”Bland människor uppstår det alltid saker, konflikter och spänningar”

En kvalitativstudie om enhetschefers arbete kring mobbning och kränkande särbehandling.

Författare: Erika Dahlberg
Kandidatuppsats SOPA63
VT 2018
Handledare: David Hoff
Abstract

Author: Erika Dahlberg
Title: “In groups of people things will always happen, conflicts and tensions” (translated title)
Supervisor: David Hoff
Assessor: Anna Rypi

Bullying is a daily recurring event in Swedish workplaces. Previous research show that the leader of the workplace is often pointed out as one of the most common reasons for workplace bullying, and that leaders often lack knowledge on what expressions bullying might take, and also how to prevent it. Previous research is mainly based on statements from employees, which is why this study aims to investigate social work executives view on bullying in their workplace. Seven semi structured interviews with seven social work executives were held. The questions during the interview revolved around bullying in general and how the executives sought to prevent this. Furthermore the interviews were transcribed, coded and analyzed. Results show that the executives seemed to know what bullying might look like, but that the definition of bullying does not cohere with their experiences of it. Furthermore the results also show that the executives have difficulty describing how they work to prevent bullying, due to a lack of guidelines on how to do this. Finally, executives difficulty of handling workplace bullying is discussed since results also show that some of the executives interviewed for the study is not altogether satisfied with the way bullying is handled in their work place.

Keywords: Social work, leadership, bullying, social work executives
Förord

Först och främst vill jag tacka alla sju intervjuupptagare som tog sig tid att medverka och bidra med material till min studie. Utan er hade det inte blivit någon uppsats. Jag vill tacka min handledare David Hoff för hans support och hur jag skulle gå tillväga för att det skulle bli en uppsats. Jag vill tacka Evelina Kristensson, Emelie Holmberg och Hanna Fehre för er hjälp med min text. Till sist vill jag rikta det största tacket till min sambo Max Palm. För att han har en ängels tålamod när jag har sviktat i humör och motivation samt när jag har spridit mina böcker, papper och pennor i hela huset. Tack!

Erika Dahlberg
Innehållsförteckning

1. Inledning ................................................................................................................................................. 6
   1.1 Problemformulering ............................................................................................................................. 6
   1.2 Syfte ..................................................................................................................................................... 8
   1.3 Frågeställningar ................................................................................................................................. 8

2. Definitioner ................................................................................................................................................... 8
   2.1 Mobbning ............................................................................................................................................. 8
   2.2 Kränkande särbehandling ................................................................................................................. 9

3. Tidigare forskning ................................................................................................................................... 9
   3.1 Sökstrategi ......................................................................................................................................... 9
   3.2 Utförda studier på området ................................................................................................................ 10
      3.2.1 Chefens roll och ansvar .............................................................................................................. 10
      3.2.2 Ledarskap och arbetsmiljön ....................................................................................................... 11
      3.2.3 Konsekvenser ............................................................................................................................. 11

4. Teoretiska perspektiv ............................................................................................................................. 12
   4.1 Den lärande organisationen ............................................................................................................... 12
      4.1.1 Systemtänkande .......................................................................................................................... 13
      4.1.2 Personligt mästerskap ................................................................................................................ 13
      4.1.3 Tankemodeller ............................................................................................................................ 14
      4.1.4 Gemensamma visioner ................................................................................................................ 14
      4.1.5 Teamlärande .................................................................................................................................. 14
      4.1.6 Inlärningshandikapp .................................................................................................................. 14

5. Metod ......................................................................................................................................................... 15
   5.1 Metodologisk övervägande ............................................................................................................... 15
      5.1.1 Begränsningar och förtjänster .................................................................................................... 15
   5.2 Urval och Genomförande .................................................................................................................. 16
      5.2.1 Presentation av intervjunpersoner .............................................................................................. 17
   5.3 Kodning av empirin ............................................................................................................................ 18
   5.4 Etiska övervägande ............................................................................................................................ 19

6. Resultat och analys ..................................................................................................................................... 20
   6.1 Hur definieras och beskriver mobbning och kränkande särbehandling? ........................................ 20
6.1.1 Definition av mobbning ................................................................. 20
6.1.2 Definition av kränkande särbehandling ........................................ 21
6.1.3 Diskussion av definitionerna mobbning och kränkande särbehandling ... 22
6.2 Vilka erfarenheter har enhetscheferna om mobbning och kränkande särbehandling? ... 23
   6.2.1 Varför uttrycker man att konflikt är mobbning ........................................ 23
   6.2.2 Att få kritik och att ge kritik ............................................................. 25
6.3 Hur förebyggs och hanteras mobbning? ............................................... 27
   6.3.1 Önsketänkande angående att förebygga mobbning ................................. 28
   6.3.2 Önsketänkande angående att hantera mobbning .................................. 28
6.4 Chefens svårigheter och dilemman ....................................................... 29
   6.4.1 Att ta parti eller vara opartisk? .......................................................... 30
   6.4.2 Medarbetarens tystnad ..................................................................... 31
   6.4.3 Medarbetarens ansvar ....................................................................... 32
7. Avslutande diskussion ........................................................................... 34
8. Referenslista ............................................................................................ 36
9. Bilaga 1 – informationsbrev ................................................................... 39
10. Bilaga 2 - intervjuguide ....................................................................... 40
1. Inledning

1.1 Problemformulering


I den här uppsatsen står yrkesroller inom socialt arbete i fokus. Hög arbetsbelastning och stress är vanligt inom människobehandlade yrken och socialt arbete, vilket tidigare nämndt att mobbning uppstår på arbetsplatser. Hur påverkas en yrkesperson arbete om man är offer eller förövare i en mobbningssituation när man ska hjälpa andra med sina problem?
Socialarbetarens främsta uppdrag är att främja det mänskliga välbefinnandet och att hjälpa andra att uppfylla de grundläggande mänskliga behoven med särskild uppmärksamhet på människor som är utsatta, förtryckta och som lever i fattigdom (Horton, 2016). Värdegrunden för socialt arbete baseras på professionellt engagemang till mänskliga rättigheter och social rättvisa (ibid). Webster (2016) anser att barnmisshandel är något av det värsta inom socialt arbete och framhåller att mobbning på arbetsplatsen är av samma grad som barnmisshandel. Utifrån socionomers omfattande utbildning kan det ifrågasättas att det överhuvudtaget förekommer mobbning inom socialt arbete.


Forskningen visar att chefer och ett bristande ledarskap är vanligt förekommande orsaker till att mobbning förekommer på arbetsplatsen. Den tidigare forskningen är främst baserad på arbetstagares utsagor vilket skapar intresse till att undersöka hur chefer beskriver sitt arbete

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur enhetschefer inom socialt arbete definierar och beskriver sitt arbete mot mobbning och kränkande särbehandling på arbetsplatsen.

1.3 Frågeställningar

1. Hur definierar och beskriver enhetscheferna mobbning och kränkande särbehandling?
2. Vilka erfarenheter har enhetscheferna om mobbning och kränkande särbehandling?
3. Hur uppger enhetscheferna att de arbetar med att förebygga, och hantera mobbning och kränkande särbehandlingar på arbetsplatsen?
4. Vad uppger enhetscheferna för svårigheter och dilemma med att förebygga, och hantera mobbning och kränkande särbehandlingar på arbetsplatsen?

2. Definitioner


2.1 Mobbning

"Mobbning på arbetsplats innebär att någon blir utsatt för trakasserier, kränkningar, eller social exkludering, eller att personens arbete blir negativt påverkat. För att en specifik aktivitet, interaktion eller process ska benämnas som mobbning måste detta ha förekommit vid upprepande tillfällen och regelbundet (till exempel varje vecka) samt under en längre tidsperiod (till exempel cirka sex månader). Mobbning är en eskalerande process som leder till att en utsatt person hamnar i underläge och blir föremål för systematisk negativ sociala handlingar. Det handlar inte om mobbning vid en isolerad händelse eller då två
ungefär jämnstarka parter befinner sig i konflikt” (Blomberg, 2016:37)

2.2 Kränkande särbehandling

"Handling som riktas mot en eller flera arbetstagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap” (Blomberg, 2016:39)


3. Tidigare forskning

3.1 Sökstrategi

Lubsearch och Libris användes som sökmotorer där en sökning på ”bullying” gav ett stort antal träffar. Det har gjorts forskning angående mobbning i stora delar av världen och vilket antyder att mobbning är ett stort samhällsproblem. För att avgränsa mig användes sökorden ”bullying”, ”workplace”. Detta för att begränsa mig till vuxenmobbning på arbetsplatser.
Den tidigare forskning som inom området fokuserar sig i större utsträckning på att undersöka hur personal och utsatta individer resonerar kring mobbning. Det har då visat sig att det fanns ett samband mellan mobbning på arbetsplats och ledarskapet, vilket gjorde att jag använde mig av ”leadership”. För att avgränsa min sökning till socialt arbete använde jag ”social work” för att visa på hur forskningen kring mobbning framställs i socialt arbete.

3.2 Utförda studier på området

Här kommer den tidigare forskningen att presenteras. Detta för att ge en tydlig bild av hur kunskapsläget ser ut gällande mobbning och kränkande särbehandling på arbetsplatser. Utifrån detta har jag valt att dela in mitt sökresultat i tre olika kategorier; chefens roll och ansvar, ledarskap och arbetsmiljö samt konsekvenser.

3.2.1 Chefens roll och ansvar


Nielsens (2013) menar att för att kunna bekämpa mobbning på arbetsplats är det viktigt att man rekrutterar, träner och utbildar ledare inom mobbning. Detta för att kunna förebygga och främja den psykosociala arbetsmiljön och kunna hantera konflikter som skapar risken att leda till mobbning (ibid). Det är inte bara ledaren som behöver utbildning och mer kunskap utan det har också visat sig i olika studier att yrkesamma socialarbetare behöver utbilda sig inom detta. (Horton 2016; Salin, 2015; Whitaker, 2012). Detta för att öka förståelsen och medvetenheten
om frågor som är relaterade till mobbning på arbetsplatsen samt att man behöver ha verktyg och riktlinjer kring mobbning på alla arbetsplatser (ibid).

3.2.2 Ledarskap och arbetsmiljön


Tidigare forskning betonar att mobbning och kränkande särbehandling är en följd av bristande arbetsmiljö. Genom att skapa en god arbetsmiljö minskar det risken för konflikter som kan leda till mobbning. (Hauge et al, 2011; Salin, 2015)

3.2.3 Konsekvenser


4. Teoretiska perspektiv


4.1 Den lärande organisationen


4.1.1 Systemtänkande


4.1.2 Personligt mästerskap

Senge (1990) beskriver att personligt mästerskap handlar att bemästra en viss färdighet, dominera människor och situationer. Personligt mästerskap betyder framför allt att vara medveten om vad som är viktigt i en situation. För att utveckla sitt personliga mästerskap
krävs det att individen blir uppmuntrad av sin arbetsgivare och att individen själv strävar efter utveckling. Det personliga mästerskapet för en ledare handlar om att kunna bemästra färdigheten att leda samt prioritera vad som är viktigt på en arbetsplats.

4.1.3 Tankemodeller


4.1.4 Gemensamma visioner


4.1.5 Teamlärande


4.1.6 Inlärningshandikapp

5. Metod


5.1 Metodologisk övervägande


5.1.1 Begränsningar och förtjänster

Metodens förtjänster är att genom en kvalitativ intervjustudie är att man får fram respondenternas perspektiv på mobbning och hur dem tolkar det sociala fenomenet som hade varit en begränsning i en kvantitativ studie. Där hade man istället fått fram en mer generaliserad bild hur det skulle se ut. Respondenterna kan uppfatta frågor på olika sätt eller inte har kunskap samt förmåga att besvara en fråga i en kvantitativ studie som gör att det inte finns något samband med hur de svarar på en fråga och hur dem agerar i verkligheten. I en semistrukturerad intervjustudie kan respondenterna få frågan förtydligas och minska risken för missuppfattningar (Bryman, 2008).

5.2 Urval och Genomförande


För att få individer att delta valde jag ut närliggande kommuner och besökte deras hemsidor för att finna kontaktuppgifter till eventuella intervjunpersoner. Jag kontaktade alla via mejl, där jag presenterade min studie och gav de information om vad intervjun kommer att innehålla och att deras deltagande var frivilligt samt att deras svar enbart kommer att användas till min studie och att anonymitet råder. Vidare läsning under etiska övervägande. När personen tackade ja att medverka skickades det ut informationsbrev (se bilaga 2) med ytligare information. Mitt gensvar blev sju stycken intervjunpersoner som har fått fiktiva namn i analysen, de följande namnen är Anna, Benny, Chris, Donna, Elsa, Frida, Greta.

Jag önskade spela in intervjuerna för att kunna transkribera dem, vilket samtliga respondent samtyckte till. Detta har inneburit en stor förtjänst där jag har kunnat koncentrera mig på vad som har sagts. Det fanns tillfällen där man inte hör respondenten på grund av oljud eller att respondenten pratar otydligt, detta kan påverka att studien blivit av lägre kvalité för att jag inte kunnat höra allt (Jönsson, 2015). Samtidigt upplever jag att jag inte har missat relevant information utan har kunnat ha överseende med detta. Citaten i analysen är tagna i sin helhet
från intervjuerna, vilket höjt kvalitén i studien. Intervjuerna hölls på respondenternas respektive arbetsplats och intervjuernas längd var mellan 40 minuter och upp till en timme. I följande avsnitt ger jag en kort presentation av intervjupersonernas, i hur länge det varit enhetschef, vilken avdelning de arbetar på, samt utbildning i konflikthantering och mobbning på arbetsplatsen.

5.2.1 Presentation av intervjupersoner

Anna är utbildad socionom och har arbetat sex år som enhetschef för ekonomiskt bistånd och har även gått en ledarskapsutbildning och en chefsutbildning där konflikthantering och mobbning på arbetsplats har varit inräknat. Innan Anna blev enhetschef arbetade Anna som socialsekreterare på en akutmottagning som tog emot alla sorts ärenden som exempelvis barnavård eller ekonomi.

Benny är utbildad socionom, har magisterexamen i psykologi samt steg 1 utbildning i psykoterapi. Benny har arbetat som enhetschef på den aktuella arbetsplatsen i 15 år inom vuxen och ungdomsvård. Benny säger att han inte har fått någon specifik utbildning i konflikthantering men har gått en utbildning i arbetsmiljö där mobbning inkluderas. Utifrån sin magisterutbildning och psykologi har Benny god kunskap i gruppdynamik där konflikthantering och mobbning har kommit på tals. Innan Benny blev enhetschef arbetade han som föreståndare på flera privata behandlingshem.

Chris är utbildad miljövetare som är en samhällsvetenskaplig utbildning, samt utbildad socionom. Chris är enhetschef på familjeenheten som arbetar med öppenvårdsverksamhet och har varit enhetschef under 10 års tid, dock inte på samma arbetsplats. Chris har sin tidigare arbetserfarenhet inom LSS-verksamhet. Chris har gått en ledarskapsutbildning där mobbning på arbetsplats har tagits upp men anser inte att han har fått någon specifik konflikthanteringsutbildning.


Konflikthantering och mobbning har varit tema i dessa tre utbildningar.
Elsa är utbildad socionom sedan 2014, och är enhetschef inom hemvärden på landsbygden i en större kommun. Med tanke på att Elsa tog examen relativt nyligen har hon inte varit enhetschef så länge och arbetade tidigare på ekonomiskt bistånd innan hon tog enhetschefsrullen. Elsa har gått ett chefsprogram som man får som ny chef i kommunen hen arbetar i, där arbetsmiljö och konflikthantering innefattas, enligt henne så var det en mycket liten del i utbildningen och hon skulle vilja ha mer av den kunskapen.

Frida är utbildad socionom och är enhetschef för mottagningsenheten på ekonomiskt bistånd. Frida har svårt att säga hur länge hon har varit enhetschef då hon till en början var förste socialsekreterare med samma ansvarsområden som en enhetschef förutom ekonomiansvar. Utifrån att Frida har haft samma ansvarsområden har hon varit enhetschef i cirka 15 år. Innan Frida blev enhetschef arbetade hon som socialsekreterare på försörjningsstöd och har mer än 25 års arbetserfarenhet inom yrket. Enligt Frida tyckte hon att betsmiljöutbildningen var ganska omfattande i ledarskapsutbildningen och kommunen erbjuder också uppföljning av dessa utbildningar.

Greta är utbildad socialpedagog och har arbetat som behandlare och familjebehandlare på institutioner innan hon blev enhetschef. Greta har varit enhetschef i cirka 5 år på barn och unga insatsenhet som innefattar öppenvårdssatsar samt att hen är enhetschef för en institution för familjer. Angående frågan om Greta har fått utbildning i konflikthantering och mobbning på arbetsplats fick Greta utbildning på deras arbetsmiljöenhet som att kunna axla enhetschefrollen där man diskuterade arbetsmiljöfrågor.

5.3 Kodning av empirin

För att kunna hantera mitt inspelade material, valde jag att transkribera mina intervjuer till text. Eftersom det var långa och mycket informativa intervjuer valde jag att lyssna igenom intervjuerna och transkribera det som ansågs sig var av värde inför analysen, detta innebär att delar av intervjuerna sorterades bort. Exempelvis saker som inte handlade om själva ämnet eller vid upprepningar och utfyllnads ord som exempelvis eh, mm (Bryman, 2008). Under transkriberingen har återkommande teman redan valts ut där respondenterna skiljer sig i svaren eller har liknande resonemang. Efter jag transkriberat allt material skrevs texterna ut för att kunna kodas. Jag valde att använda markeringspennor i olika färger för att sortera materialet, vad som handlade om vad. Vid genomläsning av intervjuexterna har jag markerat stycken som varit intressanta och eventuella citat, detta för att höja kvalitén i min analys (Jönsson, 2010). Följande teman kodades med gulmarkeringspenna, hur man definierade och
förhöll sig till mobbning, med rosamarkeringspenna markerades citat som möjligtvis inte
har med mobbning att göra men ändå intressanta aspekter utifrån människobehandlande
yrken, med grönmarkeringspenna markerades hur de beskrivs sin egen roll, chefens roll till
medarbetare gällande förtroende och relation.

5.4 Etiska övervägande

Jag bär ett ansvar för de individer som har medverkat i min studie. Jag har behövt fundera på
om min studie kan orsaka konsekvenser för respondenterna. Det finns forskningsområden
som är mer eller mindre känsliga att undersöka och beroende på vilken metod man använder
kan det möjliggöra skada för respondenterna, därför är det viktigt att vara medveten om vilken
intrång man gör hos andra människor (Bryman, 2008).

Det finns fyra huvudkrav som studien har utgått ifrån för att försäkra sig om att ingen av
respondenterna ska komma skada. De fyra kraven är informationskravet, samtyckeskravet,
konfidentialitetskravet, nyttjandekravet. Informationskravet innebär att respondenterna ska
vara välmedvetna om vad det innebär att delta i studien samt att deras medverkan är helt
frivilligt, vilket förklarar samtyckeskravet. Detta har gjorts vid första kontakten samt genom
informationsbrevet som skickades ut, när respondenten tackade ja till att medverka. Under
intervjutillfället upprepades samma information igen för att försäkra mig om att
respondenterna hade uppfattat informationen och samtycket korrekt. Konfidentialitetskravet
innebär att respondenterna ska vara anonyma och att man inte ska kunna identifiera vem som
har ingått i studien. Jag har aidentifiera mitt material om respondenterna nämner namn, plats
eller något annat som kan koppla respondenten till en specifik arbetsplats. Dock kan jag inte
tillämpa konfidentialitetskravet utifrån att en respondent berättar om en specifik händelse på
arbetsplatsen som skulle kunna vara känd för andra kollegor. Slutligen nyttjandekravet
innebär att respondenterna är medvetna om att det som uppges enbart kommer användas till
den aktuella studien. Denna information har också upprepats vid flertal tillfällen i samband
med informationskravet och samtyckeskravet. (Vetenskapliga rådet, 2002).

För övrigt har jag i största mån tillämpa de fyra huvudkraven i min studie för att
respondenterna ska känna sig trygga med att berätta om mobbning på deras arbetsplats.
6. Resultat och analys

Den insamlade empirin kommer att redovisas utifrån studiens fyra frågeställningar, där respondenterna har skilt sig i sina svar eller visat på likheter i sina utsagor. Respondenternas utsagor kopplas till tidigare forskning och Senge organisationsteori för att sedan avslutas med en diskussion utifrån min problemformulering, syfte och mina frågeställningar.

6.1 Hur definieras och beskrivs mobbning och kränkande särbehandling?

I det här avsnittet kommer det redovisas hur enhetscheferna har definierat och beskrivit mobbning och kränkande särbehandling. För att kunna förebygga och hantera samt arbeta med den psykosociala miljön kan det vara fördelaktigt att kunna identifiera hur mobbning och kränkande särbehandling kan ta sig i uttryck på arbetsplatsen. Först kommer mobbning att lyftas och därefter kränkande särbehandling.

6.1.1 Definition av mobbning

Respondenterna blev omedda att definiera mobbning. Samtliga respondenters svar var snarlika, att mobbning var en typ av utanförskap. Respondenterna nämner även att mobbning kan uttryckas genom kränkande kommentarer samt negativa sociala handlingar. En genensamnämndare hos samtliga respondenter är definitionen av mobbning främst som en social exkludering. Exempel på detta är att inte bli medbjuden eller är välkommen, vilket resulterat i ett utanförskap.

"Ja, det kan ju vara, uteslängning till vissa saker, man bjuder med sig några, och där någon inte blir inbjuden. Det kan vara rena otrevligheter… till sättet hur vi gör det. Ja, det är svårt att få ner det på något annat sätt.” (Anna)

"För mig så handlar det egentligen om när en eller flera får någon annan att känna sig utanför på olika sätt och där ifrån och uppåt, med egentligen så kan man säga på något sätt att man, stänger ute någon, en person från den formella gemenskapen på en arbetsplats.” (Benny)

6.1.2 Definition av kränkande särbehandling

Respondenterna var ganska eniga om hur de skulle definiera mobbning men uttryckte en större osäkerhet hur de skulle definiera kränkande särbehandling. Respondenternas svar skilde sig i större utsträckning än vad respondenternas definitioner av mobbning gjorde. En del menade att kränkande särbehandling är begreppet som används på arbetsplatser medan mobbning är ett mer vardagligt begrepp för kränkande särbehandling.

"I våra dokument, och i min värld så pratar vi inte om ordet mobbning, utan vi pratar oftast om kränkande särbehandling. Så för mig är det, så svaret är detsamma.” (Donna).

"I medarbetarenkäten som skickas ut varje år används kränkande särbehandling och inte mobbning. Svårt att skilja begreppen åt, några menar att det finns en skillnad men kan inte riktigt förklara medan andra tycker att mobbning och kränkande särbehandling är detsamma men används i olika sammanhang medan andra säger att det finns olika saker som gör det till en kränkande handling.” (Greta).

Donna och Greta menar att mobbning och kränkande särbehandling skulle definieras på liknande sätt. Medan andra respondenter skiljer på mobbning och kränkande särbehandlingen enligt följande:

"Att det till exempel skulle vara då att man är från en annan etnisk grupp, eller från en annan sexualitet än vad majoriteten har. För att det ska vara en kränkande särbehandling så tänker jag att det måste finnas någonting som gör att man är utvald, det behöver det inte vara när det är mobbning.” (Benny)

Benny med resterande respondenter menar att det finns en skillnad mellan kränkande särbehandling och mobbning. De lyfter andra aspekter som kön, etnisk bakgrund eller sexuella läggning som utmärker en individ kan ligga till grund kränkande handlingar.
Blomberg (2016) skiljer på kränkande särbehandling och mobbning och menar att mobbning är en eskalerande situation och att det är mycket allvarligare än kränkande särbehandling. Han anser att kränkande särbehandling träder in tidigare än mobbning och att det är viktigt som chef att uppmärksamma kränkande särbehandlingar innan det leder till mobbning.

6.1.3 Diskussion av definitionerna mobbning och kränkande särbehandling

6.2 Vilka erfarenheter har enhetscheferna om mobbning och kränkande särbehandling?

Som tidigare nämnts stämmer inte respondenternas definitioner och beskrivning av erfarenheter överens med varandra. På frågan hur de definierade mobbning och kränkande särbehandling så handlar det om utanförskap och kränkande negativa kommentarer. När jag sedan kommer till frågan vilka erfarenheter respondenterna har av mobbning och kränkande särbehandling så identifierar de mobbning och kränkande särbehandling på andra sätt. Exempelvis att konflikt samt att ge varandra feedback och kritik skulle vara en mobbningssituation, vilket inte stämmer överens med tidigare forskning.

6.2.1 Varför uttrycker man att konflikt är mobbning.


"Jag har ett par medarbetare som hamnar lite i luven på varandra, det jag får höra men jag har inte hört det själv. Men båda två bekräftar det, oh, och de vill ha hjälp för de, för de, dom provocerar varandra och lockar fram det sämsta hos varandra och dem är medvetna om detta.” (Anna)

"Det kan vara en liten grej som att man drack upp någons Cola i kylen, och att det händer en gång… dock blir det en konflikt och osämja och då får man prata om det.” (Benny).

"När jag tog över då i …, i dom enheterna som jag tillhör nu så fanns det en rätt så stor konflikt i en av våra kvällsgrupper… som jag kan se på den här arbetsplatsen som har haft med detämnet att göra sen är det massa små konflikter…” (Elsa).
Anna, Benny och Elsa ger exempel på tre olika konfliktsituationer. En eller flera konflikter kan möjligen leda till mobbning men eftersom frågan är ställd utifrån deras erfarenheter kring mobbning som de precis har definerat som utanförskap så väcker det tankar om varför respondenterna uppgör att konflikter skulle vara mobbning och kränkande särbehandling. Det som också är intressant utifrån Anna, Benny och Elsas citat är att konflikterna inte är speciellt arbetsrelaterade. Samtidigt måste man lösa konflikter på arbetet trots att de inte är arbetsrelaterade eftersom det påverkar arbetsmiljön och då riskeras det att eskalera till en mobbningssituation (Hauge et al, 2011). Därför tror jag respondenterna nämner dessa situationer utifrån att de har ansvar att ta hand om gruppen oavsett om det handlar om arbetsrelaterade frågor eller inte


6.2.2 Att få kritik och att ge kritik

Samtliga respondenter hänvisar till att ge varandra kritik och feedback kan innebära att det blir en obekväm stämning och att det lätt kan uppstå konflikter eller påhopp. Detta upplevs då som mobbning eller kränkande särbehandling.

"Den kan ha handlat om att personer har känt sig motarbetade att dem inte är förstådda utifrån sitt sett att se en situation, en arbetsmiljö eller en arbetsuppgift att dem känner att, att dem blir felolkade… att det finns en illvilja kopplade till dem personen att omgivningen har tröttnat på dem”. (Chris)

Feedback är nyttigt i en arbetsrelaterad situation för att kunna utföra ett bättre arbete till en kund, patient eller brukare oberoende av vilken organisation eller verksamhet man arbetar för. Här är det viktigt att bli påmård om att mobbning handlar om individens subjektiva upplevelse, känner individen sig kränkt i en situation finns det troligen grunder för det och det får inte förminska (Blomberg, 2016).

"Det kunde vara mer under möten som man attackerade, typ som att någon var inkompetent, eller inte skulle bry sig om eller att man hanterat ett ärende helt fel och gå på gansa hårt och trycka ner.”

(Benny).

”… när man för fram kritik eller feedback kring arbetet för det de, de måste vi alla kunna hantera det… vi är inte vana vid att ge feedback eller kritik… feedbacken ska både lyftas fram det som görs bra, att det här kanske du har missat och det här behöver du tänka på. Jag tror att tränar vi oss i det, så tror jag också att vi har lättare att hantera och skilja på saker…” (Anna)


Disciplinerna gemensamma visioner samt teamlärandet kan kombinera förhållande till feedback. För att kunna ge varandra feedback måste det finnas en gemensam vision och en överenskommelse att man ska kunna ge varandra feedback och hur man ska framföra den till varandra samt hur man ska förhålla sig till feedback. Teamlärandet handlar om att gruppen måste vara överens om att ge varandra feedback för att minska risken för en kränkande situation (Senge, 1990). Chefen spelar en betydande roll eftersom chefen har ansvar för att gruppen ska kunna arbeta utifrån gemensamma visioner samt teamlärande. Det är också chefens ansvar att arbeta för en god ton upprätthålls på arbetsplatsen, det innebär att vara tydlig med vad som är och inte är acceptabelt när man ger varandra konstruktiv kritik. Om chefen har bristfällig uppfattning om hur arbetet kring konstruktiv kritik ska bedrivas blir det otydligt för gruppen. Vilket ger större utrymme för missförstånd som kan ge allvarliga
konsekvenser i form av att konstruktiv kritik blir personliga påhopp. En del av respondenterna var tydliga med att de bär ansvar för när situationer av liknande karaktär möjliga eskalerar. Respondenterna beskriver att situationer av mobbningskaraktär kan uppstå utifrån att individer inte har kunnat framföra eller ta emot kritik.


6.3 Hur förebyggs och hanteras mobbning?

Respondenterna bekräftar att chefen har det yttre ansvaret för allt på arbetsplatsen, vilket innefattar ansvar för arbetsmiljön. Detta innebär även att chefen ansvarar för att förebygga och hantera mobbning samt kränkande särbehandling på arbetsplatsen.

"Utifrån min anställning så har jag ett totalt ansvar att jobba med mobbing, förebygga visst, det är ju mer diffust att vad är att förebygga mobbning" (Benny).

För samtliga respondenter verkar det inte finns något givet sätt för hur de ska förebygga mobbning och kränkande särbehandlingar. Respondenterna beskriver sitt förebyggande arbete som att lyfta diskussioner om mobbing och kränkande särbehandling i olika forum.

6.3.1 Önsketänkande angående att förebygga mobbning

Benny önskar att minska den administrativa belastningen vilket skulle ge honom mer utrymme i sin arbetstid att umgås med sina medarbetare, som en del i det förebyggande arbetet kring mobbning och kränkande särbehandling.

"Ett stort problem för dem flesta chefer idag är att man har för mycket att göra. Att man har för mycket administrativa uppgifter… att finnas mer tid och umgås mer, umgås, låter kanske lite konstigt, men att vara med mer i arbetssituationer, det är man inte så mycket som chef med så många medarbetare" (Benny)

Den tidigare forskningen bekräftar att chefens kontroll och närvaro i arbetsgruppen spelar en betydande roll för att minska risken för mobbning (Woodrow & Guest, 2016). Benny är inte ensam med att inte befinner sig i verksamheten då Donnas och Elsas medarbetare arbetar under dygnets alla timmar då dem själv inte är i tjänst.

"Arbetet på natten är en mycket sluten värld och oerhört svår att få tag i vad saker egentligen handlar om.” (Donna).


6.3.2 Önsketänkande angående att hantera mobbning

Respondenterna gav skilda svar utifrån hur de önskande hantera mobbningssituationer. En del respondentener upplevde att de hade bra rutiner kring hantering av mobbning och kränkande särbehandling och kunde inte tänka sig andra strategier. Anna uppgav att inom hennes
verksamhet hanterades mobbningsräende av HR avdelningen. Därav upplevde Anna att hon inte kunde tillföra mer i frågan. Chris var av annan åsikt.

"Det hänger nog ihop med det att, att jag skulle vilja ha mer spelutrymme som chef att kunna plocka bort medarbetare eller att med större tyngd och kraft att kunna påtala när jag inte tycker det är okej. Där kan jag tycka att man som medarbetare har lite väl mycket spelutrymme… men att man kan bete sig ganska illa under ganska lång tid innan det faktiskt leder till, märkbara konsekvenser.”. (Chris).


6.4 Chefens svårigheter och dilemman

Att vara chef innebär svårigheter och dilemman utifrån alla sina arbetsuppgifter men vilka svårigheter förekommer i frågan om mobbning och kränkande särbehandling? Respondenterna hade delade åsikter kring frågan, dock utmärkte sig två teman bland samtliga respondenter. De två teman jag har valt att lyfta är diskussionen om chefen ska vara opartisk eller ta någons parti samt medarbetarens tystnad - chefen vet om att det finns problem i
gruppen och att det möjlichen förekommer mobbing på arbetsplatsen, men det är ingen av medarbetarna som säger någonting.

6.4.1 Att ta parti eller vara opartisk?

Det första temat handlar om att vara neutral och inte ta någons parti i en konflikt eller mobbningssituation medan någon tyckte att man inte är neutral, man måste ta parti eftersom man följer regelverk.

”Att någon ska känna att jag tar någons parti, detta är då lättare situationer annars så tycker jag att man ska känna att man har chefens stöd. Att vara neutral är det då”. (Elsa).

Elsa menar att man måste vara opartisk medan Benny är av en annan uppfattning.

”Jag är inte helt opartisk som chef eller om person, som chef ska jag kanske va det möjlichen… asså det spelar inte så stor roll egentligen vad jag tycker för jag har ju ändå ett regelverk att följa, men om man tittar på de mer relationsbiten i samtalen och möten så är det klart att jag är partisk…” (Benny).

Elsa samt andra intervjupersoner menar på att det är svårt att hantera en mobbningssituation eftersom man som chef inte har hela bilden på vad det är som har hänt. Här återkommer man också till den subjektiva upplevelsen och att alla har rätt till sin egen upplevelse (Blomberg, 2016; Svensson, 2010). Enligt Benny är man inte helt opartisk och enligt honom måste man ta parti. Enligt Arbetsmiljöverket står det följande:

”Den som genomför en utredning bör därför ha tillräcklig kompetens, möjlighet att agera opartiskt och ha de berörda förtroende.”

(Arbetsmiljöverket, AFS 2015:4)

Enligt Arbetsmiljöverket bör chefen vara opartisk, vilket blir komplext eftersom frågan kvarstår om en chef ska vara helt opartisk eller inte. Det känns givet att ta parti för den som blivit utsatt men samtidigt som några av intervjupersonerna uttryckte det så finns det allt två sidor av en berättelse och vem ska man tro på?


**6.4.2 Medarbetarens tystnad**

En annan svårighet som några av respondenterna är överens om är när man har fått till sig som chef att det pågår mobbning, trakasserier, konflikter eller annan problematik i arbetsgruppen. Fast ingen vågar säger något om det. Intervjupersonerna menar att de inte kan göra något om ingen säger något vilket skapar frustration hos cheferna.

”Men det jag tycker är allra svårast det är ju den här typen som jag vet inte om man kan säga att det är mobbning, men när folk inte vågar prata av olika anledningar. Det är sjukt svårt, det är jätte, jätte jobbigt. Där man vet och kan förstå på en mening här och där att någonting inte står rätt till men ingen säger någonting hur mycket man än försöker, att vad handlar det här om?” (Donna).

Det blir dock svårt för en chef att arbeta med något som ingen vill berätta om. Om en chef har fått till sig att det är problem i gruppen så kan det förstås att det är jobbigt och frustrerande att inte kunna arbeta med det. Då ska man kanske fundera på varför ens personalgrupp inte vill prata med sin chef?

”Så är det någonting så kommer man till mig och säger, men på andra sidan så vill det till att man som chef att man har en relation till sina medarbetare, så att det är okej att komma och det kan man inte ta försvaret, utan det måste man hela tiden jobba med.” (Chris)

Respondenterna ger exempel på varför medarbetare väljer att inte informera sin chef. Det kan bland annat handla om osäkerhet och att man inte vill bli utpekad samt rädd för att riskera att situationen ska bli värre.

6.4.3 Medarbetares ansvar


En viktig och intressant aspekt som vissa respondenter nämner är medarbetarens ansvar. En aspekt som saknas i den tidigare forskningen. Ett eget ansvar att ta tag i saker och framförallt
berätta saker för sin chef om man inte mår bra på sin arbetsplats. Trots att chefen har ett arbetsmiljöansvar så har alla på arbetsplatsen ett personligt ansvar att se till att det är en god arbetsmiljö (Lennéer Axelsson & Thylefors, 2005).

Det är lätt att lägga skulden på någon annan än sig själv när ett problem uppstår, vilket kan förstås utifrån två av Senge (1990) inlärningshandikapp. Det första handikappet är ”jag är mitt arbete”. Det handlar om att man koncentrerar sig enbart på sin egen arbetsinsats och arbetsuppgifter vilket leder till att man tappar känslan av helhet och det gemensamma målet. Det andra handikappet är ”fiende finns utanför”, vilket handlar om att man alltid ska hitta en utomstående att lägga skulden på. ”Fiende finns utanför” är egentligen en produkt av ”jag är mitt arbete” utifrån att man är fullt fokuserad på att man aldrig skulle göra fel i sitt arbete och då måste det vara någon annans fel.
7. Avslutande diskussion


För att återgå till mina frågeställningar. Hur har enhetscheferna definierat och beskrivet mobbning och kränkande särbehandling? Samtliga respondenter uttryckte sig snarlikt hur de definierade mobbning medan det fanns delade åsikter samt otydlighet hur de skulle definiera kränkande särbehandling. Respondenterna medger att de använder begreppet kränkande särbehandling i sina riktlinjer samt i medarbetarenkäten trots det diskuterades mobbning i större utsträckning och användes under intervjuerna.


Utifrån frågeställningen om hur enhetscheferna arbetar med att förebygga och hantera mobbning och kränkande särbehandling kunde respondenterna redogöra tydligt hur de arbetar med att förebygga och hantera. Tidigare forskning visar att arbetsmiljön inte alltid prioriteras utifrån att andra ansvarsområden tar cheferens tid (Nielsen, 2013). Det blev därför intressant hur de önskade att de kunde arbeta förebyggande och hantera mobbning. Jag fick respondenterna att resonera utanför sin ”comfort-zon” vilket var mycket givande. Vad dem skulle vilja
förändra i sitt ledarskap utifrån mobbning och arbetsmiljö. Samtidigt kan man ta med sig från studien att cheferna har begränsade resurser för hur man ska förebygga och hantera mobbning.

Sista frågeställningen handlade om vilka svårigheter och dilemma enhetscheferna kämpa med. Jag förstår att chefer har många ansvarsområden som behövs prioriteras olika mycket, men utifrån tidigare forskning (Johanson & Rea, 2009; Woodrow & Guest, 2016) så är arbetsmiljön och personalens mående inte av högsta prioritet, vilket känns märkligt då en chef behöver sin arbetskraft för att kunna bedriva sitt företag, organisation eller verksamhet.


Mobbning är ett vanligt socialt problem och samhällsproblem som alla behöver arbeta med för att minimera förekomsten av mobbning och istället ta hand om och respektera varandra. Arbetet med studien har varit mycket givande utifrån att det har gjort mig vaksam på vilka signaler man ska vara uppmärksam på som chef samt ökat medvetenheten, vilket jag hoppas att jag har kunnat formulera till andra med studien.
8. Referenslista


Larsson, Johan. (2010). Leadership for Quality, Effectiveness and Health in Organisations. Diss., Mid Sweden University


SFS 1977:1160 Arbetsmiljölag (1977:1160)


http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf (Hämtad 2017-10-25)


Förfrågan om att delta i en studie om chefsers arbete mot mobbning och kränkande särbehandlingar

Hej,

Mitt namn är Erika Dahlberg och jag går termin 6 på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Under termin 6 skriver jag min kandidatuppsats där jag har valt att skriva om mobbning och kränkande särbehandlingar på arbetsplats. Där jag vill fokusera på att hur enhetschefer beskriver och resonerar kring mobbning och kränkande särbehandlingar samt deras egna erfarenheter. Min fråga är om du vill hjälpa mig genom att medverka?


- Din medverkan är frivillig.
- Du kommer ges största möjliga konfidentialitet, vilket innebär att du kommer i så stor utsträckning att vara anonym och jag kommer att aidentifiera dina uppgifter.
- Du har rätt att avbryta deltagandet., innan, under samt efter intervjun.
- Din medverkan kommer enbart att användas i min kandidatuppsats.

Vid frågor kontakta mig eller min handledare via telefon eller mail.

Tack på förhand, jag hoppas vi ses för din medverkan kommer att hjälpa mig.

Vänliga hälsningar,

Erika Dahlberg, tel, 070-564 29 64, epost: soc15eda@student.lu.se

Handledare: David Hoff, Universitetslektor vid Socialhögskolan, Lunds universitet, tel, 046-222 98 23, epost: david.hoff@soch.lu.se
10. Bilaga 2 - intervjuguide

Intervjuguide

Bakgrund

1. Vad har du för utbildning?
2. Var och vilken avdelning arbetar du på?
3. Vilka är dina arbetsuppgifter och ansvarsområden?
4. Hur länge har du varit enhetschef?
5. Har du varit enhetschef innan du började på denna arbetsplats?
6. Vad arbetar du med innan du blev enhetschef?
7. Har du fått någon utbildning i konflikthantering och mobbning på arbetsplats?

Mobbning och kränkande särbehandlingar

10. Vilka erfarenheter har du gällande mobbning och kränkande särbehandlingar?
    Om ja, se frågor nedan.
    - Vilken sorts mobbning skulle du kalla det?
    - Hur gav sig mobbningen i uttryck?
    - Hur hanterades den mobbning situationen eller skulle det ha hanterats annorlunda?
    - Vilket stöd fick offret eller du som chef i denna situation?
    Om nej, se frågor nedan.
    - Hur kan det komma sig att du inte har några erfarenheter av mobbning?
    - Skulle du kunna förebygga mobbning på något annat sätt?
12. Hur har det förebyggande arbetet med mobbning på arbetsplatsen påverkat din personalgrupp och dig som chef?
14. Har du olika exempel på hur du hanterat olika mobbning situationer?
   - Skulle du kunna hantera mobbning på något annat sätt?
15. Pratas det öppet om mobbning på arbetsplatsen?
   - Om ja, på vilket sätt och vem uppmuntrar till det?
   - Om nej, varför gör man inte det?
16. Enligt tidigare forskning är arbetsgivaren är en av de vanligaste orsakerna att mobbning förekommer på arbetsplatser, vad tänker du om det?
17. Vad anser du om att mobbning förekommer inom socialt arbete?
18. Vilka svårigheter och dilemma har du som chef gällande mobbning?
19. Vilket stöd får du som chef vid en mobbning situation mellan kollegor eller mot dig?
20. Om du hade fått ändra på din arbetsplats angående hur man förebygger, motverkar och hanterar mobbning på arbetsplatsen. Hur skulle du vilja att det såg ut?

Vinjetter/påstående:

Nästkommande frågor är olika situationer som skulle kunna ske på arbetsplatsen och jag undrar hur du reagerar och tänker kring dessa situationer samt om det någon gång har hänt och hur du hanterat det då.

1. Om du har uppmärksammat att en i din personal alltid sitter ensam på lunchen eller under fikan, hur skulle du reagera och tänka kring denna situation?
2. Om du hör att din personal pratar illa om en annan kollega, hur skulle du hantera detta?
3. Om en i din personal kommer och rapporterar att hen har blivit utsatt för mobbning, hur skulle du hantera det?
4. Om en i din personal kommer och rapporterar att någon annan på arbetsplatsen har blivit utsatt för mobbning, hur skulle du hantera det?
5. Om du upplever att du själv blir utsatt för mobbning av din personal, hur skulle du hantera det? Hur hade du känt kring det?

Övrigt, är det något du vill tillägga som jag inte har frågat om eller du vill prata mer om?