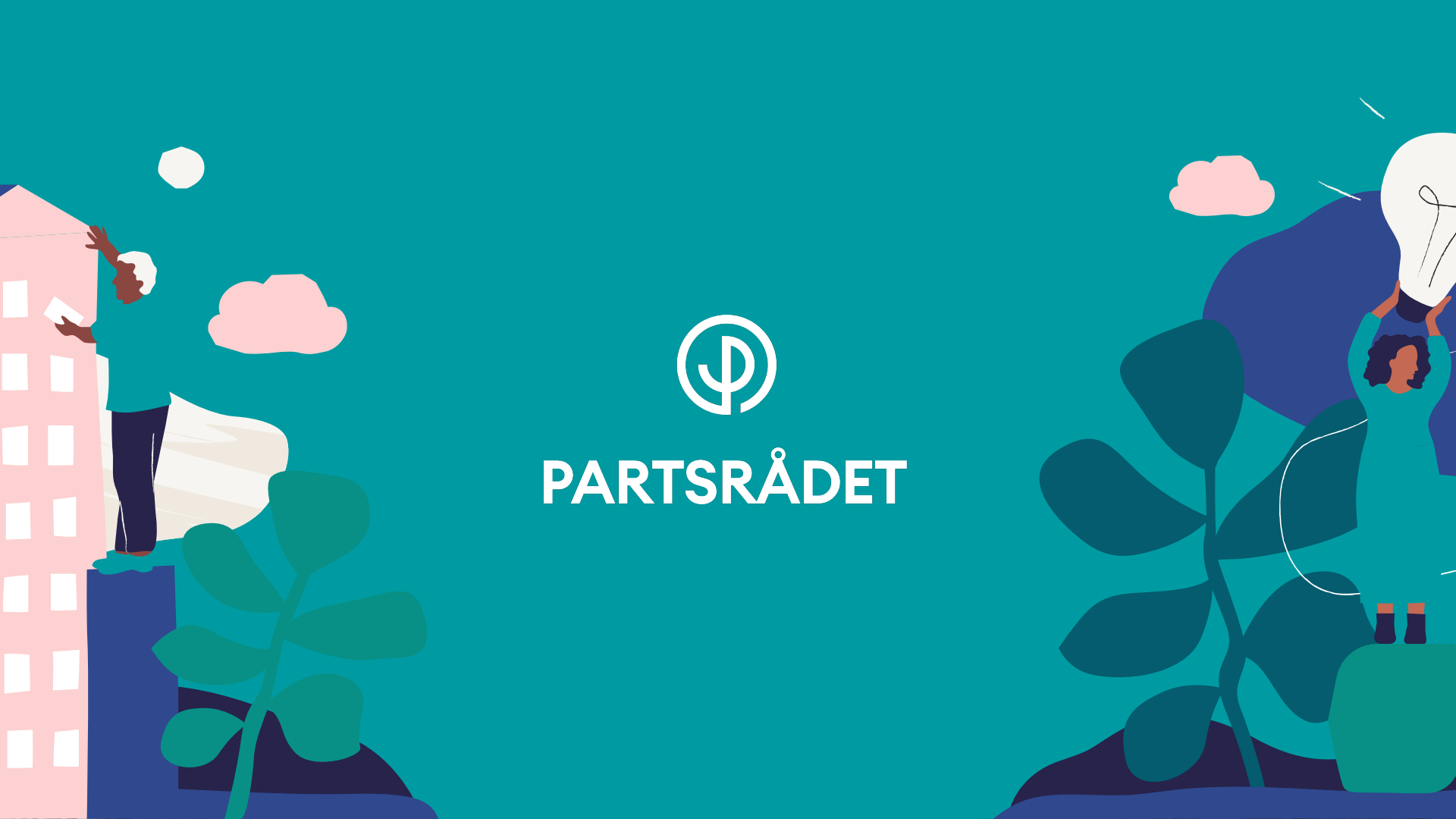

PARTSRÅDET

Vad är Partsrådet?

- Rådet för partsgemensamt stöd på det statliga avtalsområdet.
- Partsrådet drivs av Arbetsgivarverket, Saco-S, Seko och OFR/S,P,O.
- De kommer överens om vissa angelägna områden där Partsrådet ska erbjuda stöd till lokala parter.
- Ideell förening.

Arbetsgivarverket
ARBETSGIVARORGANISATIONEN FÖR STATLIGA ARBETSGIVARE

SVERIGES AKADEMIKER saco-S AKADEMIKER I STATEN

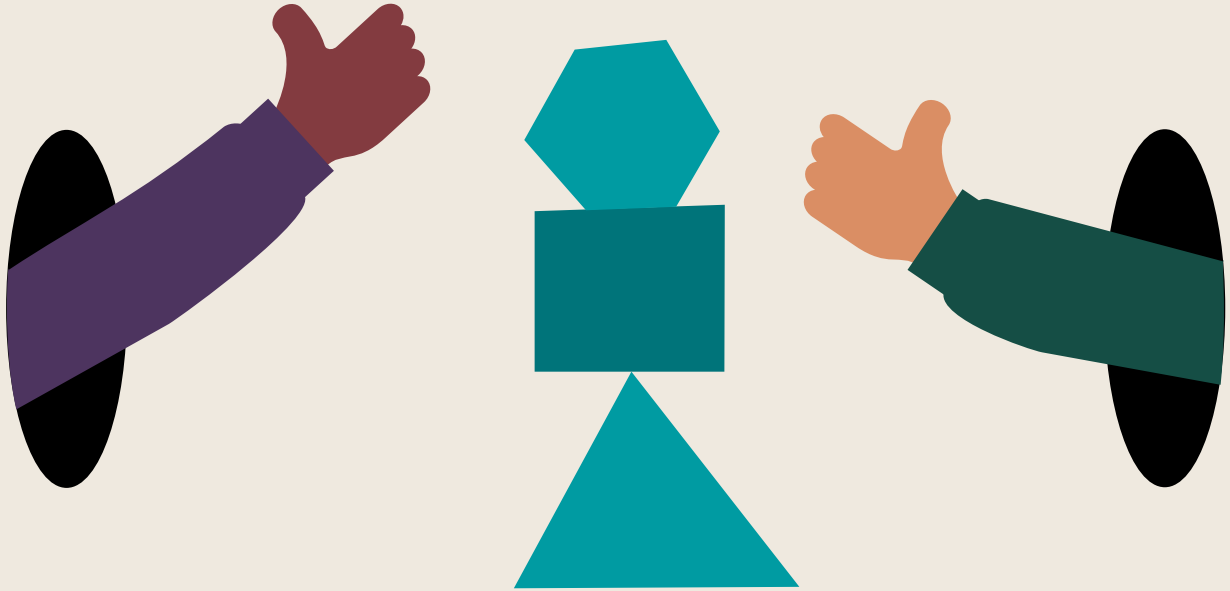
seko

OFR/S,P,O

Vad gör Partsrådet?

Partsrådet erbjuder **stöd, inspiration och kunskap** för att företrädare för arbetsgivare och fack **tillsammans** ska kunna **utveckla arbetsplatser** i statlig sektor.





Allt Partsrådet erbjuder är partsgemensamt framtaget för statlig sektor och bygger på forskning och evidens.

PARTSRÅDET

En dag för erfarenhetsutbyte



När ensamarbete innebär risk för hot och våld

© WWW.PARTSRADET.SE

Agenda

09.30 – Macka och mingel

10.00 – Välkomna!

- Föreläsning av Sara Göransson och Maria Bauer
- Kaffepaus
- Case 1 med gruppdiskussion

12.00–13.00 – Lunch

- Case 2 med gruppdiskussion
- Fikapaus
- Reflektionsövningar
- Summering och avslut

15.30 – Dagen avslutas





Erfarenhetsutbyte – när ensamarbete innebär risk för hot och våld

För Partsrådet i Stockholm

LEAD 4 HEALTH

SARA GÖRANSSON
FIL.DR OCH KONSULT
070-686 2005



1.

Lagen

Hot, våld, otillåten påverkan och otrygghet på jobbet ska förebyggas

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Aktuell lagstiftning

AFS 2023:2	**Planering och organisering av arbetsmiljöarbete – grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar**
Kapitel 5	**Våld och hot om våld** Hot, våld, säkerhetsrutiner, handledning, arbetsplatsutformning, larm, ensamarbete, tillbud
Kapitel 6	**Ensamarbete** Fysisk och social isolering, kontakt med andra, psykisk påfrestning, olycksrisk, snabb hjälp, säkerhet, skyddsombud
AFS 2023:1	**Systematiskt arbetsmiljöarbete – grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar** SAM, medverkan, arbetsmiljöpolicy, rutiner, uppgiftsfördelning, kunskaper, undersökning, riskbedömning, åtgärder, handlingsplan, uppföljning

AFS 2023:2, Planering och organisering av arbetsmiljöarbete – grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar
kap 5 ”Våld och hot om våld”

Paragraf	Kort sammanfattning
3 §	Förebygg riskerna genom arbetets organisering. Ha kända säkerhetsrutiner och håll dem aktuella.
4 §	Ge särskilt stöd och handledning vid risk för återkommande våld eller hot.
5 §	Utforma och utrusta arbetsplatser för att förebygga riskerna för hot och våld.
6 §	Säkerställ snabb hjälp, fungerande larm vid behov, mottagningsrutiner och regelbunden övning.
7 §	Ensamarbete är förbjudet när arbetsuppgiften innebär ***påtaglig risk*** för våld eller hot om våld.
8 §	Utred och dokumentera tillbud och händelser med våld eller hot.



2.

En processmodell i en organisatorisk kontext

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Processkedja i en organisatorisk ram

Organisatoriska förutsättningar

- Ledarskap
- Rutiner
- Kunskap
- Bemanning
- Stöd
- Kultur och normer

Gruppens normer och klimat

- Öppen kommunikation
- Kollegialt stöd och samarbete
- Normer kring hot och våld
- Rapporteringsnormer

1. Situation

Ensamarbete, möte, hembesök, tillsyn, beslut, kontroll eller annan klientnära kontakt.

Vad möter vi?

2. Tolkning och bedömning

Hur situationen förstås: hot, affekt, påverkan, normaliserad risk eller något som ska rapporteras.

Hur förstår vi det som händer?

3. Respons - handling

Avbryta, kalla på stöd, ändra bemötande, skjuta upp beslut eller undvika vissa arbetsmoment.

Vad gör vi – vad kan vi göra?

4. Organisatorisk hantering

Stöd, dokumentation, riskbedömning, polisanmälan, samordning och åtgärder i arbetsmiljöarbetet.

Hur tas händelsen omhand?

5. Lärande och utveckling

Mönster, sårbarheter, framgångsfaktorer och förbättringar i SAM och lokal samverkan.

Vad förändrar vi framåt?

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Processkedja i en organisatorisk ram

Organisatoriska förutsättningar

Gruppens normer och klimat

1. Situation	2. Tolkning och bedömning	3. Respons - handling	4. Organisatorisk hantering	5. Lärande och utveckling
Ensamarbete, möte, hembesök, tillsyn, beslut, kontroll eller annan klientnära kontakt. **Vad möter vi?**	Hur situationen förstås: hot, affekt, påverkan, normaliserad risk eller något som ska rapporteras. **Hur förstår vi det som händer?**	Avbryta, kalla på stöd, ändra bemötande, skjuta upp beslut eller undvika vissa arbetsmoment. **Vad gör vi – vad kan vi göra?**	Stöd, dokumentation, riskbedömning, polisanmälan, samordning och åtgärder i arbetsmiljöarbetet. **Hur tas händelser omhand?**	Mönster, sårbarheter, framgångsfaktorer och förbättringar i SAM och lokal samverkan. **Vad förändrar vi framåt?**
Kan vi minska exponeringen?	**Kan vi ändra och förbättra tolkning och bedömning?**	**Kan vi öka handlingsutrymmet?**	**Kan vi göra stödet mer användbart?**	**Kan vi förändra nästa situation?**

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Förebyggande arbete på tre nivåer

INDIVID

- Kunskap om risker
- Uppmärksamma förändringar
- Kommunicera och sätta gränser
- Söka stöd
- Återhämta sig

GRUPP

- Dela information och erfarenheter
- Gemensamt språk för osäkra situationer
- Tillgängligt stöd och avstämning
- Utrymme att uttrycka osäkerhet

ORGANISATION

- Bemanning och tid
- Tydliga mandat och bra rutiner
- Introduktion, utbildning och uppföljning
- Åtgärda återkommande risker

Individens möjligheter att agera formas av gruppens och organisationens förutsättningar

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005



3.

Hög belastning och stress påverkar förutsättningarna i mötet

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Vid hög belastning och stress blir det svårare att…

… hålla flera uppgifter i huvudet

… bearbeta information

… byta perspektiv och strategi

Mötet kan underlättas av:

- begriplighet
- respekt
- tid
- handlingsalternativ
- tillgängligt stöd

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Ett rättvist bemötande – även vid svåra besked

Procedural rättvisa handlar om hur processen och bemötandet upplevs.

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Ett rättvist bemötande – även vid svåra besked

Procedural rättvisa handlar om hur processen och bemötandet upplevs.

Få komma till tals
Få beskriva sin situation och uppleva att någon lyssnar.
Förstå bedömningen

Referenser : Weisburd et al. (2022); Wever och Ybema (2024).

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Ett rättvist bemötande – även vid svåra besked

Procedural rättvisa handlar om hur processen och bemötandet upplevs.

Få komma till tals	**Bli bemött med respekt**
Få beskriva sin situation och uppleva att någon lyssnar.	Bli tagen på allvar och behandlad med värdighet.
Förstå bedömningen	**Möta ett uppriktigt agerande**
Få en saklig förklaring till vilka grunder och regler som använda	Uppleva att tjänstepersonen försöker förstå och vara tydlig med

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Ett rättvist bemötande – även vid svåra besked

Procedural rättvisa handlar om hur processen och bemötandet upplevs.

Få komma till tals	**Bli bemött med respekt**
Få beskriva sin situation och uppleva att någon lyssnar.	Bli tagen på allvar och behandlad med värdighet.
Förstå bedömningen	**Möta ett uppriktigt agerande**
Få en saklig förklaring till vilka grunder och regler som används.	Uppleva att tjänstepersonen försöker förstå och vara tydlig med

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Ett rättvist bemötande – även vid svåra besked

Procedural rättvisa handlar om hur processen och bemötandet upplevs.

Få komma till tals	**Bli bemött med respekt**
Få beskriva sin situation och uppleva att någon lyssnar.	Bli tagen på allvar och behandlad med värdighet.
Förstå bedömningen	**Möta ett uppriktigt agerande**
Få en saklig förklaring till vilka grunder och regler som används.	Uppleva att tjänstepersonen försöker förstå och vara tydlig med vad som är möjligt.

---- Både beslutet, vägen fram till beslutet och det som händer efteråt har betydelse ----

Referenser : Weisburd et al. (2022); Wever och Ybema (2024).

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005



Case

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005

Resiliens – resurser att hantera, återhämta sig och utvecklas

INDIVID

- Reglera stress och hitta handlingsalternativ
- Använda stöd och få återhämtning
- Återfå trygghet efter svåra händelser

GRUPP

- Hjälpa varandra under belastning
- Dela erfarenheter och fördela belastning
- Lära tillsammans

ORGANISATION

- Upprätthålla tillgängligt stöd
- Anpassa resurser och arbetssätt
- Omsätta erfarenheter i förbättringar

Vilka resurser finns före, under och efter en påfrestning?

Sara Göransson, sara@l4h.se, 070-686 2005



Lycka till i ert arbete!

sara@L4H.se

LEAD 4 HEALTH

SARA GÖRANSSON
FIL.DR OCH KONSULT
070-686 2005

PARTSRÅDET

Värderingsfrågor

Skala: från "stämmer" till "stämmer inte"

1. **Medarbetarens egen känsla av otrygghet ska väga tungt när vi bedömer om ensamarbete är lämpligt.**

2. En erfaren medarbetare kan arbeta ensam i fler situationer än en ny medarbetare.

3. Medarbetare behöver kunna hantera en viss mängd ilska och hårda ord i mötet med människor.

4. När en medarbetare känner sig otrygg ska verksamheten anpassas, även om det försämrar tillgängligheten för medborgaren.

5. Vi lägger för stor vikt vid hur medarbetaren ska agera jämfört med hur arbetet ska organiseras.

6. När hot återkommer behöver vi förändra arbetssättet, även om medarbetarna tycker att de har situationen under kontroll.

7. Även möten som slutar bra behöver följas upp om medarbetaren kände sig hotad.

4 Hörn



1. Vad är viktigast för att känna sig trygg vid ensamarbete?

A. Att snabbt kunna få hjälp.

B. Att ha kunskap och träning för svåra situationer.

C. Att kunna påverka vilka uppgifter och möten man genomför ensam.

D. En annan lösning.

2. En medarbetare säger ”Jag känner mig otrygg inför det här mötet”. Vad behöver vi börja med?

A. Undersöka och riskbedöma vad otryggheten gäller.

B. Ordna så att en kollega deltar.

C. Gå igenom informationen om personen och situationen.

D. En annan lösning.

3. Flera medarbetare möter återkommande ilska och hårda ord. Vad bör arbetsplatsen prioritera?

A. Träning i bemötande och de-eskalering.

B. Bemanning, lokaler och möjlighet att få hjälp.

C. Hur beslut, krav och information kommuniceras till medborgarna.

D. En annan lösning.

4. Ett möte blev hotfullt men medarbetaren lyckades lugna situationen. Vad är viktigast att följa upp?

A. Hur medarbetaren mår och vilket stöd hen behöver.

B. Vad som gjorde att situationen blev hotfull.

C. Vad som fungerade och vad kollegorna kan lära av det.

D. En annan lösning.

PARTSRÅDET

Egen reflektion



© WWW.PARTSRADET.SE

PARTSRÅDET

Hot på jobbet

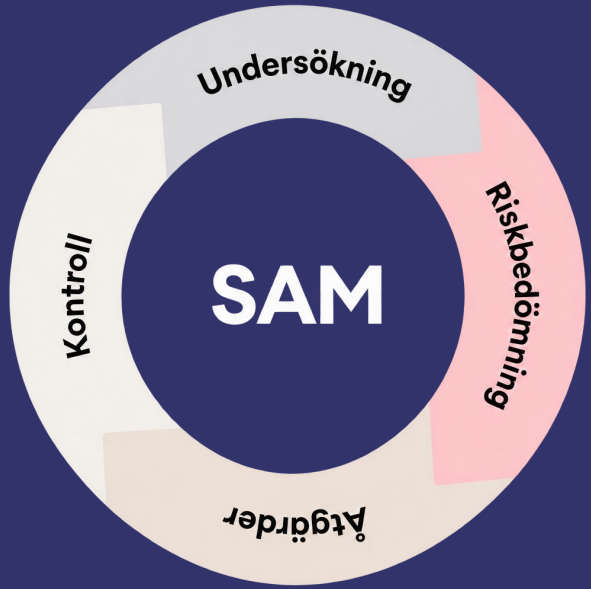
Ett arbetsmaterial för att förebygga, hantera och följa upp hot, våld och trakasserier på arbetsplatsen.



© WWW.PARTSRADET.SE

Hur fungerar materialet?

- Ett digitalt arbetsmaterial som är framtaget partsgemensamt för statlig sektor.
- Ger praktiskt stöd i arbetet mot hot, våld och trakasserier.
- Kan användas som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM).
- Innehåller kunskap, råd och konkreta verktyg för arbetsplatsen.



Arbetsmaterial och checklistor

Hot och våld vid ensamarbete (Undersöka)

Om det förekommer ensamarbete i verksamheten och det kan finnas risk för hot och våld i dessa situationer är det bra att göra en särskild skyddsrond kring det. Sätt in rätt åtgärder för att minska riskerna. Gör det gärna i samverkan så att fler perspektiv kommer med.

Ladda ner

Inför besök på eller utanför arbetsplatsen (Riskbedömning)

Ta ställning till frågorna i detta underlag som en hjälp att bedöma risker inför interna och externa besök.

Ladda ner

Rutin under besök på och utanför arbetsplatsen (Förslag på åtgärder)

I den här checklistan får ni förslag på rutin för besök på eller utanför arbetsplatsen. Anpassa checklistan så att den fungerar för er verksamhet.

Ladda ner



Tre delar i materialet



Förebyggande



Akut



Uppföljande

Hur jobbar man förebyggande?

Att förebygga hot, våld och trakasserier är en viktig del av det systematiska arbetsmiljöarbetet och bör ske kontinuerligt, gärna i samverkan.

- **Undersök:** Identifiera riskfyllda situationer och utsatta roller.
- **Riskbedöm:** Bedöm riskernas allvar och bakomliggande orsaker.
- **Åtgärda:** Hantera allvarliga risker direkt och planera övriga åtgärder.
- **Följ upp:** Kontrollera effekten och justera åtgärderna vid behov.



Vad bör man göra om något händer?

Hot, våld och trakasserier kan ta sig olika uttryck, från hotfulla meddelanden och långvariga trakasserier till allvarliga våldssituationer.

- **Skapa beredskap:** Rutiner för olika typer av hot.
- **Agera i stunden:** Lugna och hantera hotfulla situationer.
- **Öva och förbered:** Träna på allvarliga händelser.
- **Skapa trygghet:** Samtala om risker och agerande.



Uppföljande arbete

Efter en händelse är det viktigt att ge stöd till drabbade, följa upp det som hänt och dra lärdom inför framtiden.

- **Ge stöd:** Följ upp och stötta alla som berörts.
- **Rapportera:** Dokumentera och anmäl händelsen vid behov.
- **Kommunicera:** Informera om händelsen och vidtagna åtgärder.
- **Utred och lär:** Dra lärdomar till det förebyggande arbetet.



PARTSRÅDET

Otillåten påverkan

Ett arbetsmaterial för att samtala om otillåten påverkan, identifiera verksamhetens behov och stärka det förebyggande arbetet.



© WWW.PARTSRADET.SE

Hur fungerar materialet?

- **Kunskap om otillåten påverkan:** Olika former, bakomliggande syften och konsekvenser för arbetsmiljön.
- **Roller och ansvar:** Arbetsgivarens ansvar och vikten av samverkan i arbetsmiljöarbetet.
- **Tre perspektiv:** Förebygga, hantera och följa upp situationer med otillåten påverkan.
- **Gemensam dialog:** Diskutera konkreta exempel och verksamhetens behov tillsammans.



Från exempel till gemensam dialog



Drevet i sociala medier som blev personligt

Gabriella jobbar på ett myndighetskontor vars beslut den senaste tiden väckt ilska. Det började i maj med ett upprop i sociala medier.

Öppna exempel 1



Telefonsamtalet med hot om självmord

Emilio jobbar hemma och har ett avtalat telefonsamtal om ett beslut. Han ringer för att säkerställa att ett beslutet nått fram och var begripligt.

Öppna exempel 2



Mötet som plötsligt blev hotfullt

Andrea har ett bokat möte med en person som hon träffat flera gånger tidigare. Idag måste hon ge ett negativt besked.

Öppna exempel 3



Kuvertet med en personlig stämning

Sven är handläggare vid en myndighet inom rättsväsendet och fattar beslut som påverkar enskilda. Idag nås han av ett brev som han inte väntat sig.

Öppna exempel 4

Det här är på gång!



Anmäl dig på partsradet.se!

2 dec

Nyfiken på IA-systemet? Lär känna möjligheterna!

Informationsträff

2 december kl. 10.00–11.30

Välkommen till en informationsträff om IA-systemet. Den här gången handlar det om en grundläggande genomgång och tips inför...

Arbetsmiljö | SAM

3 dec

Informationsträff om Arbetslivsresan – stöd för ett längre arbetsliv

Informationsträff

3 december kl. 11.00–11.45

Under informationsträffen får du en introduktion till Partsrådets digitala tjänst Arbetslivsresan och hur lokala parter kan använda den f...

Arbetsmiljö | Diskriminering

18 feb

Partsrådsdagen 2027: Stockholm

Konferens

18 februari kl. 09.30–16.00

Varmt välkommen till Partsrådsdagen i Stockholm – en mötesplats för arbetsgivarföreträdare och lokala fackliga företrädare inom...

Arbetsmiljö | OSA | SAM | Längre arbetsliv | Partsrådet

PARTSRÅDET

Håll dig uppdaterad!

Prenumerera på Aktuellt från Partsrådet

Följ oss på LinkedIn

Du hittar allt på partsradet.se



PARTSRÅDET

Stort tack för idag!



© WWW.PARTSRADET.SE

