

1613

Mobbning

– en mänsklig historia och en arbetsmiljöfråga

Arbetsgivare ska organisera och planera arbetet så att kränkande särbehandling av anställda förebyggs. Arbetsgivarens ansvar betonas starkt i arbetarskyddsstyrelsens föreskrift om mobbning, som träder i kraft i mars 1994.

Den som utarbetat innehållet i föreskriften är Anita von Schéele, byrådirektör på arbetarskyddsstyrelsen och specialist på psykosociala frågor. Hon är även huvudförfattare till en ny bok om kränkande särbehandling, "Mobbning – en arbetsmiljöfråga", utgiven av Arbetarskyddsnämnden.

I de äldre samhällena var det livsviktigt att vara accepterad och att inte bryta oskrivna regler. Bäst skyddad i bygden var man om man tillhörde en gammal, respekterad och välkänd familj – samt gjorde vad som förväntades av en. Den som bröt mot de normer som rädsla eller fördomar, folkdomstolar eller kyrka föreskrev – fick räkna med att bli utstött, skändad, hånad och ställd vid skampålen. Hela släkter kunde få skämmas och lida och därför var det viktigt att noga pränta in i barnen hur de skulle uppträda.

De vanligaste sätten att straffa människor har i alla tider inneburit förpassning, isolering, uteställning, utvisning eller bannlysning från samhälle och gemenskap. Att bli dömd till en sådan tillvaro har ibland betraktats som värre än dödsstraff.

VI BEHÖVER VARANDRAS OLIKHETER

Människor är flockvarelser. Vi behöver varandra själsligt/psykologiskt, fysiskt, känslomässigt och ekonomiskt för att kunna överleva och skapa samhällen, utveckling och trygghet.

Vi är därför också beroende av att vi är olika – och kan komplettera varandras kunskaper och krafter. Endast i kontakten med andra kan vi ta reda på vårt eget värde och vilka vi är.

Utan mänsklig kontakt och hjälp hotas vår förmåga att klara oss såväl fysiskt som känslomässigt. Vi blir osäkra och rädda, ångestfyllda, desperata eller djupt deprimerade och kan inte lösa problem

eller arbetsuppgifter som vanligt. Tillvaron blir ytterst farlig.

DET NYA BEGREPPET

Det som brukar kallas för mobbning på arbetsplatserna består av olika "modernare" former av skändning och långvarig uteställning av enskilda personer. Konsekvenserna är mycket allvarliga och kostar individerna hälsa, trygghet och ofta möjlighet att försörja sig. Kostnaderna för arbetsgivare och samhälle är oöverskådligt stora.

EN VANLIG ORSAK

Brister i personalpolitiken, organisationen av arbetet eller informationssystemet, alltför hög eller alltför låg arbetsbelastning eller chefernas sätt att behandla de anställda, är exempel på sakliga problem som kan orsaka att människor på en arbetsplats börjar att vantrivas och må dåligt. Arbetsmiljöproblem är med andra ord ofta orsak till en upplevd vantrivsel bland anställda, som kan resultera i en mobbningsituation.

Konsekvenserna kan bli så allvariga att de anställda får allt svårare att samarbeta, känner motvilja mot sitt jobb, presterar sämre och ägnar allt mer tid åt att kritisera och klaga sinsemellan. Sjukfrånvaron ökar och alla problem – stora som små – blir uppförstorade. Irritationen växer och om ingenting görs åt den dåliga arbetsmiljön, utser man snart en syndabock att ösa sitt missnöje över.

Det är då naturligtvis "ofarligare" att låta en arbetskamrat bli den man kritiserar än att man öppet vänder sig emot någon i "ledningen". Snart har kritiken resulterat i kränkande behandling och syndabocken blir utfrysad eller drabbas av utstötning.

Arbetsplatser som av olika skäl ständigt har problem, är högriskområden för dem som jobbar där. Där kan minsta fel, personliga olikheter eller avvikande uppfattningar leda till att nästan vem som helst blir en syndabock som man "hänger upp" sitt intresse och sin irritation på därför att man har behov av detta.

VAD ÄR MOBBNING?

Ömsesidiga, tillfälliga konflikter, samarbetsproblem, osämja m m är inte mobbning – men kan glida över till detta, vid vissa omständigheter.

Mobbning av en person på arbetsplatsen handlar om tydlig eller otydlig långvarig och återkommande utstötning av denne i form av förtal, utfrysning, förolämpningar eller andra former av trakasserier. Orsaker och metoder kan variera:

Grovt förtal eller nedsvärningar som leder till att omgivningen tar avstånd, sabotage av arbetsuppgifter, öppna förolämpningar, trakasserier eller hotelser är exempel på metoder.

Kränkande behandling kan användas som hämnd-, makt- och konkurrensmedel eller ett sätt att tvinga fram en uppsägning. Ibland kan också avundsjuka utgöra drivkraften och ibland används mobbning som straff för någon förseelse.

Starka stressupplevelser över att sakliga problem inte blir lösta kan leda till att människor "tål mindre" och visar sina s k "sämre sidor". Då kan man bli "mobbare" likaväl som "mobbad" beroende på omständigheterna.

VEM MOBBAS OCH VARFÖR?

I stort sett kan vem som helst drabbas av mobbning. Att vara "fel person på fel plats under fel tid" är nog det mest utmärkande och det kan under olyckliga omständigheter, drabba vem som helst någon gång i livet.

Orsakerna till att man fryser ut en viss människa (och inte just då någon annan) är ofta oförklarade eller dunkla. Den som mobbas upplever det ofta som orättvisa påhopp – och kan också vara helt oskyldig. Men naturligtvis finns det hos en del människor s k "personliga skäl" för risker att bli mobbad. Man kan ha uppträtt olämpligt eller fel i något sammanhang.

RISKBETEENDEN

Här ges några exempel på beteenden som nästan "garanterar" att en person blir illa omtyckt eller till slut demonstrativt utfrysad:

- att missköta sitt jobb så att andra får dubbel arbetsbörda
- att ofta visa aggression, dåligt eller surt humör
- att ta åt sig äran för vad andra gjort
- att uppträda som en "besserwisser", visa cynism, arrogans, ojust konkurrens eller vilja att styra andra
- att ensam – envist driva kritik mot företaget eller chefen

Om någon missköter sitt arbete eller uppenbart själv orsakar misstämning, så är detta saklig grund för åtgärder – eller ibland uppsägning. Att uppträda illojalt mot företaget räknas också som saklig grund för uppsägning.

Dessa spelregler ifrågasätts i allmänhet inte och det är viktigt att chefer tar sitt ansvar snabbt och korrekt för att bryta det dåliga beteendet. Man bör då tänka på att uppträda med full respekt för envars rätt till att bli artigt behandlad, oavsett fel och brister.

VILKA BLIR MOBBARE?

Arbetskamrater kan mobba andra arbetskamrater – eller chefen. Chefen kan mobba en arbetstagare – men även andra chefer. Fler kan mobba en – vilket är det vanligaste. Men en kan också mobba fler. Dessa kan dock i så fall finna styrka hos varandra och situationen är inte lika riskabel för de enskilda personerna.

Farligast för försörjningen och hälsan och svårast att reda upp, är om en chefsperson missbrukar sin maktställning och trakasserar någon. Det kan ske om han t ex vill bli av med någon utan att ha sakliga skäl för uppsägning. (Detta kan dock räknas som framprovocerad uppsägning och strider mot lagen om anställningsskydd.)

Risken att bli uppdrivet irriterad på en person kan naturligtvis hända vem som helst. Det är då bäst att öppet ta upp och diskutera orsakerna till irritationen. Annars kan vrede som länge trycks tillbaka resultera i ytterst förolämpande beteende – och man blir då kanske en "mobbare" utan att alltid vara helt medveten om detta.

Vi väljer oftast inte våra arbetskamrater själva. Det händer då och då i arbetslivet att vi måste arbeta ihop med människor, som fungerar på sätt, som vi inte alltid tycker om. Tänk gärna igenom hur man på ett anständigt sätt bör hantera en situation, där man måste samarbeta med någon man inte kan tåla.

SVÅRT ATT UPPTÄCKA

Om chefen eller någon annan ska kunna upptäcka och motverka mobbning i tid så måste hon/han

framför allt ha daglig och god kontakt med de som jobbar på platsen.

Den som blir illa behandlad skäms för detta och vill helst inte ha mer uppmärksamhet. Självkänslan är i de flesta fall drabbad och många har börjat tro på att det är "något fel" på dem.

De som fryser ut någon vill inte heller ha uppmärksamhet – förrän de blivit säkra på att ha många på sin sida.

Man vill ibland också hinna skaffa tillräckligt med "bevis" för det "rättvisa" i behandlingen.

De som anklagar har alla skäl att övertyga sig själva och andra om att de har "rätt". Det är mycket vanligt att man håller liv i bagatellartade oförrätter som inträffat för flera år sedan – och drar fram dessa som kraftiga försvar för sitt eget agerande.

Det är därför mycket viktigt att utreda om anklagelserna är sakliga samt aktuella – om man ska kunna avgöra om de har verklig grund.

Alla på en arbetsplats deltar inte i mobbningen – men många känner sig mycket illa berörda och håller sig för det mesta i bakgrunden för att inte råka illa ut själva. I enrum däremot kan dessa på direkta frågor redogöra för det som sker.

Ett mobbningsförlopp avancerar i det tysta om det inte avbryts och kan snabbt ha kommit så långt att det inte går att hitta några bra lösningar längre.

FÖRELIGGER MOBBNING?

Några kriterier kan ställas upp för hur man kan bedöma om en person blivit utsatt för mobbning eller kränkande behandling:

- Utgå i första hand från hur personen ifråga uppfattar behandlingen, om han eller hon själv anser sig kränkt, förolämpad eller orättvist behandlad.
- Ta reda på vad som hänt och vilken typ av behandling personen blivit utsatt för. Det ska framgå att handlingarna – eller frånvaron av handlingar – varit klandervärda och långvariga eller ofta förekommande.
- Gör en bedömning av hur personen behandlats. Med *särbehandling* menas en behandling som man i normala fall *inte* förväntar sig i arbetslivet.
- Skyller man på den drabbade själv? Personens eventuella brister eller fel utgör ingen ursäkt för dåligt bemötande. Alla människor oavsett personlighet har rätt att behandlas med respekt.
- Har fler blivit mobbade eller riskerar att bli mobbade? Om så är fallet är det tydligt att de som mobbar har ett behov av en syndabock och beteendet kommer att fortsätta på arbetsstället.
- Vem eller vilka är det som mobbar? Risksituationen och stressen för den utsatte (och de andra

på arbetsplatsen) ökar i förhållande till hur hög tjänsteställning "mobbaren" har.

MOBBNING FÖRNEKAS OFTA

Vuxenmobbning nonchaleras ofta och förklaras bort med uttryck som bristande "personkemi" eller "samarbetsförmåga". Skulden för behandlingen läggs på den man vänder sig emot.

Det är vanligt att de som "mobbar" inte alls upplever sitt beteende som kränkande utan som rättvist och riktigt. Detta medför också oförståelse för hur den mobbade reagerar. Man kan – eller vill – inte förstå en kränkt människas reaktioner eller kamp för upprättelse, om man anser att han har sig själv att skylla.

Var och en i en grupp av människor som har stött bort en arbetskamrat, har kanske bara bidragit med en ytterst liten (ursäktlig?) del i utstötningen – eller har förhållit sig passiv – och kan inte alltid uppfatta det totala trycket emot en person.

En ensam människa som blir utsatt för flera personers sammanlagda negativa signaler bryts dock snart ned – ofta utan att få veta de verkliga orsakerna.

ARBETSMILJÖLAGEN GÄLLER

Situationer i arbetet som riskerar de anställdas hälsa fysiskt, psykiskt eller socialt är allvarliga arbetsmiljöproblem. Dessa har arbetsgivaren enligt arbetsmiljölagen skyldighet att snarast rätta till.

Arbetsmiljölagens ändamål är att säkerställa en arbetsmiljö som inte utsätter arbetstagare för ohälsa eller olycksfall och ska främja att arbetsgivare och arbetstagare samverkar för åstadkomma en god arbetsmiljö.

Mobbning – eller kränkande särbehandling kan betraktas som olycksfall i samarbetet. Denna typ av olycksfall kan i värsta fall leda till svåra arbetshandikapp och även bli en anledning till livshot.

Mobbning är en mycket allvarlig arbetsskaderisk, inte bara för den som mobbas utan för flera personer i en arbetsgrupp. Om problemen inte blir lösta brukar missförhållandena växa och hota hälsa och jobb för många.

Många s k mobbningsfall glider förr eller senare in i konflikter där sakfrågorna måste diskuteras och bli lösta i t ex förhandlingar mellan fack och arbetsgivare. Då är det viktigt att ha ett handlingskraftigt fackligt ombud.

1993 antog arbetarskyddsstyrelsen en föreskrift om åtgärder mot kränkande särbehandling (mobbning) i arbetslivet. Föreskriften – som har beteckningen AFS 1993:17 – fastslår grundprincipen att kränkande beteende eller bemötande aldrig får accepteras oavsett vem det gäller eller vilka som drabbas. Problemen kan till stor del förebyggas och

ska inte i första hand sökas hos den enskilde utan i arbetsorganisationen.

Nyckelpersonerna är arbetsgivare och arbetsledare som bör lyssna och reagera snabbt för att lösa problem som hindrar de anställda att göra ett bra jobb.

Arbetskyddsstyrelsen definierar kränkande särbehandling som "återkommande klandervärda eller negativt präglade handlingar som riktas mot enskilda arbetstagare på ett kränkande sätt och kan leda till att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap".

I definitionen ingår det man vanligen brukar kalla för mobbning: psykiskt våld, social utstötning samt sexuella och andra trakasserier.

Tillfälliga konflikter eller samarbetsproblem där man inte har för avsikt att skada varandra – kan inte kallas för mobbning.

Cheferna har ansvar för att förebygga, bryta och snabbt sätta in motåtgärder så att inte någon skadas vid mobbning (en förutsättning är förstås att de känner till vad som sker). De kan inte längre skjuta över dessa problem enbart på de anställda. Men anställda har också ett ansvar för den gemensamma arbetsmiljön.

Var och en bör naturligtvis själv göra allt som går för att mobbning inte ska uppstå eller att få den att upphöra, där den finns.

Om flera personer i en arbetsgrupp med tiden – en efter en – drabbas av omgivningens irritation och stöts bort på olika sätt så är detta bevis för att något måste göras åt arbetssituationen. Utstötningarna beror då INTE på personliga problem eller s k bristande samarbetsförmåga utan på organisatoriska fel.

FÖREBYGG MED ÖPPENHET

Arbetsituationer som styrs av tydliga normer, bra och öppen dialog och snabba problemlösningar förebygger och minskar risken för att mobbning ska uppstå.

Konflikter och missförstånd är vanliga, naturliga inslag i vardagslivet. Rätt genomarbetade och med hjälp av dialog kan måttliga konflikter öka förståelsen och möjligheterna till samverkan.

En förutsättning för dialog är, förutom vilja – förmåga att lyssna – och att tala.

Det är ett viktigt förebyggande arbetsmiljöansvar för arbetsgivaren och cheferna att ha en bra dialog med de anställda, lyssna noga och snabbt lösa problem som hindrar människor att göra ett gott arbete.

Detta påpekas också i arbetskyddsstyrelsens föreskrift om åtgärder mot kränkande särbehandling (AFS 1993:17).

MOBBNING – EN ARBETSMILJÖFRÅGA

Boken Mobbning – en arbetsmiljöfråga av Anita von Schéele ger på 94 sidor en utomordentlig vägledning om mobbningsfrågor. Ett axplock ur innehållet ger nyckelrubriker som Mobbning är en aggressiv handling, Chefens roll är viktig, Arbetets organisation kan skapa stress, Ett mobbningsförlopp, Mobbning orsakar livskris, Om empati, Varning för stormöten, Råd till arbetsgivare, till den mobbade, till arbetskamrater och fackliga representanter.

Boken kan beställas från Arbetskyddsnämndens orderavdelning, tel 08-22 94 20, fax 08-21 01 52. Art nr 362. Pris: 194 kr inkl moms.

VIDEO – MOBBAD SOM VUXEN

Att vuxna människor mobbas på sina arbetsplatser är inget ovanligt, men det är ingenting man talar öppet om. Det bevaras i stället länge som en skamlig hemlighet, för vem vill erkänna sig förföljd och trakasserad?

I dag menar stressforskarna att orsaken till mobbning ofta ligger i dålig arbetsorganisation och i svagt ledarskap.

Om vårt behov av syndabockar, om längtan efter social upprättelse och om kampen för att återerövra rätten till sitt arbete handlar de tre kortfilmer som ingår i videon Mobbad som vuxen. Produktion: TVJOURNALISTERNA i samarbete med Arbetsmiljöfonden och Arbetskyddsnämnden.

Videon beställs från Arbetsmiljöfonden, Fritzes Kundtjänst, tel 08-690 90 90, fax 08-20 50 21. Beställningsnummer: 62 61 92 68. Pris: 345 kr inkl moms.

1613

För innehållet i sammanfattningen svarar

Anita von Schéele

Arbetskyddsstyrelsen, 171 84 Solna, tel 08-730 94 76.

Pnr 92-1307 Psykosociala frågor, allmänt (60) November 1993

Arbetsmiljöfonden

BESÖKSADRESS Olof Palmes Gata 31
POSTADRESS Box 1122 111 81 STOCKHOLM
TELEFON 08-791 03 00 TELEFAX 08-791 85 90