

Kränkande särbehandling eller mobbning på arbetsplatsen

*Lillemor R-M Hallberg är professor i vårdvetenskap vid
Sektionen för Hälsa och Samhälle, Högskolan i Halmstad.*

Skolan som arbetsplats

Skolan är arbetsplats för en och en halv miljon elever och cirka 200 000 vuxna personer och är därmed den absolut största arbetsplatsen i Sverige. Både lärare och elever omfattas av arbetsmiljölagen och de föreskrifter om arbetsmiljön som finns. Det innebär bland annat att den fysiska och psykosociala arbetsmiljön skall vara god och att systematiskt arbetsmiljöarbete skall bedrivas. Det kan tyckas vara en självklarhet, men det måste ändå poängteras att både anställda och elever har rätt att kunna utföra sitt dagliga arbete utan risk för att drabbas av fysisk eller mental ohälsa genom sitt arbete.

Arbetsmiljöansvaret ligger alltid hos arbetsgivaren. För skolans del är det kommunen, landstinget eller skolstyrelsen som har det övergripande arbetsgivaransvaret, medan det praktiska arbetet med arbetsmiljön vanligen är delegerat till skolledare eller rektor på respektive skola. För att skolledare och rektorer skall ha möjlighet att hantera uppgiften måste de ha kompetens och resurser för att fatta nödvändiga beslut och vidta relevanta åtgärder. Endast en knapp tredjedel av rektorerna i en undersökning genomförd av Arbetsmiljöverket (2002) upplevde att de hade tillräckliga resurser för att kunna bedriva adekvat arbetsmiljöarbete på sina skolor. Detta resultat är givetvis oroande.

Arbetsmiljöverket fungerar som en överordnad tillsynsmyndighet när det gäller arbetsmiljöfrågor i skolan, vilket har bidragit till att medvetenheten om betydelsen av arbetsmiljöarbete har ökat i kommunerna. Som exempel kan nämnas att aktiviteter för att hantera mobbningsproblem bland elever i skolan anses ha förbättrats avsevärt.

Psykosocial arbetsmiljö och ledarskap

Den psykosociala arbetsmiljön bestäms av organisatoriska förutsättningar, arbetsuppgifternas psykologiska innehåll och arbetsmiljöns sociala och psykologiska betydelse för den enskilda individen (Michelsén et al. 1999). En bristfällig eller dålig psykosocial arbetsmiljö utgör en allvarlig riskmiljö för konflikter men behöver inte leda till trakasserier, samarbetsproblem och mobbning. Ledarskapet i en organisation har stor betydelse både för de anställdas arbetsprestationer och för deras arbetstillfredsställelse. En chef måste vara uppmärksam på, och väl insatt i, vad som händer i arbetsgruppen. Chefen visar genom sitt beteende vad som är tillåtet och acceptabelt på arbetsplatsen. En bra chef bör vara strukturerad, relations- och förändringsinriktad samt visa respekt och hänsyn gentemot de anställda (Thylefors 1996). Chefen skall också skydda de anställda mot faror på arbetsplatsen, som till exempel trakasserier och utstötning ur arbetsgruppen. Leymann (1992) fann i sin forskning att chefer är mycket osäkra och inaktiva i dessa avseenden. Om ledarskapet sviktar tvingas personal på lägre nivåer i organisationen att hantera den stress och oordning som kan bli följden. Detta kan leda till osäkerhet, frustration och ökad konfliktrisk bland de anställda.

Dålig konflikthantering är vid sidan av svagt eller otydligt ledarskap en bidragande orsak till att mobbning kan initieras på en arbetsplats. Risken för systematisk mobbning ökar också om arbetsledare och chefer aktivt eller passivt deltar i trakasserier och negativa handlingar riktade mot en anställd. Arbetet inom utbildningsområdet, liksom inom hälso- och sjukvårdsområdet, är ett utpräglat relationsarbete. Detta innebär att arbetet kräver nära och personliga kontakter, som kan vara både positivt utvecklande och psykiskt påfrestande för personalen.

Hög arbetsbelastning och negativ stress

Nedskärningar, omorganisationer, besparingar och otrygga anställningsförhållanden, som präglat stora delar av den offentliga sektorn sedan slutet av 1990-talet, har inneburit att arbetsmiljön i skolan har försämrats. Den försämrade arbetsmiljön har bidragit till negativ stress och upplevelser av utbrändhet bland personalen. Antalet elever i grundskolan har ökat med 20 procent under 1990-talet medan antalet lärare inte har ökat i takt med det ökande elevantalet (Arbetsmiljöverket 2002). I skolan finns dessutom ett betydande antal lärare som inte är formellt behöriga för sina lärartjänster.

De vanligaste psykosociala problemen som personalen i skolan upplever är hög arbetsbelastning och stress, känslor av otillräcklighet samt risk för utbrändhet och långtidssjukskrivning. Upplevelser av hög arbetsbelastning och stress är vanligare hos lärare i gymnasieskolan än hos deras kollegor på grundskolan. Lärarna upplever också problem med den höga ljudnivån i skolan och det ibland oacceptabla språkbruket bland eleverna (Arbetsmiljöverket 2002). De upplever också svårigheter att "räcka till" för elevernas psykosociala behov och rädsla att hamna i konflikter med elevernas föräldrar.

När det gäller den fysiska miljön i skolan upplever både lärare och elever att ventilationen och inomhusmiljön är bristfällig och att städningen är eftersatt. Lärarna upplever också att buller är ett störande problem. Mer än var tredje lärare menar att de på grund av hög ljudvolym och buller i klassrummet under minst en fjärdedel av sin arbetstid har svårt att föra samtal med normal tonstyrka. Tinnitus (ljud, tjut eller sus i öronen) är ett betydande hälsoproblem som uppmärksammas alltmer både bland lärare och bland elever.

Lärare och elever på friskolor upplever generellt sett mindre problem relaterade till både fysisk och psykosocial arbetsmiljö än lärare och elever i den kommunala skolan (Arbetsmiljöverket 2002).

Mobbning bland elever i skolan

Mobbning har forskningsmässigt främst uppmärksamrats när det gäller elever i skolan. Skandinaviska forskare är pionjärer inom området, till exempel Dan Olweus och Anatol Pikas. Peter Paul Heinemann (1972) var en av de

första som intresserade sig för de destruktiva och fysiskt aggressiva beteenden, som barn visade mot varandra på rasterna mellan lektionerna i skolan. Han kallade dessa beteenden för "mobbing".

Uppgifter om förekomst av mobbning i skolan varierar i hög grad och olika studier pekar på att mellan fyra och 25 procent av eleverna är utsatta. En attitydundersökning, genomförd av Skolverket (2000), visade att cirka fyra procent av skolans elever kände sig mobbade av andra elever, medan sex procent av eleverna upplevde att de mobbades av någon lärare på skolan. Olweus (2002) rapporterade att 17 procent av eleverna i fjärde till tionde klass i grundskolan i Norge kände sig mobbade medan sju procent mobbade andra elever. En dansk studie redovisade att 25 procent av eleverna i grundskolan hade blivit mobbade under skolåret och att 32 procent av eleverna hade mobbat andra elever (Due, Holstein & Schultz Jørgensen 1999). I en nordisk longitudinell studie framkom att i genomsnitt mobbades 12 procent av eleverna i de fem nordiska länderna år 1984 medan siffran 1996 hade ökat till 15 procent (Nordhagen 2000). Detta innebär att en signifikant ökning av mobbningsförekomsten i skolan hade skett mellan år 1984 och 1996. Enligt samma studie hade Sverige och Island lägst andel mobbade elever i skolan, medan Norge placerade sig i mitten och Finland och Danmark hade högst förekomst av mobbning. Pojkar mobbades oftare än flickor och barn i åldern 7-12 år samt barn från utsatta sociala grupper drabbades mer ofta av mobbning i skolan.

Vilken definition av mobbning och vilken typ av mätinstrument som använts i olika studier påverkar givetvis utfallet av mätningarna och även de slutsatser om förekomst av mobbning som redovisas. Roland och Galloway (2002) menar dock att man med stor säkerhet kan säga att minst fem procent av eleverna i skolan är utsatta för mobbning från andra elever och att lika många eller fler är mobbare.

Mobbning är ett relativt dolt fenomen, varför mörkertalet troligen är stort. Det är kanske bara toppen av ett isberg som redovisas i självskattningar och enkätundersökningar? Många, till och med personer som själva är utsatta för mobbning, väljer att förneka mobbningen, även inför sig själva, eller att omdefiniera det som händer och intala sig att det rör sig om "missförstånd" och

”tillfälligheter”. Omgivningen är ofta avvaktande och väljer att ”inte se” eller att ”inte lägga sig i” när mobbning pågår och genom denna passivitet och ovilja att agera, möjliggörs fortsatt mobbning.

I en enkätundersökning rapporterade 20 procent av rektorer och skolledare att fysiskt våld bland eleverna inte alls förekom på deras skolor medan 62 procent ansåg att fysiskt våld bland eleverna förekom, men att det var ett ”ringa problem” (Laflamme, Menckel & Aldenberg 1998). Fjorton procent av skolledarna och rektorerna menade att fysiskt våld bland eleverna existerade och att det utgjorde ett ”måttligt problem” på deras skolor. På de skolor där man rapporterade att måttligt fysiskt våld bland eleverna existerade, upplevde man också att våld i skolan var ett växande problem.

Den definition av mobbning som dominerar i dag har sitt ursprung i Olweus’ forskning (1994). Definitionen innebär att det skall kallas mobbning när en person upprepade gånger eller under en viss tidsperiod blir utsatt för negativa handlingar av fysisk, verbal eller icke-verbal karaktär från en eller flera andra personer. Dessa negativa handlingar kännetecknas av att utövaren medvetet och med avsikt förorsakar en annan person obehag och/eller skada. I denna process av negativa handlingar kan inte mobboffret försvara eller värja sig, då det finns en faktisk eller upplevd asymmetri eller obalans i styrke- och maktförhållandet i interaktionen mellan de inblandade. Det är således tydligt att mobbning i denna definition ses som en aspekt av aggression. Mobboffret beskrivs också vanligen i termer av personliga egenskaper, till exempel att han/hon är osäker, ängestfylld och icke-aggressiv.

Kränkande särbehandling på arbetsplatsen

Mobbning är också ett utbrett problem bland vuxna människor i Sverige och fenomenet är också väl känt i de flesta andra kulturer enligt Leymann (1996). De sofistikerade, men destruktiva, beteenden som används i mobbning bland vuxna skiljer sig avsevärt från det fysiska våld som ingår i barns mobbningsbeteende. Leymann hävdar därför att det engelska begreppet ”bullying” endast bör användas för de destruktiva beteenden som barn och ungdomar använder

mot varandra. Vuxna människors destruktiva beteenden bör benämnas trakasserier (engelskans "harassment") och psykologisk terror (psychological terror). Leymann menar att psykologisk terror i arbetslivet inkluderar fientlig och oetisk kommunikation som på ett systematiskt sätt riktas mot en individ som därmed hamnar i en hjälplös och försvarslös position. I definitionen av psykologisk terror ingår också att de negativa handlingarna skall förekomma frekvent (vilket definieras som minst en gång i veckan) under en längre tidsperiod (vilket definieras som minst sex månader) och att de leder till betydande risk för utstötning från arbetsplatsen.

Mobbning bland vuxna kan således ses som ett extremt socialt fenomen som initieras genom extrema sociala stressorer och som i sin tur leder till en mängd negativa effekter, som till exempel biologiska och psykologiska stressreaktioner.

Arbetsmiljöverket använder i sin föreskrift i stället begreppet "kränkande särbehandling" (AFS 1993:17). Med detta avses återkommande klandervärda eller negativt präglade handlingar, som riktas mot enskilda arbetstagare på ett kränkande sätt och som kan leda till att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap. Kränkande särbehandling föreligger först när respekten för människors rätt till integritet glider över i oetiska handlingar. Kränkande särbehandling skapar svåra och känsliga problem i arbetslivet och kan leda till allvarliga konsekvenser för såväl arbetstagare som arbetsgrupp. Den kränkande särbehandlingen kan utföras av både arbetstagare och arbetsgivare.

Arbetsmiljöverket är den myndighet som har att utarbeta föreskrifter och allmänna råd om åtgärder mot kränkande särbehandling i arbetslivet. Arbetsgivaren är skyldig att klagöra att kränkande särbehandling inte kan accepteras i verksamheten samt planera och organisera arbetet så att kränkande särbehandling så långt som möjligt förebyggs. Signaler på kränkande särbehandling skall fångas upp på ett tidigt stadium och den person som utsatts för kränkande särbehandling skall snabbt få hjälp och stöd. Arbetsgivaren är skyldig att åtgärda missförhållanden på arbetsplatsen som kan ligga till grund för den kränkande särbehandlingen, till exempel brister i organisation och samarbete.

Det som i dagligt tal benämns vuxenmobbing, trakasserier, sexuella trakasserier, social utstötning och psykiskt våld, kan således också kallas kränkande särbehandling (AFS 1993:17). Ett problem med att använda ett samlingsnamn för olika typer av destruktiva beteenden, som i det föreslagna begreppet "kränkande särbehandling", är att olika destruktiva beteenden kan ha skilda orsaker, förlopp och konsekvenser (Eriksson 2001).

Förekomst av mobbing i arbetslivet

Det är oklart hur frekvent mobbing i arbetslivet är. Olika studier ger olika resultat och definition, mätinstrument och tillvägagångssätt i studierna påverkar resultatet. Underrapportering av mobbing är trolig, vilket gör siffrorna än mer osäkra. En undersökning av förekomst av mobbing bland vuxna i arbetslivet genomfördes 1992 av Leymann. Resultatet visade att fyra procent av ett riksrepresentativt urval av förvärvsarbetande kvinnor och män i Sverige varit utsatta för en eller flera oetiska handlingar minst en gång per vecka under sex månader eller mer. I studien användes ett mätinstrument, Leymann Inventory of Psychological Terror, som avsåg mäta hur ofta 45 beskrivna fientliga aktiviteter förekom i sociala interaktioner på informanternas arbetsplatser. Ett begränsat bruk av dessa aktiviteter ingår i normal social interaktion. Om dessa fientliga aktiviteter förekommer frekvent under en längre tidsperiod blir innebörden dock negativ; då handlar det om kränkande särbehandling eller mobbing.

Einarsen och Skogstad (1996) fann i en undersökning av 7 986 anställda i Norge, som representerade olika professioner och organisationer, att drygt åtta procent hade utsatts för mobbing på arbetsplatsen under den senaste sex-månadersperioden. Äldre arbetstagare var mer utsatta än yngre och högst förekomst av mobbing fann forskarna i mansdominerade organisationer, organisationer med många anställda och inom industriella organisationer. I en svensk undersökning framkom att nio procent av både män och kvinnor hade varit utsatta för personlig förföljelse från arbetskamrater och/eller chefer någon gång under de senaste tolv månaderna (Arbetsmiljöverket 2002).

Dessa undersökningar, även om de inte genomförts på exakt samma sätt, antyder att vuxenmobbing är ett ökande problem i arbetslivet. Enligt Leymann (1998) är mobbing bland vuxna vanligast inom offentliga sektorns utbildnings- och vårdområden.

Antalet anmälningar om mobbing i arbetslivet ökade kraftigt under åren 1998-2001. Enligt Arbetsmiljöverket (2003) anmäldes år 2001 omkring 26 500 fall av arbetsorsakade besvär. Huvuddelen av dessa anmälningar (60 procent) kom från kvinnodominerade yrkesområden, som utbildningssektorn, omsorgs- och socialsektorn samt hälso- och sjukvårdssektorn. I 1 250 av dessa fall var trakasserier och mobbing på arbetsplatsen en orsakande faktor till arbetsskadeanmälan och 75 procent av dessa anmälningsfall gällde kvinnor. Enligt en undersökning genomförd av statistiska centralbyrån år 2000 upplevde mellan fyra och fem procent av respondenterna att de var utsatta för mobbing på sina arbetsplatser. Av dessa personer var mellan 10 000-30 000 långtidsjukskrivna. Den genomsnittliga sjukperioden var 210 dagar för kvinnor och 250 dagar för män och risken är dessutom stor för utslagning från arbetsplatsen.

Förutom att människor som är utsatta för mobbing mår psykiskt dåligt är samhällets kostnader för sjukfrånvaron betydande. Mobbing, trakasserier och kränkande särbehandling på arbetsplatsen leder ofta till psykisk och fysisk ohälsa, sjukskrivning, lång sjukfrånvaro och förtida pensionering. En sådan "health industry-policy" (Leymann 1996) uppmuntrar inte till förbättringar i arbetsmiljön för att förhindra trakasserier och mobbing.

Möjliga orsaker till mobbing

Vilka mekanismer ligger bakom mobbing? Allt för ofta försöker man att finna orsaken till mobbing i mobboffrets eller mobbarens personlighet. När mobbing uppdagas är det således vanligt att man funderar över "vad det är för fel" på mobbaren och/eller på mobboffret. "Personlighetsmyten" florerar fortfarande starkt både i forskning och i den praktiska verkligheten som förklaring till mobbing. Enligt Leymann (1998) är man "på helt fel väg" om man analyserar mobbing utifrån personlighetsteori. Roland och Galloway (2002) stöder inte heller tesen om att mobbarens och mobboffrets personlig-

heter är orsaken till mobbning. De förkastar det klassiska antagandet om att hemförhållanden och personlighet har direkt samband med förekomst av mobbning bland barn. De fann i en studie att lärarens förhållningssätt i skol- och klassrumssituationer, i termer av pedagogisk kompetens och omsorg om eleverna, och den sociala strukturen i klassrummet, i termer av relationer, koncentration och informella normer, var några av de faktorer som påverkade mobbningsbeteendet bland eleverna i klassen.

Forskningen har inte kunnat påvisa att något signifikant samband föreligger mellan aggression och testosteron hos människor och inte heller mellan personlighetsegenskaper och mobbningsförekomst (Björkqvist 1994). Sociala och kognitiva mekanismer spelar troligen större roll än fysiologiska i utvecklingen av aggression hos människor. Bemötande, uppfostran och förväntningar på flickor och pojkar skiljer sig åt. Det är därför rimligt att anta att dessa omständigheter bidrar till att flickor/kvinnor och pojkar/män uttrycker sin aggressivitet på olika sätt.

En annan utgångspunkt när det gäller att förklara uppkomsten av mobbning är att fokusera på fördelning och nyttjande av makt och kontroll i socialt samspel. Flera forskare har denna ansats i sin forskning om mobbning bland elever i skolan. Fors (1994) menar att i mobbningen har plågaren mer makt än mobboffret och han/hon har därför kontroll över mobboffret. Mobbaren utför upprepade negativa handlingar riktade mot mobboffret i syfte att skada honom/henne. Enligt Björk (1995) tillskansar sig mobbaren ökad makt genom att utöka sitt handlingsutrymme i sociala situationer. Mobbaren har "situationskompetens" och "kan läsa spelet" och kan därför konstruera situationer där osäkerhet uppstår. I den osäkra situationen ökar mobbarens handlingsutrymme och hans/hennes makt över mobboffret. Mobboffret har, enligt Björk, bristande situationskompetens och klarar inte av att läsa spelet och hamnar därför i underläge. Eriksson (2001, sidan 11) menar att mobbning är "en obestämt varaktig trakasserirelation där huvudparten av alla egenskaper är asymmetriskt fördelade". Med trakasserier avses i denna "arbetsdefinition" alla sorters påhopp på en individ och att ingen skillnad görs mellan fysiskt och psykiskt våld.

Sammanfattningsvis kan således sägas att hittills har den dominerande delen av mobbningsforskningen haft fokusering antingen på aktörernas personlighetsegenskaper eller på maktfördelningen mellan aktörerna i socialt spel.

En kvalitativ studie om vuxenmobbing i skola, vård och omsorg

De senaste åren har jag med stöd av ett forskningsanslag från Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap (FAS), varit ansvarig för ett forskningsprojekt om vuxenmobbing. Docent Margaretha Strandmark, Karlstads universitet, har varit medarbetare i projektet. Syftet med projektet var att beskriva och få ökad förståelse för hur mobbing initieras på en arbetsplats, hur mobbing vidmakthålls och vilka konsekvenser mobbing får på hälsan. För att få svar på dessa frågor valde vi en kvalitativ teorigenererande metod (Glaser & Strauss 1967; Charmaz 1995, 2000), som är speciellt lämpad på områden där teorier saknas eller är sparsamt förekommande. Metoden ger möjlighet att låta informanterna ge en beskrivning av sin verklighet; "to tell it as it is". Pedagogikstuderande Gabriella Hallberg, Göteborgs universitet, transkriberade och avkodade alla intervjuer och bidrog därmed också till projektets genomförande.

Vi vände oss inledningsvis till rektorer på olika skolor samt till arbetsledare inom vården för att informera om projektet och söka informanter. Vi möttes av ett ganska kompakt ointresse och motstånd mot vår planerade forskning. Vi blev helt enkelt inte insläppta, då man menade att mobbing inte var något problem på dessa arbetsplatser. Vi valde då att annonsera efter informanter i en dagstidning samt på vår institutions hemsida (www.nhv.se). Vi sökte personer som var anställda eller hade varit anställda inom skola, vård och omsorg, och som varit utsatta för mobbing på sina arbetsplatser och som var villiga att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser. Annonsen väckte stort intresse och vi fick en mängd påringningar från personer som var intresserade av att delta i studien. Bland alla de som anmälde intresse, t.ex. lärare på

olika nivåer, sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster, valde vi strategiskt och successivt ut informanter för att undersökningsgruppen skulle bli så heterogen som möjligt: vi ville att frågeställningarna skulle belysas på ett så varierat sätt som möjligt. I datainsamlingens senare skede lät vi de framväxande preliminära resultaten styra vem vi behövde intervjua och vilka intervjufrågor som behövde fördjupas för att maximera informationen kring våra forskningsfrågor. De data vi samlade in var således bandinspelade öppna intervjuer med strategiskt och teoretiskt utvalda informanter.

Riktlinjer för grounded theory, den kvalitativa metod som vi valde för studien, säger att datainsamling och analys av data skall ske i en samtidig process; varje genomförd och utskrivna intervju analyserades därför innan nästa intervju genomfördes. Metoden är huvudsakligen induktiv, vilket innebär att vi som forskare närmade oss våra informanter så förutsättningslöst som möjligt. Detta innebär konkret att vi inte har utgått från någon specifik teori utan kategorier och begrepp har fått framträda ur de ordagrant utskrivna intervjuerna. Metoden har också deduktiva inslag genom att de kategorier/begrepp och begreppslika samband som framträdde i data också prövades i ny och befintlig data för att vi som forskare skulle försäkra oss om att fynden var "grundade i data". Datainsamling och analys pågick till dess ny data inte tillförde ny information utan passade in i det mönster som hade utkristalliserats ur data. Detta innebar att vi som forskare gjorde bedömningen att mättnad hade uppnåtts och att datainsamlingen då kunde avslutas. Denna bedömning kan naturligtvis kritiseras för att vara subjektiv och godtycklig. Självklart kan vi inte med säkerhet säga om nya intervjuer skulle ha tillfört ytterligare information.

Hur initieras mobbning?

Våra informanter gav en relativt entydig bild av sin arbetsmiljö inom den offentliga sektorn, som vi tolkade som en potentiell arena för konflikter. Hela den offentliga sektorn har under senare år kännetecknats av organisatoriska förändringar och personalminskning, vilket i kombination med svagt eller ottydligt ledarskap har resulterat i ökade krav på de anställda. Omorganisationerna resulterade i, enligt informanterna, att mer arbete skulle utföras av

ett färre antal anställda. Detta gav upphov till ökad upplevelse av stress, osäkerhets känslor och frustration hos de anställda. I kombination med svikna förväntningar om vad det professionella arbetet borde innebära, upplevd brist på delaktighet i förändringar och oklara roller utgjorde arbetsmiljön en grogrund för utveckling av värdekonflikter. Dessa konflikter kunde till exempel handla om olika pedagogiska grundsyner eller olika syn på hur elever med speciella behov och deras föräldrar skulle bemötas i skolan. Till dessa värdekonflikter adderades dagliga oenighetskonflikter, vilket förstärkte motsättningarna mellan parterna.

Arbetsgrupper inom den offentliga sektorn är vanligen homogena till sin karaktär genom att medlemmarna har liknande social och professionell bakgrund. Normer och regler som skapas i en arbetsgrupp är osynliga och visar sig i traditioner och invanda beteendemönster. I homogena grupper finns en ökad risk för likhetstänkande, som kan syfta till att hålla ihop gruppen och skydda den från inre och yttre hot. Likhetstänkandet kan vara negativt om gruppmedlemmarna undviker att ifrågasätta och diskutera varandras ibland svaga argument utan närmare analys och reflektion. Starka, kompetenta och drivande personer väcker avundsjuka och upplevs som hotfulla på arbetsplatsen. De förväntas hota eller negligera arbetsgruppens normer och invanda kultur. Överträdelser och normbrott "bestraffas" därför ofta med förtal och ryktesspridning.

Vår analys av intervjuerna visade att likhetstänkandet i de homogena arbetsgrupperna bidrog till att en maktkamp uppstod kring uppkomna värdekonflikter. Starka, kompetenta och drivande personer var inblandade i sådana maktkamper liksom extra sårbara personer som utmanade eller provocerade arbetsgruppen. Enligt våra intervjuer kunde även chefen vara inblandad och/eller aktivt eller passivt uppmuntra maktkampen. Båda parter i maktkampen kunde periodvis ha övertag. Om konflikten kunde lösas, klingade maktkampen av eller upphörde. Om konflikten av olika skäl inte löstes, utan snarare eskalerade, var risken överhängande att maktkampen övergick i systematisk destruktiv mobbning. Vi menar att en sådan maktkamp mellan två eller flera personer utgör ett "förstadium" till mobbning.

Hur ser mobbningsprocessen ut?

När maktkampen övergick i systematisk mobbning användes många mer eller mindre subtila strategier för att förändra gruppens uppfattning om mobboffret och för att stöta ut honom/henne ur arbetsgruppen och slutligen även från arbetsplatsen. Vanliga strategier var att sprida negativa rykten och att förtala mobboffret. Nedvärderande omdömen och kränkande uttalanden kunde göras både när mobboffret var frånvarande och i hans/hennes närvaro. Andra strategier var att osynliggöra mobboffret genom att inte hälsa eller samtala med honom/henne och att helt och hållet ignorera att han/hon fanns. Att inte få information och att inte bli kallad till möten på arbetsplatsen var andra bestraffningar som ledde till att mobboffret fick svårt att genomföra sitt arbete.

Informanterna upplevde att de ofta blev svikna av arbetskamrater som de tidigare haft goda relationer med. Sveket kunde visa sig genom att arbetskamraten inte lyssnade på mobboffrets version av vad som hände eller genom att inte ingripa och/eller ta ställning mot mobbningen. Informanterna i vår studie upplevde att även fackliga företrädare och företagshälsovården ofta svek dem som mobboffer genom att inte lyssna på deras version av händelseförloppet.

Både arbetskamrater och överordnade chefer kunde vara mobbare eller mer eller mindre aktiva medlöpare i mobbningen. När chefer inte agerade eller tog tydligt ställning mot mobbningen sände de signaler till de anställda att "mobbning är OK". Chefer som mobbade legitimerade mobbningen genom orättvis behandling av mobboffret, till exempel när det gällde tjänstefördelning, löneförhandlingar och fortbildningsmöjligheter. Mobboffret upplevde sig vara nedvärderad, förrädd och isolerad och slutligen ledde mobbningen till utstötning ur arbetsgemenskapen och från arbetsplatsen. Mobbaren gav mobboffret skulden för konflikter och problem på arbetsplatsen, men även om mobboffret lämnade arbetsplatsen förbättrades inte den psykosociala arbetsmiljön.

Vilka konsekvenser får mobbning?

Mobbarens systematiska trakasserier, förtal och nedvärdering av mobboffret ledde till att hans/hennes självkänsla sviktade. Mobboffret tog på sig de negativa värdeomdömen som mobbaren projicerade på honom/henne och kände sig odug-

lig, önskad och värdelös. Han/hon upplevde också skamkänslor som resulterade i att självförtroendet försvagades. Psykosomatiska symtom uppträdde, såsom sömn- och koncentrationssvårigheter, trötthet, ångest, nedstämdhet, huvudvärk och ont i magen. Den mobbade mädde psykiskt dåligt och kände stark rädsla och oro för vad mobbaren skulle utsätta honom/henne för nästa dag.

Till en början försvann de psykosomatiska symtomen vid ledigheter men blev efter ett tag bestående. Möjligheten att lämna arbetsplatsen och energi för att byta arbete minskade ju längre mobbningen pågick. Ofta ledde mobbning på arbetsplatsen till att mobboffret helt enkelt inte orkade vara kvar på sin arbetsplats utan sjukskrevs i längre perioder. Inte sällan ledde dessa sjukskrivningar också till förtida pensionering eller entledigande från tjänsten. Det hände också att mobboffret själv sade upp sin anställning eller blev uppsagd på grund av "samarbetssvårigheter".

Det finns en väg från denna psykiska terror tillbaka till "normalt" liv. Den långa vägen tillbaka gick genom långvarig och smärtsam bearbetning av det som inträffat. Mobboffret hade ett stort behov av att någon var villig att lyssna på hans/hennes berättelse och behövde gång på gång gå igenom detaljer i händelseförloppet för att sätta ord på och bearbeta det som hänt. Ibland var det nödvändigt att han/hon fick tillgång till professionell hjälp i detta arbete. En förutsättning för att komma vidare i livet tycktes vara att mobboffret fick någon form av upprättelse och/eller bekräftelse på att han/hon inte var skuld till mobbningen. Trots detta fanns minnet av mobbningen kvar och skapade ett ärr inombords. Den mobbade kan således sägas vara "märkt för livet".

Vilka slutsatser kan dras av studien?

Sammanfattningsvis visar vår forskning att mobbning är ett komplext och flerdimensionellt fenomen (Hallberg & Strandmark 2004; Hallberg 2004; Strandmark & Hallberg 2004 a-c). Mobbningens syfte är att försöka lösa uppkomna konflikter genom att stöta ut "hotfulla" personer från arbetsplatsen. Bidragande orsaker till att mobbning initieras på en arbetsplats handlar enligt vår forskning om svagheter i organisation och ledarskap, okritiskt likhetstänkande i arbetsgruppen och bristande konflikthantering på arbetsplatsen.

Kan mobbning på arbetsplatsen förhindras?

Vi tror att mobbning på arbetsplatsen kan förhindras. För att förebygga mobbning måste satsningar göras inom flera olika områden som alla har samband med den psykosociala arbetsmiljön. Det är viktigt att anställda får större möjlighet att vara delaktiga och ha reellt inflytande i frågor som rör deras arbets-situation. Informanterna i vår studie beskrev hur beslut fattats över deras huvuden, utan att de haft någon möjlighet att påverka besluten. De hade höga förväntningar om vad deras professionella roller skulle innebära. Dessa förväntningar blev svikna, då resurs- och tidsbrist hindrade dem från att genomföra sitt arbete så som de skulle önska.

Vidare behöver ledarskapet stärkas och bli tydligare. Det framkommer i vår forskning, liksom i tidigare forskning, att ledarskapet inom offentlig sektor ofta är svagt eller otydligt. Ett kommunikativt ledarskap, där ledaren lyssnar, uppmuntrar och respekterar de anställdas åsikter, bidrar troligen till en bättre psykosocial arbetsmiljö.

Okritiskt likhetstänkande kan uppstå i homogena arbetsgrupper och detta bör förhindras. Öppen kommunikation, där alla har samma rättigheter och där det psykosociala arbetsklimatet ger de anställda mod och utrymme att uttrycka sina åsikter, kan bidra till att djupa värdekonflikter och maktkamper förhindras. Kognitiva konflikter som rör skilda uppfattningar i sakfrågor bör dock stimuleras på arbetsplatsen. Att diskutera och analysera olika uppfattningar kan leda till konstruktiva slutsatser som är till gagn för verksamheten. Alla måste i en sådan diskussion få möjlighet att uttrycka sin uppfattning och respekteras även om uppfattningen strider mot vad andra i arbetsgruppen anser.

Samarbete, gemenskap och gemensamma mål inom en organisation bidrar till konstruktiv konflikthantering medan konkurrerande mål och bristande samarbete skapar misstroende och irritation. Larsen (2002) hävdar att om en organisation skall kunna utvecklas måste den lära sig att hantera och lösa konflikter på ett konstruktivt och etiskt sunt sätt. Chefen för en arbetsplats eller organisation är mycket betydelsefull då han/hon skapar oskrivna regler för hur de anställda skall umgås. Genom sina handlingar visar cheferna vad som

är viktigt och vad som är mindre viktigt. Det är också chefen som anger vad som är tillåtet och vad som inte är tillåtet på arbetsplatsen.

Arbetsgivaren/chefen har också enligt lag huvudansvar för arbetsmiljön och måste på ett tidigt stadium fånga upp signaler om och åtgärda otillfredsställande arbetsförhållanden, som kan leda till kränkande särbehandling eller mobbning. Arbetsgivaren/chefen skall också ansvara för att anställda som utsatts för kränkande särbehandling eller mobbning snabbt får hjälp och stöd. I en stödjande miljö för hälsa (WHO 1986) skall de anställdas personliga styrka användas konstruktivt för att utveckla verksamheten mot nya kreativa mål. Om drivande och kompetenta personer, som måste ses som arbetsplatsens främsta resurser, motarbetas, trycks ned och utsätts för mobbning av kollegor och chefer är det ett hinder för att verksamheten skall kunna utvecklas optimalt.

Mobbning är ett folkhälso- och samhällsproblem och kan i grunden ses som en kränkning av människors lika värde. Vi förespråkar därför en nolltolerans för mobbning och menar att mobbning kan förhindras. Det som främst behövs är mod och vilja att göra detta.

Referenser

- Arbetsmiljöverket (2002) *Skolans arbetsmiljö – resultat av en enkätundersökning våren 2002*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2003) *Mobbning och trakasserier*. Sf 1, 2003. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AFS 1993:17. *Kränkande särbehandling i arbetslivet*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Björk G. (1995) *Mobbning – ett spel om makt*. Licentiatavhandling. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Björkqvist K. (1994) Sex differences in physical, verbal and indirect aggression: a review of recent research. *Sex Roles*, 30, 177-188.
- Charmaz K. (1995) Grounded theory. I: JA. Smith, R. Harré & L. Van Langenhove (red.): *Rethinking methods in psychology* (s. 27-49). London: Sage.
- Charmaz K. (2000) Grounded theory. Objectivist and constructivist methods. I: N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (ed). *Handbook of qualitative research* (2nd ed, p 509-536) California: Sage.
- Due E.P., Holstein B. & Schultz Jörgensen P. (1999) *Mobbning som sundhedstrussel blandt store skolelever*. Köpenhamn: Institut for Folkesundhedsvidenskab, Köpenhamns universitet.
- Einarsen S. & Skogstad A. (1996) Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- Eriksson B. (2001) Mobbning: en sociologisk diskussion. *Sociologisk forskning*, 2, 8-42.
- Fors Z. (1994) *Obalans i makt. Fallstudier om mobbning*. Doktorsavhandling. Göteborg: Psykologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Glaser B.G. & Strauss A.L. (1967) *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine.
- Hallberg L.R-M. (2004). En kvalitativ studie om vuxenmobbning. *Socialmedicinsk tidskrift*, 3, 230-239.

- Hallberg L.R-M. & Strandmark M. (2004) *Vuxenmobbing i människovårdande yrken*. Lund: Studentlitteratur.
- Heinemann P.P. (1972) *Mobbning – gruppvald bland barn och vuxna*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Laflamme L., Menckel E. & Aldenberg E. (1998) Violence in the Swedish school environment: extent of the problem and its manifestations. *Work*, 11, 143-153.
- Larsen R.P. (2002) *Konflikter och oenighet på arbetsplatsen*. Lund: Studentlitteratur.
- Leymann H. (1992) *Från mobbing till utslagning i arbetslivet*. Stockholm: Publica.
- Leymann H. (1996) The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann H. (1998) Mobbing kan stävjas. *Psykologtidningen*, 14, 12-14.
- Michelsén H., Löfvander I., Eliasson G. & Schulman A. 1999:6 *Arbetsrelaterad psykisk ohälsa bland personal inom sjukvården*. Stockholm: Rapport från Yrkesmedicinska enheten.
- Nordhagen R. (2000) Mobbing och mobbare. I: L. Köhler (red.) *Det är bra men kan bli ännu bättre. En studie av barns hälsa och välfärd i de fem nordiska länderna från 1984 till 1996* (s. 40-43). Göteborg: Rapport från Nordiska högskolan för folkhälsovetenskap.
- Olweus D. (1994) Bullying at schools. Long-term outcomes for the victims and an effective school-based intervention program. I: K. Rubin & D. Pepler (red.). *The development and the treatment of childhood aggression*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Olweus D. (2002) *Mobbning i skolen. Nye data om omfang og forandringer over tid*. Bergen: Olweusgruppen, Hemil-senteret, Universitetet i Bergen.
- Roland E. & Galloway D. (2002) Classroom influences on bullying. *Educational Research*, 44(3), 299-312.
- Roland E. & Idsoe T. (2001) Aggression and bullying. *Aggressive behavior*, 27, 446-462.
- Skolverket (2000) *Attityder till skolan 2000*. Skolverkets rapport nr 197. Stockholm: Liber.
- Strandmark M. & Hallberg L. R-M. (2004 a) *Struggle for power – the origin of bullying* (insänd)
- Strandmark M. & Hallberg L. R-M. (2004 b) *Rejected from the workplace – a grounded theory study on bullying at the workplace* (insänd)

- Strandmark M. & Hallberg L. R-M. (2004 c) *Consequences of workplace bullying* (in-sänd)
- Thylefors I. (1996) *Ledarskap i vård, omsorg och utbildning*. Stockholm: Natur och Kultur.
- WHO (World Health Organization, 1986) *Ottawa charter for health promotion*. Ontario: Canadian Public Health Association.