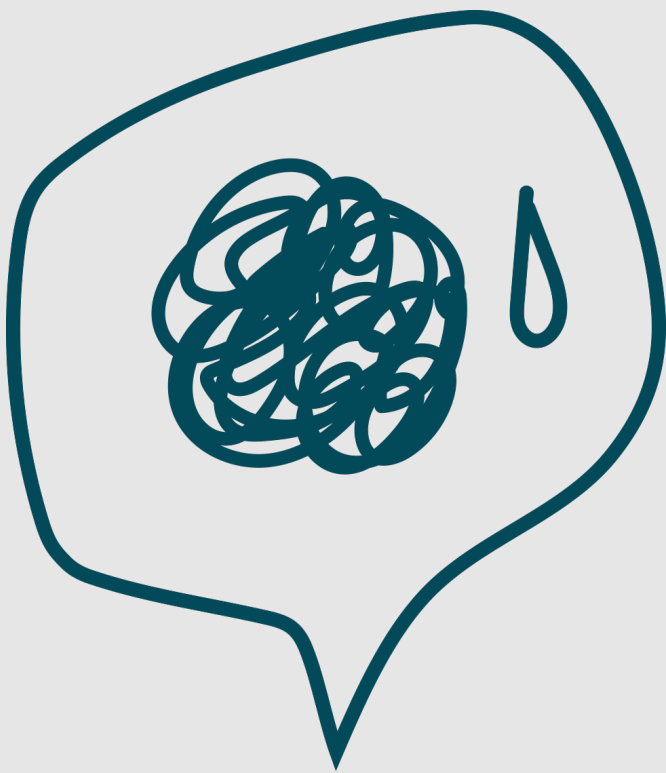


Det vi inte ska tåla

Arbetsmiljöproblem i bibliotek

Dokumenterade händelser och förslag till förbättring



INNEHÅLL



Introduktion.....	3
Exempel på händelser.....	5
Verbala hot och aggressiva beteenden.....	6
Sexuella trakasserier.....	7
Återkommande trakasserier.....	8
Oro för våld.....	9
Andra svårhanterliga situationer.....	10
Påverkan på den psykosociala arbetsmiljön.....	11
Känslor av rädsla och stress.....	12
Obehag som hänger kvar.....	13
Brist på uppföljning och stöd.....	14
Att vänja sig vid otrygghet.....	15
Förslag på förebyggande åtgärder.....	16
Tydliggör uppdrag och gränser.....	17
Träna på verbala verktyg... ..	18
Utbilda i säkerhetsarbete.....	19
Skapa strukturer för återhämtning och reflektion.....	20
Arbeta tillsammans, inte var för sig.....	21
Tydliga rutiner och handlingsplan.....	22
Om Hantera Agera.....	23

INTRODUKTION

Den här rapporten är framtagen av Hantera Agera®. Den handlar om brister i arbetsmiljön inom biblioteksverksamheter i Sverige, och innehåller förslag på lösningar.

Rapporten bygger på tillbudsrapporter från 5 kommuner i Skåne, Stockholm, Jämtland, Västra Götaland och Västerbotten. I 4 av kommunerna fanns tydliga problem kopplade till arbetsmiljön. I 1 kommun rapporterades inga incidenter. Alla händelser inträffade under 2024. Totalt rör det sig om 369 händelser.

Händelser som berör olyckor som exempelvis skador av maskinhantering eller halka, eller dålig arbetsmiljö på grund av underdimensionerad ventilation, har inte tagits med i granskningen.

369

HÄNDELSE

Vi synliggör svåra situationer som bibliotekspersonal möter i sin vardag, till exempel:

- sexuella trakasserier,
- hotfullt eller aggressivt beteende,
- besökare som är påverkade av alkohol eller droger,
- upprepade trakasserier och
- verbala påhopp.

Många av dessa situationer är svåra att hantera, och personalen får ofta göra det på egen hand, utan tillräcklig utbildning, stöd eller skydd.

De beskrivna händelserna stämmer väl med det Hantera Agera har mött under de åtta år vi utbildat biblioteksanställda. Vi ser att rapporterna ger en realistisk bild av arbetsmiljön på många bibliotek i Sverige i dag.

Syftet med rapporten är att lyfta fram återkommande arbetsmiljöproblem och att ge konkreta förslag på hur arbetsmiljön kan bli tryggare för bibliotekens personal.



EXEMPEL PÅ HÄNDELSER

Under 2024 rapporterades flera allvarliga incidenter från bibliotek runt om i landet. De här ändelserna visar vad många biblioteksanställda behöver hantera i sitt dagliga arbete. Det handlar om hot, gränsöverskridande beteenden, sexuella trakasserier, psykisk ohälsa, ibland i kombination med alkohol eller droger.

Ofta behöver personalen sätta gränser. I vissa fall gör det att situationen trappas upp. Vi ser fem kategorier från det insamlade materialet:

- Verbala hot och aggressiva beteenden
- Sexuella trakasserier
- Upprepade trakasserier
- Oro för våld
- Andra svårhanterliga situationer

Nu följer exempel inom respektive kategori:

VERBALA HOT OCH AGGRESSIVA BETEENDEN



I flera fall har bibliotekspersonal blivit utsatt för hotfulla uttalanden eller aggressivt beteende.

- En medarbetare bad en biblioteksbesökare att sluta sjunga högt. Besökaren uttryckte då hot som "Jag ska polisanmäla dig" och "Jag kan hitta dig". Besökaren ville ha personalens fullständiga namn och gjorde antydningar om att hämnas. Väktare tillkallades och personalen lämnade platsen av säkerhetsskäl.
- En besökare som var arg vägrade lämna biblioteket efter att ha blivit nekad tillgång till personalutrymmen. Personen skrek att personalen skulle "akta sig", stirrade hotfullt och gick inte förrän säkerhetspersonal kom.
- En man krävde att få tillbaka sin mobiltelefon. När den inte hittades upprepade han flera gånger frågan "shall I kill you?". Han uppfattades som påverkad och verkade inte förstå vad personalen sa. Händelsen upplevdes som mycket hotfull.

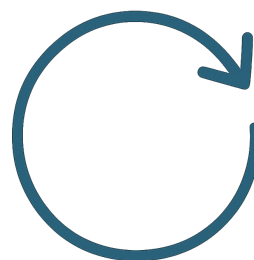
SEXUELLA TRAKASSERIER



Flera rapporter beskriver sexuella trakasserier mot personal:

- En vikarie fick en handskriven lapp med ett telefonnummer och sexuella antydningar från en återkommande besökare. Händelsen väckte starkt obehag.
- En man ställde frågor om pornografi och fällde opassande kommentarer medan han stirrade på kvinnlig personal. Det skapade en känsla av stark otrygghet.
- På ett skolbibliotek visade en grupp elever olämpligt beteende mot personalen, som upplevde det som sexuella trakasserier. Det blev svårt att sätta gränser mot gruppen.

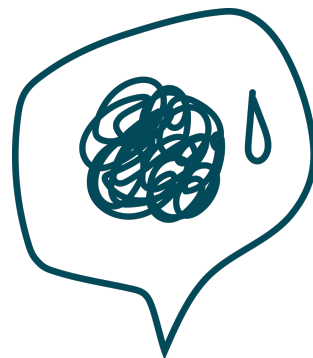
ÅTERKOMMANDE TRAKASSERIER



Flera rapporter visar att vissa besökare trakasserar personalen gång på gång:

- En person som fått hjälp med förseningsavgifter började sedan återkomma regelbundet och trakassera samma medarbetare. "Börjar bli sjukt tröttsamt att höra det," skrev den som drabbades.
- En besökare vägrar följa reglerna, ifrågasätter personalens beslut och fortsätter trots upprepade tillsägelser. Det gör arbetsmiljön otrygg.
- I ett fall hade en besökare tidigare anmälts för förföljelse. Trots det återkom personen, sökte upp samma personal och konfronterar dem. Det ledde till stress och rädsla.

ORO FÖR VÅLD



I vissa fall har situationer nästan lett till våld.

- På ett bibliotek inleddes en konflikt mellan två besökare med en tillsägelse och slutade med att den ena sa: "Kom igen, vi går ut och slåss". En kvinnlig medarbetare försökte medla, vilket blev en stressande upplevelse eftersom ingen säkerhetspersonal fanns tillgänglig.
- Två skolelever som brukade skolka hängde ofta på biblioteket och provocerade personalen. När gränser sattes hotade de att "komma hem till" en i personalen. De sparkade senare på dörrar och störde aktiviteter för pensionärer. Det skapade stor oro bland både personal och besökare.
- På ett bibliotek blev en besökare aggressiv när hen inte fick låna böcker utan legitimation. Personen slängde saker och kallade personalen inkompetent. Situationen var så hotfull att personalen lämnade platsen.

ANDRA SVÅRHANTERLIGA SITUATIONER



Många incidenter handlar om besökare som är påverkade eller psykiskt instabila.

- Personer låg och sov i möblerna på ett bibliotek och luktade starkt av urin/alkohol. De blev aggressiva när personalen sa till.
- En berusad man ställde sig mycket nära kvinnlig personal och ifrågasatte regler. Väktare behövde avvisa honom.
- En kvinna urinerade på golvet, återvände senare och yttrade kränkande kommentarer om barn.



PÅVERKAN PÅ DEN PSYKOSOCIALA ARBETSMILJÖN

Flera incidentrapporter beskriver inte bara vad som hänt, utan också hur det har påverkat personalens mående. Många uppger att de har känt stress, oro, ångest och haft svårt att sova, ibland under lång tid.

KÄNSLOR AV RÄDSLÅ OCH STRESS



Flera personer beskriver stark rädsla i mötet med hoffulla besökare. En medarbetare berättar om hur en man stirrade hoffullt efter en tillsägelse. Mannen stod nära, vägrade gå, och ignorerade uppmaningar. Medarbetaren upplevde händelsen som så stressande att risken för våld kändes verklig.

Andra beskriver en känsla av att gå med en "klump i magen". Några undviker vissa delar av biblioteket eller backar undan i rädsla för att situationen ska bli värre. Flera uttrycker att det är tröttsamt att hantera samma typ av beteenden gång på gång, särskilt när inget förändras.

OBEHAG SOM HÄNGER KVAR



För vissa sitter obehaget i även efter att personen har lämnat biblioteket. Det gäller särskilt när det handlar om återkommande besökare som bryter mot regler, ignorerar gränser eller inte accepterar ett nej.

En vanlig känsla är att det inte räcker att hantera situationen där och då – personalen får också ta hand om sina reaktioner efteråt. Det kan leda till oro inför nästa arbetsdag eller tvivel kring om man gjorde rätt.

BRIST PÅ UPPFÖLJNING OCH STÖD



Många rapporter visar att det saknas rutiner för att följa upp incidenter. I flera fall nämns inte något psykosocialt stöd. Vissa har skrivit incidentrapporter, men upplever att inget konkret har hänt efteråt. Det kan ge en känsla av att arbetsgivaren inte tar situationen på tillräckligt stort allvar. Det gör också att medarbetaren lämnas ensam, både i stunden och i det som kommer efteråt.



ATT VÄNJA SIG VID OTRYGGHET

Ett särskilt oroväckande mönster i materialet är att många medarbetare verkar ha börjat acceptera hot och obehag som en normal del av jobbet. I stället för att rapportera incidenter eller säga ifrån, drar sig flera undan och låter situationer passera. Inte för att de vill, utan för att de inte tror att det leder till något att agera.

Det finns exempel på personal som:

- väljer att inte skriva avvikelserrapporter eftersom "det ändå inte leder någonstans",
- undviker vissa delar av lokalen,
- fortsätter sitt arbetspass trots obehag, för att "inte ställa till med något".

Den här typen av tyst anpassning är i sig en arbetsmiljörisk. När man vänjer sig vid att känna sig otrygg, minskar också tröskeln för vad som accepteras – både hos individen och i arbetsgruppen.

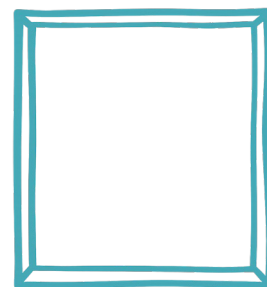
För att skapa en trygg arbetsmiljö behöver inte bara själva incidenterna hanteras. Tystnaden behöver brytas och man behöver prata om det som känns fel, även när det inte är ett tydligt hot. Annars finns risken att otryggheten fortsätter att normaliseras och att den psykologiska säkerheten på arbetsplatsen försvagas.



FÖRSLAG PÅ FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER

För att minska risken för hot, trakasserier och konflikter i biblioteksmiljö behövs förebyggande arbete som stärker både trygghet, bemötandekompetens och gemensamma rutiner. Här är några insatser som kan göra skillnad:

TYDLIGGÖR UPPDRAG OCH GRÄNSER



En viktig del i det förebyggande arbetet är att personalen vet var gränsen för uppdraget går, och att det finns stöd för att hålla den gränsen. När arbetsgruppen har en gemensam förståelse för vad som ingår i jobbet och vad som inte gör det, blir det lättare att agera samstämmt.

Tydliga gränser gör det också svårare för besökare med gränsöverskridande beteenden att spela ut personal mot varandra eller testa reglerna.

För att lyckas med detta behöver arbetsgruppen få tid och utrymme att tillsammans prata om:

- Vad de förväntas göra
- Vad som inte är deras ansvar
- Hur de backar upp varandra i svåra situationer

TRÄNA PÅ VERBALA VERKTYG



En trygg arbetsmiljö handlar inte bara om regler men också om hur vi pratar med människor i pressade lägen. Att kunna sätta gränser på ett respektfullt sätt, avvisa krav utan att skapa konflikt, eller lugna en upprörd person kräver övning.

Genom att träna på vanliga situationer och ha färdiga formuleringar att använda, minskar risken för:

- missförstånd,
- upptrappning,
- eller att man påverkas av stress och dagsform.

Att använda ett gemensamt språk i bemötandet ger trygghet både för personal och besökare. Det gör att ingen behöver stå ensam i svåra möten.

UTBILDA I SÄKERHETSARBETE



Bibliotekspersonal behöver inte bara kunna bemöta utan behöver också förstå sin roll i säkerhetskedjan. Det handlar om att veta när man ska larma, hur man agerar vid hotfulla situationer och att känna till vilka rutiner och stöd som finns.

Utbildning i säkerhetsarbete bör inkludera:

- hur man gör riskbedömningar,
- hur man dokumenterar och rapporterar incidenter,
- hur man samverkar med kollegor, chefer, väktare eller annan stödpersonal.

Utbildningen bör anpassas efter bibliotekets verklighet, vara specifik och inte enbart gå igenom allmän teoretisk kunskap. När personalen förstår både sitt mandat och sina verktyg – utifrån sin arbetsvardag – ökar tryggheten, och insatserna blir mer samordnade.

SKAPA STRUKTUR FÖR ÅTERHÄMTNING OCH REFLEKTION



Att hantera svåra situationer på jobbet kräver inte bara kompetens – det sliter också på människan bakom rollen. Därför är det viktigt att arbetsmiljöarbetet inte slutar när en situation är över.

Bibliotek behöver ha rutiner för att:

- följa upp incidenter, inte bara praktiskt, även emotionellt,
- erbjuda stöd och avlastning efter tunga händelser,
- skapa utrymme för gemensam reflektion i arbetsgruppen.

Det stärker den psykologiska säkerheten och minskar risken att personal fastnar i oro, skuld känslor eller drar sig undan.

ARBETA TILLSAMMANS, INTE VAR FÖR SIG



Många bibliotek har små arbetslag. Det gör det extra viktigt att personalen inte lämnas ensam i svåra möten. Det kan handla om att gå dubbelt under vissa pass, ha tillgång till trygghetslarm, eller att kunna kalla på kollega för avlösning.

Det är också viktigt att personalen känner att de har ledningens stöd. När chefer visar att trygghet är en prioriterad fråga, och följer upp rapporterade händelser, skapas en kultur där det är naturligt att säga ifrån, och att be om hjälp.

TYDLIGA RUTINER OCH HANDLINGSPLAN



Involvera hela personalgruppen i arbetet med att ta fram en tydlig handlingsplan och rutiner.

Om alla känner till vad de ska göra och när de ska göra det, minskar osäkerheten och situationer kan upplevas som enklare att hantera.

Pssst.
Vill du ha en checklista för en sådan här handlingsplan?

Den finns här:



OM HANTERA AGERA®



Hantera Agera® AB hjälper människor och verksamheter att hantera hot, obehag och trakasserier i arbetsliv och förtroendeuppdrag. Sedan 2017 har vi arbetat med biblioteksanställda* runt om i Sverige för att stärka förmågan att agera tryggt och professionellt i spända och svåra situationer. Det gör vi genom trygghetsskapande utbildning och andra typer av lärandepass.

Vi baserar våra utbildningar på den samlade forskning som finns om konflikt- och krishantering, riskanalyser, mänskligt beteende och våra biologiska och psykologiska behov. Det gör att vi känner oss trygga i de modeller och verktyg vi använder i vårt arbete för robustare individer och organisationer.

** Förutom bibliotekspersonal hjälper vi också andra med samhällsbärande uppdrag som till exempel handläggare på kommuner och myndigheter, kommunikatörer, socialarbetare, museianställda, journalister och förtroendevalda. Dem som i sitt uppdrag möter hot, hat och trakasserier i olika former.*