdsgruppen, hvor I udarbejder første udkast til politik
3. Forberedelse af dialogmøder med medarbejderne
4. Dialogmøde/møder med medarbejdere: Kvalificering af første udkast af politik (*2-3 timer*)
5. Møde i arbejdsgruppen – færdiggørelse af politik (*1-2 timer*)
 - a. Endelig vedtagelse af politikken
 - b. Plan for implementering af politikken

Del 2: Forebyggelse og håndtering af risikosituationer for krænkende handlinger

- Drejebog for afholdelse af dialogmøder (45-60 min.)
- Fem cases om risikosituationer for krænkende handlinger
 - Case nr. 1: Forandringer på arbejdspladsen
 - Case nr. 2: Uklare roller og forventninger
 - Case nr. 3: Humor
 - Case nr. 4: Uskrevne regler
 - Case nr. 5: Konflikter
- Anvendes på møder i SU/AMO, afdelings- eller teammøder
- Gode råd til planlægning af arbejdet med redskabet
- Viden om krænkende handlinger, mobning, seksuel chikane

Forebyg og håndtér krænkende handlinger

Arbejds miljø i industrien





Case 4: Uskrevne regler (*NB. let ændret*)

Søren arbejder på et lager. Han oplever tit, at sikkerhedskravene ikke overholdes. Der bliver kørt for hurtigt med gaffeltrucks. Nogle gange bliver der kørt ræs. Varerne bliver også behandlet hårdhændet. Det går Søren på. Han er også træt af forholdene i pauserummet. Der er altid madrester på bord og gulv. Opvasken står i flere dage. Og det flyder med arbejdstøj og aviser.

Søren begynder at rydde op i pauserummet, mens de andre spiser frokost. Det er ikke populært, men ingen siger noget. Da han i går morges åbnede sit skab, havde nogen fyldt det med beskidt service. Dagen efter kører en kollega sin gaffeltruck tæt forbi ham. Søren råber "*Pas på, din idiot*"! Kollegaen stopper trucken, siger undskyld med et grin, og ræser videre i fuld fart.

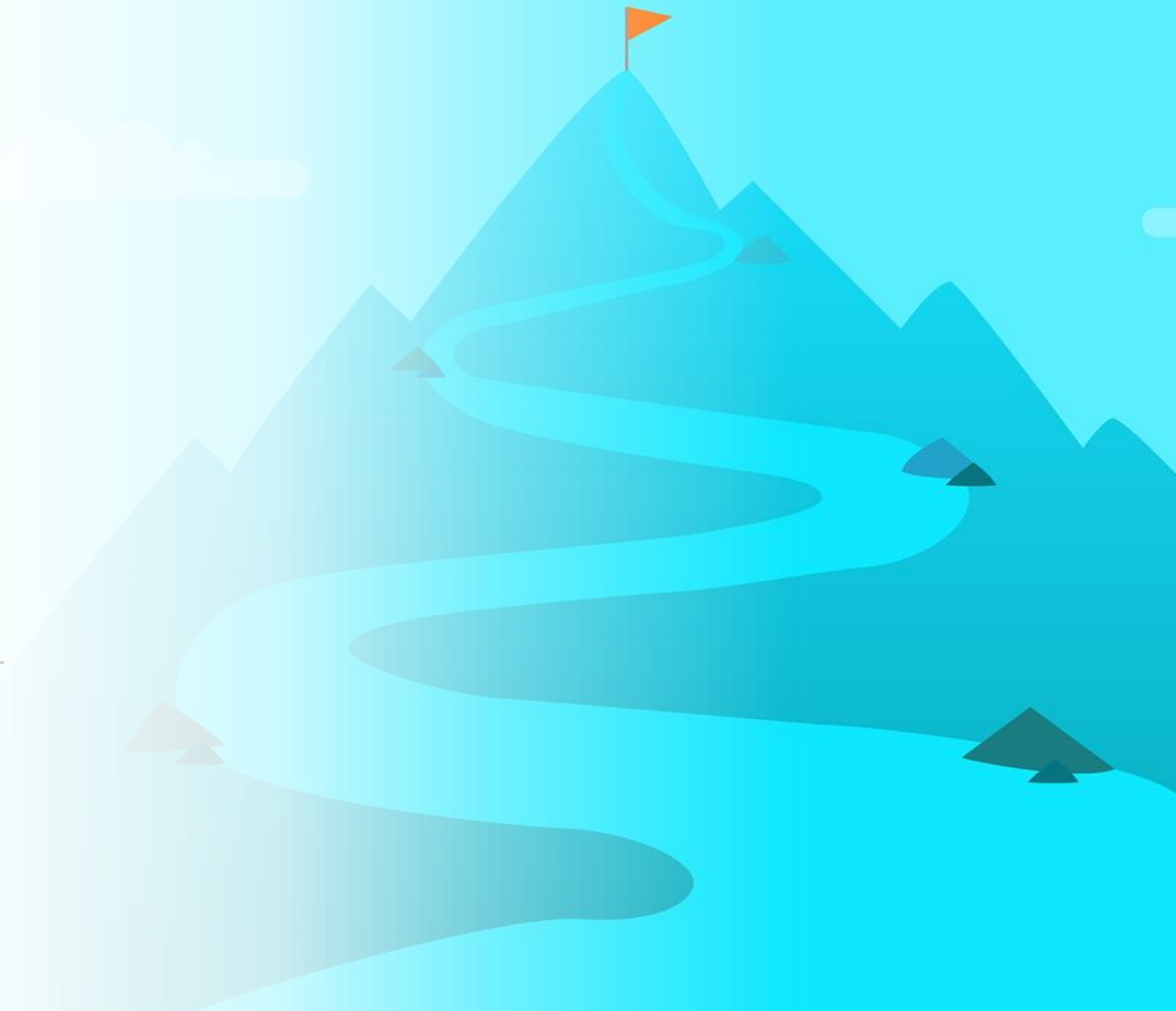
- Hvad er problemet her?
- Hvem kunne have gjort noget anderledes?
- Hvad kan der gøres for at løse problemerne?
- Kan vi lære noget af casen hos os?
- Kan vi gøre noget anderledes?
- Hvad skal vi være opmærksomme på?

Drejebog for dialogmøde om risikosituationer (ca. 60 min.)

- Opstart, velkomst, baggrund, formål, fokus og opfølgning (*i alt ca. 5-10 min.*)
- Læsning/oplæsning af den valgt case (*3-5 min.*)
 - Deltagerne sidder i grupper på 3, hver med udprint af den valgte case
 - Mødelederen læser casen samt spørgsmål op. Deltagere kan evt. selv læse casen.
- Drøftelse af casen (*ca. 20 min.*)
 - Grupperne drøfter casen og de medfølgende spørgsmål
- Opsamling (*ca. 20-25 min.*)
 - Tovholder styrer en dialog i plenum ud fra spørgsmålene under hver case.
 - Referent skriver pointer fra dialogen ned.
- Afrunding af mødet, hvad sker der nu, tak for i dag (*2-5 min*)



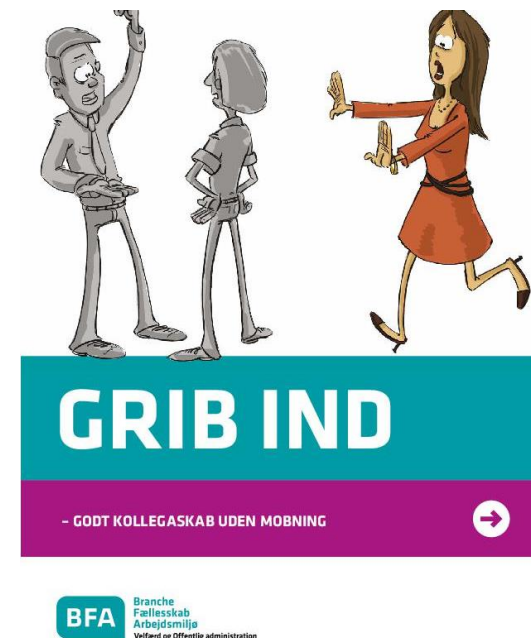
Tak for i dag!



Følgende ekstra slides indgik ikke i
oplægget 😊

Forebyggelse: 5 gode dialogværktøjer

- BFA Kontor E-værktøj om konflikthåndtering
<http://konflikthaandtering.bar-kontor.dk/forside>
- Hvis konflikten trapper op
[https://www.arbejdsmiljoweb.dk/ledelse-og-organisering/hvis konflikten trapper op](https://www.arbejdsmiljoweb.dk/ledelse-og-organisering/hvis_konflikten_trapper_op)
- BFA service – diskussionsoplæg til dialog om mobning
<https://bfa-service.dk/info/soeg?q=mobning>
- Grib ind - godt kollegaskab uden mobning
<https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/mobning/grib-ind-godt-kollegaskab-uden-mobning>
- Snerperi eller sexchikane <https://bfa-service.dk/sexchikane>
- Stop krænkende handlinger af seksuel karakter BFA Velfærd og Offentlig Administration
https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/0jmpzky3/bfa-kraenkendehandlingerafsexuelkarakter_web.pdf





Hvis konflikten trapper op

Værktøjer til at håndtere konflikter og forebygge konfliktmobning.
Til ledere med personaleansvar.



BFA Velfærd og offentlig administration Redskaber til ledere: Konflikt håndtering

- Lederes håndtering af konflikter
- Typer af konflikter
- Konfliktens proces
- Konfliktstil
- Case: Jens og Anna
- 6 værktøjer: Forebyggelse og håndtering af konflikter og konfliktmobning

BFA service – redskab til dialog om mobning

- Film: “Ikke fordi det rager mig” – <https://www.youtube.com/watch?v=w5u2-YKBPpk>
- Diskussionsoplæg med 6 slides der kan inspirere til dialog





Redskab fra BFA Transport,
Service-Turisme, Jord til Bord

”Snerperi eller sexchikane”

- 4 gode, korte film og spørgsmål til dialog om seksuel chikane
- Faktaark om gode råd om forebyggelse af seksuel chikane



<https://bfa-service.dk/sexchikane>



Psykologisk tryghed

- Psykologisk tryghed – den delte fælles opfattelse i et team af, at det er sikkert at tage interpersonelle risici (Edmonson, 1999)
- Ex. ingen negative konsekvenser ved at tale om bekymringer, problemer, fejl, negativ adfærd eller andre svære ting



Psykologisk tryghed - øges bl.a. ved...

- At ledere og medarbejderrepræsentanter aktivt inviterer til dialog om bekymringer, problemer, uenighed eller svære emner
 - Og reagerer positivt når det sker!
- At ledere og medarbejderrepræsentanter inviterer til dialog om fejl og bruger sig selv som eksempel
- At ledere og medarbejderrepræsentanter inviterer til, at man giver dem kritisk feedback – og reagerer konstruktivt på en sådan
- At ledere og medarbejderrepræsentanter griber aktivt og tydeligt ind overfor krænkende handlinger