

**SILJA**  
SILJAGRUPPEN

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET



1

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILJA**  
SILJAGRUPPEN

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

Hur ser riskerna för hot och våld ut på min arbetsplats?  
Lagstiftning kring våld och hot i arbetsmiljön  
Riskbedömningar  
Bemötande av "besvärliga" människor  
Professionell kommunikation  
Verbal judo

Dokumentationen hittar du på:  
[www.siljagruppen.se/2021-11-16](http://www.siljagruppen.se/2021-11-16)

2

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILJA**  
SILJAGRUPPEN

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

Hur ser riskerna för våld och hot ut på min arbetsplats?



3

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SÄKERHET I VÅR ARBETSLIV

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

När riskerar man som arbetstagare att utsättas för våld eller hot om våld?

Handhar värden	Makt eller myndighet	Möter människor
----------------	----------------------	-----------------

4

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SÄKERHET I VÅR ARBETSLIV

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

5

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SÄKERHET I VÅR ARBETSLIV

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**2 §** Arbetsgivaren skall utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen. Bestämmelser om anlitande av minderåriga till arbete där våldsrisker kan förekomma finns i Arbetarskydds-styrelsens kungörelse (AFS 1990:19) med föreskrifter om anlitande av minderåriga i arbetslivet

6

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHETSPROJEKT

HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Riskbedömning**

Risk = sannolikhet x konsekvens



7

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHETSPROJEKT

HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Riskbedömning**

Måcket vanlig - 1000x	R1	R4	R5	R5	R5
Vanlig - 100x	R2	R3	R4	R5	R5
Ganska vanlig - 10x	R2	R3	R3	R4	R5
Ganska ovanlig - 1/10 år	R1	R2	R3	R3	R4
Ovanlig - 1/100 år	R1	R1	R2	R2	R3

Sannolikhet ↑

↓

1 2 3 4 5 → Konsekvens

1000x: Vård utvärderas med hjälp av SILVA  
100x: Skada utan säkerhet  
10x: Kortare säkerhet  
1/10 år: Längre säkerhet  
1/100 år: Överlång livstidsvet

8

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHETSPROJEKT

HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Riskbedömning**

Allvarliga risker ska åtgärdas snarast

Övriga risker - handlingsplan

9

---

---

---

---

---

---

---

---



10

---

---

---

---

---

---

---

---



11

---

---

---

---

---

---

---

---



12

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
KONFERENS


## HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Att möta "besvärliga" människor**  
Att behandla besvärliga beteenden.

Det finns inga besvärliga personer  
Däremot finns det människor som har ett beteende som jag väljer att uppfatta som besvärligt.

Det finns minst ett skäl:

- Som vi inte kan se
- Som vi inte är orsak till
- Som förstoras av affekt



13

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
KONFERENS

## HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

### Etiskt förhållningssätt

I umgänget mellan oss människor finns vissa regler för hur vi ska bete oss mot varandra. Att umgås med människor som inte följer dessa regler ställer stora krav på oss andra.

Särskilt stora krav ställs då någon i sin yrkesroll möts av hot eller våld. Arbete inom vård, omsorg och sociala sektorn innebär att man kan råka ut för detta ofriare.

Dessa personer måste ibland lösa svåra uppgifter samtidigt som de också har allmänhetens och arbetsgivarens ögon på sig.

I många fall måste en "vårdsverkare" samtidigt både omhändertas och "vårdas."

För att lyckas med detta krävs rätt utbildning, inställning och attityd.

14

---

---

---

---

---

---


---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
KONFERENS

## HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

### Professionell kommunikation



15

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET I  
ARBETSLIVET

## HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Förbättrad kommunikation och bemötande kan:**

- Förhöja den personliga säkerheten
- Förebygga potentiellt farliga situationer
- Minska den personliga stressen
- Ge förhöjd professionalism
- Öka produktiviteten
- Förbättra ryktet för både arbetstagare och arbetsgivare
- Förhöja moralen
- Minska klagomål från omgivningen
- Förhöja möjligheterna till kommunikation i de flesta situationer
- skapa frivillig samverkan

16

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET I  
ARBETSLIVET

## HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

Verbal  
Paraverbal  
Ickeverbal

17

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET I  
ARBETSLIVET

## HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Tecken på aggressivitet**

- Ögon
- Ansikte
- Kroppsspråk
- Rörelsemönster
- Talet

18

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÅ VÅRDA  
SAMMENHANG

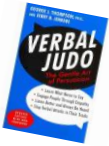
**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Verbal judo**

**George J. Thompson 1941-2011**  
Dr. Thompson (The Rhino) is the founder of the Verbal Judo Institute. Since 1988 and until he died in 2011, Dr. Thompson spoke from his "judo" mat about the "Five Universal Truths". A program he founded in 1993 for resolving conflicts and resolving behavior with words.

**The Five Universal Truths**  
For the last thirty years of his eclectic life, "Rhino" Thompson criticized America with a message the world desperately needs to hear – a message of tolerance for other human beings and our outer differences and his last chapter and to find common ground with Five Universal Truths.

1. All people want to be treated with dignity and respect.
2. All people want to be asked rather than being told to do something.
3. All people want to be told why they are being asked to do something.
4. All people want to be given options rather than threats.
5. All people want a second chance when they make a mistake.



19

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÅ VÅRDA  
SAMMENHANG

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Ge alternativ**



Du får hålla dig lugn och sitta ner och vänta som alla andra!

20

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÅ VÅRDA  
SAMMENHANG

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Ge alternativ**



Vill du sitta här i väntrummet eller vill du gå ut och vänta?

21

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SIVA  
SIVA

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Bekräfta först**

Du kan inte hålla på och bete dig på det viset!

22

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SIVA  
SIVA

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Bekräfta först**

Jag förstår att det är jobbigt för dig men jag måste ändå be dig sitta ner en stund.

23

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SIVA  
SIVA

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Tolka välvilligt**

Det är förbjudet att röka här inne!

24

---

---

---

---

---

---

---

---



**SILJA**  
SOUDELLA  
KONSULTIT OY

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Talka välvilligt

Jag förstår att du letar efter rökrummet. Kom ska jag visa var det är.

25

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILJA**  
SOUDELLA  
KONSULTIT OY

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Fråga

Nu tar du det lite lugnt!

26

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILJA**  
SOUDELLA  
KONSULTIT OY

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Fråga

Har det hänt något eftersom du är så upprörd?

27

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
2017-01-01

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Egenintresse**

Om du inte håller dig lugn och tyst så kallar jag på vakten!

28

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
2017-01-01

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Egenintresse**

Om det är lugnt och tyst här i väntrummet kommer det att gå snabbare för dig att få träffa läkaren.

29

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
2017-01-01

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Använd jag-budskap**

Du skriker inte åt mig på det viset!

30

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
KONFERENS

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Använd jag-budskap

Jag tycker det är obehagligt när du skriker åt mig.

31

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
KONFERENS

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Omformulera

Har du förstått?

32

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SÄKERHET  
KONFERENS

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Omformulera

Kan du berätta för mig så att jag vet att vi båda har uppfattat det på samma sätt?

33

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
Sjukvård  
Sjukhus

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Papegojan**

Är du dum i huvudet?  
Jag har ju sagt att jag vill  
att du sjukskriver mig!

34

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
Sjukvård  
Sjukhus

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Papegojan**

Så du tycker att jag är  
dum i huvudet för att  
jag inte bedömer att du  
ska vara sjukskriven?

35

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
Sjukvård  
Sjukhus

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

**Lösningsord**

Du är den mest korkade,  
\*%\* sjukgymnast jag  
nånsin har träffat!

36

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SUPPORT  
2017-2021-2024

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Lösningsord**



Jag förstår, men det var ju det här med ditt träningsprogram som vi skulle tala om.

37

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SUPPORT  
2017-2021-2024

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Beskriv situationen utifrån**



Du hör ju inte vad jag säger. Förstår du inte svenska eller vad är det frågan om?

38

---

---

---

---

---

---

---

---

**SILVA**  
SUPPORT  
2017-2021-2024

### HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET

**Beskriv situationen utifrån**



Ok, här står vi, två vuxna människor, och diskuterar vem som har bästa språkkunskaper.

39

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIVA**  
SIVA  
SIVA

**HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET**

Sätt gränser tidigt	Be om ursäkt
Tydlighet	Få andra på din sida
Smicker	Distraktion
Undvik att provoceras	Använd individens eget språk
Använd jag-budskap	Lösningfokus
Lyssna (eller se ut som att du lyssnar)	Lämna alltid en väg ut
	Humor
	Gör motsatsen till vad du känner




---



---



---



---



---



---



---