

”Jag är trygg”

Del 3, Undvika och avvärja

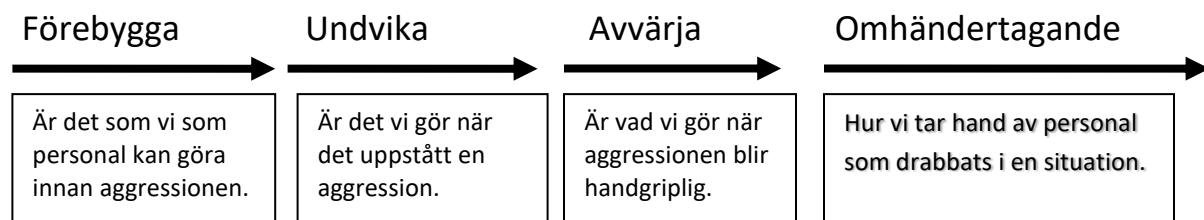
Utbildningen ”Jag är Trygg” togs fram 1993, men utvecklas löpande efter ny kunskapsinhämtning och förändringar i samhället. Vi genomför utbildningar runt om i södra Sverige, men vi är lokaliserade i Linköping. Vi utbildar framför allt inom vård, omsorg och skola men även i andra typer av arbetsgrupper där det kan uppkomma aggressioner.

Jag är trygg är en del i det kontinuerliga trygghetsarbetet på jobbet. Det innebär att du och din arbetsgrupp bör arbeta med frågan ”*vad kan jag fundera på och göra i detta ämne för att öka min trygghet. Och även vad gruppen behöver göra*”.



Vad är hot eller våld för dig.

Utbildningen ”Jag är trygg” bygger på fyra huvudpunkter med utgångspunkten från en tidsaxel, före, under och efter.



Kunskapen om relaterade lagar såsom Nödvärnslagen, lagen om nöd hjälper oss vid eventuell våldsanvändning.

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 (vad vi säger). Och de ska ju sammanstämna med varandra. Kommunikationen påverkas av hur aggressiv personen är, och vilken kommunikationsstatus (pga ex sjukdom eller påverkade), 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.

Vi reagerar alla, men hur agerar du?

Situationsanpassat bemötande

När det gäller hur vi ska bemöta människor i otrygghet och konflikter så finns det flera olika modeller/förhållningssätt i Sverige.

Jag använder mig av Situationsanpassat bemötande som utgår från det som numera är lågaffektivt bemötande men även har ett bemötande om aggressionen skulle öka. Det gäller framför allt vid instrumentell aggression och utåtagerande med bristande impulskontroll.



Situationsanpassat bemötande vid ökad aggression. Aggressionspil

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. Det gäller att skaffa sig en "verktygslåda" där vi kan plocka fram rätt verktyg vid rätt tillfälle.

Det viktigaste är att bestämma dig när du inte kommer längre och tala om att och varför du går därifrån.

Tyvärr så är inget möte lika som något annat. Därför går det inte att sätta upp ett bemötandesätt som du kan förvänta dig fungerar i alla situationer.

Det gäller att bygga upp en bra Verktygslåda för att kunna agera olika i olika situationer. Med större innehåll i verktygslådan så ökar din möjlighet att agera på rätt sätt i just den situationen. I denna skrift och kommande så presenteras ett antal verktyg att ta fram i olika situationer beroende på aggressionsnivå.

Början till en aggression.

Undvik genom bra kommunikation.

- Försök att hålla dig lugn genom att tänka på andningen och sänka axlarna.
- Var trygg i dig själv och visa respekt.
- Lyssna och ställ öppna frågor som ger individen en möjlighet att "prata av sig".
- Bekräfta individen med ett omformulerat svar.
- Styr från felaktigheter till en lösning.
- Avled genom att exempelvis prata om något annat, byt miljö/personal, sätt er ner eller ge alternativ (som leder åt rätt håll), mm.

- Lär känna motparten/kunden om möjligt. Ju mer du vet om individen, ju fler intressen har du att prata om/avleda med.
- Humor kan vara avledande, tänk på att vara rolig genom att bjuda på dig själv.
- Vid gränstestning och utspel – tala om vad som gäller var tydlig och konsekvent. Tala också om vad konsekvensen blir. Säg aldrig något du inte kan hålla.
- Håll dig till sakfrågan (viktigt om du vill lösa problemet).
- Ge möjlighet till ögonkontakt.
- Tänk på hur du står i förhållande till individen. Vi har alla olika revir. Träng dig inte på.
- Välj dina ”strider”.
- Försök att hitta en vinna-vinnalösning.

Hur påverkar du andra med sättet du bemöter dem och hur blir du själv påverkad av andras sätt att vara?

Större aggressivitet fortfarande med kommunikation.

Undvik genom bestämdhet

- Minska ordflödet och ha ett tryggt kroppsspråk och en trygg röst.
- Var tydlig med vad du vill. Använd Jag-budskap.
- Behåll tvåvägskommunikation och tala om vad som händer om gränsen överskrids.
- Tjata inte, utan låt ibland tystnaden tala.
- Byt strategi om den första inte fungerar.
- Ha ögonkontakt vid tillsägelse.

Om en situation når dit att det inte går att kommunicera längre utan aggressionen accelereras så tänk på:

Stor aggressivitet utan tvåvägskommunikation.

Avvärja genom undvikande.

- Håll större avstånd.
- Vänd aldrig ryggen mot en aggressiv.
- Undersök reträttväg, möjlighet för båda att lämna platsen.
- Larma och lämna situationen.

Avvärja är vad vi gör när hotet genomförs. Alltså det faktiska självförsvaret. Grundtanken är att ta dig loss och därifrån (defensivt 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 eller lagen om nöd.

- Använd den vridande rörelsen för att ta dig loss.
- Vid distansattacker, flytta dig åt sidan och skydda dig med armarna.
- Ta distans när du tagit dig loss.
- Använd kroppsspråk och röst.

Summering

Grunden är ett bra bemötande, med det förhindrar vi många aggressiva situationer. Om aggressionen ändå eskalerar, så får vi göra det som behövs för att skydda oss själv eller andra runt omkring.

Vi får 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.