

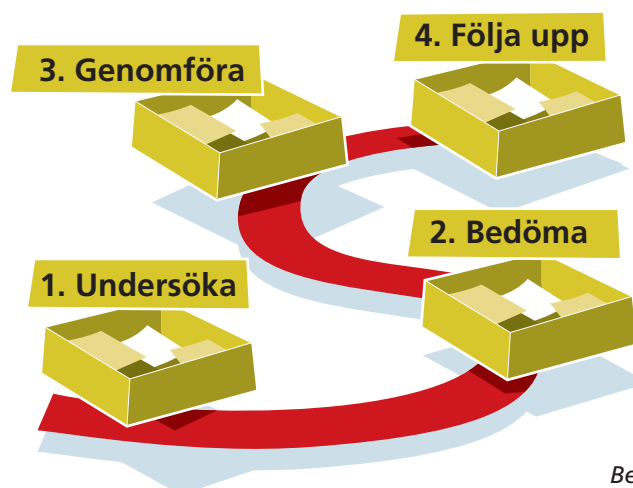
## Fall 2:18

### Att hantera hot om våld

Du arbetar som handläggare vid en myndighet. I går hade du ett oanmält besök av en man som var mycket upprörd. I början av veckan hade du skickat ett beslut till mannen som innebar att han fick ett negativt besked. Du försökte förklara beslutet, men det var inte lätt eftersom mannen var för upprörd för att kunna lyssna. Du upplevde situationen som hotfull. En av dina kollegor hörde samtalet och kom och undrade vad som pågick. Tillsammans lyckades ni få mannen att lugna ner sig och han lämnade kontoret.

Du har just lagt på telefonluren. Mannen har hört av sig igen. Han var mycket arg och avslutade samtalet med att tala om att "nu vet jag var du bor och var dina barn går i skolan".

Du känner ett stort obehag och undrar vad du ska göra nu.



*Bearbetning av ett fall.*

## Fall 2:18

### Att hantera hot om våld

**Syftet med fallet:**

- Att veta vad en riskbedömning innebär.
- Att ha kännedom om krishantering.
- Att ha kunskap om hur man kan genomföra det riskförebyggande arbetet.
- Att kunna upprätta en handlingsplan.

**Begrepp som är centrala för fallet:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartläggning</li> <li>• Checklistor</li> <li>• Riskanalys</li> <li>• Reaktionen</li> <li>• Krishantering</li> <li>• Samtal</li> <li>• Lagar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelverk</li> <li>• Avtal</li> <li>• Expertresurser</li> <li>• Ansvar och roller</li> <li>• Samverkan</li> <li>• Systematiskt arbetsmiljöarbete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutiner</li> <li>• Handlingsplan</li> <li>• Riskförebyggande</li> <li>• Säkerhetsrutiner</li> <li>• Beredskapsplaner</li> <li>• Utbildning</li> </ul>	
---	--	--	--

**Exempel på några frågeställningar som grupperna kan komma att formulera:**

1. Hur hanterar man hot och kriser?
2. Vilket stöd ger lagstiftning och föreskrifter?
3. Hur kartlägga och analysera risker?
4. Hur kan man arbeta förebyggande?
5. Vad kan en handlingsplan innehålla?

**Svara på frågeställningarna:**

1. Föreläs om krisreaktioner och krishantering.
2. Be deltagarna leta upp lagar och föreskrifter som är aktuella för situationen.
3. Föreläs om hur man gör en riskbedömning.
4. Berätta hur man kan arbeta förebyggande.
5. Ge exempel på en handlingsplan med åtgärder.

**Var/hur söka kunskap:**

*AFS 1993:2, Våld och hot i arbetsmiljön  
En vanlig arbetsdag – om hot och våld,  
video, Prevent.  
Hot och våld i arbetslivet, Prevent*

*Våld och hot i människovårdande yrken –  
teori och bemötande, Liber utbildning  
Säker i butik, [www.sakeributik.se](http://www.sakeributik.se), Prevent  
Krihantering, [www.prevent.se/krihantering](http://www.prevent.se/krihantering),  
Prevent*

**Bearbetning av fallet utifrån de fyra momenten:**

<p>Undersöka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartlägg riskerna med hjälp av checklistor</li> </ul>	<p>Bedöma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analysera riskerna</li> </ul>	<p>Genomföra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utforma rutiner och handlingsplan för att förebygga och minska riskerna</li> <li>• Skapa beredskap för hantering av krissituationer</li> </ul>	<p>Följa upp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beskriv hur uppföljningen kan gå till</li> </ul>
--	---	---	---