

# Gode råd om psykisk arbejdsmiljø

# Indhold

<b>Afgrænsning af psykosociale forhold, der er omfattet af arbejdsmiljølovens bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø .....</b>	<b>3</b>
<b>Arbejdsgiverens roller og ansvar .....</b>	<b>4</b>
<b>Opgavefordeling imellem virksomhedens forskellige udvalg .....</b>	<b>5</b>
<b>Arbejdsmiljølovgivningen .....</b>	<b>6</b>
<b>Bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø .....</b>	<b>7</b>
<b>Afdækning af psykisk arbejdsmiljø i arbejdspladsvurderingen .....</b>	<b>15</b>
<b>Arbejdstilsynets tilsyn med psykisk arbejdsmiljø .....</b>	<b>16</b>
<b>Mere information .....</b>	<b>16</b>

# 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, der reguleres i arbejdsmiljøloven og andre lovgivninger til forhold, der er omfattet af ledelsesretten. Denne pjece har fokus på psykisk arbejdsmiljø, der er reguleret i arbejdsmiljølovgivningen.**

Pjecen gennemgår reglerne for psykisk arbejdsmiljø i arbejdsmiljølovgivningen og bidrager med gode råd, om hvilke metoder der kan anvendes til at afdække psykisk arbejdsmiljø og information om Arbejdstilsynets tilsyn med området.

## **Afgrænsning af psykosociale forhold, der er omfattet af arbejdsmiljølovens bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø**

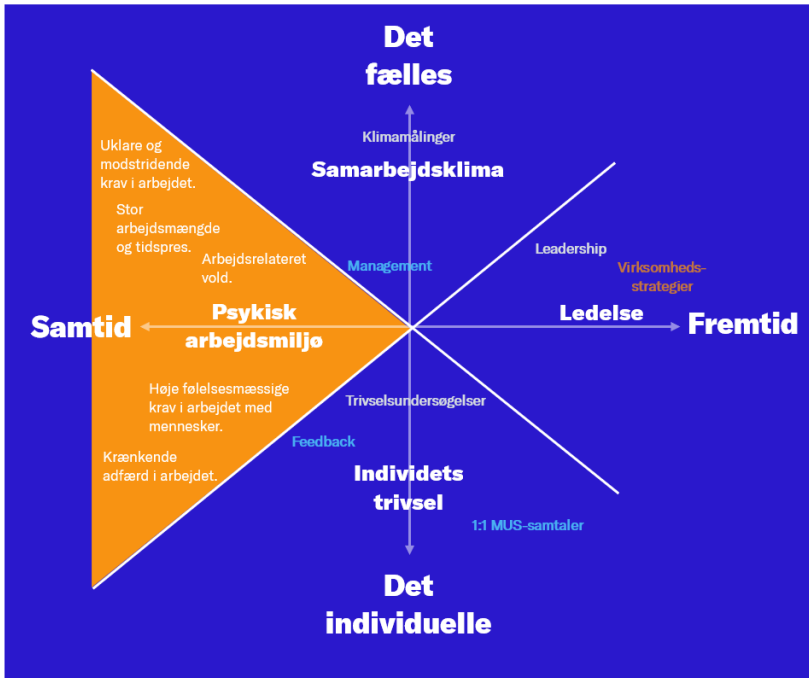
Ofte omtales psykosociale forhold, som psykiske arbejdsmiljø, kultur, trivsel og samarbejds-klima. Dele af disse forhold er reguleret af arbejdsmiljøloven, men også af anden lovgivning og aftaler regulerer området. Et eksempel er, sexchikane, der er omfattet af ligebehandlings-loven.

Det psykiske arbejdsmiljø, der reguleres af arbejdsmiljøloven, udgør en del af arbejdsplad-sens psykosociale forhold, som også omfatter ledelse, og personaleforhold som for eksem-pel arbejdspladsens samarbejds-klima og den individuelle trivsel.

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

Figuren viser også, at en del af ledelsens managementopgave vil være reguleret af arbejds-miljøloven, særligt forhold der 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 motive-rer mod fælles mål eller vision. Psykisk arbejdsmiljø omfatter heller ikke den enkeltes indivi-duelle trivsel på arbejdspladsen eller samarbejds-klimaet.

**Figur 1:** Psykosociale forhold på arbejdsstedet.



## Arbejdsgiverens roller og ansvar

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

## **Psykisk arbejdsmiljø omfatter påvirkninger i arbejdet der opstår i forbindelse med blandt andet:**

- Den måde, som arbejdet er planlagt og tilrettelagt på.
- De organisatoriske forhold af 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 1406 af 26. september 2020 (§ 7).*

Det er arbejdsgiveren, som er overordnet ansvarlig for at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt samt, 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 og forhold udenfor virksomheden, er **ikke** omfattet af arbejdsmiljølovgivningen. Det kan være forhold om for eksempel advancements- og uddannelsesforhold, usikkerhed i jobbet, der for eksempel kan opstå ved nedskæringer. Heller ikke uoverensstemmelser og konflikter mellem ansatte, ledelse og kolleger begrundet i 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, der har etableret en arbejdsmiljøorganisation (AMO), 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 der ikke har en arbejdsmiljøorganisation, drøftes det psykiske arbejdsmiljø i et samarbejde mellem arbejdsgiveren, arbejdsledere og øvrige ansatte.

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

Psykosociale forhold, der ikke er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, kan drøftes i for eksempel samarbejds- eller trivselsudvalg, der i forvejen drøfter spørgsmål, som vedrører personaleforhold. 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 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 der 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:**

- Den ansatte får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring samt instruktion i at udføre arbejdet sikkert og sundt.
- Der føres effektivt tilsyn med at oplæring og instruktion følges.
- Oplæring og instruktionen forebygger udfordringer i det psykiske arbejdsmiljø.

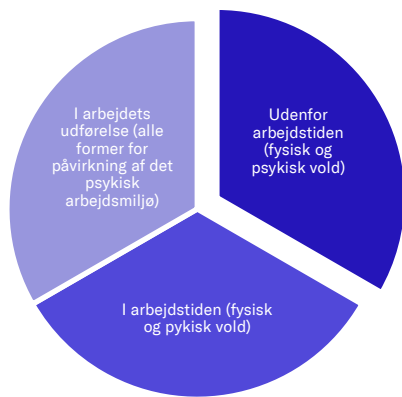
Arbejdsgiveren skal tilpasse oplæring og instruktion til udviklingen i arbejdet herunder forekomsten af nye risici i det psykiske arbejdsmiljø, og om nødvendigt gentage eller revidere oplæringen og instruktionen.

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, der 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 uden for arbejdstiden omfattet.



Det er arbejdsgiverens ansvar at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø, men 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, der 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 vil arbejdsgiveren også skulle vurdere, om der er andre påvirkninger i arbejdsmiljøet, der øger risikoen for sikkerhed og sundhed, herunder om der er kombinationer i påvirkninger i arbejdsmiljøet, der forøger risikoen for negative påvirkninger.

### 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: Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 1406 af 26. september 2020.*

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

For påvirkninger der skyldes arbejdsrelateret vold, lægges der vægt på **en risikovurdering, baseret på sandsynligheden** for, at der opstår en episode, karakteren af den vold der 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 der skal udføres, og den tid der 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 tidspreset vil være i strid med reglerne.

Arbejdsgiveren skal være opmærksom på, om arbejdspress, travlhed og tidspres udvikler sig til påvirkninger, der har karakter af stor arbejdsmængde og tidspres. Det kan ske, hvis der for eksempel over en længere periode er store og samtidige opgaver, der skal nås inden for korte tidsfrister, og/eller at der er et højt arbejdstempo, som resulterer i, at sikkerheden forringes eller at 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 arbejdspress, travlhed og tidspres fortsætter og bliver belastende på en måde, så det påvirker sikkerheden i udførelsen af arbejdet, og/eller den ansattes sundhed. I det løbende tilsyn skal der følges op på arbejdsmængde og tidspres og det skal forebygges, at arbejdet 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, der har mange samtidig opgaver deadlines, lange arbejdsdag, og begrænset eller ingen tid restitution over en længere periode. Medarbejderen ender med at få en belastningsreaktion.
- En gruppe ansatte, har i en lang periode så travlt, at de ikke udfører arbejdet som de er oplært og instrueret i. På et tidspunkt sker der en ulykke, fordi de ansatte ikke, fordi de ansatte ikke har fulgt sikkerhedsprocedureren.

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, der er i arbejdet, herunder tydeliggøre de ansattes råde- og handlingsrum.

Ansatte skal meddele arbejdsgiveren, eller nærmeste leder, hvis de opfatter at kravene er uklare eller modstridende ud over, hvad de er instrueret i, og arbejdsgiveren skal gennem sparring og feedback sikre afklaring og forventningsafstemning.

### **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 opgaveløsning, hvilket fører til uenighed og konflikt mellem de ansatte indbyrdes i udførelsen af arbejdet og skaber samtidig konflikter med kunder.
- Ansatte, i en virksomhed, som er organiseret, som en matrixorganisation, hvor den ansatte har flere opgavestillere oplever, at lederne stiller modstridende krav til opgaveløsningen, der gensidigt udelukker hinanden. Dette kan føre til konflikter, samarbejdsproblemer mellem de ansatte.

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**

Der kan være høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, hvor ansatte på for eksempel institutioner arbejder med mennesker. Det er for eksempel særlige grupper af borgere, patienter, eller pårørende til borgere, som stiller høje krav til, at ansatte sætter sig ind i, og rummer eller håndterer borgernes tænkning, følelser eller adfærd, håndterer, skjuler egne tanker, følelser, tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker de arbejder med.

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

Arbejdsgiveren har pligt til at planlægge og tilrettelægge arbejdet, samt oplære og instruere de ansatte, så de har nødvendig viden, metoder, og opbygger erfaring i, hvordan arbejdet med borgerne kan udføres. Således at de ansatte kan håndtere egne tanker og følelser og/eller tilpasse deres kommunikation og handlinger i deres arbejdsfunktioner. 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 i forbindelse med udadreagerende borger ude af stand til at håndtere sin egen vrede og kommer i konflikt med borgeren, hvorfor der opstår en situation, hvor der er risiko for borgeren, bliver udadreagerende og voldelig.
- Ansatte, der arbejder med meget svage borgere, der ikke har et sprog, kan ikke rumme egne tanker og følelser om de borgere 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, til at de ansatte ikke handler som sikkerhedsprocedurerne beskriver eller, at der udvikler sig en kynisk eller overinvolverende tilgang til de borgere de ansatte arbejder med. Manglende forebyggelse kan også øge risikoen for, at der opstår fysisk og psykisk 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, der 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, der ikke er omfattet af arbejdsmiljøloven

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

*Kilde: Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø 1506 af 26. september 2020 (§ 23 stk. 2).*

Ansatte har pligt til at meddele, hvis de oplever krænkende handlinger i arbejdets udførelse til arbejdsgiveren, AMO 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 ligestillingsloven og betegnes 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 og 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 som politikker om håndtering og forebyggelse af mobning, eller seksuel chikane eller andre reglementariske forskrifter, som de ansatte er instrueret i.

## 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 (inklusive 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 uden for 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, der 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, herunder hvor der kan være 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 voldssomme personer. Det kan for eksempel være arbejde i bo- eller dagtilbud, men også på værtshuse, diskoteker, hoteller eller hos ejendomsfunktionærer i boligforeninger.
- Ansatte for eksempel kommer i kontakt kunder, borgere eller pårørende, der er utilfredse med den ydelse eller vare og som bliver verbalt udadreagerende enten i telefonen, på mails eller sociale medier. Det kan for eksempel være i kundeservicefunktioner eller callcentre.

Risikovurderingen i de enkelte brancher kan være meget forskellig. I nogle brancher har arbejdsgiveren og ansatte kendskab til de borgere de arbejder med. I andre brancher kender man enten slet ikke kunderne eller kun et fåtal. Det vil derfor være brancheafhængigt, hvilken risikovurdering, der skal foretages. Man kan på Branchefællesskaberne for Arbejds miljø (BFA) hjemmesider 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, børn eller forældre](#).

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

I mange brancher for eksempel inden for handel, hotel, restauration er kunderne ofte ukendte, hvorfor det eventuel kan være relevant at supplere risikovurderingen med viden om forekomsten af røveri eller chikane i nærområdet.

I brancher, hvor den primære kundekontakt sker på telefon eller på mail som i callcentre eller kundeservice, kan risikovurderingen baseres på konkrete erfaringer om kundekontakten i virksomheden.

Når der sker væsentlige ændringer i for eksempel virksomhedens produkter, ydelser eller andet, der 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 været 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 og at der er etableret konkrete forebyggende foranstaltninger. I tilfælde, hvor der er en særlig risiko for arbejdsrelateret vold, skal det ved indretningen sikres, at ansatte kan komme i sikkerhed ved volds-episoder eller tilløb hertil.
- At de ansatte har fået en passende oplæring og instruktion, så de er forberedte 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 online-medie. Den ansatte ved ikke, hvordan hun 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, der bliver kontaktet af en kunde i sin fritid, der 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 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 der omfatter det psykiske arbejdsmiljø, kun omhandler forhold i arbejdsmiljølovgivningen.

Det er op til arbejdsgiveren at tilrettelægger APV-processen inden for 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.

Ansatte har meddelelsespligt for så vidt angår spørgsmål inden for rammerne 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 kendt, hvem der har hvilke udfordringer, er en forudsæt-

ning for at gennemføre risikovurderingen effektivt, og letter arbejdet med at opstille relevante handlingsplaner og finde løsninger der virker, og efterfølgende give mulighed for opfølgning på om løsningerne virker.

Øvrige problemstillinger inden for det psykosociale område, der 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 udgav i 2023 vejledninger om uklare krav og modstridende krav i arbejdet, samt høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.

Arbejdstilsynet har mulighed for at undersøge, om krænkende handlinger i arbejdet hidrører fra ansattes krænkende handlinger i arbejdets udførelse. Bemærk, at Arbejdstilsynet ikke kan føre tilsyn med krænkende handlinger herunder mobning og seksuel chikane i virksomheder omfattet af HAST-aftalen (Udvalg for samarbejde og trivsel). Alle handelsvirksomheder med butiksoverenskomst via Dansk Erhverv er omfattet af HAST-aftalen.

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](http://www.danskerhverv.dk)



## **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.