

MOBNING OG NEGATIV ADFÆRD PÅ ARBEJDSPLADSEN

Annie Høgh, Åse Marie Hansen, Charlotte Bloch, Eva Gemzøe Mikkelsen, Carolina Magdalene Maier, Roger Persson, Jacob Pedersen, Hanne Giver, Ole Olsen

SAMMENFATNING

Resultaterne rapporteret i denne rapport er baseret på spørgeskemaundersøgelsen: 'Arbejdspladsundersøgelsen 2006' og 5 delprojekter. Arbejdspladsundersøgelsen bidrog med arbejdspladser og interviewpersoner til 4 af delprojekterne. Projektet om udbredelse og sygefravær bidrog til den samlede viden ved at analysere data omkring udbredelse af mobning samt om mobning og sygefravær fra allerede indsamlede data i andre NFA projekter, herunder en repræsentativ befolkningsundersøgelse fra 2004, Den Psykosociale Arbejdsmiljøundersøgelse fra 2004/5 (PAU), og data fra et SOSU projekt: Arbejde i Ældreplejen.

I sammenfatningen er der taget udgangspunkt i de forskningsspørgsmål, vi ønskede at besvare i projektet, og som det var muligt at besvare ud fra den første tværsnitsundersøgelse (Arbejdspladsundersøgelsen 2006) og delprojekterne. De forskningsspørgsmål (fx årsagssammenhænge), som kræver en opfølgingsundersøgelse, vil blive besvaret i en senere rapport.

Hvad er forekomsten af mobning i den danske arbejdsstyrke?

Analyserne i den Psykosociale Arbejdsmiljøundersøgelse (en repræsentativ befolkningsundersøgelse) viser, at ud af den arbejdende befolkning havde 1,6% været udsat for mobning mindst ugentligt og 6,7% en gang imellem. Vi fandt ikke køns- eller aldersforskelle i udsættelse for mobning. Ufaglærte arbejdere havde den højeste hyppighed (10,7% i alt), faglærte den næsthøjeste (9,5%) og ledere den laveste hyppighed (5%) af mobning på arbejdspladsen. Undersøgelsen viste også, at der var forskel i hyppigheden, alt efter hvad man arbejder med (ting, klienter, symboler og kunder). Den højeste hyppighed blev fundet blandt medarbejdere der arbejder med ting (fx værktøj, dyr, industriarbejde). Vi fandt også at hyppigheden af mobning var højere i job, der er domineret af den ene køn og lavest på arbejdspladser, hvor kønsfordelingen er mere lige. Ca. 72% af deltagerne blev mobbet af kolleger og 32% af ledere.

Hvilke negative handlinger kan man blive udsat for på danske arbejdspladser?

De fleste af deltagerne i Arbejdspladsundersøgelsen havde været udsat for negative handlinger (kan bruges som chikane og mobning) på arbejdspladsen i et eller andet omfang. 79,5% havde fx oplevet en eller flere arbejdsrelaterede handlinger mindst en gang imellem. 1/3 havde oplevet en eller flere personrettede handlinger mindst en gang imellem.

De hyppigste arbejdsrelaterede handlinger som blev rapporteret mindst ugentligt var: At blive pålagt at udføre arbejde under kompetenceniveau. 'At nogen tilbageholder information, som påvirker din arbejdsindsats' var den handling som hyppigst blev nævnt i kategorien månedligt – af og til. Her var der ingen kønsforskelle.

Der var imidlertid en del negative handlinger, som mænd rapporterede hyppigere end kvinder i kategorien:

Mindst ugentligt:

- ❖ At få opgaver med urimelige eller umulige mål eller tidsfrister'
- ❖ Overdreven overvågning
- ❖ Vedvarende kritik
- ❖ Gentagne gange at blive mindet om fejl

Af og til:

- ❖ Overdreven overvågning
- ❖ Vedvarende kritik
- ❖ Gentagne gange at blive mindet om fejl
- ❖ Trusler om firing

De hyppigst rapporterede personrettede handlinger, både i kategorien mindst ugentligt og månedligt /af og til, var: 'At dine meninger og synspunkter bliver ignoreret'. Her var der ingen forskel mellem mænd og kvinder.

Der var en del personrettede handlinger, som mænd rapporterede hyppigere end kvinder:

Dagligt til ugentligt:

- ❖ At dine meninger og synspunkter bliver ignoreret
- ❖ At der bliver spredt sladder og rygter om dig
- ❖ At blive ydmyget eller gjort til grin i forbindelse med dit arbejde
- ❖ At blive råbt af eller blive mål for spontan vrede (eller raserianfald)
- ❖ At nogen fornærmer eller håner dig som person (f.eks. dine vaner og baggrund), dine holdninger eller dit privatliv
- ❖ Grov spøg fra folk, som du ikke kommer så godt ud af det med
- ❖ Truende eller hånende adfærd som f.eks. at pege fingre af, overskride dine personlige grænser, skubbe, spærre vejen for dig
- ❖ At blive udsat for beskyldninger

Af og til:

- ❖ At der bliver spredt sladder og rygter om dig
- ❖ Truende eller hånende adfærd som f.eks. at pege fingre af, overskride dine personlige grænser, skubbe, spærre vejen for dig
- ❖ At blive udsat for beskyldninger

Der var ingen personrettede negativ handlinger, som kvinder rapporterer hyppigere end mænd.

Blandt de seks negative handlinger, deltagerne oplevede som de værste, var fire arbejdsrelaterede handlinger (opgaver med urimelige mål og tidsfrister; pålagt en for uoverkommelig arbejdsbyrde; tilbageholdelse af information, som påvirker arbejdsindsatsen; pålagt at arbejde under kompetenceniveau). To var personrettede (meninger og synspunkter bliver ignoreret; at blive råbt af eller mål for spontan vrede).

Hvorfor er negative handlinger så negative, og hvordan bliver negative handlinger til mobning?

Ud fra Goffmans teori er negative handlinger blevet fortolket som ansigtstruende handlinger. Ansigtstruende handlinger er handlinger som angriber, underminerer eller anfægter det præsenterede selv, dvs. den andens ansigt. Ifølge Goffmans teori er vores ansigt, dvs. det selv vi oplever og præsenterer, både 'helligt' og betydningsfuldt for os, hvorfor anfægtelse af samme udløser følelser af pinlighed og ubehag. Goffman fokuserer på den sociale orden og på ansigtstruende handlinger som forstyrrelser af samme. Goffmans teori forklarer derfor, hvorfor negative handlinger ikke blot rammer og belaster den udsatte, men som sådan skaber uro på arbejdspladsen. I Goffmans optik fremtræder 'benægtelsen af den andens ansigt' og 'indirekte negativ konstruktion af den andens ansigt' som særligt belastende og uoprettelig. Scheffs og Clarks teori er efterfølgende blevet inddraget til analyse af de ansigtstruende handlingers dynamik. Analysen tydeliggør generelt skam-vredes spiraler og 'isolation', som processer, der kan bidrage til eskalering af de forskellige former for negative handlinger. Endvidere viser analysen, at nogle former for negative handlinger, konkret 'benægtelsen af den andens ansigt' og 'indirekte negativ konstruktion af den andens ansigt' yderligere var karakteriseret ved en følelse af tab af grundlæggende tillid sammen med sociale processer, som satte den udsatte udenfor fællesskabet.

I den kvantitative analyse blev der skelnet mellem arbejds- og personrelaterede negative handlinger, og derudover blev der åbnet for, at negative handlinger kan betyde forskellig belastning for den udsatte. Den kvalitative analyse skelner mellem de negative handlinger ud fra måder at anfægte det sociale selv samt rum for ansigtsreddende handlinger. Den kvalitative analyse åbner herigennem for teoretisk forankrede hypoteser, om hvad forskellige negative handlinger betyder og gør.

Mobning skabes som proces både af udsatte, mobbere og vidner. Der er i denne rapport fokuseret på 'de udsattes' oplevelse af negative handlinger. Undersøgelsens materiale omfatter imidlertid også vidner og mobbers oplevelser og følelser i forhold til negative handlinger og mobning som proces. Disse analyser er pt. under udarbejdelse. Disse analyser er sammen med den her præsenterede analyse forudsætning for en indsigt i det komplekse sociale fænomen, som mobning er.

Hvilke organisatoriske og individuelle risikofaktorer kan medføre, at et individ bliver mobbet på sin arbejdsplads?

Dette spørgsmål blev delvist besvaret gennem projekt organisationsstruktur og –kultur, kvalitativ undersøgelse af forskelle i organisationsstruktur og –kultur i virksomheder med og uden mobning. Data blev indsamlet ved hjælp af deltagerobservation og fokusgruppeinterview på 3 arbejdspladser. Selv om tre arbejdspladser deltog i undersøgelsen, udgør materialet imidlertid fem forskellige cases – nemlig en børnehave, to afdelinger i en fagforening, et plejehjem samt de syv tolke. Tre cases var præget af mobning og negativ adfærd

Medarbejderne i de tre cases, som var præget af mobning og negativ adfærd, udviste på en og samme gang en stor utilfredshed med, at de ikke blev inddraget mere i konfliktløsning af ledelsen, samtidig med at de ikke selv tog initiativ til at blive inddraget. Et andet gennemgående karakteristika ved kulturen i casene med mobning og negativ adfærd var, at der var mange skjulte signaler og ikke-tydelige hentydninger imellem medarbejderne. Eksklusion var ligeledes et gennemgående fænomen i de tre cases med mobning og negativ adfærd. Dette kom til udtryk i kraft af stærke gruppeidentiteter i medarbejdergrupperne og et stærkt krav til nye medarbejdere, om at indordne sig under de samme værdier og dagsordener, som allerede var eksisterende.

Undersøgelsen viste desuden, at magtdynamikkerne eller magtstrukturen i casene uden negativ adfærd og mobning var meget anderledes end casene med negativ adfærd og mobning. I de velfungerende cases var der bestemt magtforskelle mellem medarbejdere, men disse var kendte, anerkendte og respekterede. Medarbejderne udtrykte tilfredshed med at besidde forskellige kompetencer, og at nogle medarbejdere var bedre end andre til bestemte opgaver. På arbejdspladserne med negativ adfærd og mobning – og i særdeleshed på den arbejdsplads, der var meget præget af dette – var magtforholdene mere destruktive. Her var magtstrukturen mere præget af en negativ magt, en magt, der havde til formål at forhindre de øvrige medarbejdere i at nå deres mål eller ønsker.

Resultater fra 'Arbejdspladsundersøgelsen 2006' viste, at de mobbede rapporterede mindre tilfredshed med fremtidsudsigterne i arbejdet, og de var også mere utilfredse med arbejdsmiljøet end referencegruppen. De mobbede rapporterede mindre tillid, retfærdighed og rummelighed (COPSOQ-II). Et nyt redskab til undersøgelse af negative handlinger, som evt. kan bruges som mobbehandlinger på arbejdspladsen (Bullying Risk Assessment Tool (BRAT)) blev afprøvet. Vi fandt, at mobbede rapporterede dårligere på alle anvendte skalaer til måling af det psykiske arbejdsmiljø. Den største forskel fandt vi i spørgsmålene om samarbejde og konflikt og retfærdighed i organisationen. Ligeledes rapporterede mobbede dårligere på traditionelle spørgsmål omkring krav, indflydelse og støtte, men forskellene var små.

Vi fandt også en stærk sammenhæng mellem involvering i konflikter og udsættelse for mobning. Blandt dem, som hyppigt var involveret i konflikter, var der en del flere, som også havde følt sig udsat for mobning på arbejdspladsen.

Hvilken rolle spiller organisationskultur i udvikling af konflikter og mobning på arbejdspladsen?

Den kvalitative undersøgelse af organisationsstruktur og -kultur fandt endvidere, at medarbejdere i de tre cases med mobning og negativ adfærd, udviste bestemte logikker i forhold til deres syn på

konfliktløsning. Deres forventning til, hvordan konflikter skulle løses, var i høj grad præget af et ønske om at få 'talt tingene igennem', altså at få sat ord på problemerne og diskutere dem i fællesskab – både når det angik konflikter, som de var direkte involveret i og konflikter, som de kun indirekte var involveret i. I de velfungerende cases var der ingen tilsvarende forventning om, at problemer skulle tales igennem i plenum. Tværtimod herskede der her en overbevisning om, at man ikke bør 'tærsk langhalm på problemerne', men derimod konfrontere den eller de medarbejdere, man har problemer med, forsøge at se, om man kan nå til enighed, men ellers så komme videre med sit daglige arbejde. Der kan konkluderes, at forskellen i konfliktløsningslogikker mellem de dårligt fungerende cases og de velfungerende cases var markant.

Hvilke helbredsmæssige (fysiske og psykiske), arbejdsmæssige og sociale konsekvenser kan udsættelse for mobning og negativ adfærd have?

Vi fandt en stærk sammenhæng mellem det at blive isoleret eller ignoreret og tre typer psykiske stressreaktioner (hyperarousal (kroppens konstante 'alarmberedskab'), indtrængende tanker og undgåelses reaktioner). Dvs. at jo hyppigere man deltagerne var udsat jo stærkere reaktioner. At blive udsat for 'personlig chikane' hang kun sammen med undgåelses reaktioner, jo mere personlig chikane jo mere forsøgte deltagerne fx at lade være med at tænke på det, eller tale om det, eller de havde holdt sig væk fra noget, som kunne minde om det. At have en 'stor arbejdsbyrde' kunne især give sig udslag i hyperarousal og indtrængende tanker. Vi fandt ingen sammenhæng mellem 'Kritik eller Trusler' om firing og psykiske stressreaktioner. Dette kan hænge sammen med, at kun gange få personer havde oplevet disse handlinger hyppigt.

På mange måder kan det, at blive mobbet, virke som en udstødselsesproces – at blive udsat for social ostrakisme (udstødning). Ifølge teorien om ostrakisme, truer det at blive udstødt, fire fundamentale sociale behov. Det drejer sig om 1) behovet for at høre til, 2) behovet for at have kontrol over interaktioner med andre mennesker samt at kunne påvirke det, der kommer ud af interaktionerne, 3) behovet for at kunne bevare sin selvagtelse samt 4) behovet for en meningsfuld tilværelse. Ifølge teorien kan udstødelse af fællesskabet derfor opfattes som en form for social død. Den umiddelbare reaktion på trusler mod disse fire behov er smerte, krænkede følelser, dårligt humør og fysiologisk arousal. På lidt længere sigt, hvis det fortsætter, og individet finder sig ude af stand til at håndtere det, kan der indtræde en følelse af resignation og håbløshed. De føler sig fremmedgjorte, deprimerede, hjælpeløse og værdiløse.

Vores undersøgelse viste også, at mobbede oplever flere søvnproblemer, dårligere søvnkvalitet, dårligere selv vurderet helbred, flere somatiske stresssymptomer sammenlignet med en referencegruppe. Vi fandt tillige, at vidner oplever flere søvnproblemer, dårligere søvnkvalitet, dårligere selv vurderet helbred, flere somatiske stress symptomer sammenlignet med en referencegruppe, men i mindre grad end de mobbede.

I forhold til fysiologisk stressresponse fandt vi ikke tydelige gruppeforskelle i spytkortisol koncentrationer, og vi fandt ingen forskelle mellem mænd eller kvinder. En nærmere analyse af frekvensen af mobning viste dog, at hyppig udsættelse af mobning hænger sammen med en lavere kortisolkoncentration i spyt, sammenlignet med dem, der ikke var udsat for mobning, og dem der

kun var udsat for mobning 'af og til'. Det tyder på en lavere energimobilisering (fx frigivelse af glucose til blodet, som er vigtigt for at kunne fungere i hverdagen). U hensigtsmæssig energimobilisering kan på sigt være belastende for helbredet.

Mangelfuld søvn er den anden vej fra mobning til et dårligt helbred. Søvn er vigtig for de selvregulerende biologiske processer i kroppen (homeostatiske funktioner), der medvirker til at opretholde ligevægt eller balance i kroppens systemer (fx i syre-base forholdet, i pH-niveauet i blodet eller i blodsukkerniveauet). Dårlig søvn kan indirekte have negative konsekvenser for både kognitive og neurale aktiviteter i hjernen, og dermed kan man betragte mangel på søvn, som en neurobiologisk og fysiologisk stressor.

I hvilket omfang medfører mobning sygefravær og -nærvær på kort og lang sigt?

Arbejdspladsundersøgelsen 2006 viste, at de, der blev mobbet med en hyppighed på "månedligt" eller "af og til", havde 61% flere sygedage end de ikke mobbede. Resultatet er signifikant på et 1% signifikansniveau. Undersøgelsen viste også, at deltagere, der blev mobbet med en hyppighed på "ugentligt" eller "dagligt" havde 50% flere sygedage end ikke-mobbede. Her er forskellen dog ikke signifikant ($p = 0.10$). Dette kan skyldes, at der er relativt få personer, der bliver hyppigt mobbet, og som indgår i denne analyse.

En undersøgelse af sygenærvær (at gå på arbejde selv om man er syg) viste, at hvis man er mobbet med en hyppighed på "ugentligt" eller "dagligt" har man 245% flere dage, hvor man alligevel vælger at gå på arbejde, selvom man er syg (selvrapporteret), end de ikke mobbede. Resultatet kan være udtryk for at personer, der oplever mobning ugentligt/dagligt føler sig mere syge end andre personer, men vælger at gå på arbejde alligevel.

En et års opfølgingsundersøgelse blandt personale i ældreplejen, viste en øget risiko for sygefravær blandt medarbejdere, som blev mobbet en gang imellem. Analyserne viste imidlertid, at denne overrisiko hang sammen med, at de havde depressive symptomer og følte sig udbrændte. Det samme gjorde sig gældende for de hyppigt mobbede. Til gengæld viste analyserne, at de mobbede i meget højere grad end de ikke-mobbede går på arbejde selv om de er syge.

I hvilken udstrækning er det muligt at forebygge mobning og konflikter på arbejdspladsen gennem konkrete tiltag i virksomheder?

Tre arbejdspladser deltog i et interventionsprojekt, to uddannelsesinstitutioner, og en hospitalsafdeling. To (hospitalsafdelingen og en af uddannelsesinstitutionerne) fik den samme type interventioner og er med i denne rapport.

Studiet er et multi-case prospektivt interventionsstudie i tre faser; udvikling, implementering og evaluering. I denne rapport beskrives udvikling og implementering af redskaber til forebyggelse af konflikter og mobning på arbejdspladsen, samt den første procesevaluering, som blev gennemført i forbindelse med at implementeringsfasen var afsluttet. Effektevalueringen vil blive beskrevet i en senere rapport.

I udviklingsfasen afholdtes gruppeinterviews med udvalgte ledere og medarbejdere bl.a. med henblik på at afdække mulige risikofaktorer for mobning og alvorlige konflikter og heraf at udlede, hvilke interventioner skulle implementeres. På baggrund af interviewene og en gennemgang af eksisterende forskningslitteratur besluttedes det at implementere følgende interventioner: styregruppemøder, foredrag om mobning for alle ansatte, et praktisk og teoretisk kursus i forebyggelse og håndtering af konflikter for ledere og nøglemedarbejdere, dialogmøder med ledere og medarbejdere med henblik på at kortlægge og løse problemer ift. det psykiske arbejdsmiljø samt skriftlig information (nyhedsbreve, plakater samt en folder om mobning til alle medarbejdere).

Processen blev fulgt ved hjælp af gruppeinterview med udvalgte ansatte og ledere umiddelbart efter interventionerne var gennemført samt et år efter m.h.p. at undersøge, hvordan interventionerne blev implementeret, og om man oplevede, at de havde en effekt. Procesundersøgelsen viste, at foredragene om mobning og dialogmøderne havde øget de ansattes bevidsthed og viden om mobning og alvorlige konflikter. På hospitalsafdelingen oplevedes en øget fokus på konstruktiv kommunikation og på at arbejde på at mindske daglige frustrationer, der kunne føre til konflikter og mobning. På uddannelsesinstitutionen mente man, at dialogmøderne havde bevirket, at flere ansatte tog ansvar for at øge kvaliteten af det psykosociale arbejdsmiljø. På begge arbejdspladser blev der igangsat initiativer som følge af dialogmøderne. Metoden blev også vurderet som brugbar i forhold til at kortlægning og løsning af fremtidige problemer i forhold til det psykosociale arbejdsmiljø. Endelig oplevede man, at konflikthåndteringskurserne bidrog til en øget kompetence blandt deltagerne – især hvad angår viden om konstruktiv kommunikation og konflikters udvikling. Udfordringen var her, at få spredt disse kompetencer til resten af arbejdspladsen.

På begge arbejdspladser antydede interviewene en manglende parathed overfor at forholde sig direkte til forebyggelse af konflikter og mobning, fx ønskede arbejdspladserne ikke at udforme en politik om forebyggelse af mobning, men ville derimod hellere arbejde mere indirekte med det psykiske arbejdsmiljø.

Ledelsens – og mellemlidelsens engagement i og prioritering i interventionsprojekter er afgørende. Procesevalueringerne viste, at mellemlidelse på især hospitalet ikke havde været tilstrækkeligt involveret i projektets planlægning og gennemførelse. Eksempelvis foregik der på dialogmøderne relevante drøftelser af det psykiske arbejdsmiljø, men opfølgning blev ikke altid sikret, da en del af mellemlidelse ikke var til stede.

En succesfuld implementering af interventioner afhænger også af styregruppens evne og overskud til at påtage sig et væsentligt ansvar for at gennemføre og følge op. Succeskriterier skal drøftes og fastlægges. Det er afgørende, at der bruges tid på at afklare styregruppens rolle – bl.a. også i forhold til forskerne. Navnlig ad-hoc styregrupper skal ofte hjælpes med at få defineret ansvarsområder. Det er en klar fordel, at styregruppen for et interventionsprojekt udgøres af et reelt og blivende organ i organisationen (f.eks. SiO, SU eller MEDudvalg), der har større mulighed for at beslutte og igangsætte yderligere initiativer, der kan støtte op om projektets tiltag.

Endelig indvirkede strukturelle og fysiske forandringer på begge arbejdspladser på ledelsens og medarbejdernes prioritering af projektet. Forandringerne er dog en del af virkeligheden i moderne organisationer, hvorfor der i planlægningen af interventionsprojekter blot må tages højde for dette.

Den kvantitative evaluering af interventionen er under udarbejdelse.

Hvem udøver mobning?

Vi spurgte deltagerne i Arbejdspladsundersøgelsen, om de selv havde mobbet eller været med til at mobbe andre indenfor de sidste 6 måneder. I alt 212 personer (6,4 %) sagde ja til, at de havde mobbet andre. Langt de fleste (6,2 %) havde mobbet en gang imellem. Kun 0,2 % angav, at de havde mobbet andre dagligt til ugentligt. Ca. 4% af kvinderne og 11% af mændene rapporterede at have mobbet andre.

I alt 365 personer svarede bekræftende på spørgsmålet om, hvorvidt de havde udført eller været med til at udføre de negative handlinger. Af dem var knap 15% mænd og 10% kvinder.

Den repræsentative befolkningsundersøgelse (PAU) viste, at 72% af de mobbede følte sig mobbet af en eller flere kolleger. Kun ca. en tredjedel følte sig mobbet af en leder, mens 6 % blev mobbet af en underordnet. Ca. 11% angav også patienter, klienter eller elever som udøvere af mobningen.

Fremtidsperspektiver

Årsager til mobning samt langtidsreaktioner vil blive belyst i en senere rapport som baseres på en opfølgning af Arbejdspladsundersøgelsen i 2008. Langtidsvirkninger af forebyggelsestiltagene vil ligeledes blive belyst i en senere rapport. Det samme gælder analyser af vidner og mobberes oplevelser af negative handlinger på arbejdspladsen. Desuden vil der blive udgivet en håndbog om redskaber til forebyggelse af mobning på arbejdspladsen.