

Kommunikation med dem som verksamheten finns till för

Genom att vara tydlig i kommunikationen med dem verksamheten finns till för förebygger ni hot, våld och trakasserier. Fundera exempelvis över hur ni berättar om myndighetens verksamhet, hur möten och kontakter sker och när man kan förvänta sig besked i olika frågor. Fundera också över hur ni jobbar med kommunikationen under möten med de ni finns till för, med syftet att göra upplevelsen så bra som möjligt, även om beskedet som förmedlas kan upplevas som negativt.

Ta stöd av kommunikationsavdelningen/ansvarig kommunikatör i det kommunikativa arbetet.

Öka känslan av kontroll

Ge dem verksamheten finns till för mesta möjliga känsla av kontroll i olika sammanhang. Berätta om processer, hur det ska gå till, vad nästa steg är, vilka rutiner ni har och förbered på olika scenarier. Information och allt annat som bidrar till att stärka känslan av kontroll minskar risken för frustration och även risken för hot och våld.

Hjälp människor att förstå

Informera om verksamheten och hur det går till när bedömningar eller beslut görs.

Myndighetens värdegrund i möten och samtal

Om det är möjligt kan det vara en hjälp att informera om, och helst prata igenom, exempelvis regler och rutiner med dem verksamheten finns till för. Ju fler som ställer sig bakom regler och rutiner, och förstår nyttan med dem, desto fler kommer också hålla sig till dem.

Var transparent med hur beslut fattas

Om verksamheten handlar om att göra bedömningar och fatta beslut finns alltid kriterier för hur detta går till. Även om det är komplext, sträva efter att göra dessa kriterier tydliga och begripliga. Värna kvalitet och rättssäkerhet i beslut, nationell jämlikhet med mera så att människor får tillit till de bedömningar och beslut som görs.

Förbered på beslut

Förbered människor på olika möjliga utfall och gör det när personen är lugn och i ett tryggt sammanhang.

Kommunikation med dem som verksamheten finns till för

Begränsa och paketera information

När myndigheten kommunicerar med allmänheten eller en enskild person ska syftet med kommunikationen vara tydlig, och de viktigaste budskapen vara välformulerade och lättillgängliga.

För mycket information är ofta svårt för människor att ta till sig. Paketera informationen så att rätt information ges vid rätt tillfälle. Stöd i form av bilder är bra för de flesta.

Informera om möjligheten att klaga

Berätta hur människor kan gå vidare om beslutet inte blir som personen önskar. Ha kanaler öppna för klagomål, och berätta även hur personen formellt kan överklaga. Ibland räcker det att få skriva eller prata av sig, och sen kan behovet av att överklaga ha minskat.

Hantera klagomål med hänsyn till arbetsmiljö

Hur de som verksamheten finns till för reagerar blir en stor del av arbetsmiljön om klagomål kommer direkt in i verksamheten. Kanske behöver det finnas särskilda personer som tar emot den typen av reaktioner och klagomål?

Stöd för detta steg finns under rubriken *Förebyggande* i materialet *Hot på jobbet*:
partsradet.se/hotpajobbet/forebyggande