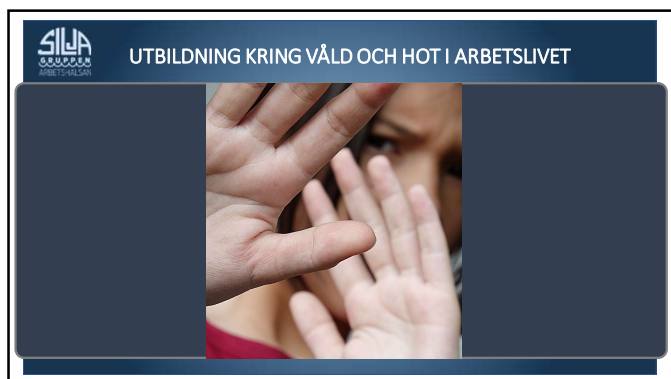




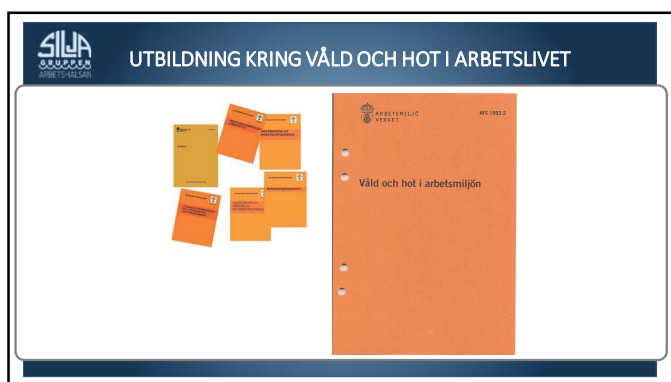
1

2

3



4



5

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

NÅR SKA RISKBEDÖMNING GÖRAS?

I vissa situationer på arbetsplatsen behöver man inventera, analysera och bedöma riskerna för hot och våld och otillåten påverkan. Det finns minst fem tillfällen då detta är särskilt lämpligt:

- I den löpande verksamhetsplaneringen**
Exempel: Myndigheten gör en verksamhetsplan. Innan den fastställs ska man undersöka om och i så fall vilka risker för hot och våld och otillåten påverkan som verksamheten och aktiviteterna skulle kunna medföra.
- Vid förändringar av arbetsförhållandena, till exempel i arbetsorganisationen, av lokaler eller vid resursförändringar**
Exempel: Myndigheten ska flytta till nya lokaler. Klar riskerna eller blir riskerna mindre?
- Vid förändringar i lagstiftning eller uppdragen till myndigheten**
Exempel: Myndigheten har fått nya direktiv, som innebär att kontrollverksamheten ska skärpas och att kontrollerna inte längre ska aviserar i förväg. Dessutom ska myndigheten koncentrera kontrollerna kring personer som misstänks höra till organiserad brottslighet. Hur förändrar det riskerna för personalen?
- När något har hänt - för att bedöma om risksituationen förändrats och om det kan hända igen.**
Exempel: En tjänsteman har fått upprepade hotfulla sms på sin privata mobiltelefon. Tjänstemannen misstänker att det är en person, som denne har kontakt med i sitt jobb. Innebär det risker för individen eller för verksamheten? Hur stor är sannolikheten att något händer?
- Inför en aktivitet, som man vet kan innebära risker eller som man inte har några säkerhetsrutiner för.**
Exempel: En tjänsteman ska göra ett besök hos en lantbrukare. Lantbrukaren har ringt innan och sagt att om tjänstemannen kommer, så ska han göra livet surt för denne. En riskbedömning måste göras. Räcker de säkerhetsrutiner som redan finns på myndigheten?

6

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

HUR SKA RISKBEDÖMNING GÖRAS?

En bra riskbedömning förutsätter kontinuitet och systematik. Då är den ständigt aktuell och risken att missa någonting minskar.

Det viktigaste är att chefer, skyddsombud och medarbetare är observanta i det vardagliga arbetet, så att riskbedömningen inte blir en aktivitet som bara genomförs ett par gånger om året.

För att kunna genomföra en bra riskbedömning och följa upp med åtgärder ska analysen ge svar på ett antal frågor:

- Vilka kan drabbas?
- I vilka situationer?
- Vad kan hända?
- Vem kan vara gärningsperson och vilken kapacitet har denne att omsätta hotet till handling?

Riskbedömningen ska även svara på frågorna:

- Hur sannolik är risken?
- Vilka kan konsekvenserna bli?

Studera incidentrapporteringar. De är viktiga källor för riskbedömningen.

Aktörer

Det är naturligt att anställda medverkar i arbetet, till exempel genom att uppmärksamma nya risker och berätta om dem för sin chef. De anställda är den bästa informationskällan. Ansvar för att inventera och dokumentera ligger hos arbetsgivaren.

Hälsöds- eller arbetsmiljöombuden ska delta i arbetet och vara särskilt observanta på att riskanalysen hålls aktuell.

7

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Riskbedömning

Risk = sannolikhet x konsekvens

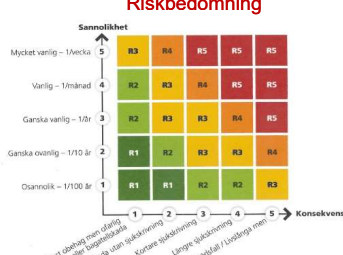


8

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Riskbedömning



Sannolikhet

Mycket vanlig – 1/teckna
Vanlig – 1/år
Ganska vanlig – 1/år
Ganska ovanlig – 1/10 år
Ovanlig – 1/100 år

Konsekvens

Viss obehag men påverkar inte arbetssituationen
Korta sjukbedömning
Långa sjukbedömning
Dödar / Livsfarligt men
Dödar / Livsfarligt

9

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Riskbedömning

Allvarliga risker ska åtgärdas snarast

Övriga risker - handlingsplan

10

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Riskbedömning

Åtgärder

Människa

Teknik

Organisation

11

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Juridiska grunder



24 kap. Om allmänna grunder för ansvarsfrihet

1 § En gärning som någon begår i **nödvärn** utgör brott endast om den med hänsyn till angreppets beskaffenhet, det angripnas betydelse och omständigheterna i övrigt är uppenbart oförsvarlig.

Rätt till nödvärn föreligger mot

1. Ett påbörjat eller överhängande brottsligt angrepp på person eller egendom
2. Den som med våld eller hot om våld eller på annat sätt hindrar att egendom återtas på bar gärning
3. Den som olovligen trängit in i eller försöker tränga in i rum, hus, gård eller fartyg
4. Den som vägrar att lämna en bostad efter tillsägelse

12

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Storöden Hyllner 2009-11-04

Avbröt överfall – blev själv dömd

Om en vecka börjar Per-Anders Pettersson att avtjäna sitt straff



Foto: ANDREAS BARRELL

13

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT 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, sociala sektorn och skolan innebär att man kan råka ut för detta oftare.

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

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

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

14

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Bemötande av "besvärliga" människor



15



16


UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Verbal judo



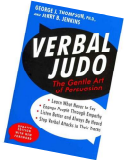
George J. Thompson 1941-2011

Dr. Thompson "Rhino" is the Founder of the Verbal Judo Institute. Since 1983 and until he died in 2011, he personally trained more than 700,000 individuals in Tactical Communications. A program he developed in 1983 for resolving conflict and reducing behavior with words.

The Five Universal Truths

For the last thirty years of his eclectic life, "Rhino" Thompson crosscrossed 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.

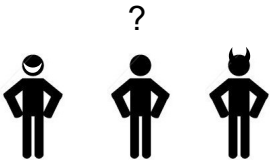
1. All people want to be treated with dignity and respect.
2. All people want to be asked rather than being told to do something.
3. All people want to be told why they are being asked to do something.
4. All people want to be given options rather than threats.
5. All people want a second chance when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



17


UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Tre människotyper



?

Trevliga

Besvärliga

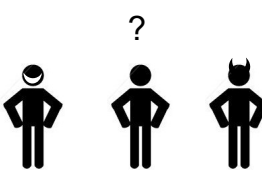
Ynkryggar

18

SILJA
ARBETTSKOLAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Bemötande av människotyperna



Uppmärksamma de trevliga
Betrakta besvärliga människor som en utmaning istället för en motståndare. Ett tillfälle till lärdom
Beröva ynkryggarna deras kamouflage

19

SILJA
ARBETTSKOLAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Stämpel – bevis



lakttagelse – känsla

20

SILJA
ARBETTSKOLAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Modell för konflikthantering



Konfliktsituationens tre dimensioner enligt Galtungs ABC-triangel

21

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Orsaker till aggressivitet och våld

Smärta Rädsla Tonfall
Sjukdom
Drogpåverkan
Revirintrång
Ovetskap om vad som ska ske
Funktionsstörning
Ovälkommen kroppskontakt
För snabbt närmande
Kulturella olikheter
Förändringar i närmiljön
"Bjuder" på tillfället

22

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Professionell kommunikation

23

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Verbal
Paraverbal
Ickeverbale

24

SILJA
ARBETTSKOLAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Kommunikationsfaktorer



När två personer samtalar, är sex olika identiteter berörda

- De båda personernas verkliga jag
- Den jagbild båda två har av sig själva
- Den bild som var och en har av den andre.

25

SILJA
ARBETTSKOLAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Tecken på aggressivitet

- Ögon
- Ansikte
- Kroppsspråk
- Rörelsemönster
- Talet

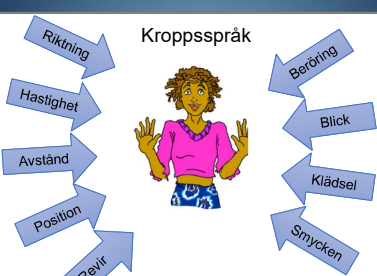


26

SILJA
ARBETTSKOLAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Kroppsspråk



27

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



- Behandla alla lika men kommunicera på individens eget språk
- Sträva alltid efter en vinna/vinna-lösning
- Besvara istället för att bemöta
- Motparten kan gärna få sista ordet för att bevara ansiktet
- Oförskämda människor menar oftast inte det dom säger

28

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



- Lita inte på bra och dåliga dagar
- Bli bättre på att kommunicera när trycket ökar
- Gå inte på intuition

29

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



- Lär av dina misslyckanden
- Lär av när du lyckades
- Dela med dig till dina arbetskamrater

30

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Tänk på vem du representerar?

Yrkesmässig närvaro "Håll i bället" (Jag kommer inte att provocera dig och jag kommer inte att låta mig provoceras av dig)

31

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Omformulera

Be den andre att omformulera vad du själv sagt

Genom detta har man fört in en tredje person i dialogen

32

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Använd lösningsord

Exempelvis: Just det, Intressant, Kanske det, Förstår det, Eller hur

Fungerar som språngbräda, leder till ordet "men"

Låter bra om det finns åhörare

33



34



35



36



37



38



39



40



41



42

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Varför kan Du inte vara förnuftig?

43

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Det angår Dig inte?

44

SILJA
ARBETSHÄLSAN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Sätt gränser tidigt	Ge alternativ
Tydlighet	Bekräfta först
Smicker	Tolka välvilligt
Distraktion	Fråga
Undvik att provoceras	Egenintresse
Lösningssfokus	Använd jag-budskap
Lämna alltid en väg ut	Lyssna (eller se ut som att du lyssnar)
Humor	Gör motsatsen till vad du känner

45
