

När något inte fungerar på arbetsplatsen

Ett praktiskt materialpaket för oro, konflikter, incidenter och ansvar på jobbet.



För vem?

För chefer, HR, skyddsombud och arbetsgrupper som behöver skapa tydligare samtal, bättre rutiner och en lugn väg framåt när något skaver.



Lag & Ordning

2026

Så använder du materialet

Det här är ett praktiskt arbetsmaterial. Det hjälper arbetsplatsen att stanna upp, sortera situationen, dokumentera sakligt och välja nästa steg utan att skapa ryktesspridning eller förhastade slutsatser.

Materialet hjälper er att:

- förstå vad som faktiskt har hänt
- skilja på oro, konflikt, incident och akut läge
- dokumentera sakligt och användbart
- prata med rätt personer i rätt ordning
- undvika ryktesspridning och onödig exponering
- bestämma vem som ansvarar för nästa steg

Viktigt

Materialet ersätter inte arbetsplatsens egna rutiner, HR, skyddsombud, facklig rådgivning, juridisk bedömning, vård eller polis vid allvarliga situationer. Vid akut fara ska hjälp kontaktas direkt.

Faktagranskad grund

Innehållet är formulerat med stöd i Arbetsmiljöverkets information om arbetsmiljöansvar, organisatorisk och social arbetsmiljö, våld och hot samt Diskrimineringsombudsmannens vägledning om trakasserier och sexuella trakasserier. Se källsidan längst bak.

När små signaler behöver tas på allvar

Alla problem på en arbetsplats börjar inte med en tydlig incident. Ibland börjar det med återkommande irritation, hård jargong, tystnad, oro, digitala missförstånd eller att flera personer beskriver samma sak på olika sätt.

Poängen är inte att överreagera. Poängen är att kunna se mönster tidigt, agera lugnt och undvika att otydliga situationer får växa.

Vanliga tidiga signaler

- återkommande konflikter
- förändrat beteende
- hårdare ton eller ironi
- personer som undviker varandra
- oro i arbetsgruppen
- rykten eller digitala meddelanden
- oklar ansvarsfördelning
- fler små incidenter över tid

Grundprincip

Samla hellre information tidigt än att vänta tills situationen blivit så stor att den bara kan hanteras som en akut konflikt.

Börja med att sortera situationen

Innan arbetsplatsen går vidare behöver situationen sorteras. Det minskar risken för överreaktion, passivitet och fel personer i fel samtal.

1

Oro

Något känns fel, men inget är tydligt bekräftat. Samla information och följ upp mönster.

2

Konflikt

Motsättningar påverkar samtal, samarbete eller arbetsmiljö. Behöver hanteras tydligt.

3

Incident

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

4

Akut läge

Det finns fara, hot, våld, allvarlig påverkan eller omedelbar risk. Säkra läget först.

Fråga först: Är någon i fara just nu?

Om svaret är ja ska situationen inte utredas internt först. Då behöver hjälp kontaktas direkt. Vid akut fara: ring 112. Vid misstanke om brott eller allvarligt hot: kontakta polis enligt situationens allvar och arbetsplatsens rutiner.

Checklista - första steg vid oro eller incident

Använd checklistan när något har hänt, när någon uttrycker oro eller när en situation börjar påverka arbetsmiljön. Den ska hjälpa er att agera tydligt utan att rusa förbi viktiga steg.

- ☐ Stanna upp och bedöm om situationen är akut.
- ☐ Säkra personer, plats och arbetsmiljö vid behov.
- ☐ Skriv ner vad som faktiskt har hänt eller sagts.
- ☐ Skilj på fakta, upplevelser och antaganden.
- ☐ Prata inte bredare än nödvändigt.
- ☐ Ta stöd av rätt funktion internt.
- ☐ Bestäm vem som ansvarar för nästa steg.
- ☐ Följ upp inom rimlig tid.
- ☐ Dokumentera vad som gjorts.
- ☐ Gå vidare enligt arbetsplatsens rutiner.

Skriv ner fakta - inte tolkningar

Anteckningar ska hjälpa arbetsplatsen att förstå vad som hänt och vad som gjorts. De ska inte låta som en dom, en ryktessammanställning eller en färdig slutsats.

Skriv hellre

- "Anna uppgav att hon kände sig hotad efter mötet."
- "Tre personer berättade att samma kommentar upprepats flera gånger."
- "Meddelandet skickades i arbetsgruppens chatt kl. 18.42."

Undvik

- "Han är aggressiv."
- "Alla tycker att hon förstör stämningen."
- "Det är uppenbart att personen ljugar."

Minnesregel

En bra anteckning ska kunna läsas senare utan att låta som en dom. Skriv vad som sagts, observerats och gjorts - inte vad någon "egentligen menade".

Förbered samtalet innan du går in i det

Svåra samtal blir ofta bättre när syftet är tydligt från början. Förbered vad samtalet ska handla om, vad som är oklart och vad som inte ska diskuteras i just detta samtal.

Innan samtalet

- Vad är syftet med samtalet?
- Vem behöver vara med?
- Vad vet vi säkert?
- Vad är fortfarande oklart?
- Vad ska inte diskuteras i detta samtal?
- Hur dokumenteras samtalet?
- Vad händer efter samtalet?

Exempel på trygg formulering

"Jag vill förstå vad som har hänt och vad vi behöver göra framåt. Det här samtalet handlar inte om att döma någon på förhand."

När fler än de direkt berörda märker av situationen

En situation kan påverka fler än de som är direkt inblandade. Då kan arbetsplatsen behöva prata om rutiner, bemötande och trygghet utan att lämna ut enskilda personer.

Bra fokus i gruppen

- Hur pratar vi med varandra?
- Vem vänder man sig till vid oro?
- Vad gör vi med rykten?
- Hur hanterar vi digitala grupper?
- Vad gör vi om en situation eskalerar?
- Vilka rutiner behöver alla känna till?

Håll samtalet rätt

Prata om beteenden och rutiner - inte om personer, privata detaljer eller uppgifter som inte behöver spridas.

Handlingsplan vid oro, konflikt eller incident

Fyll i det som är relevant. Hoppa över det som inte behövs. Syftet är att göra nästa steg tydligt - inte att skapa mer administration än nödvändigt.

Datum:

Ansvarig person:

Vad har hänt?

Vilka är berörda?

Finns akut risk?

Vilka behöver informeras?

Vilka steg ska tas nu?

Vem ansvarar för vad?

När ska uppföljning ske?

Anteckningar:

Vem gör vad?

Kontaktvägar behöver vara kända innan något händer. Fyll i lokala roller, namn eller funktioner så att arbetsplatsen vet vart frågor ska tas vidare.

Närmaste chef:

HR/personalfunktion:

Skyddsombud:

Facklig kontakt:

Säkerhetsansvarig:

Företagshälsovård:

Extern rådgivning:

Vid akut fara:

Praktisk poäng

En kontaktväg som ingen känner till fungerar sällan när något väl händer.

Följ upp - annars blir rutinen bara papper

Efter en svår situation behöver arbetsplatsen följa upp både sakfrågan och arbetsmiljön. Uppföljningen behöver vara tydlig, men behöver inte alltid vara stor.

Frågor vid uppföljning

- Blev nästa steg tydligt?
- Vet berörda vem de kan kontakta?
- Har något förändrats i arbetsgruppen?
- Behöver rutinerna justeras?
- Behövs mer stöd?
- Ska ärendet avslutas eller fortsätta följas?

Tänk framåt

Uppföljning handlar inte bara om att kontrollera vad som hänt. Det handlar också om att minska risken för att samma situation upprepas.

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 Agera tidigare hellre än för sent.

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 varje situation ska bli perfekt hanterad från början. Målet är att arbetsplatsen ska ha en lugn, tydlig och rättvis väg framåt.

Källor och vidare läsning

Materialet är faktakontrollerat mot offentliga och aktuella källor. Kontroll gjord: 2026-06-07. Vid publicering bör länkar och interna rutiner kontrolleras igen, särskilt om materialet används som styrande dokument.

Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljölagen och arbetsgivarens ansvar för att förebygga ohälsa och olycksfall.

Arbetsmiljöverket - AFS 2023:2

Planering och organisering av arbetsmiljöarbete, inklusive organisatorisk och social arbetsmiljö.

Arbetsmiljöverket

Våld och hot om våld i arbetsmiljön samt risker och förebyggande arbete.

Arbetsmiljöverket

Kränkande särbehandling och organisatorisk/social arbetsmiljö.

Diskrimineringsombudsmannen

Trakasserier och sexuella trakasserier på jobbet, inklusive arbetsgivarens skyldighet att agera när arbetsgivaren får kännedom.

Riksdagen

Arbetsmiljölagen (1977:1160).

Avgränsning

Det här dokumentet är ett informations- och arbetsmaterial. Det är inte juridisk rådgivning och ersätter inte arbetsplatsens egna rutiner, expertstöd eller kontakt med ansvariga myndigheter vid behov.