

# ”Jag är trygg”

Detta är en kort beskrivning för hemsidan av vår utbildning i Hot- och våld i arbetslivet. För att boka en utbildning till er arbetsplats kontakta oss via [anders@abata.se](mailto:anders@abata.se) eller telefon 070 555 27 77.

**Hot och våld i arbetet** är tyvärr sådant som händer även om vi inte vill. Så därför ingår hot och våld i det Systematiska Arbetsmiljöarbetet (se AFS 2001:1). Vilket innebär att hot och våld är ett kontinuerligt arbete, där ansvaret finns både hos arbetsgivaren men även arbetstagaren.

Arbetsgivarens ansvar är reglerat i Arbetsmiljölagen samt i Arbetsmiljöverkets AFS-skrifter:

- AFS 1993:2 ”Våld och hot i arbetsmiljön”,
- AFS 1999:7 ”Första hjälpen och krisstöd”
- AFS 1982:3 ”Ensamarbete”
- AFS 1990:18 ”Omvårdnadsarbete i enskilt hem”

Vilka insatser det innebär skiljer sig från arbetsplats till arbetsplats och vad som redan är gjort. Det är viktigt att trygghetsarbetet bedrivs både av arbetsledning och arbetstagare. När trygghetsarbetet delegeras, så är det viktigt att resurser och befogenheter verkligen följer ansvaret som fördelas.

Det ska finnas ett **handlingsprogram** för hot och våld som är anpassat till respektive arbetsplats. Handlingsprogrammet ska även uppdateras och personalen ska känna till det.

## Begrepp

Vi ska börja med se på begreppen hot och våld. Vad står de för? Betyder de samma sak för dig och dina arbetskamrater? En beskrivning på begreppen är

### Hot:

- En obehaglig situation samt att det kommer en signal (muntlig, kroppslig eller skriftlig) om avsikten att fysiskt eller psykiskt skada.
- Innebär obehaglig psykologisk påverkan
- Kan användas som påtryckning

Ett hot är individens upplevelse i just denna situation och hotupplevelsen skiljer sig från olika individer. Så det är viktigt att ta arbetskamratens hot som verkligt för denne.

### Våld:

- Alla handgripliga företeelser som är fysiskt riktade mot någon. Det kan vara slag, sparkar, grepp, spott, rivning mm

### Aggression:

- En handling att skada någon, fysiskt eller psykiskt.

## Riskbedömning

Vad är det som kan hända hos oss? För att veta vilken typ av säkerhet som behövs på arbetsplatsen, så behöver vi göra en riskbedömning. Vi kan göra en riskbedömning på flera olika sätt (se nedan), men det viktigaste är att göra det och det kontinuerligt. Riskbedömning bör finnas med i det dagliga arbetet och på olika arbetsplatsmöten. En riskbedömning ska också göras när förutsättningarna på arbetet förändras. Det kan vara förändringar i klienter, brukare, kunder, samhällsklimatet mm. Det gäller också vid förändringar i arbetsstyrkan, arbetsledning, lokaler mm.

Riskbedömning är ett stort begrepp som kan delas in i tre olika steg. 1) Riskinventering som handlar om se vilka risker vi har i vår verksamhet. Den kan delas in i riskfaktorer (riskgrupper) och risksituationer. 2) Efter inventering gäller det att värdera riskerna. 3) Ta fram åtgärder så det förhoppningsvis inte ska hända (skadeförhindra) eller begränsa skadan om den ändå inträffar (skadebegränsa).

Riskbedömning kan genomföras på tre nivåer.

1 Efter riskinventeringen så värderas riskerna enligt uppsatt mall. Alltså vad blir konsekvenserna om det inträffar och hur troligt är det att det inträffar/frekvens. Värdena från kartläggningen överförs till en matris som visar i vilken ordning riskerna ska prioriteras. Prevent har här ett bra verktyg, där de tittar på MTO, människan, tekniken och organisationen.

2 Det mest kopplade till "Hot och våld" är att använda de frågor som finns i AFS 1993:2, Hot och våld i arbetslivet, som är ett underlag för en lite enklare riskbedömning inom arbetsgruppen. Dessa frågor bör finnas med på arbetsplatser, planeringar mm.

- Var och när finns direkta risker för våld eller hot om våld?
- Har våld eller hot förekommit?
- På vilka platser har våld eller hot om våld inträffat?
- I vilka sammanhang har våld eller hot om våld inträffat?
- Vid vilken tid på dygnet?
- Hur uppstod situationen?
- Hur ser bemanning och personalsammansättning ut?
- Förekommer ensamarbete?
- Finns beredskap för att klara akuta krissituationer, t.ex. hot, överfall, rån m.m.?

3 Den enklaste nivån har vi när personalen faktiskt tänker till lite själv när de går in i en lokal eller vid ett möte.

## Tillbudsrapport

När vi tittar på frågorna ovan i AFS 1993:2 så finns frågan "Har våld eller våld förekommit?" Ett sätt att veta om det förekommit är om det finns en rapport, alltså arbetsskadeanmälan eller tillbudsrapport, skriven.

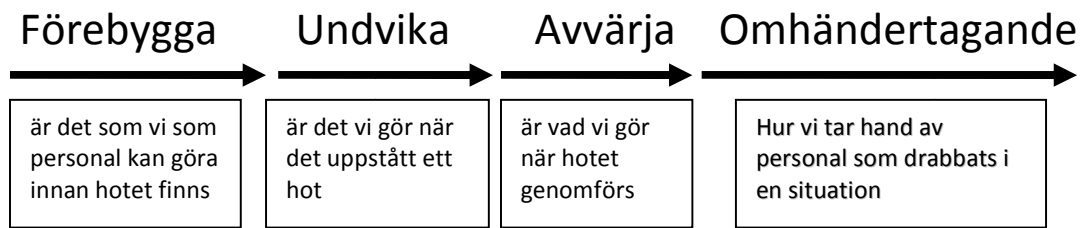
Vi ska då först förklara begreppet tillbud. Ett tillbud är "oförutsedd eller hotande händelse som kunde ledat till en skada". Även exempelvis att någon kastar något men missar är ett tillbud och ska rapporteras. Arbetsmiljöverket har i en rapport skrivit att ett olycksfall ofta föregås av ett antal tillbud, med liknande förutsättningar. Så att skriva och analysera tillbud ger stor chans till att minska arbetsskador.

Tyvärr så höjer man så att säga ribban efter hand och tillåter därför mer och mer. Men det är viktigt att alla tillbud rapporteras. Man kan säga att är det inte nerskrivet, så finns det inte. Så vad är ett tillbud hos er?

I SSA, Systematiskt Skadeförebyggande Arbete ges riktlinjer hur ett tillbud eller arbetsskada ska hanteras. När en tillbuds- skaderapport är inlämnad så ska det ske en återkoppling till den som varit utsatt och hon/han ska tillsammans med arbetsledning göra en analys av händelsen. Utifrån analysen så är nästa steg att åtgärda de brister som det går att göra något åt omgående. Om det inte går att göra något omgående så ska det läggas en handlingsplan för långsiktiga åtgärder, sedan ska dessa åtgärder följs upp och handlingsplanen eventuellt justeras, fram tills riskerna är åtgärdade.

Det är viktigt att tillbudsanmälan är enkel att fylla och lättåtkomlig. Arbetsskador och allvarliga hot kan anmälas på <https://anmalarbetsskada.se/>.

Utbildningen ”Jag är trygg” bygger på fyra huvudpunkter med utgångspunkten från en tidsaxel.



Vi går även igenom relaterade lagar såsom Nödvärnslagen, lagen om nöd mm

**Förebygga.** Det vi kan göra i ett tidigt skede, minskar risken för allvarligare situationer. Vi bör i första hand titta på de faktorer som påverkar att ni känner att ni har en **trygg arbetsplats**. Trygg arbetsplats innebär första hand det som är viktigt för att ha en egen trygghet i arbetet. Vad är det då som gör mig trygg? Fundera på den frågan och hitta de bitar du har och vad du skulle vilja ha. Dela in i olika områden, t ex arbetskamrater, arbetsledningen, rutiner, larm, fysisk möblering och lokaler samt andra resurser.

När det gäller arbetskamrater som är den viktigast trygghetsfaktorn så beror på i vilket fas gruppen befinner sig. Känner du förtroende och kan prata med dina arbetskamrater så ökar din trygghet. Gruppen ska vara solid i denna fråga.

**Mentalt förberedd**, blir du när du har den information som behövs för att kunna sätta sig in i tänkbara situationer. Din egen inställning om säkerhet i arbetet har stor betydelse. Är du personen som säger, *det händer inte mig eller säg inte det*. Som arbetstagare har du ett ansvar att använda dig av utrustning, rutiner mm som framtagits på arbetsplatsen. Du har också ansvar att påtala brister du upptäcker.

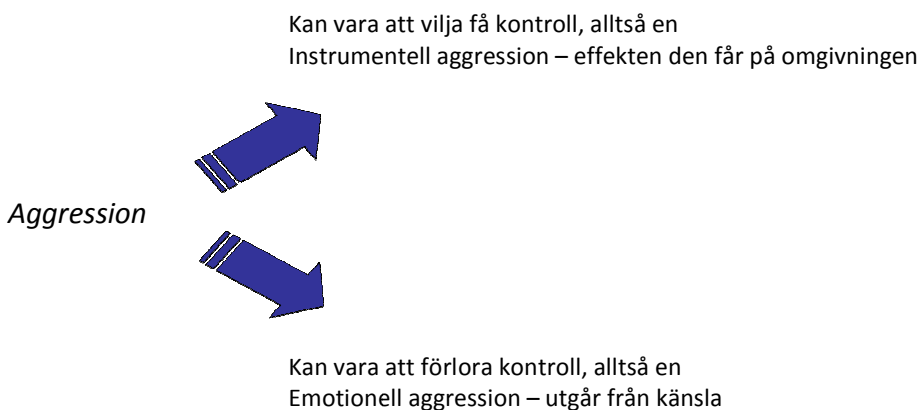
**Rutiner** är viktiga för att gruppen ska arbeta på ett likvärdigt sätt och det ökar tryggheten. De ska vara lokalt förankrade och implementerade i personalgruppen.

## Aggression

När det gäller aggression, så är den viktiga frågan varför blir någon aggressiv? Det finns många anledningar till aggression. Det kan vara något som legat och grott länge, det kan var många saker som byggts ihop och plötsligt blir något den utlösande faktor, vilken i sammanhanget kan verka obetydligt, men blir droppen som får bägaren att rinna över. Detta kan göra att det ibland kan tolkas att aggressionen kommer utan någon synlig anledning.

### Varför aggression

Som jag skrev ovan, så finns det många anledningar till att någon kan bli aggressiv, men när man tittar på hur man hanterar en aggressiv, så kan se det från två olika typer av aggression.



**Undvika** är det vi gör när det uppstått ett hot, hur vi bemöter en aggressiv person. Kommunikation är här en viktig del. Vi kommunicerar med flera olika kanaler, kroppsspråket, hur vi använder rösten och det egentliga budskapet. Och de ska ju sammanstämna med varandra. Kommunikationen kopplar vi ihop med hur aggressiv personen är, och vilken kommunikationsstatus han/hon har.

Positivt bemötande är en grundläggande inställning i konflikthanteringen. Hur jag som individ bemöter en aggressiv person kan påverka utgången väldigt mycket. Så det gäller att lära känna sig själv, vara självkritisk och fundera vad jag kan göra bättre.

Respekt är ett ord som vi använder oss av, men vad står det egentligen för? Vi ska bemöta med respekt, hur gör vi det?

Det finns tyvärr ingen optimal konflikthanteringslösning som fungerar i alla situationer utan vi får använda den kunskap vi har och använda på rätt sätt i rätt situation.

Men det finns några bemötandetips som fungerar i de flesta situationer med aggressioner och konflikter:

Försök att behålla lugnet  
Lyssna aktivt och bekräfta  
Plocka upp det du hör, upprepa och sedan motfråga  
Ditt kroppsspråk (ej dubbla budskap)  
Avled och ge alternativ, Bryt passiva beteenden tidigt  
Undvik vinnare – förlorare situationer

Om en situation når dit att det inte går att kommunicera längre utan aggressionen accelereras så finns följande tips:

Håll större avstånd, och förflytta dig så du har möjlighet att ta dig ifrån situationen. "Ha ryggen fri".

Om situationen innebär fara, var så följsam som möjligt, låt individen gå ut själv.

Personal som ej är direkt inbegripna avvaktar eller ingriper. Närma er sakta och lugnt.

**Avvärja** är vad vi gör när hotet genomförs. Alltså det faktiska självförsvaret.

Det finns många olika sätt att skydda sig när man blir attackerad. Det som är viktigt är att tänka på att använda så lite våld som är nödvändigt. Situationen och arbetets gemensamma förhållningssätt avgör vad ni ska göra.

Är det en allvarlig attack, en lätt attack, ett tag på grund av rädsla, osäkerhet eller sjukdom? En attack som är meningen att skada, finns det risk för andra personskador?

All form av avvärjande ska ske med respekt för motparten och anpassas till nödvärnsrätten.

**Omhändertagande** handlar om att finnas där för den drabbade efter en situation. Det är viktigt att omhändertagande av de utsatta sätts igång så fort som möjligt. Vi som arbetskamrater är ett viktigt kamratstöd. Vi är stödgruppen som finns där när det händer och känner igen arbetssituationen. Detta tillsammans med arbetsledningens rutiner ökar möjligheten att krishanteringen blir så optimal som möjligt. Kamratstödet är det viktigaste vid akutsituationen.

Krisförloppet delas in i akutfas och efterfas. I akutfasen gäller det att stötta den utsatta från dennes förutsättningar. Det är viktigt att individen ska få möjlighet att sätta sig ner och prata. Det är också viktigt att inte skicka hem någon utan ett omhändertagande.

I efterfasen måste individen först få älja det som varit, men ältandet får inte dra ut på tiden. De måste acceptera det som hänt och komma över i att bearbeta händelsen på ett bra sätt.

Hur vi ska hantera hot och våldssituationer och ta hand om de utsatta ska finnas nerskrivet i Handlingsprogrammet för hot och våld. Här ska det finnas kontaktpersoner och kontaktuppgifter till hjälp personer mm.

**Nödvärnslagen**, Brottsbalken 24 kapitel, 1§ är den lag som ger oss rätt att försvara oss i våldssituationer. I lagen så står det 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.

Enligt första punkten i 1§ så gäller det ett påbörjat eller överhängande brottslit angrepp på person eller egendom vilket inkluderar hot och våldssituationer på arbetsplatsen.

Tre villkor för nödvärnsrätt

- 1 Det skall föreligga ett brottsligt angrepp
- 2 Det skall vara aktuellt
- 3 Försvaret skall vara nödvändigt

Alla tre villkoren måste vara uppfyllda för att rätt till nödvärn skall föreligga

I grund säger lagen att du inte ska använda mer våld än det som krävs för att klara av situationen.

## Summering

Som ett resultat av utbildningen så hoppas jag att det blir många kryss i nedanstående påståenden. Påståenden är tagna från det vi nämner i kursen och indelade i de tre delarna MTO som nämndes under riskbedömningen.

Vi får ändå inte glömma att trygghetsarbetet är ett kontinuerligt arbete som alltid ska finnas med i det dagliga arbetet på arbetsplatsen. Säkerhetstänket ska automatiseras, så att det inte blir en belastning utan en del i arbetet.

Människan

- Jag vet vart jag ska vända mig med otrygghetsfaktorer.
- Jag är lyhörd och tänker igenom vilka risker som finns.
- Jag är medveten om mitt eget beteende och bemötande.
- Jag kan lyfta mina tankar och prata om otrygghetskänslor.
- Jag informerar om det som händer och de tankar det medför.
- Jag följer de rutiner och direktiv som finns för att arbetet ska fungera på bästa sätt.
- Jag är bra på att skriva ner tillbud.

Teknik / miljö

- Vi har ifrån riskinventeringen sett över vår arbetsplats.
- Vi har bra belysning som ger en trygghet.
- Vi har rutiner hur vassa saker förvaras (om det behövs).
- Vi har utrymme och reträttvägar.
- Vi har rutiner för att låsa dörrar.

Organisation

- Vi har en klar definierad säkerhetsorganisation.
- Vi har kontinuerliga riskinventeringar på arbetsplatsen.
- Vi har en öppenhet för att ge varandra feedback.
- Vi har ett forum och rutin som ger alla möjlighet att komma till tals.
- Vi har en rutin för informationsöverföring gällande arbetsplatsen.
- Vi ser över våra rutiner kontinuerligt och anpassar dessa efter nya förutsättningar.
- På arbetsplatsen analyserar vi tillbudsanmälningar och ser vad vi kan åtgärda.

Det är som sagt en kort sammanfattning av vad utbildningen "Jag Är Trygg" kan innehålla. För att boka en utbildning som passar er arbetsplats kontakta mig på [anders@abata.se](mailto:anders@abata.se).

Anders Bergström