

Biblioteken speglar samhället

– en rapport om arbetsmiljön på våra bibliotek

Om DIK

DIK är facket för alla som arbetar eller studerar inom kultur och kommunikation. DIK har fler än 20000 medlemmar runt om i landet och ingår i Saco, Sveriges akademikers centralorganisation. DIK är partipolitiskt obundet.

Projektledare: Stina Hamberg, DIK

Författare: Stina Hamberg, DIK

Form: Kajsen Burell

Omslag: Astrakan Images/Folio

Foto där inget annat anges: Shutterstock

DIK 2017:2



Anna Troberg,
Förbundsordförande

"Biblioteken är en spegel av samhället. Om samhället havererar så får folkbiblioteken också problem."

Förord

Bibliotek är, precis som en väl fungerande sjukvård för alla, en av varje sund demokratis grundpelare. På varje bibliotekaries axlar vilar först och främst ansvaret att värna om demokrati och fri åsiktsbildning. Det är i den bästa av världar ett tungt ansvar. I ett samhälle med ökad social oro omgiven av en hel värld fylld av alternativa fakta och "fake news" krävs det en stor portion förnyad kunskap, vilja och handlingskraft hos både politiska beslutsfattare och arbetsgivare för att inte en hel yrkeskår och den centrala demokratiska funktion de har ansvar för ska fara illa.

DIK bad för två år sedan de bibliotekarier vi organiserar att besvara en enkät om sin arbetsmiljö. Resultatet var nedslående och presenterades i rapporten "Vi är bibliotekarier – inte psykologer eller socialarbetare". För att få en bild av om och i så fall vad som förändrats i bibliotekariernas vardag på jobbet sedan dess följer vi nu upp det arbetet med en ny rapport. Dessvärre ser bibliotekariernas tillvaro fortfarande dystert ut.

Det går att urskilja två tydliga spår i rapporten. Det ena är att den sociala oro som finns i resten av samhället också flyttar in på biblioteken. Det är ett problem som ökat markant sedan den förra undersökningen. Det andra spåret har sitt ursprung i att ljusskygga grupperingar av rent politiska skäl fått ett plötsligt intresse att påverka bibliotekens inköps- och gallringsstrategier. På vissa bibliotek har detta lett till att det ansvarstygda uppdraget att verka för fri åsiktsbildning förvandlats till en omöjlig balansakt med i det närmaste obligatoriskt hot och hat i sitt kölvatten.

På grund av sin demokratiska funktion är det viktigt att inte begränsa bibliotekens tillgänglighet. I ett öppet och demokratiskt samhälle måste det finnas platser där människor är välkomna att vara och mötas utan att betala direkt eller indirekt inträde. Biblioteken är och ska vara en av dessa platser, men det gör dem också extra utsatta. Samhället måste därför kliva fram och ta ett större övergripande ansvar för alla människor – inne på biblioteken och utanför.

Biblioteken måste få betydligt större resurser för att till exempel helt kunna undvika ensambemanning på folkbiblioteken, på såväl huvudbibliotek som filialer. Resurser behöver också tillföras för att öka kompetensen kring hur man hanterar hotfulla situationer som riskerar att eskalera. I de fall där personer trots allt måste avhysas ska det aldrig vara bibliotekariens uppgift att göra det. Här måste arbetsgivaren kliva in och ta sitt ansvar. På de bibliotek där det finns omfattande problem kan det till exempel krävas att en

väktare finns på plats under hela öppettiden och då är det arbetsgivarens ansvar att tillgodose detta.

Stökiga bibliotek är dock till syvende och sist inget biblioteken kan lösa helt på egen hand. Roten till det onda finns inte mellan bokhyllorna eller vid utlåningsdisken, utan i samhällets oförmåga att erbjuda adekvat stöd för människor i samhällets marginal – människor med missbruksproblematik, psykisk sjukdom och andra sociala problem. Bibliotek utgör ofta en extra positiv samhällskraft för just dessa utsatta människor, kanske främst för gruppen stökiga ungdomar med sociala problem. Men, detta faktum ger inte resten av samhället rätt att lämna walkover. Förutom riktade insatser mot biblioteken, krävs också mer resurser till socialtjänst och medborgarkontor.

Bibliotekarier kan inte förväntas ta det yttersta ansvaret för människor med komplex social problematik. Biblioteken ska inte vara en avstjäpningsplats för människor som resten av samhället givit upp hoppet om. Biblioteken och bibliotekarierna axlar, förutom sitt redan stora demokratiska ansvar, också ett växande socialt ansvar. Resten av samhället måste göra detsamma.

DIK kräver nolltolerans mot hot och våld på biblioteken

Arbetsgivare har ansvar för att:

- Bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete och definiera hot, våld samt oro och oordning på biblioteken som ett arbetsmiljöproblem.
- Varje arbetsplats ska ha nedskrivna och kända rutiner för att anmäla incidenter, förankrade hos personal och arbetsgivare, och varje incident ska rapporteras och hanteras.
- Varje arbetsplats ska ha en handlingsplan för hur bibliotekspersonalen ska möta svåra och hotfulla situationer.
- Personalen ska ha utbildning för att hantera svåra och hotfulla situationer.
- Ensamarbete på folkbibliotek ska inte förekomma.

Politiker har ansvar för att:

- Biblioteken ska ha tillräckliga resurser att utföra sitt uppdrag samtidigt som en god arbetsmiljö upprätthålls.
- Säkerställa att samhällets utsatta inte blir bibliotekens ansvar. Det behövs fler ytor där alla är välkomna och aktörer med ansvar för socialt utsatta måste ges resurser för att klara av sitt uppdrag.

Anna Troberg, förbundsordförande DIK

Innehåll

Förord

Sammanfattning1

Om rapporten 2

Resultatet 2

Social oro 2

Kränkande tillmälen..... 2

Aggressivt beteende..... 3

Hot 3

Hot och påtryckningar kopplade till medieinköp..... 3

Våld 4

Skadegörelse..... 4

Förebyggande säkerhetsåtgärder 4

Ändrade rutiner..... 5

Önskemål om åtgärder 6

Avslutande kommentar 7

Arbetsmiljöarbete ska ske systematiskt 7

Digitala hot och kränkningar..... 8



Sammanfattning

För två år sedan gjorde DIK en rapport som visade en arbetsmiljö som lämnar mycket övrigt att önska på bibliotek runt om i landet. Nu har vi gjort en uppföljning för att se vad som hänt sedan dess. Och bilden har inte ljusnat, cirka fyra av tio anger att förekomsten av social oro, kränkande tillmälen och våld och har ökat de senaste två åren. 55 procent anger att förekomsten av hot har ökat de senaste två åren.

Denna gång har vi inkluderat frågor om hot och påtryckningar kopplade till medieinköp. 22 procent av folkbibliotekarierna har upplevt påtryckning kopplade till medieinköp de senaste två åren. Dessutom upplever 17 procent av folkbibliotekarierna att förekomsten av hot kopplade till medieinköp har ökat de senaste två åren.

39 procent anger att det förekommit våld de senaste två åren när de arbetat på folkbibliotek och av dessa anger 44 procent att förekomsten av våld har ökat.

Nästan sju av tio upplever att ett förändrat samhälle utanför är den, eller en av de, främsta orsakerna till ökad/minskad social oro på biblioteket.

Fyra av tio önskar att åtgärder skulle vidtas. Det som efterfrågas mest är ökad bemanning och att ensamarbete inte ska förekomma, därefter kommer ökad närvaro av ordningsvakter.

En av sju respondenter valde att i en avslutande frisvarsfråga beskriva egna erfarenheter och tankar om sin arbetsmiljö. Svaren visar det komplexa uppdraget biblioteken har och hur stora variationerna är mellan olika bibliotek, för vissa är oroliga situationer dagligt förekommande, för andra förekommer det inte alls.

16 procent har funderat på att byta jobb på grund av social oro, hot eller våld på biblioteket de arbetar på.

55% 
anger att förekomsten av hot
har ökat de senaste två åren.

 **22%**
av folkbibliotekarierna har
upplevt påtryckning kopplade
till medieinköp de senaste
två åren.

Om rapporten

Enkäten gick ut via mail till DIK:s medlemmar verksamma inom biblioteksområdet, och enkäten var anonym. 1 358 svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 28,5 procent. 81 procent av de som svarade definierade sig som kvinnor, 18 procent som män och 1 procent som annat, vilket i stort motsvarar medlemsgruppen. Åldersfördelningen sett till de som fick enkäten och de som svarade på enkäten är väl överensstämmande.

Frågorna handlade om upplevelser av social oro, hot och våld som skett de senaste två åren. 61 procent av respondenterna har arbetat på bibliotek i 11 år eller mer och bör vara väl skickade att kunna bedöma skillnader i den senaste tvåårsperioden i jämförelse med tidigare år.

Alla citat i rapporten kommer från frisvarsalternativen i enkäten.

Resultatet

Social oro

73 procent har upplevt social oro de senaste två åren. Med social oro åsyftas händelser som sker mellan besökare. Det kan vara grupper/gång som visar respektlöshet mot bibliotekets regler och andra besökare, bråk eller enskilda individer som är exempelvis onyktra eller aggressiva. (Figur 1)

26 procent av samtliga respondenter har upplevt social oro flera gången i veckan och ytterligare 4 procent gör det dagligen.

Andelen som upplevt social oro flera gånger i veckan har ökat med sju procentenheter jämfört med när DIK ställde liknande frågor två år tillbaka. Andelen som upplever social oro dagligen ligger på samma nivå.

Oavsett bibliotekets geografiska placering är andelen som upplevt social oro lika stor. Skillnaderna finns istället mellan olika typer av bibliotek.

86 procent av de som arbetar på folkbibliotek har upplevt social oro de senaste två åren och 59 procent av de som arbetar på skolbibliotek. 34 respektive 28 procent upplever social oro flera gånger i veckan. Även på universitets- och högskolebibliotek är det en stor andel, 45 procent, som anger att de upplevt social oro på sin arbetsplats under de senaste två åren men i betydligt mindre omfattning än vad som förekommer på folk- och skolbiblioteken. (Figur 2)

41 procent upplever att förekomsten av social oro har ökat de senaste två åren. Det är de som arbetar på folkbibliotek som i huvudsak står för upplevelsen av den ökade sociala oron.

69 procent upplever att ett förändrat samhälle utanför är den, eller en av de främsta orsakerna till ökad/minskad social oro på biblioteket.

"Upplever att samhällsproblemen i högre grad flyttar in på biblioteket och att ansvaret för att hantera dessa hamnar hos bibliotekspersonalen."

Frisvaren ger en blandad bild. Normförskjutningar i samhället och minskad respekt anges som skäl till ökad social oro. Men det lyfts även fram positiva exempel som beskriver hur närvaro av vakter, samarbete med tex psykiatri eller att skolans arbete med likabehandling och elevhälsa gjort att det blivit lugnare.

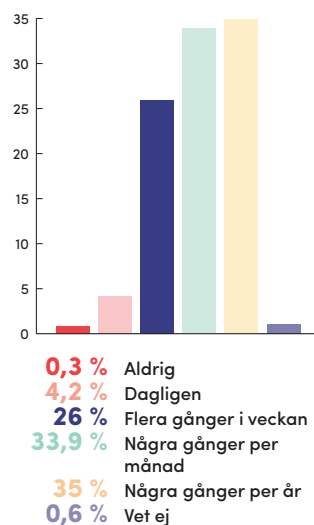
Kränkande tillmälen

42 procent uppger att någon uttryckt sig kränkande mot dem i deras yrkesroll under de senaste två åren. Av dessa anger cirka hälften att det handlar om ifrågasättande av kompetens och en fjärdedel sexism.

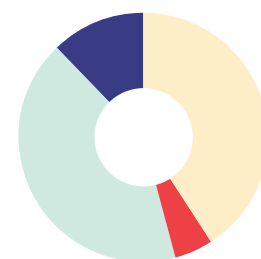
De som definierar sig som kvinnor har i högre grad upplevt kränkande tillmälen än de som definierar sig som män, 44 respektive 34 procent. Oavsett könsidentitet anges ifrågasättande av kompetens vara det vanligast förekommande. Därefter kommer sexistiska tillmälen, för de som definierar sig som kvinnor är det vanligare, än vad det är för de som definierar sig som män.

Frisvaren ger en bild av ett föraktfullt beteende, ett ifrågasättande av regler och av bibliotekariens mandat att hålla ordning och lugn på biblioteket.

Figur 1. Hur vanligt är det att du upplevt social oro på bibliotek du arbetar på eller har arbetat på?



Figur 2. Upplever du att förekomsten av social oro under de två senaste åren har:



Av de som tagit emot kränkande tillmälen upplever 38 procent att förekomsten av kränkande tillmälen har ökat under de senaste två åren, 57 procent anger att det ligger på samma nivå och 5 procent upplever att det minskat. De som arbetar på folkbibliotek upplever i högre utsträckning än övriga bibliotekstyper att förekomsten av kränkande tillmälen ökat.

”Jag upplever att mycket av kränkningarna har jag vant mig vid. I början blev jag chockad och anmälde allt, men nu har det blivit en del av vardagen att bli utsatt för verbala kränkningar och skadegörelse av olika slag. Jag märker själv att jag har trubbats av en hel del och det skrämmer mig.”

Aggressivt beteende

64 procent av samtliga respondenter har upplevt ett aggressivt beteende, antingen riktat mot sig själv eller mot bibliotekets låneregler eller liknande. Oavsett bibliotekets geografiska placering är andelen som upplevt aggressivt beteende lika stor.

Däremot finns skillnader sett till bibliotekstyp och folkbiblioteken är de värst utsatta. Där anger 73 procent att de upplevt ett aggressivt beteende riktat mot dem i deras yrkesroll de senaste två åren. (Figur 3)

Hot

19 procent av de som jobbar på folkbibliotek har tagit emot hot i sin yrkesroll de senaste två åren. Av dessa har 78 procent tagit emot hot i samband med besök. Hot kommer även via jobbtelefon och jobbmail, men i betydligt lägre utsträckning. Ett fåtal har tagit emot hot via jobbets eller privata sociala medier. En person kan ha tagit emot hot på flera olika sätt.

57 procent av folkbibliotekarierna som tagit emot hot upplever att förekomsten av hot ökat de senaste två åren och 19 procent anger att det förekommer hotfulla situationer flera gånger i veckan, ett fåtal av dessa dagligen.

Av de folkbibliotekarierna som tagit emot hot i sin yrkesroll upplever 57 procent att förekomsten av hot har ökat de senaste två åren. (Figur 4)

Hot och påtryckningar kopplade till medieinköp

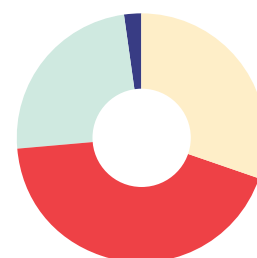
22 procent av folkbibliotekarierna har upplevt påtryckning kopplade till medieinköp de senaste två åren. Med påtryckningar menas kontakter som på något sätt uppfattats som hotfulla eller befallande, där utrymmet för biblioteket att ta ett självständigt beslut upplevs som ifrågasatt. Tips och önskemål om medieinköp faller alltså utanför. (Figur 5)

Ett fåtal har själva tagit emot hot kopplade till medieinköp, dessa hot har framförts i första hand vid besök och till jobbmail. Men påtryckningar kommer även via telefon, och på både jobbets och den enskildes sociala medier.

17 procent av folkbibliotekarierna upplever att förekomsten av hot kopplade till medieinköp har ökat de senaste två åren, lika stor andel upplever att bedömningarna kring medieurval har förändrats på grund av påtryckningar.

Figur 3. Har du upplevt ett aggressivt beteende från besökare riktat mot dig i din yrkesroll under de senaste två åren?

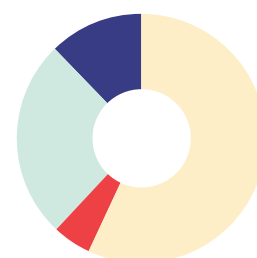
Folkbibliotek



30 % Ja, riktat mot mig
43 % Ja, riktat mot bibliotekets låneregler eller liknande
24 % Nej
2 % Vet ej

Figur 4. Upplever du att förekomsten av hot på bibliotek du arbetat på de senaste två åren har:

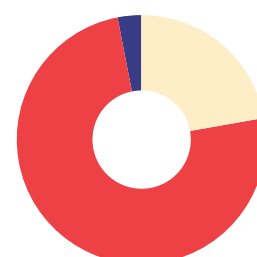
Folkbibliotek



57 % Ökat
5 % Minskat
26 % Samma nivå
12 % Vet ej

Figur 5. Har du upplevt påtryckningar kopplade till medieinköp de senaste två åren?

Folkbibliotek



22 % Ja
74 % Nej
3 % Vet ej

Våld

39 procent av folkbibliotekarierna anger att det förekommit våld när de arbetat på bibliotek de senaste två åren, av dessa anger 44 procent att förekomsten av våld har ökat. (Figur 6)

45 procent anger att det främst är besökare som utsätts för våldet och 42 procent anger att det är både personal och besökare.

Av de som upplevt våld de senaste två åren gör 25 procent det några gånger i månaden och ytterligare 6 procent gör det flera gånger i veckan.

Skadegörelse

63 procent anger att det förekommit skadegörelse på de bibliotek de arbetat på de senaste två åren. Skadegörelse är vanligare på folk- och skolbibliotek än övriga bibliotekstyper. Av de som arbetar på folkbibliotek anger 73 procent att det förekommit skadegörelse.

"Bibliotek är till för alla' är ett skämt idag. Biblioteket tycks vara till för de som stör och förstör. Vi ska vara föräldrar och socarbetare. Det finns knappt tid att hjälpa de som vill ha assistans när man måste rusa runt och se till att inget förstörs samt säga till folk att vara lugna och dämpa rösten. Biblioteket får dåligt rykte – 'Ni säger ju inte till!' Om bibliotek ska få vara lugna miljöer måste vi få vidta åtgärder och få resurser till det för att se till att de förblir det. Många chefer tycks ha skygglappar eller anse att man är fel person om man inte kan hantera stöket. Jag överväger att helt ge upp folkbibliotek pga outhärdlig arbetsmiljö."

Förebyggande säkerhetsåtgärder

Bland samtliga svarande anger 40 procent att patrullerande väktare finns på bibliotek de arbetat på och 54 procent anger att de har larmknapp för att kalla på väktare eller polis.

Flera alternativ är möjliga vilket gör att antalet svar överstiger antalet respondenter.

Figur 7. Vilka av följande förebyggande säkerhetsåtgärder har funnits på bibliotek där du arbetat de senaste två åren?

Åtgärd	Antal
Patrullerande väktare	40 %
Larmknapp för att kalla på väktare eller polis	54 %
Larmknapp för att kalla på kollegor	23 %
Samverkan med andra aktörer som exempelvis socialtjänst, skola och/eller fritidsgård	21 %
Inget av ovanstående	22 %
Annat, berätta gärna vad.	7 %

I frisvaren anges även insatser som utbildning i att hantera hotfulla situationer och att ensamarbete inte längre förekommer. Flera nämner även direktnummer till väktare eller polis att använda vid behov.

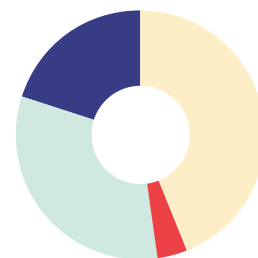
88 procent svarar att det finns rutiner för att anmäla incidenter på de bibliotek de arbetar på. Däremot anger 15 procent att det inte finns en handlingsplan för hur svåra och hotfulla situationer ska hanteras på deras arbetsplats.

"Hot och våld är inte specifikt ett biblioteksproblem. Många yrkesgrupper upplever samma som vi bibliotekspersonal. Oroliga situationer, hot och våld från besökare med psykiatriska problem, drogproblem och utanförskap i största allmänhet. Men biblioteket får inte porta eller avvisa besvärliga personer, ska vara öppet och välkomnande för alla. I denna absurda situation måste vi få till ökad samverkan med andra institutioner, socialtjänst och polis. Väktare är en temporär lösning."

16 procent har funderat på att byta jobb på grund av social oro, hot eller våld på biblioteket de arbetar på.

Figur 6. Har förekomsten av våld de senaste två åren:

Folkbibliotek



44% Ökat
4% Minskat
32% Samma nivå
20% Vet ej



"Jag ser hot, våld och stök på bibliotek som ett stort problem. Det har fått mig att tvivla på mitt yrkesval. Jag brukade älska mitt jobb. Nu har jag funderat på att byta bana helt, eftersom detta gör mig så trött och ledsen. Jag har gått ner lite i tid pga en brist på ork. I perioder är jag på helspänn hela tiden. Jag har inte den rätta kompetensen för att ta itu med dessa problem, som ju är samhällsproblem. Det jobbas dock med det mer i kommunen nu och jag har hopp. Jag själv jobbar på att lära mig att stänga av, på att inte vara på helspänn med hög puls, men det är mycket svårt. Och känslan av att inte längre vara rätt person på rätt plats, som jag förut kände att jag var, är tung."

Trots förekomsten av oroliga situationer, hot och våld, skadegörelse och trakasserier anger nästan samtliga svaranden att de, alltid eller oftast, känner sig trygga på de bibliotek de arbetar på de senaste två åren.

"Vi arbetar aktivt med hur vi bemöter hot om våld på vår arbetsplats. Det har varit bra för att lyfta frågan och att stärka personalen i sin yrkesroll."

Ändrade rutiner

Figur 8. Har bibliotek du arbetat på ändrat rutiner eller på annat sätt vidtagit åtgärder som en följd av hot och våld de senaste två åren?

	Antal
Ändrat öppettider	5 %
Anlitat väktare	25 %
Installerat larm	18 %
Stängt arbetsplatsen	5 %
Samverkat med andra aktörer som exempelvis socialtjänst, skola och/eller fritidsgård	24 %
Inget har gjorts	44 %
Annat, berätta gärna vad.	11 %

Flera alternativ är möjliga vilket gör att antalet svar överstiger antalet respondenter.

25 procent anger att väktare anlitats, 24 procent att biblioteket samverkat med andra aktörer som socialtjänst, skola och/eller fritidsgård och 18 procent anger att larm installerats. Bland de som svarat annat uppger ett flertal att bemanningen setts över och att ensamarbete inte längre förekommer, även ommöblering, ändrade rutiner och utbildning nämns. 44 procent

anger att inget har gjorts, vilket delvis kan förklaras med att åtgärder redan var insatta och i andra fall att det inte bedömts behövas.

36 procent av samtliga svaranden anger att åtgärder har förbättrat deras arbetsmiljö.

Önskemål om åtgärder

Fyra av tio önskar att åtgärder skulle vidtas. Det som efterfrågas mest är ökad bemanning och att ensamarbete inte ska förekomma samt en ökad närvaro av vakter och ordningspersonal. För 48 procent av de som arbetar i folkbibliotek förekommer det att de arbetar själva ute i biblioteket. Annat som efterfrågas är mer närvarande och förstående chefer/ledning/politiker, möjlighet att larma på hjälp vid behov, möjlighet att stänga av individer, ett stärkt samhälleligt skyddsnet så att individer får det stöd de behöver, mer samarbete med polis/skola/socialtjänst.

”Ensambemanning på kvällar skapar oro över vad som kan hända eller hur man ska behålla biblioteket trivsamt för alla besökare när ungdomsgång drar in.”

”Det här är en jätteviktig fråga. Har så ofta sett personer i ledande roller tala om att de vill ha bibliotek som öppna tillgängliga vardagsrum utan att göra rejäla konsekvensanalyser. Ansvar läggs för ofta på personalen och inte hos cheferna. Det är chefernas ansvar att se över personalens arbetsmiljö.”





Avslutande kommentar

Det här är andra gången DIK gör en undersökning som försöker belysa hur arbetsmiljön ser ut på bibliotek runt om i landet, när det kommer till aspekter rörande hotfulla situationer, våld, skadegörelse mm. Vi har formulerat frågorna lite annorlunda denna gång och riktat in oss på hur situationen har förändrats de senaste två åren.

Vi kan se att majoriteten upplever att förekomsten av social oro, hot, våld och kränkande tillmälen ökat under de gångna två åren. Ett flertal lyfter i frisvaren att arbetsglädjen svalnar då möjligheten att göra det man egentligen är utbildad för minskar och att hantera störande personer blir en större del av arbetet än att utföra bibliotekarieuppgifter. Det är även värt att komma ihåg att situationer med ungdomsgrupper, psykiskt sjuka, missbruk etc alltid har funnits och att flera uppger att de aldrig har den här typen av problem på sin arbetsplats.

Något som kommit fram i frisvaren och som skiljer sig mot svaren i förra rapporten är en ökad närvaro av politiskt hot, till exempel genom att blada in främlingsfientligt material i böcker eller placera broschyrer på hyllor, att riva ner skyltar med flyktingvänligt budskap. Att biblioteket används som arena för att i det dolda sprida sitt politiska budskap är mycket oroande och kan ses som en del av en större bild där aktörer med en främlingsfientlig och högerextrem agenda tar och ges allt större utrymme i den offentliga miljön och i det offentliga samtalet. En mer politiskt motiverad hotbild kan även ses i den upplevda ökningen av påtryckningar och hot kopplade till bibliotekens medieinköp.

Politiken behöver ta ett större ansvar för samhällets demokratibärande institutioner och se till att de har resurser för att göra sitt mycket viktiga arbete. Att tro att det svåra och komplexa uppdraget: att verka för det demokratiska samhällets utveckling – så som det är formulerat i bibliotekslagen, ska kunna utföras utan tillräckliga resurser och utan en trygg arbetsmiljö är naivt. Förstörelsen och kränkningarna mot biblioteken måste tas på allvar och bekämpas.

Arbetsmiljöarbete ska ske systematiskt

Varje arbetsgivare är skyldig att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete, detta följer av arbetsmiljölagen och arbetsmiljöverkets föreskrifter. Arbetsplatser ska utformas och utrustas för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjligt.

I ett systematiskt arbetsmiljöarbete ingår riskbedömning för hot och våld samt minimering av riskerna genom ett aktivt förebyggande arbete.

Oron för att bli utsatt för hot och våld på arbetet, är en psykisk belastning

som också påverkar arbetsmiljön negativt. Detta ska arbetsgivaren också känna till och förebygga så mycket det går.

Avgörande är att identifiera och kartlägga de risker som finns, se till att den säkerhetsutrustning och rutiner som behövs för att minimera riskerna finns på plats, samt att upprätta krishanteringsrutiner för det fall hot och våld ändå förekommer.

För att lyckas med ett meningsfullt systematiskt arbetsmiljöarbete måste arbetsgivaren och de anställda föra dialog. Det är medarbetarna som i första hand är utsatta och som bäst kan beskriva situationen och förutse riskerna. Personalmöte eller arbetsplatsträff är det bästa forumet för detta. Även de individuella utvecklings-/medarbetarsamtalen ska ha utrymme för frågor om hot och våld.

Det är arbetsgivaren som har huvudansvaret för det systematiska arbetsmiljöarbetet. I det ingår att utforma arbetsmiljön så att risker för ohälsa på grund av hot och våld förebyggs, undersöks, åtgärdas och följs upp. Här är analys av sjukfrånvarostatistik, tillbud och tillbudsrapporter mycket viktigt. Arbetsplatsen och arbetsmiljön ska undersökas både utifrån fysiska och psykosociala aspekter. Dessutom måste den digitala aspekten beaktas särskilt.

Fysiska aspekter:

- lokalernas utformning och tillträde till lokaler
- inredning och utrustning
- tillgång till larm och andra tekniska hjälpmedel som fungerar

Organisatoriska och sociala aspekter:

- tillgång till stöd när situationen kräver det
- kunskap om hur hotfulla situationer ska hanteras
- attityder och normer
- säkerhetskultur
- arbetsuppgifter och psykisk belastning
- ledarskap
- organisation

Digitala hot och kränkningar

Hot och kränkningar förekommer i dag även i den digitala arbetsmiljön. Även vid den här typen av hot är det viktigt att det finns kända rutiner för hur det hanteras. Av rutinerna ska också tydligt framgå att arbetsgivaren inte accepterar att personalen utsätts för hot och kränkningar utan polisanmäler det.

Skyddsombuden har inget självständigt ansvar för arbetsmiljön. Deras uppgift är att bevaka arbetsmiljön för arbetstagarnas räkning och delta i arbetsmiljöarbetet för att förebygga ohälsa, exempelvis på grund av hot och våld. Skyddsombudets uppgift är också att från arbetsgivaren begära de åtgärder som behövs för att undanröja risker.

Ditt lokala skyddsombud och din lokala DIK- eller Sacoförening på din arbetsplats deltar aktivt i arbetsmiljöarbetet och driver frågorna om kartläggning och undanröjande av risker.

Du som arbetstagar har krav på dig enligt arbetsmiljölagen och genom anställningsavtalet. Du ska medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av beslutade åtgärder. Du ska följa de rutiner som finns. Du ska använda de skyddsanordningar som behövs och iaktta den försiktighet som krävs för att undvika och förebygga ohälsa eller olycksfall.

Det viktigaste du som enskild medarbetare har att göra beträffande hot och våld är att påtala riskerna i arbetsmiljön för din arbetsgivare. Detta görs bäst på arbetsplatsträffar eller personalmöten. Det är även viktigt att du följer rutinerna för anmälan av tillbud i arbetsmiljön och hjälper dina arbetskamrater att göra detsamma.

DIK utbildar skyddsombud och lokala fackliga företrädare i arbetsmiljölagen och praktiskt arbetsmiljöarbete. Ombudsmännen på DIK:s kansli stöttar de lokala skyddsombuden och lokala fackliga företrädare i hur de konkret påtalar behov av åtgärder och framställer krav på dessa.

Checklista

Checklista för kartläggning av riskerna för hot och våld i arbetsmiljön:

<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/publikationer/broschyror/kartlagg-riskerna-for-hot-och-vald-i-arbetsmiljon-adi-553-broschyr/>