

**ARBETARSKYDDSTYRELSENS
FÖRFATTNINGSSAMLING**

AFS 1993:17

Utkom från trycket
den 26 oktober 1993

KRÄNKANDE SÄRBEHANDLING I ARBETSLIVET

Beslutad den 21 september 1993

KRÄNKANDE SÄRBEHANDLING I ARBETSLIVET

**Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot kränkande särbehandling i arbetslivet
samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna**

Beslutad den 21 september 1993

Arbetskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot kränkande särbehandling i arbetslivet

Beslutad den 21 september 1993

Arbetskyddsstyrelsen meddelar med stöd av 18 § arbetsmiljöförordningen (1977:1166) följande föreskrifter.

Tillämpningsområde och definitioner

1 § Dessa föreskrifter gäller all verksamhet där arbetstagare kan utsättas för kränkande särbehandling. Med kränkande särbehandling avses 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.

Allmänna bestämmelser

2 § Arbetsgivaren skall planera och organisera arbetet så att kränkande särbehandling så långt som möjligt förebyggs.

3 § Arbetsgivaren skall klargöra att kränkande särbehandling inte kan accepteras i verksamheten.

Rutiner

4 § I verksamheten skall finnas rutiner för att på ett tidigt stadium fånga upp signaler om och åtgärda sådana otillfredsställande arbetsförhållanden, problem i arbetets organisation eller missförhållanden i samarbetet, vilka kan ge grund för kränkande särbehandling.

5 § Om tecken på kränkande särbehandling visar sig skall motverkande åtgärder snarast vidtas och följas upp. Därvid skall särskilt utredas om orsakerna till brister i samarbetet står att finna i arbetets organisation.

6 § Arbetstagare som utsatts för kränkande särbehandling skall snabbt få hjälp eller stöd. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.

Ikraftträdande

Dessa föreskrifter träder i kraft den 31 mars 1994.

Arbetskyddsstyrelsens allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna om åtgärder mot kränkande särbehandling i arbetslivet

Arbetskyddsstyrelsen meddelar följande allmänna råd om tillämpningen av Arbetskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1993:17) om åtgärder mot kränkande särbehandling i arbetslivet.

Bakgrund

Bakomliggande orsaker till destruktiva beteenden i form av kränkande särbehandling

Bakgrunden till kränkande särbehandling kan till exempel vara brister i organisationen av arbetet, det interna informationssystemet eller i ledningen av arbetet, för hög eller för låg arbetsbelastning eller kravnivå, brister i arbetsgivarens personalpolitik eller hållning till eller bemötande av de anställda.

Olösta och långvariga organisatoriska problem orsakar stark och negativ psykisk belastning i arbetsgrupper. Stresstoleransen i gruppen minskar och kan orsaka "syndabockstänkande" samt utlösa utstötningshandlingar mot enskilda arbetstagare.

Att orsaker till problemen bör sökas i förhållanden på arbetsstället framstår särskilt tydligt där flera personer under en längre tid stötts ut en efter en genom kränkande särbehandling av olika slag.

Naturligtvis kan det ibland också finnas orsaker till kränkande särbehandling eller försök till utstötning, vilka står att finna i enskilda personers val av agerande eller beteende. Ibland kan man dock finna att det även i dessa fall handlar om otillfredsställande arbetssituationer där enskilda arbetstagare i sin oro eller hjälplöshet finner orsak till att alltmer öppet visa sitt missnöje och agera på ett sätt som kan skada eller provocera omgivningen.

Konsekvenser av kränkande särbehandling

Allvarliga konsekvenser av kränkande särbehandling kan visa sig bl.a. på följande sätt:

Hos enskilda arbetstagare:

- Ökande svårigheter till samarbete i form av motvilja, irritabilitet eller stark likgiltighet. Medvetet brytande av regler eller överdrivet hållande på regler, försämrade prestationer.
- Hög stressnivå, låg stresstolerans med överreaktioner, ibland traumatisk krisupplevelse.
- Fysisk ohälsa, missbruksproblem eller psykiska reaktioner t.ex. sömnsvårigheter, försämrad självkänsla, ångest, "grubblrier", depression eller maniskhet, ibland stark aggression och svår trötthet.

- Oförmåga att se framåt eller orimliga krav på upprättelse.
- Självmordstankar eller våld mot egen person.

Om den kränkande särbehandlingen inte omgående upphör (och de grundläggande problemen på arbetsstället utreds och åtgärdas), riskerar symptomen att permanentas i kroniska tillstånd som kan kräva långvarig medicinsk och psykologisk expert hjälp.

Hos arbetsgruppen:

- Minskande effektivitet och produktivitet.
- Upplösning av rådande regler eller fastlåsnings av regler.
- Ökande kritik gentemot arbetsgivaren, bristande förtroende, allmän känsla av osäkerhet.
- Ökande samarbetsproblem t.ex. oförståelse för andra arbetssätt, undandraganden från gruppen eller från arbetsuppgifter, försök till maktövertaganden eller starka klickbildningar.
- Hög sjukfrånvaro, missbruksproblematik, personalomsättning och ökande antal ledighetsansökningar.
- Låg tolerans mot påfrestningar samt allmänna symptom på vantrivsel.
- Mindre problem förstoras upp.
- Fortsatt sökande efter nya syndabockar.

Beroende på hur konflikten uppmärksammas och behandlas av arbetsgivaren kan arbetsgruppens förmåga och beredskap att medverka till att lösa interna problem öka respektive påtagligt minska eller försvinna. Om alls inga åtgärder vidtas ökar risksituationen med tiden.

Kommentarer till enskilda paragrafer

Definitioner

Till 1 § Kränkande särbehandling i form av olika klandervärda beteenden kan utföras av arbetstagare såväl som av arbetsgivaren personligen eller av dennes representanter.

De företeelser som i dagligt tal brukar kallas för bl a vuxen-mobbning, psykiskt våld, social utstötning och trakasserier - även sexuella trakasserier - har alltmer framträtt som särskilda problem i arbetslivet och kommer här sammanfattande att benämnas *kränkande särbehandling*.

Dessa problem är svåra och känsliga. De kan dessutom leda till allvarliga och skadliga effekter hos enskilda arbetstagare såväl som hos hela arbetsgrupper om de bedöms och handläggs på ovarsamt sätt. Skadeverkningar hos utsatta personer kan visa sig i både psykiska och fysiska sjukdomstillstånd - ibland av kroniskt slag - såväl som i social utslagning ur

arbetsliv och gemenskap.

Några exempel på kränkande särbehandling är:

- förtal eller nedsvärtningar av en arbetstagare eller dennes familj,
- medvetet undanhållande av arbetsrelaterad information eller lämnande av felaktig sådan,
- medvetet saboterande eller försvårande av arbetets utförande,
- uppenbart förolämpande utfrysning, åsidosättande behandling, negligeringar av arbetstagaren,
- förföljelse i olika former, hot och skapande av rädsla, förnedringar t.ex. sexuella trakasserier,
- medvetna förolämpningar, överkritiskt eller negativt bemötande eller förhållningssätt (hån, ovänlighet etc.),
- kontroll av arbetstagaren utan dennes vetskap och med skadande syfte,
- kränkande s.k. "administrativa straffsanktioner" som plötsligt riktas mot enskild arbetstagare utan sakliga skäl, förklaringar eller försök att gemensamt lösa eventuella bakomliggande problem. Sanktionerna kan utgöras av t.ex. omotiverat frångående av arbetsrum eller arbetsuppgifter, oförklarade omplaceringar eller övertidskrav, tydliga försvåranden vid behandling av ansökningar om utbildning, ledigheter o.dyl.

Med kränkande administrativa sanktioner menas att de medvetet genomförs på sådant sätt att de kan uppfattas som djupt personligt förolämpande eller som maktmissbruk och riskerar att orsaka hög och långvarig stress eller andra onormala och riskfyllda psykiska påfrestningar på individen.

Förhållningssätten i kränkande handlingar präglas sammanfattande av grov respektlöshet och bryter mot allmänna heders- och moralbegrepp om hur människor bör bemötas. Handlingarna medför att enskilda personer och även hela arbetsgrupper påverkas negativt såväl på kort som lång sikt.

För tydlighetens skull bör nämnas att tillfälliga meningsmotsättningar, konflikter och problem i samarbetsrelationerna i allmänhet bör ses som normala företeelser. Detta förutsätter naturligtvis att de ömsesidiga förhållningssätten och handlingarna i samband med problemen inte syftar till att skada eller medvetet kränka någon person. Kränkande särbehandling föreligger först när personkonflikter förlorar sin prägel av ömsesidighet och när respekt för människors rätt till personlig integritet glider över till icke etiska handlingar av sådant slag som nämnts här ovan samt när detta på ett riskfyllt sätt drabbar enskilda arbetstagare.

Generella insatser för att förebygga kränkande särbehandling

Till 2 § I arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter om internkontroll av arbetsmiljön (AFS 1992:6) preciseras det ansvar som arbetsgivaren har enligt 3 kap 2 a § arbetsmiljölagen. Detta ansvar omfattar många olika arbetsmiljöaspekter. Nedan följer exempel på allmänna och övergripande åtgärder som arbetsgivaren kan vidta för att förebygga kränkande särbehandling i verksamheten.

- Utforma en tydlig arbetsmiljöpolicy som bl.a. även deklarerar arbetsgivarens allmänna målsättning, vilja och hållning till arbetstagarna.
- Utforma rutiner för att säkerställa att de psykologiska och sociala

arbetsmiljöförhållandena inkluderande personligt bemötande, arbetssituation och arbetsorganisation blir så bra som möjligt.

- Motverka att människor blir negativt bemötta i arbetslivet, t.ex. genom att skapa normer som uppmuntrar ett vänligt och respekterande klimat på arbetsstället. Arbetsgivaren och dennes representanter utgör de främsta föregångarna när det gäller att skapa ett gott arbetsklimat.
- Ge chefer och arbetsledande personal utbildning och handledning i frågor som rör det arbetsrättsliga regelsystemet, olika arbetsvillkors påverkan på människors upplevelser, samspel och konfliktrisker i grupper samt färdigheter i akut bemötande av människor i stress- och krissituationer.

Det är viktigt inte minst med tanke på deras egen arbetssituation och arbetsmiljö att de direkt personalledande cheferna har tillfredsställande insikt och kunskaper inom dessa områden.

- Ge god introduktion som ger arbetstagaren möjligheter att på ett bra sätt finna sig tillrätta i arbetsgruppen. Det är också viktigt att tydligt klargöra vilka regler som gäller på arbetsplatsen.
- Ge varje arbetstagare bästa möjliga kännedom om verksamheten och dess mål. Regelbundna informations- och arbetsplatsträffar bidrar till detta.
- Ge alla anställda information om och delaktighet i de förebyggande åtgärder som överenskommit mot kränkande särbehandling.
- Eftersträva att arbetsuppgifterna har innehåll och mening och att individens kapacitet och kunskaper tas tillvara.
- Skapa möjligheter för arbetstagarna att öka sina kunskaper och vidareutvecklas i sina arbetsuppgifter samt uppmuntra dem att sträva efter detta.

Till 3 § Viktiga utgångspunkter för samtliga i arbetslivet är bl.a. följande:

Kränkande beteende eller bemötande kan aldrig accepteras oavsett vem det gäller eller vilka som drabbas.

Det är synnerligen viktigt att arbetsgivaren aktivt verkar för att förebygga att någon arbetstagare utsätts för kränkande särbehandling av andra arbetstagare.

Chefer och arbetsledande personal har nyckelroller när det gäller att forma den atmosfär och de normer som skall gälla på arbetsställena. En nödvändig utgångspunkt är att arbetsgivaren aldrig utsätter en arbetstagare för kränkande särbehandling t.ex. genom missbruk av maktställning eller annat oacceptabelt beteende eller bemötande. I kontakterna mellan arbetsgivare och arbetstagare har arbetstagarens beroendeställning stor betydelse. Missförstånd kan mycket lätt uppstå och arbetsgivaren bör därför alltid inta ett förhållningssätt som skapar förtroende.

De bästa förutsättningarna för att uppnå god atmosfär och fungerande normer får man när arbetsgivaren genom sitt eget beteende skapar en pålitlig grund för ömsesidig dialog,

kommunikation och ärlig vilja till problemlösning. Detta medför i allmänhet att risker för att kränkande särbehandling kan uppstå minskar eller upphör.

Det är viktigt att samarbetsnormer konkretiseras och särskilt klargörs i arbetsmiljöpolicyn och vid introduktionen av nyanställda samt att de kontinuerligt följs upp.

Det är viktigt att arbetstagarna deltar vid åtgärder som vidtas för att lösa de övergripande problemen på arbetsstället. Detta innebär att i de fall arbetsgivaren och arbetstagarna i samråd bestämt vilka principer som skall gälla för uppläggnings av arbetet och samarbetet på arbetsplatsen så bör samtliga arbetstagare ha kunskap om dessa och veta hur man skall förhålla sig till dem.

Särskilda åtgärder och rutiner

Till 4 § Förebyggande samt tidiga insatser och åtgärder har en avgörande betydelse. När organisatoriska problem eller särbehandling förekommer är det därför viktigt att arbetsgivaren så snart som möjligt underrättas för att kunna vidta lämpliga åtgärder. Ingen bör medverka till att dölja kränkande särbehandling även om risker för eventuella lojalitetskonflikter kan uppstå.

Alla problem på arbetsstället bör behandlas snabbt, relevant och respekterande. Problemlösningar bör sökas genom samtal och åtgärder som syftar till att förbättra arbetsförhållandena för de berörda. Om det framförs kritik mot en arbetstagare bör denne få del av denna kritik och ges möjlighet att sakligt bemöta den. Det är viktigt att inte personliga åsikter och löst grundade antaganden om en arbetstagare eller dennes sätt att utföra sina arbetsuppgifter läggs till grund för särbehandling. I de fall det uppenbart kan konstateras att en arbetstagare själv provocerat fram omgivningens motvilja bör arbetsgivaren påtala arbetstagarens skyldighet att medverka till att skapa en god arbetsmiljö och atmosfär på arbetet. Samtidigt är det nödvändigt att arbetsgivaren är lyhörd för att provokativt beteende kan vara ett tecken på otillfredsställande situationer i arbetet och tar initiativ till konkret lösning av dessa problem.

Det är viktigt att inta en objektiv och positivt problemlösande hållning till de framlagda problemen, lyssna på alla berörda samt stödja den svagaste. Åtgärdsbeslut som sker "över huvudet" på den det gäller riskerar att allvarligt försämra situationen för denne.

Som ett led i det förebyggande arbetsmiljöarbetet är det viktigt att arbetsgivarna medvetet skapar beredskap att åtgärda de psykologiska, sociala och organisatoriska arbetsmiljöaspekterna i samma mån som frågor av fysisk-teknisk art. Detta ingår också som en del av arbetsgivarens skyldighet enligt arbetsmiljölagen. Se även Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse om internkontroll av arbetsmiljön (AFS 1992:6) samt allmänna råd om psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön (AFS 1980:14).

Arbetsgivaren bör ha sådana rutiner för kontakt med enskilda arbetstagare att det är möjligt att tidigt uppmärksamma eller få reda på om det råder missförhållanden i samarbetet. Det är därför viktigt att arbetet ordnas så att arbetsledningen kan lära känna var och en i arbetsgruppen samt har möjlighet till regelbundna medarbetarsamtal.

Till 5 § Problem i samarbetet beror ytterst sällan på en enda person. Orsakerna bör som regel sökas i arbetets organisation och inte hos den enskilde arbetstagaren. Samtidigt är det viktigt

att varje arbetstagare är medveten om sin egen möjlighet och skyldighet att medverka till ett gott klimat på arbetsplatsen. Problemlösning kan i första hand sökas genom utveckling av arbetsmetoder, arbetsfördelning, kommunikation o.dyl. Som hjälp kan en analys av hur arbetet är organiserat med avseende på t.ex. arbetsuppgifter, krav och befogenheter utgöra ett underlag för diskussioner och planering. Företagshälsovården kan härvid vara en bra resurs och ge stöd i arbetet med problemlösningar.

Kränkande särbehandling är i sig en risk för fler arbetstagare än de direkt inblandade och medför ofta stor psykisk belastning även för omgivningen medan den pågår. Svårigheterna att finna och åtgärda grundläggande problem ökar dessutom med tiden och i takt med att personliga positioner och ställningstaganden låses fast i samband med de anklagelser, försvar och motanklagelser som ofta utväxlas när särbehandlingen uppmärksammas. Det är därför viktigt att arbetsgivaren omgående ingriper vid missförhållanden som kan utlösa eller redan utlöst kränkande särbehandling.

Ett lämpligt första steg är att konfidentiellt samtala med den som utsätts för kränkande särbehandling. Det är viktigt att samtalet sker med respekt och i en atmosfär av öppenhet och ärlighet. Vid samtal med de berörda bör man vara medveten om faran att själv låta sig påverkas till negativa ställningstaganden. Människors naturliga förhållningssätt i situationer som denna är ofta att skaffa sig starka försvar för sitt handlande och uppfattningarna kan som nämnts präglas av bl.a. låsta positioner, gruppträck och lojaliteter. Ofta läggs skulden för särbehandlingen därför på den som utsätts för den. Det gäller samtidigt att vara medveten om att många känner olust inför det sätt en arbetskamrat behandlas och gärna vill medverka till att det destruktiva mönstret bryts. Att samla hela arbetsgruppen för samtal är inte att rekommendera annat än som sista punkt i en åtgärdsplanering som syftar till sakliga förbättringar av arbetsrutinerna och arbetssituationen för gruppen i stort.

Möjligheterna att finna bra samrådslösningar försvåras starkt ju längre tid en arbetstagare är borta från arbetsstället eller problemen kvarstår obearbetade. Negativa personuppfattningar kan ömsesidigt låsas fast så att det inte längre går att finna några goda vägar tillbaka till arbetet. I vissa fall kan problemen med tiden utvecklas till helt låsta positioner och ständigt nya missförstånd samt slutligen i värsta fall utmynna i att arbetstagaren helt slås ut från arbetslivet.

Det kan vara svårt för en arbetsgivare att objektivt se alla aspekter av problemen. Därför är det ofta lämpligt att söka konsultativ hjälp för detta t.ex. via företagshälsovården.

Hjälp och stöd till individ och arbetsgrupp

Till 6 § En arbetstagare som sjukskrivits p.g.a. hälsoeffekter till följd av särbehandling bör ges stöd att snabbast möjligt kunna återgå till arbetet. Ett normaliserande av vardagen samt personligt och känslomässigt stöd är det viktigaste för att motverka svåra efterverkningar för människor som drabbats av traumatiska upplevelser.

Viktigt för snabb återanpassning är att inte släppa kontakten med den enskilde (sjukskriven eller ej) och att denne får goda möjligheter till enskilda samtal om det som hänt, med både arbetskamrater och arbetsgivare. Vid dessa samtal kan man diskutera olika tänkbara orsaker till vad som förekommit, försöka finna vägar till förbättringar och förändringar i arbetsmiljön, samt bedöma vilka ekonomiska eller praktiska resurser som finns i förhållande till önskemål.

Erbjudanden eller uppmaningar att söka psykologhjälp eller liknande kan ibland uppfattas som en personlig kränkning. Det är därför viktigt att önskemål om detta uttrycks av vederbörande själv.

Ibland kan det vara nödvändigt att överväga möjligheterna att lösa upp akuta samarbetskriser eller fastlåsta mellanmänniska problem på arbetsstället genom att erbjuda omplacering eller utbildning. Dessa möjligheter kan t.ex. användas för att skydda en arbetstagare från att drabbas av fortsatt särbehandling eller skaderisker. Det är då ytterst viktigt att de erbjudna lösningarna har innehåll och mening samt att arbetstagaren därmed också får möjlighet till fortsatt utveckling i sitt yrkesliv samt goda sociala kontakter. Vidare bör övervägandena ske i direkt samråd med arbetstagaren själv och diskuteras utifrån dennes upplevda förutsättningar och önskemål. En viktig utgångspunkt är att åtgärderna så långt det är möjligt inte medför sämre arbetsförhållanden än tidigare.

Förutom den hjälp man kan erbjuda en enskild arbetstagare är det mycket viktigt att behandla de sakliga problem som i de flesta fall ligger till grund för "syndabockstänkande" i en grupp. Syftet är att gruppen skall finna vägar till bättre samarbete framöver. Det finns en stor risk att händelserna upprepar sig med nya särbehandlingar som följd om man inte noga diskuterar igenom de grundläggande arbetsrelaterade problemen och finner en gemensam vilja till åtgärder för att undanröja dessa.

Risken för allvarliga följdverkningar ökar och drabbar allt fler på ett arbetsställe ju längre tid som de grundläggande problemen förblir olösta. Oftast har arbetstagarna i en grupp god kunskap om vilka organisatoriska problem som behöver åtgärdas. Det är viktigt att dessa problem tydliggörs när särbehandling av individer förekommer. Det finns annars en stor risk för att man betraktar den särbehandlade och dennes problem som den enda överskuggande frågan att hantera.

I de fall processen i arbetsgruppen gått för långt för att konstruktiva åtgärder på det aktuella arbetsstället skall bli framgångsrika kan det krävas kvalificerad experthjälp för orsaksanalyser, lösningsförslag och samtal enskilt och i grupp. Företagshälsovårdens resurser kan i förekommande fall även här vara till stor hjälp.

Andra aktuella regler m m

Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling

AFS 1980:14 Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön

AFS 1992:6 Internkontroll av arbetsmiljön

Övrig litteratur

Jämställdhets- Frida-rapporten, sexuella trakasserier mot kvinnor i arbetslivet
ombuds- Undersökningsrapport 1987
mannen:

Statens arbets- "Social utstötning på arbetsplatsen".
miljönämnd: Partsgemensam policy för det lokala arbetsmiljöarbetet.

TCO: "Den första stenen. Om psykiskt våld i arbetslivet" Studiehäfte.

"Ett mänskligare arbetsliv" Studiehäfte.