

Sådan håndterer du samtaler om krænkende adfærd

– som fx mobning eller seksuel chikane

Mobning er et fælles ansvar

Mobning skyldes arbejdspladsens kultur og har intet med personlighed at gøre. Mobning finder kun sted, hvis lederen og personalegruppen tillader det. Man kan derfor ikke være vidne til mobning. At forholde sig neutralt eller passivt er også at tillade mobning. Derfor har alle i personalegruppen og lederen et medansvar, hvis en eller flere oplever at blive mobbet.

Skab en tryk ramme for samtalen

Sørg for at finde et sted, hvor I kan tale sammen i fortrolighed uden at blive forstyrret. Luk døren og markér, at I ikke vil forstyrres. Sluk din telefon. Forbered vand, kaffe eller te og sørg for, at der er servietter. Vær opdateret på alle tilgængelige informationer vedrørende sagen inden mødet, så du kan give samtalepartneren din fulde opmærksomhed.

Fortæl, hvor længe mødet varer, og at I om nødvendigt kan tage flere samtaler. Understreg, at samtalen er fortrolig.

Tag udgangspunkt i oplevelsen

Det er den andens oplevelse af at være blevet krænkede, der skal danne udgangspunkt for samtalen – ikke hvad du måtte vurdere, tænke eller føle om situationen. Oplevelsen af at blive mobbet eller (seksuelt) chikaneret er ofte forbundet med stærke følelser, som fx utryghed, fortvivelse, vrede, frustration, skyld og skam. Respektér og anerkend den andens følelser og undlad at bagatellisere den andens oplevelse.

Vær ikke bange for pauser og følelser

Giv dig god tid til at lytte og undlad at afbryde. Vær ikke bange for (lange) pauser - din samtalepartner kan have behov for at sunde sig eller tænke efter, før han/hun fortsætter med at fortælle.

Du skal være forberedt på, at din samtalepartner kan opleve og udtrykke stærke følelser ved at tale om oplevelserne. Krænkende adfærd er et følsomt emne, som vi typisk ikke er vant til at tale om. Den krænkede kan fx være plaget af følelser af skyld og skam.

Start med opklarende spørgsmål

Start med at spørge til den andens oplevelse af situationen. Stil opklarende spørgsmål som fx:

- Hvornår skete det (første gang)?
- Hvor skete det?
- Hvad skete der?
- Hvem var/er involveret?
- Hvordan oplever du det?
- Hvad tænker du?
- Hvad gør det ved dig?

Følg op med udforskende spørgsmål

Når du mener at have fået forståelse for, hvad der er sket, og hvem der er involveret, kan I sammen forsøge at udforske, hvordan det hele hænger sammen. Det kan være relationer til personer og grupper, adfærd, forestillinger, følelser m.v. Stil udforskende spørgsmål som fx:

- Har du talt med andre end mig, om dine oplevelser?
- Kender du til kolleger, der har oplevet det samme som dig?
- Er der nogen særlige situationer, hvor det sker?
- Hvem eller hvad har du mest brug for lige nu?
- Hvad eller hvem tror du, der kan hjælpe dig?
- Hvem og hvad vil modarbejde, at din situation ændrer sig i positiv retning?
- Hvad tror du, at du får brug for senere?

Slut af med at afklare det videre forløb

Husk at afklare, hvilken del af samtalen, der er fortrolig og skal blive mellem jer, og hvilken del du gerne må dele med andre på arbejdspladsen. Spørg fx:

- Hvem tænker du, at det kunne være relevant at tale med om det, som vi har talt om i dag?
- Er det i orden med dig, at jeg taler med XX om det, som vi har talt om i dag?
- Er der nogen fra dit private netværk, som du kunne tale med omkring det her?

Til slut skal I afklare og aftale, hvem der gør hvad og hvornår, samt hvornår I mødes igen eller hvilken anden form for opfølgning, der skal finde sted.

Hjælp fra Forbedringsafdelingen

Som leder kan du få hjælp fra Forbedringsafdelingen til at tackle situationer, hvor en eller flere medarbejdere oplever at blive udsat for mobning eller seksuel chikane.

Hvis det drejer sig om mobning, kan du læse mere om håndteringen i vejledningen *Håndtering af mobning på Rigshospitalet*. Du finder den på intranettet:
Personale > Arbejdsmiljø og trivsel > Trivsel og psykisk arbejdsmiljø > Værktøjer



Rigshospitalet

Forbedringsafdelingen
Enhed for Arbejdsmiljø og Ledelsesudvikling
Blegdamsvej 9, 2100 Kbh Ø