

Tema: Hot, våld och digitala aggressioner

FÖR DIG SOM VILL LÄRA DIG MER OCH GENOMFÖRA ÖVNINGAR I GRUPP

Att förskolepersonal utsätts för hot, våld och olika typer av aggressivt beteende – både fysiskt och digitalt – är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Det påverkar hela arbetsplatsen och är något som ingen ska behöva utsättas för på jobbet. Här får du lära dig mer och genomföra övningar om hur hot, våld och digitala aggressioner kan se ut i förskolans värld. Du får också veta vilka konsekvenser det kan få och hur förskolan kan arbeta för att förebygga och hantera det.

Så här använder du dokumentet

Hitta rätt

Sidan 3–9: [Faktatexter](#) – för utbildningsledare och utbildningsdeltagare

Sidan 10–14: [Beskrivning av gruppövningar](#) – för utbildningsledare

Sidan 15–25: [Övningsmaterial](#) – för utbildningsledare och utbildningsdeltagare



Det här dokumentet är i första hand tänkt att användas som underlag för utbildning i grupp. Här hittar du både faktatexter och förslag på olika typer av gruppövningar.

Du som har ansvar för utbildning inom arbetsmiljö på förskolan kan använda dokumentet i samband med arbetsplatsträffar. Ett förslag på upplägg är att du i förväg låter deltagarna läsa igenom faktatexterna. På arbetsplatsträffen går ni sedan igenom de gruppövningar som passar er. Övningsmaterial i form av frågor och texter hittar du sist i det här dokumentet i ett format som du kan visa på stor skärm.

Låt Arbetsmiljöskolans webbutbildning för förskolan lägga grunden

Tema: Hot, våld och digitala aggressioner fokuserar på de ämnena som arbetsmiljöfråga. För dig som vill utbilda om grunderna inom arbetsmiljö finns också Arbetsmiljöskolans webbutbildning för förskolan och en tillhörande handledning. Webbutbildningen är kostnadsfri och tar ungefär 45 minuter att gå igenom. Du hittar utbildningen och handledningen på prevent.se/forskolan.



Faktatexter

Hot, våld och digitala aggressioner

Om hot, våld och digitala aggressioner

Alla förskolor ska arbeta systematiskt med sin arbetsmiljö, och där ingår bland annat frågor om hot, våld och digitala aggressioner. Det är arbetsgivarens ansvar att förskolan har ett aktivt arbetsmiljöarbete som både förebygger risker och hanterar de problem som uppstår.

Om du vill lära dig mer om hur systematiskt arbetsmiljöarbete fungerar i praktiken kan du göra det i temat Arbeta med arbetsmiljön. Du kan också lära dig grunderna i Arbetsmiljöskolans webbutbildning för förskolan.

Vad är våld?

Det är aldrig okej att utsättas för våld på jobbet. Ändå händer det att förskolebarn exempelvis **slår**, **knuffar**, **river** eller **biter** personal. Gränsen mellan medvetet våld och olyckshändelser är flytande när det handlar om att barn utsätter personal. Hur man uppfattar en situation beror bland annat på barnets ålder. Men även ett litet barn kan orsaka skador, till exempel om det kastar något som råkar träffa någon annan. Därför går det ofta inte att kategorisera händelser på ett enkelt sätt i förväg,

utan man behöver bedöma just det som hände i den aktuella situationen.

Även om det är ovanligt förekommer det också att förskolepersonal utsätts för våld från vårdnadshavare eller utomstående personer som kommer till förskolan.

Hur hanterar och förebygger man våld?

Det behöver finnas rutiner för hur man ska hantera och rapportera våld och skador som beror på något som ett barn har gjort mot en medarbetare, oavsett vad som har hänt. Man kan dock behöva hantera våldsamma handlingar från en ettåring på ett annat sätt än liknande handlingar från en femåring. Det kan också vara skillnad på hur man hanterar enstaka händelser och situationer där ett barn gång på gång beter sig våldsamt. Är det en straffmyndig person som varit våldsam behöver det finnas rutiner att följa både för att rapportera händelsen internt och för att göra polisanmälan.

Det är viktigt att all personal har möjlighet att arbeta för att förebygga aggressiva handlingar och våld, till exempel genom att ge utåtagerande barn extra stöd och resurser för att förhindra att barnet ger sig på andra barn eller personal. För att det ska vara möjligt behöver det

finnas tillräckligt med personal på plats i barngruppen. Finns det barn med diagnoser behövs ofta ytterligare resurser för att ge alla barn det de behöver.

Vad är hot?

När man pratar om hot mot förskolepersonal handlar det oftast om vårdnadshavare som utsätter medarbetare. Den som hotar kan också vara en utomstående person som kommer till förskolan. Hot kan bland annat vara

- **hotfulla gester eller hotfullt kroppsspråk**
- **muntliga eller skriftliga hot om våld** mot den utsatta personen eller hans anhöriga
- **hot om att anmäla** den utsatta till olika instanser, till exempel osakliga anmälningar till Skolinspektionen
- **hot om att hänga ut** och skriva negativt om personen i sociala medier.

Det kan vara svårt att avgöra om något som uppfattas som hotfullt verkligen är ett hot. Ibland kan det till exempel vara rimligt att en vårdnadshavare gör en anmälan till Skolinspektionen, även om det känns obehagligt för dig som medarbetare.

Vad är digitala aggressioner?

Digitala aggressioner kan vara inlägg i sociala medier, mejl eller sms där den som skriver är frustrerad, arg eller uttrycker sig hotfullt. I förskolan kan det till exempel vara vårdnadshavare som har synpunkter på verksamheten men förmedlar dem på ett aggressivt sätt. Det kan vara lättare att uttrycka sig hårt eller aggressivt via digitala kanaler eftersom man då inte ser mottagarens ansiktsuttryck eller kroppsspråk. Det kan göra att man inte känner samma empati och förståelse för den andras känslor som vid ett samtal där man träffas och pratar. Samtidigt kan hårda ord i skrift göra minst lika ont för den som blir utsatt.

Hot och våld får konsekvenser

Hot, våld och andra typer av aggressiva beteenden kan få mer eller mindre allvarliga konsekvenser, men det är aldrig acceptabelt på en arbetsplats. Det kan påverka den utsatta både fysiskt och psykiskt.

- **Exempel på fysiska konsekvenser:** I värsta fall kan det handla om dödligt våld eller våld som ger allvarliga fysiska skador som påverkar livet för den

utsatta under lång tid. Det kan till exempel vara benbrott, skott- eller skärskador, förlorad hörsel och förlorad syn. Det kan också handla om mindre allvarliga fysiska skador, som blåmärken, sår och andra tillfälliga besvär.

- **Exempel på psykiska konsekvenser:** Att utsättas för hot eller våld kan leda till en stressreaktion, antingen direkt i samband med händelsen eller en tid efteråt. Om personen har möjlighet att återhämta sig och bearbeta det som hänt behöver det inte vara skadligt. Men den som utsätts för stress under lång tid riskerar att bli sjuk. Långvarig stress kopplad till hot och våld kan till exempel vara hot och hat på nätet som pågår under lång tid eller återkommer då och då. Den utsatta kan också utveckla posttraumatiskt stressyndrom, PTSD. Vid långvarig stress, PTSD och andra svårare psykiska konsekvenser behöver den utsatta ofta professionell hjälp med att hantera besvären för att må bättre.

Det kan påverka hela arbetsplatsen

Om en eller flera medarbetare utsätts för hot, våld eller digitala aggressioner kan det påverka hela arbetsplatsen och arbetsmiljön för alla medarbetare. Om en utsatt person mår dåligt ökar risken för dålig stämning och konflikter kollegor emellan. Det kan också uppstå frustration och missnöje, till exempel om någon upplever att ledningen inte tar allvarliga händelser på allvar. Ytterligare en risk är att hot, våld och digitala aggressioner normaliseras på arbetsplatsen så att exempelvis nyare kollegor uppfattar det som en normal del av jobbet – trots att det aldrig är okej.

Var går gränsen?

I vissa fall är det lätt att konstatera att något är hot eller våld. I andra fall är det svårare att dra gränsen. Det finns många saker som kan påverka hur vi uppfattar en situation och hur vi bör hantera den. Om du eller en kollega har

utsatts för hot eller våld är det viktigt att ta upp det med chefen, även om du är osäker på om det var över gränsen eller inte. Följ förskolans rutiner och tänk på att olika omständigheter kan göra att man bedömer och hanterar likartade händelser på olika sätt.

Alla ska veta vad de ska göra

Det är arbetsgivarens ansvar att undersöka riskerna för hot, våld och digitala aggressioner, och att utbilda personalen för att alla ska vara väl förberedda på vad som kan hända. Det gäller även ny personal. För att alla ska veta vad de ska göra om någon utsätts ska det finnas rutiner för att hantera sådana situationer. Alla på arbetsplatsen ska känna till rutinerna.

Det ska också finnas rutiner för att ingen ska behöva arbeta ensam med arbetsuppgifter där det finns risk för våld eller hot om våld. Det kan till exempel handla om arbete med ett utåtagerande barn som riskerar att skada andra barn eller personal.

Påverka det du kan i en konfliktsituation

Ibland blir någon hotfull eller våldsamt helt oprovocerat – och det är förstas svårt att påverka. Men ibland bottnar

det i någon form av konflikt med en vårdnadshavare. Man tycker helt enkelt olika om något. Den typen av situationer kan vara lättare att påverka. Du kan inte styra över den andras beteende, men du kan försöka lugna ner konflikten och därmed minska risken för hot och våld.

Innan en konflikt: Reflektera över dina styrkor och svagheter

Fundera över hur du själv fungerar i en konflikt och hur du reagerar om någon är aggressiv eller ifrågasättande. Du kanske har lätt för att säga ifrån på ett bra sätt men svårare att erkänna att du gjort fel, eller så bryr du dig inte så mycket om att ha rätt men tycker att det är obehagligt att sätta tydliga gränser. Genom att vara medveten om sådana saker kan du se – och försöka bryta – mönster i ditt eget beteende som kan bidra till att starta eller elda på en konflikt.

Under en konflikt: Försök att inte ta det personligt

Gå in i din yrkesroll och försök att inte ta konflikten personligt. Konflikter med vårdnadshavare handlar i regel inte om dig som person, utan om något som är kopplat till din yrkesroll. Om du kan hålla dig professionell

och tänka att du representerar förskolan snarare än dig själv som privatperson blir det lättare att få distans till situationen och behålla lugnet.

Efter en konflikt: Prata eller skriv

Efter en konflikt kan det vara bra att prata med chefen eller en kollega om det som hänt. Då kan du få stöd och bekräftelse på att du agerade rätt i din yrkesroll. Att dela med sig av svåra händelser är ett sätt att bearbeta det som har hänt och minska stress och irritation. Dessutom kan det bidra till ett öppnare klimat på förskolan, där fler vågar dela med sig av både negativa och positiva upplevelser.

Du kan också skriva ner dina tankar, känslor och argument efter en konflikt. Det kan vara ett sätt att reflektera över händelsen och få lite distans till den, istället för att exempelvis grubbla över om du kunde ha sagt eller gjort något annorlunda.

Det här kan du göra om du blir utsatt

I vissa fall kan man göra allt för att lugna ner en situation utan att det hjälper. Den andra personen är fortsatt hotfull eller aggressiv.

Dokumentera och spara bevis

Om du har utsatts för hot, våld eller digitala aggressioner kan den första reaktionen vara att du vill glömma det som hänt. Om du har utsatts via sociala medier vill du kanske radera hela konversationen och om möjligt blockera personen. Men gör inte det, utan se till att spara bevis från händelsen. Även om det inte känns aktuellt just nu kan de behövas längre fram. Det här kan du göra:

- **Spara och dokumentera alla digitala och fysiska bevis.** Det kan handla om att fotografera skador och dokumentera meddelanden, till exempel genom att ta skärmdumpar eller fotografera. Fotograferar du en dator- eller mobilskärm ska hela skärmen synas, med klockslag och datum.
- **Spara alla bevis** på en säker plats.
- **Be någon annan läsa** hotfulla meddelanden, inlägg eller kommentarer. Spara även en länk till originalmeddelandet om det rör sig om öppna forum.

Polisanmäl hot och våld

Om du eller någon annan på arbetsplatsen har utsatts för hot eller våld – digitalt eller ansikte mot ansikte –

ska ni anmäla det till polisen enligt de rutiner som finns på förskolan. Den utsatta gör normalt sett anmälan själv, men chefen eller ett skyddsombud kan hjälpa till och ge stöd. Anmäl händelsen så fort som möjligt så att polisen kan utreda vad som har hänt. Även om anmälan inte skulle leda till en utredning sänder själva anmälan en signal till samhället om att problemet förekommer.

Om situationen är akut, till exempel om någon har blivit svårt skadad, ska ni på arbetsplatsen förstas larma 112 för att kalla på ambulans, polis eller både och.

Utred hot och våld internt

Arbetsgivaren ska alltid utreda och dokumentera hot, våld och digitala aggressioner, i samråd med skyddsombud och den drabbade personen. Det gäller både vid faktiska händelser där någon blivit utsatt och vid tillbud – alltså händelser som hade kunnat leda till skador eller ohälsa.

Att utreda är en viktig del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Syftet är att följa upp vad som har hänt, ta reda på orsaken till att det hände och undersöka varför

rutinerna inte fungerade. Kanske behöver ni ändra rutinerna och sätta in nya åtgärder för att undvika att något liknande inträffar igen.

Anmäl arbetsskador till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan

Arbetsgivaren ska anmäla allvarliga händelser med hot och våld till Arbetsmiljöverket utan dröjsmål – helst samma dag som det hänt. Arbetsolyckor och allvarliga tillbud ska anmälas som arbetsskada till Arbetsmiljöverket och ska även anmälas till Försäkringskassan.



Beskrivning av gruppövningar

Hot, våld och digitala aggressioner

Diskussionsövning: Har du upplevt hot eller våld?

I den här övningen får deltagarna prata om sina egna upplevelser av och tankar om hot och våld i arbetet.

Du kan göra så här:

1. Låt deltagarna diskutera [frågorna](#) på sidan 16 i par, i smågrupper eller i helgrupp.
2. Avsluta övningen genom att sammanfatta diskussionen.

Gruppövning: Gränsen

I den här övningen får deltagarna prata om hur de uppfattar olika typer av situationer som kan uppstå i arbetet. Går de över gränsen för vad som är okej?

Du kan göra så här:

1. Presentera kort 4–6 olika svåra situationer som kan uppstå på arbetsplatsen. Du kan välja bland [exempelsituationerna](#) på sidan 17, eller hitta på egna situationer som utgår från deltagarnas arbetsvardag.

2. Dela in gruppen i par eller mindre grupper och låt dem diskutera de olika situationerna som du har presenterat. Utgå från [frågorna](#) på sidan 18.
3. Låt deltagarna berätta om hur de har bedömt de olika situationerna i helgrupp.
4. Diskutera om det finns likheter och skillnader mellan de olika parens eller gruppernas bedömningar. Är det någon eller några situationer där det verkar vara särskilt svårt att dra gränsen mellan acceptabelt och oacceptabelt? Vad kan det bero på?
5. Avsluta med att sammanfatta diskussionen och prata i helgrupp om vilka rutiner som finns för hur man ska hantera de olika typerna av situationer. Om du eller gruppen tycker att det saknas tydliga rutiner kan ni gärna ta fram förslag på lämpliga rutiner som ni skulle kunna införa på arbetsplatsen.

Dilemmaövning: När man behöver mer stöd

I den här övningen får deltagarna ta ställning till och diskutera ett dilemma som kan uppstå i förskolan. Vad

ska man göra om man upplever att man inte får det stöd man behöver från chef och kollegor efter att ha utsatts för hot på nätet?

Du kan göra så här:

1. Presentera dilemmasituationen som finns i rutan [Vad tycker du?](#) på sidan 19.
2. Presentera de olika svarsalternativen. Om ni gör övningen på plats i samma rum kan du lägga ut lappar med svarsalternativen på olika ställen i rummet. Gör ytterligare en lapp för deltagare som inte tycker att något av svarsalternativen passar eller som har ett annat förslag.
3. Låt deltagarna ställa sig vid den lapp som stämmer bäst överens med deras åsikt. Kom ihåg att det i regel inte finns något rätt eller fel svar.
4. Be de som står vid samma lapp att berätta för varandra varför de har valt det alternativet. Om det är många som har valt samma kan du dela in dem i mindre grupper. Om någon står ensam vid sin lapp får hen berätta för dig varför hen har valt det alter-

nativet. Håll dig sedan i närheten så att personen inte blir ensam i den delen av rummet.

5. Be någon eller några från varje alternativ förklara för hela gruppen varför de har valt det. De andra grupperna får inte kommentera eller ifrågasätta förklaringen. Fråga om någon vill byta alternativ efter att ha hört de andra gruppernas förklaringar.
6. Tacka och låt alla sätta sig på sina platser. Presentera [återkopplingen](#) som finns på sidan 20 och visa gärna [filmen](#) där Arbetsmiljöverkets expert kommenterar dilemmat. Låt deltagarna diskutera återkopplingen och filmen. Håller de med? Finns det något mer som är viktigt att tänka på??
7. Låt deltagarna i helgrupp eller mindre grupper fundera över om de har egna erfarenheter av liknande situationer. Utgå från reflektionsfrågorna under rubriken [Fundera och reflektera](#) på sidan 21.
8. Avsluta övningen genom att sammanfatta det ni har diskuterat och ta upp eventuella saker som ni kan behöva göra för att förebygga eller hantera liknande situationer på er arbetsplats.

Dilemmaövning: Efter hotet

I den här övningen får deltagarna fundera på vad man ska göra om en vårdnadshavare dyker upp berusad och hotfull på förskolan. Hur hanterar man situationen på ett säkert sätt?

Du kan göra så här:

1. Följ steg 1–8 under rubriken [Dilemmaövning: När man behöver mer stöd](#) som finns på sidan 11 och 12.
2. Använd [övningsmaterialet](#) på sidorna 22, 23 och 24.

Diskussionsövning: Hur reagerar du?

I den här övningen får deltagarna reflektera över hur de själva brukar reagera i svåra situationer.

Du kan göra så här:

1. Låt deltagarna läsa igenom tipsen under rubrikerna [Påverka det du kan i en konfliktsituation](#) och [Det här kan du göra om du blir utsatt](#) på sidorna 7–9.

2. Låt deltagarna diskutera [frågorna](#) på sidan 25 i par, i smågrupper eller i helgrupp.
3. Avsluta övningen genom att sammanfatta diskussionen.

Gruppövning: Prata om digitala aggressioner

Syftet med den här övningen är att lyfta frågor om näthat och andra typer av digitala aggressioner som drabbar förskolepersonal. Även personer som inte själva har upplevt det kan ha nytta av att känna till att det förekommer och hur man kan hantera det.

Du kan göra så här:

1. Planera en kort presentation (förslagsvis 5–10 minuter) om digitala aggressioner. Ta gärna upp exempel på situationer som kan uppstå kopplat till förskolans verksamhet. Ta också upp vilka typer av rutiner förskolan har för att hantera dem.
2. Håll presentationen för deltagarna.

3. Om du bedömer att det är lämpligt för gruppen kan du öppna upp för diskussion kring deltagarnas eventuella egna erfarenheter. Annars kan det vara mer lämpligt att uppmuntra deltagarna att vända sig till dig efter utbildningstillfället om de har frågor eller vill prata om sina erfarenheter.
4. Avsluta övningen genom att sammanfatta diskussionen och ge förslag på vad som kan bli nästa steg i arbetet för att minska risken för näthat på just er arbetsplats.



Övningsmaterial

Hot, våld och digitala aggressioner

Har du upplevt hot eller våld? – Frågor

1. Har du upplevt hot eller våld i ditt yrkesliv, eller har du varit med om att kollegor har utsatts för hot eller våld?
2. Vilka konsekvenser upplevde du eller kollegan i så fall?
3. Hur upplevde du situationen och tiden efteråt?
4. Upplevde du att du eller kollegan fick rätt stöd från förskolan?



Gränsen – Exempel på svåra situationer

1. Ett frustrerat barn som sitter i knät på en ur personalen slår bakåt med huvudet och träffar personalen hårt på hakan.
2. En vårdnadshavare är frustrerad över att en trasig klätterställning inte har åtgärdats och börjar högljutt kritisera en ur personalen inför barn och kollegor.
3. Två barn bråkar på förskolegården. När en ur personalen ingriper får hen en hård spark på benet av ett av barnen.
4. Ett barn blir tillsagt av en ur personalen och barnet svarar med fula och kränkande ord.
5. En okänd person dyker upp på förskolan och är uppenbart påverkad av alkohol eller droger. Hen följer efter en person ur personalen och ropar och skriker åt personen att stanna och lyssna.
6. En vårdnadshavare är missnöjd med hur en i personalen bemöter hens barn och hotar med att anmäla både personalen och rektorn till Skolinspektionen.
7. Två personer börjar diskutera hetsigt i personalrummet. Det eskalerar till en konflikt där en av dem anklagar den andra för att vara dålig på sitt jobb och kommenterar hens personlighet negativt.



Gränsen – Frågor

1. Vilken eller vilka av situationerna tycker du passerar gränsen för vad som är acceptabelt?
Varför?
2. Vilken eller vilka av situationerna skulle du tycka var lättast respektive svårast att hantera?
Varför?
3. Välj en av de svåraste situationerna och ge förslag på hur du och kollegorna skulle kunna hantera situationen.



När man behöver mer stöd – Vad tycker du?

Maria har fått reda på att det har skrivits negativt om henne i en lokal föräldragrupp på sociala medier. En vårdnadshavare som hon inte känner särskilt väl tar gång på gång upp en situation där Maria och vårdnadshavaren missförstod varandra. Maria upplevde att de redde ut problemet, men vårdnadshavaren verkar inte kunna släppa det. Vårdnadshavaren uttrycker sig nedlåtande mot Maria och varnar andra föräldrar för att låta deras barn gå på Marias avdelning.

Maria tycker att situationen känns väldigt olustig och är orolig för att andra vårdnadshavare ska få en negativ uppfattning om henne. Hon känner sig nedstämd och ledsen. När Maria berättar om händelsen för kollegorna och rektorn – som är hennes chef – upplever hon att de inte förstår hur dåligt hon mår. De säger att hon har gjort rätt och att det bara är att gå vidare.

Vad tycker du att Maria ska göra?

1. Rapportera händelsen i förskolans system för tillbudsrapportering
2. Sjukskriva sig i en vecka och hoppas att det känns bättre sedan
3. Prata med rektorn igen för att få mer stöd och hjälp



När man behöver mer stöd – Återkoppling

Det kan vara svårt att agera och stå på sig om man känner sig orolig och ledsen efter en obehaglig situation. Men det är bra om Maria pratar med rektorn igen och säger att hon behöver få mer stöd. Det är också bra om hon rapporterar händelsen som ett tillbud.

Den organisatoriska och sociala arbetsmiljön är arbetsgivarens ansvar. På Marias förskola är det därför rektorn, hennes chef, som ska stödja Maria och hennes kollegor och hjälpa dem att hantera svåra situationer. En sak som skulle kunna underlätta är att ta fram en plan för hur man på förskolan ska hantera digitala aggressioner från vårdnadshavare. Dessutom kan Maria behöva få professionell hjälp med att bearbeta händelsen, till exempel i samtal med en psykolog.

Om Maria inte känner att hon får gehör från rektorn kan hon prata med någon annan som hon känner förtroende för. Det kan vara ett skyddsombud, en högre chef, HR eller hennes fackförbund. De kan hjälpa Maria vidare så att hon får det stöd hon behöver.



När man behöver mer stöd – Fundera och reflektera

Fundera och reflektera över de här frågorna:

1. På vilket sätt tror du att situationen hade varit annorlunda om vårdnadshavaren hade pratat med Maria direkt istället för att skriva på nätet?
2. Vad tror du skulle hända på din arbetsplats om någon berättade att hen mår dåligt på grund av en liknande händelse som den Maria utsatts för?
3. Brukar ni diskutera risken för digitala aggressioner när ni pratar om arbetsmiljö på arbetsplatsen?

Om du är chef kan du även fundera på det här:

1. Hur kan du se till att dina medarbetare får rätt hjälp om de mår dåligt över något som hänt i arbetet?
2. Har förskolan tydliga rutiner för att förebygga digitala aggressioner från vårdnadshavare?
3. Har förskolan rutiner för vad du och andra ansvariga personer ska göra om någon i personalen blir utsatt på nätet?



Efter hotet – Vad tycker du?

Jaana är lärare och avdelningsansvarig på en förskola. Vid ett par tillfällen har hon upplevt att en vårdnadshavare har verkat berusad när han hämtat sitt barn på förskolan. För ett litet tag sedan tog Jaana upp det med sin chef, och de gjorde då direkt en orosanmälan till socialtjänsten.

En dag dyker vårdnadshavaren upp utanför förskolan strax innan Jaana ska gå hem för dagen. Han är märkbart påverkad och skriker att Jaana har förstört hans liv och att han kommer att döda Jaana. Sedan springer vårdnadshavaren iväg.

Vad tycker du att Jaana ska göra?

1. Gå hem snabbt för att slippa tänka på det som hände
2. Prata med chefen om vad hon ska göra
3. Larma polisen eller be en kollega göra det



Efter hotet – Återkoppling

Man kan reagera på många olika sätt vid en allvarlig händelse som ett hot. Ingen reaktion är fel, men för Jaanas, kollegornas och barnens säkerhet är det viktigt att Jaana inte lämnar förskolan förrän hon vet att hon kan göra det på ett säkert sätt – utan att riskera att stöta på den aggressiva vårdnadshavaren. Det kan därför vara bra att larma polisen för att få hjälp med att bedöma situationen.

Det ska finnas rutiner på arbetsplatsen om hur man ska agera vid en akut situation med hot eller våld, och det är viktigt att Jaana och hennes kollegor följer rutinerna. Jaanas närmaste chef behöver så snabbt som möjligt få veta vad som har hänt, så om hen inte är på plats på förskolan är det viktigt att någon kontaktar chefen. Om polisen är inblandad bör Jaana också vänta på instruktioner från dem om vad hon ska göra.



Efter hotet – Fundera och reflektera

Fundera och reflektera över de här frågorna:

1. Har du eller någon kollega varit med om hot om våld i arbetet? Vad hände då?
2. Spelar det någon roll om Jaana tror att vårdnadshavaren skulle kunna mena allvar med sina hot eller inte?
3. Hur tror du att du skulle ha reagerat i den här situationen?
4. Skulle du larma polisen om du var i Jaanas situation? Varför eller varför inte?

Om du är chef kan du även fundera på det här:

1. Finns det tydliga rutiner på din arbetsplats om hur medarbetarna ska agera om de utsätts för hot?
2. Känner alla medarbetare till rutinerna? Om inte, hur kan du se till att de får information om rutinerna?



Hur reagerar du? – Frågor

1. Hur brukar du reagera vid konflikter och andra svåra situationer?
2. Finns det något du skulle kunna tänka på eller jobba med för att hantera konflikter bättre, utifrån tipsen du har tagit del av?
3. Fundera över tipset om att inte ta konflikten personligt. Upplever du att det är möjligt att göra så i din yrkesroll? Varför, eller varför inte?

