

Faktablad: När något inte fungerar på arbetsplatsen

En praktisk översikt för att förstå, sortera och agera vid oro, konflikter och incidenter på jobbet.



För vem?

För chefer, HR, skyddsombud och arbetsgrupper som behöver skapa tydligare första steg när något påverkar trygghet, samarbete eller arbetsmiljö.



Lag & Ordning

Vad faktabladet hjälper er med

Faktabladet hjälper arbetsplatsen att skapa ordning när en situation är oklar. Det är gjort för första bedömningen: att förstå vad som är känt, vad som behöver kontrolleras och vem som bör ta nästa steg.

Faktabladet hjälper er att:

- skilja på oro, konflikt, incident och akut läge
- samla det som faktiskt är känt
- undvika att rykten styr hanteringen
- förstå när frågan bör tas vidare
- prata om ansvar utan att peka ut personer i onödan
- skapa en lugnare första bedömning

Viktigt

Faktabladet är ett stöd för struktur och första bedömning. Det ersätter inte arbetsplatsens rutiner, HR, skyddsombud, facklig rådgivning, juridisk bedömning, vård eller polis vid allvarliga situationer.

Börja med att sortera situationen

När något inte fungerar på en arbetsplats kan det vara svårt att direkt veta vad man står inför. Det kan handla om en känsla av oro, en konflikt mellan personer, en konkret incident eller ett akut läge där någon riskerar att fara illa.

1

Oro

Något känns fel, men situationen är ännu oklar. Det kan handla om förändrat beteende, stämning, signaler från arbetsgruppen eller att någon uttrycker obehag.

2

Konflikt

Motsättningar mellan personer eller grupper påverkar samarbete, kommunikation eller arbetsmiljö.

3

Incident

Något konkret har hänt och behöver hanteras, dokumenteras och följas upp.

4

Akut läge

Det finns omedelbar risk, hot, våld, allvarlig påverkan eller fara. Då ska situationen inte först utredas internt.

Första frågan

Första frågan bör alltid vara: Är någon i fara just nu? Om svaret är ja ska hjälp kontaktas direkt och situationen säkras innan den utreds internt.

Exempel på situationer som kan behöva hanteras

Faktabladet är tänkt för arbetsplatsnära situationer där det behövs lugn, struktur och tydligare ansvar. Exempelen nedan är inte en fullständig lista, men vanliga typer av situationer där det är viktigt att agera sakligt.

Återkommande konflikter

När samma problem återkommer och börjar påverka arbetsgruppen.

Hård jargong eller kränkande bemötande

När ord, kommentarer eller beteenden gör att personer känner sig otrygga eller utsatta.

Oro kring beteende

När en person förändras, agerar pressat eller skapar osäkerhet hos andra.

Digitala problem

När chattar, skärmdumpar, rykten eller meddelanden påverkar arbetsmiljön.

Hotfulla situationer

När någon upplever hot, rädsla eller risk för eskalering.

Otydliga ansvarsvägar

När ingen vet vem som ska ta frågan vidare.

Tänk mönster

En enskild händelse kan vara viktig. Återkommande signaler kan vara minst lika viktiga eftersom de visar att något inte fungerar över tid.

Första steget är att skapa ordning

I svåra situationer är det lätt att agera för snabbt, prata med för många eller låta rykten styra. En enkel struktur minskar risken för att situationen förvärras.

Gör så här

- Bedöm om situationen är akut.
- Skriv ner vad som faktiskt är känt.
- Skilj på fakta, upplevelser och tolkningar.
- Prata med rätt funktion, inte med alla.
- Följ arbetsplatsens rutiner.
- Bestäm vem som ansvarar för nästa steg.

Undvik detta

- Sprid information bredare än nödvändigt.
- Dra snabba slutsatser.
- Låt rykten styra hanteringen.
- Lova sådant du inte kan hålla.
- Låt en svår situation ligga utan uppföljning.
- Försök lösa allvarliga frågor ensam.

Praktisk poäng

I svåra situationer är det ofta bättre att agera lugnt och strukturerat än att agera snabbt utan riktning.

Skilj på fakta, upplevelser och antaganden

Det här är en av de viktigaste delarna i första bedömningen. Saklig dokumentation gör det lättare att följa upp, prata med rätt personer och undvika att slutsatser dras för tidigt.

Fakta

Det som går att beskriva konkret: vad som sagts, gjorts, observerats eller dokumenterats.

Upplevelser

Hur någon beskriver att situationen har påverkat dem.

Antaganden

Tolkningar, rykten eller slutsatser som ännu inte är bekräftade.

Exempel

Skriv hellre:

"Medarbetaren uppgav att hon kände sig otrygg efter mötet."

Undvik:

"Han hotade henne."

Om hot faktiskt har uttalats kan det självklart dokumenteras, men formuleringen bör beskriva vad som sades eller gjordes så konkret som möjligt.

Minnesregel

En saklig anteckning ska kunna läsas senare utan att låta som en dom.

När frågan behöver tas vidare

När problem påverkar trygghet, samarbete eller arbetsmiljö kan frågan behöva hanteras inom arbetsplatsens ordinarie rutiner. Beroende på situation kan chef, HR, skyddsombud, facklig företrädare, företagshälsovård eller extern expertis behöva kopplas in.

Vid hot, våld, akut fara eller misstanke om brott kan polis eller annan akut hjälp behöva kontaktas.

Avgränsning

Faktabladet hjälper till att sortera situationen. Det ersätter inte juridisk rådgivning, arbetsplatsens rutiner eller professionellt stöd vid allvarliga ärenden.

Källor och vidare läsning

Källorna nedan är offentliga och aktuella underlag som bör användas för vidare kontroll vid publicering och uppdatering.

Arbetsmiljöverket

Organisatorisk och social arbetsmiljö samt kränkande särbehandling.
av.se

Arbetsmiljöverket - AFS 2023:2

Planering och organisering av arbetsmiljöarbete.
av.se

Arbetsmiljöverket

Våld och hot om våld i arbetsmiljön.
av.se

Diskrimineringsombudsmannen

Trakasserier och sexuella trakasserier på jobbet.
do.se

Riksdagen

Arbetsmiljölagen (1977:1160).
riksdagen.se

Riksdagen

Diskrimineringslagen (2008:567).
riksdagen.se

Det viktigaste att komma ihåg

När något inte fungerar på arbetsplatsen är det lätt att antingen vänta för länge eller agera för snabbt. Ett lugnt, sakligt arbetssätt gör det lättare att hantera situationen rättvist.

1

Börja med att bedöma om situationen är akut.

2

Skilj på fakta, upplevelser och antaganden.

3

Dokumentera sakligt.

4

Prata inte bredare än nödvändigt.

5

Se till att någon ansvarar för nästa steg.

Målet

Målet är inte att arbetsplatsen ska ha perfekta svar direkt. Målet är att skapa en lugn, tydlig och rättvis väg framåt.



Lag & Ordning