

## Fall 2:8

### Att hantera hot och våld i arbetet

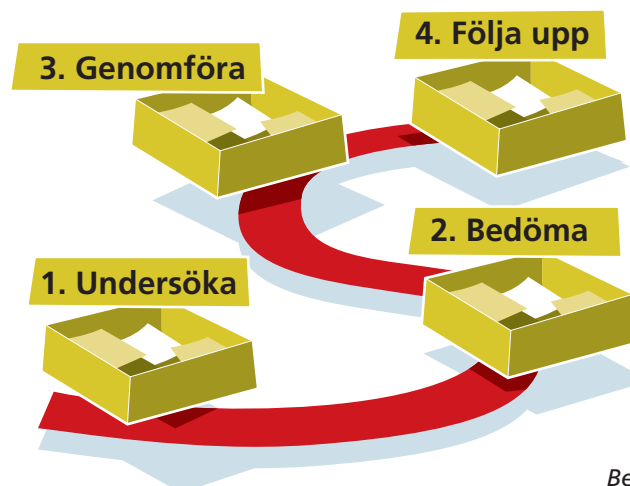
#### Utgångspunkt:

Du arbetar som chef vid ett serviceföretag med 25 anställda. Arbetet innebär oregelbundna arbetstider och mycket direktkontakt med kunder.

Per, som är en av de anställda, är sjukskriven sedan i går kväll. En berusad kund ville inte betala. Per försökte tala med kunden, men mannen blev aggressiv och slog till Per rakt i ansiktet. En tand slogs ut och läppen sprack på flera ställen. Kunden sa även att han skulle ta reda på var Per bodde och var hans barn gick i skolan. Därefter sprang mannen därifrån.

Du kontaktades i hemmet, åkte till jobbet och var med i hanteringen av den akuta situationen. Det var tur att du var hemma.

Du inser att det är nödvändigt att arbeta upp en beredskap inom företaget för att hantera hot och våld. Du har kallat till ett möte och ni börjar lägga upp arbetet.



*Bearbetning av ett fall.*

## Fall 2:8

### Att hantera hot och våld i arbetet

**Syftet med fallet:**

- Att veta vad en riskbedömning innebär.
- Att få kännedom om krishantering.
- Att få 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagar</li> <li>• Regelverk</li> <li>• Avtal</li> <li>• Expertresurser</li> <li>• Ansvar och roller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samverkan</li> <li>• Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)</li> <li>• Rutiner</li> <li>• Handlingsplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riskförebyggande</li> <li>• Säkerhetsrutiner</li> <li>• Beredskapsplaner</li> <li>• Utbildning</li> </ul>
--	--	---	--

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

- Hur kartlägga och analysera risker?
- Hur hanterar man kriser?
- Vilket stöd ger lagstiftning och föreskrifter för arbetet med riskbedömning?
- Hur kan man arbeta förebyggande?
- Vad kan en handlingsplan innehålla?

**Svara på frågeställningarna:**

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

**Var/hur söka kunskap:**

*Arbetsmiljöverkets föreskrifter Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:02*  
*En vanlig arbetsdag – om hot och våld. Video, Prevent*  
*Hot och våld i arbetslivet, Prevent*  
*Säker i butik. Handelns Arbetsmiljökommitté (HAK), [www.sakeributik.se](http://www.sakeributik.se)*

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

<p>Undersöka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartlägg riskerna på arbetsplatsen 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 en handlingsplan för att förebygga och minska riskerna på arbetsplatsen. Skapa en 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>
--	--	---	--