

# Vejledning i håndtering af krænkende handlinger fordelt på aktør

Her kan du læse, hvad du kan gøre, hvis du er *udsat*, *beskyldt* for eller er *vidne* til krænkende handlinger på arbejdspladsen. Du kan ligeledes finde vejledning, hvis du som *leder*, *tillidsrepræsentant* (TR) eller *arbejds miljørepræsentant* (AMR) bliver bekendt med sager om krænkende handlinger.

Erhvervsministeriet har retningslinjer mod krænkende handlinger, som alle ansatte forventes at efterleve. Vi accepterer ikke krænkende handlinger i Erhvervsministeriets koncern, og det forventes, at alle bidrager til at forebygge og forhindre, at krænkende handlinger finder sted. Det gælder alle samarbejdsrelationer, interne såvel som eksterne.

Vi ser med stor alvor på henvendelser om krænkende handlinger, og alle bør reagere på krænkende hændelser. Alle ansatte skal trygt kunne henvende sig til ledelsen om krænkende hændelser, og sager af denne karakter vil blive håndteret hurtigt, konsekvent og konstruktivt.

Ledelsen er forpligtet til at handle i hvert enkelt tilfælde. Hvad håndteringen består af, afhænger af en konkret vurdering af den enkelte situation og kan spænde bredt - lige fra en generel ledelsesmæssig udmelding om ønsket adfærd på arbejdspladsen til en upartisk afdækning af hændelsesforløbet med de involverede parter. Der lægges vægt på at tage hånd om eventuelle problemer så tidligt som muligt. Hvis det vurderes, at der er tale om grove krænkelse, kan det medføre personaleretlige konsekvenser.

Vi er opmærksomme på, at alle parter i en sag om krænkende handlinger har krav på at blive hørt og blive behandlet ordentligt og med respekt. Derfor vil der i håndteringen af sager være fokus på diskretion og omtanke.

## Hvad er krænkelse?

Krænkelser er handlinger, som den udsatte medarbejder eller leder opfatter som ubehagelige, ydmygende, fjendtlige, truende eller på anden måde nedværdigende. Det kan både være aktive handlinger og at undlade at handle. Det er den enkeltes oplevelse, der afgør, om en handling er krænkende – ikke om den var ment sådan. Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback og lignende er ikke i sig selv krænkende handlinger.

Krænkelser kan komme til udtryk på mange måder og være både verbale, skriftlige eller fysiske. Det kan fx være at:

- Bagtale, ydmyge, latterliggøre eller mistænkeliggøre.
- Diskriminere pga. fx alder, køn, kønsidentitet, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning. Læs mere i Erhvervsministeriets politik for ligestilling og diversitet.
- Udelukke fra det sociale og faglige fællesskab.
- Sparke, slå, skubbe, spytte eller kaste med genstande.

Seksuel chikane eller sexchikane er alle krænkelse, som har en seksuel karakter. Det omfatter:

- Kønskrænkende adfærd, fx at blive behandlet nedsættende på baggrund af køn eller seksualitet.
  - Uønsket seksuel opmærksomhed, fx at få uønskede seksuelle kommentarer om ens krop, tøj eller livsstil, at få vist pornografisk materiale eller at mærke uønsket berøring, såsom klap, kys eller omfavelse.
- Seksuel tvang, fx at blive afkrævet seksuelle tjenester til gengæld for en forfremmelse.

Find yderligere information om krænkende handlinger på Arbejdstilsynets [hjemmeside](#).

	Handlemuligheder	Godt at vide
<b>Udsat for krænkende handlinger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tal hændelsen igennem med andre fx familie, venner eller kolleger.</li> <li>• Dokumentér hændelsen: Notér, hvad du har oplevet, tage screenshots eller gem beskeden.</li> <li>• Sig fra i situationen eller fortæl om din oplevelse til den, du føler dig krænkede af.</li> <li>• Kontakt din TR eller AMR for råd og vejledning. Din TR har tavshedspligt.</li> <li>• Kontakt din nærmeste leder – alternativt din ledes leder – eller din lokale HR-partner.</li> <li>• Det henstilles, at alle involverede parter udviser omtanke i forhold til at omtale sagen.</li> </ul>	<p>Du har altid mulighed for at have en bisidder med til samtaler om hændelsen.</p> <p>Når du kontakter ledelsen eller HR, vil der foretages en indledende og afklarende dialog med dig med afsæt i, hvordan du har oplevet hændelsen. På baggrund af en konkret ledelsesmæssig vurdering og i samråd med dig vil der blive lagt en plan for den videre proces.</p> <p>Hvis der er tale om en grov krænkelse, som vurderes til at kunne have en helbredsmæssig risiko, er AMR, ledelsen og HR forpligtet til at handle på deres viden, og her kan din anonymitet ikke med garanti garanteres.</p> <p>Personen, der bliver beskyldt for krænkende adfærd, har ret til at blive gjort bekendt med, at der behandles en henvendelse om vedkommende, herunder hvem der har indgivet henvendelsen. Derudover har den beskyldte person ret til at udtale sig om sagen og vil derfor blive inddraget i håndteringen af sagen.</p> <p>Personen, som beskyldes, har ret til aktindsigt i egne forhold. Det betyder, at vedkommende har ret til at se det, der ligger til grund for henvendelsen.</p> <p>Ledelsen og HR vil behandle din sag fortroligt, dvs. at den ikke vil blive drøftet med uvedkommende personer.</p> <p><b>For yderligere hjælp og vejledning:</b></p> <p>Du kan døgnet rundt kontakte Falck Healthcare på tlf. 70 10 20 12. Her kan du tale med professionelle psykologer om din situation og få hjælp og vejledning. Læs mere om tilbuddet på dit lokale intranet.</p> <p>Finanstilsynet har en anden psykologordning, som du kan finde oplysninger om på det lokale intranet.</p> <p>Du kan også anonymt kontakte <a href="#">Arbejdstilsynets hotline</a> om krænkende handlinger på tlf. 70 12 12 88. Hotlinen har åbent mandag til torsdag kl. 8 - 15 og fredag kl. 8 – 14.</p> <p>Find yderligere råd og vejledning på Arbejdstilsynets <a href="#">hjemmeside</a>.</p>
<b>Beskyldt for krænkende handlinger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tag beskyldningen alvorligt, også selvom du mener, at beskyldningen er uberettiget. Alle sager vil blive taget alvorligt, uagtet om krænkelsen var intentionel eller ej.</li> </ul>	<p>Ledelsen, HR og evt. tredjepart er forpligtet til at foretage en upartisk afdækning af hændelsesforløbet – herunder at afdække din oplevelse af hændelsen.</p> <p>Sager vedr. krænkende handlinger vil blive behandlet fortroligt, dvs. at de ikke vil blive drøftet med uvedkommende personer.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lyt og forsøg at sætte dig i den krænkedes sted. Vær åben over for, at grænsen for, hvad der opleves som krænkende adfærd, er individuel.</li> <li>• Tag kontakt til din TR for råd og vejledning samt information om dine rettigheder.</li> <li>• Tag kontakt til din lokale HR-partner eller personaleleder.</li> <li>• Anmod evt. om et møde med den krænkede og en tredjepart fx din TR, AMR, HR-partner og /eller din personaleleder, hvor I kan blive klogere på hinandens oplevelse af situationen og undgå at lignende hændelser kan opstå.</li> <li>• Det henstilles, at alle involverede parter udviser omtanke i forhold til at omtale sagen.</li> </ul>	<p>Sagen undersøges ved samtale med alle sagens parter, sammen eller hver for sig. Såfremt det vurderes, at der har været tale om en alvorlig krænkende handling, kan det have ansættelsesretlige konsekvenser.</p> <p>Du har altid mulighed for at have en bisidder med til samtaler om hændelsen.</p> <p>Du har ret til at vide, hvad der ligger til grund for en beskyldning om krænkende handlinger, og hvem der har rejst beskyldningen, hvis der er kendskab til det. Du har også mulighed for at søge om aktindsigt i din sag.</p> <p><b>For yderligere hjælp og vejledning:</b></p> <p>Du kan døgnet rundt kontakte Falck Healthcare på tlf. 70 10 20 12. Her kan du tale med professionelle psykologer om din situation og få hjælp og vejledning. Læs mere om tilbuddet på dit lokale intranet.</p> <p>Finanstilsynet har en anden psykologordning, som du kan finde oplysninger om på det lokale intranet.</p> <p>Du kan også anonymt kontakte <a href="#">Arbejdstilsynets hotline</a> om krænkende handlinger på tlf. 70 12 12 88. Hotlinen har åbent mandag til torsdag kl. 8 - 15 og fredag kl. 8 – 14.</p> <p>Find yderligere råd og vejledning på Arbejdstilsynets <a href="#">hjemmeside</a>.</p>
<p><b>Vidne til krænkende handlinger på arbejdspladsen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snak med den krænkede og spørg ind til, hvordan din kollega har oplevet situationen. Lyt til din kollegas oplevelse og følg efterfølgende op på, hvordan din kollega har det.</li> <li>• Hvis der er tale om en tydelig grov krænkelse, bør du – i det omfang du er tryk ved det – gribe ind.</li> <li>• Sig fra og markér, at der er tale om uacceptabel adfærd.</li> <li>• Inddrag relevante parter i samråd med den krænkede. Du kan kontakte din leder og/eller nærmeste personaleleder til den krænkede, din TR/AMR eller den lokale HR-partner.</li> </ul>	<p>Ved at du handler og siger fra i situationen, bidrager du til, at krænkende handlinger ikke legitimeres.</p> <p>Det kan være forskelligt, hvad den enkelte oplever som krænkende. Sager vurderes individuelt og der lægges vægt på en upartisk afdækning af hændelsesforløbet.</p> <p>Vær opmærksom på, at hvis der rejses en anklage om krænkende handlinger, skal den anklagede person blandt andet have besked om, at sagen behandles, samt hvem der har rejst beskyldningen.</p> <p><b>For yderligere hjælp og vejledning:</b></p> <p>Du kan selv benytte eller henvise andre til Falck Healthcare på tlf. 70 10 20 12. Her kan du tale med professionelle psykologer om din situation og få hjælp og vejledning. Læs mere om tilbuddet på dit lokale intranet.</p> <p>Finanstilsynet har en anden psykologordning, som du kan finde oplysninger om på det lokale intranet.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det henstilles, at alle involverede parter udviser omtanke i forhold til at omtale sagen.</li> </ul>	<p>Du kan også anonymt kontakte <a href="#">Arbejdstilsynets hotline</a> om krænkende handlinger på tlf. 70 12 12 88. Hotlinen har åbent mandag til torsdag kl. 8 - 15 og fredag kl. 8 – 14.</p> <p>Find yderligere råd og vejledning på Arbejdstilsynets <a href="#">hjemmeside</a>.</p>
<p><b>Tillids-/Arbejds miljø-repræsentant (TR/AMR)</b></p>	<p>Får du som TR eller AMR en henvendelse om krænkende handlinger, bør du:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tage henvendelsen alvorligt og tilbyde råd/vejledning.</li> <li>• Inddrage relevante ledere og den lokale HR-partner efter aftale med den krænkede, så der kan handles på problematikken.</li> <li>• Tilbyde at være bisidder ved samtaler med fx relevante ledere, HR-partneren i din styrelse/departementet og eventuelle møder mellem de involverede parter.</li> </ul>	<p>Du har som TR og AMR en særlig rolle som sparringspartner og støtteperson, hvis en ansat udsættes for, er vidne til eller beskyldes for krænkende handlinger.</p> <p>Husk, at TR har pligt til at bevare fortrolighed, hvis dette er ønsket. Som AMR bør du informere om, at du har handlepligt, hvis du får kendskab til hændelser, der kan have helbredsmæssige konsekvenser. I disse tilfælde kan anonymitet ej heller garanteres. Det samme er gældende for ledere og HR.</p> <p>Du kan undersøge sagen ved fx at tale oplevelse(r) og situation(er) igennem med den, der føler sig krænkede, er vidne til og/eller beskyldes for at have krænkede.</p> <p>Det kan være forskelligt, hvad den enkelte oplever som krænkende adfærd, og der er altid flere sider af en sag. Vær derfor opmærksom på at udvise diskretion og undgå forhastede konklusioner. Overvej om det er hensigtsmæssigt at bistå begge parter i en konflikt.</p> <p><b>For yderligere hjælp og vejledning:</b></p> <p>Du kan selv benytte eller henvise andre til Falck Healthcare på tlf. 70 10 20 12. Her kan du tale med professionelle psykologer om din situation og få hjælp og vejledning. Læs mere om tilbuddet på dit lokale intranet.</p> <p>Finanstilsynet har en anden psykologordning, som du kan finde oplysninger om på det lokale intranet.</p> <p>Du kan også anonymt kontakte <a href="#">Arbejdstilsynets hotline</a> om krænkende handlinger på tlf. 70 12 12 88. Hotlinen har åbent mandag til torsdag kl. 8 - 15 og fredag kl. 8 – 14.</p> <p>Find yderligere råd og vejledning på Arbejdstilsynets <a href="#">hjemmeside</a>.</p>
<p><b>Ledelse/HR</b></p>	<p>Bliver du bekendt med, at en ansat er udsat for, vidne til eller beskyldes for krænkende handlinger, bør du:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tag kontakt og rådfør dig med din lokale HR-partner. HR-partneren kan hjælpe dig og de</li> </ul>	<p>Har du en mistanke om, at en ansat har følt/føler sig udsat for krænkende handlinger, så er du forpligtet til at handle.</p> <p>Tag alle henvendelser om krænkende handlinger seriøst – både fra vidner, anklagede og udsatte. Lyt og spørg ind til det oplevede. Det er vigtigt, at du anerkender de følelser og oplevelser, der skitseres, så alle parter føler, at deres version af hændelsen bliver hørt og taget alvorligt.</p>

involverede parter videre i håndtering af situationen.

- Inviter til en samtale, hvor I kan tale oplevelsen/situationen igennem.
- Tilbyd at der kan tages en bisidder med til samtaler om krænkende handlinger.
- Gør opmærksom på at du ikke kan garantere anonymitet, hvis du bliver bekendt med en hændelse af en så grov karakter, at du er forpligtet til at handle.
- Tag ikke parti og undgå at drage forhastede konklusioner. Det er vigtigt, at der sker en upartisk afdækning af hændelsen.
- Er der et ønske om ikke at navngive den beskyldte/den krænkede, skal dette respekteres.
- Inviterer den/dem, der beskyldes for at udvise krænkende adfærd til en samtale. Tilbyd bisidder.
- Inviter begge parter til en samtale, hvor parterne kan tale oplevelsen igennem. Tilbyd begge parter en bisidder.
- Vær opmærksom på at udvise diskretion og omtanke og bed alle parter om at gøre det samme.
- Sager skal behandles fortroligt, dvs. at den ikke vil blive drøftet med uvedkommende personer.

Det er vigtigt tydeligt at markere, at krænkende handlinger er uacceptabel adfærd og skal ophøre med det samme.

Manglende indgriben er indirekte med til at legitimere situationen, og du har som leder handlepligt i forhold til de oplysninger, du har/får. Håndteringen kan spænde bredt fra en afklarende dialog med den, der føler sig krænket, til indsatser på teamniveau, hvor der arbejdes med kultur og trivsel, og til en upartisk afdækning af hændelsen blandt de involverede parter.

Du bør i samråd med den krænkede lægge en plan for den videre proces.

Din lokale HR-partner og Koncern HR kan bidrage med sparring og understøttelse i din håndtering.

Vær opmærksom på, at både den udsatte og den anklagede kan have brug for en særlig indsats og social støtte for at genetablere forholdet til de øvrige kolleger og ledelse. Begge parter kan føle sig uden for fællesskabet og være psykisk belastet.

Som leder har du sammen med den øvrige ledelse i din styrelse/departementet det organisatoriske ansvar for at sikre et godt, sikkert og sundt arbejdsmiljø. Det indebærer blandt andet, at du arbejder kontinuerligt med trivsel i dit kontor, sikrer grundig introduktion til nye medarbejdere, er tydelig i opgavefordeling og sørger for løbende at forventningsafstemme.

#### **For yderligere hjælp og vejledning:**

Du kan selv benytte eller henvise andre til Falck Healthcare, som kan kontaktes døgnet rundt på tlf. 70 10 20 12. Her kan du tale med professionelle psykologer om din situation og få hjælp og vejledning. Læs mere om tilbuddet på dit lokale intranet.

Finanstilsynet har en anden psykologordning, som du kan finde oplysninger om på det lokale intranet.

Du kan også anonymt kontakte [Arbejdstilsynets hotline](#) om krænkende handlinger på tlf. 70 12 12 88 for råd og vejledning. Hotlinen har åbent mandag til torsdag kl. 8 - 15 og fredag kl. 8 – 14. Find yderligere råd og vejledning på Arbejdstilsynets [hjemmeside](#).

Find værktøjer, metoder og inspiration om krænkende handlinger hos Branchefællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration:

- [Værktøj: Hvis konflikten trapper op](#)

- [Krænkende handlinger af seksuel karakter](#)