



HELSINGBORG
Vård- och omsorgsförvaltningen

Beslutad av: Martina Elofsson
Dokumentansvarig: Kristina Wallin

2023-07-07
VOF - Lathund
LAT-0588
Version 1.1

Guide: Våld och hot på jobbet

Innehållsförteckning

1.	Definition av begrepp inom arbetsmiljö.....	3
1.1.	SAM	3
1.2.	Riskbedömning	3
1.3.	Handlingsplan	3
1.4.	Förebyggande rutin/instruktion.....	3
2.	Hur gör man och var börjar man?	3
2.1.	Arbetsmiljöansvar	4
2.2.	Att tänka på och hur vi ska hantera våld och hot i verksamheten	5
3.	Anmäl våld och hot.....	6
3.1.	Våld och hot ska anmälas.....	6
3.2.	Rutiner kring polisanmälan	6
3.3.	Rättegångshjälp.....	6
3.4.	Sociala medier	6
3.5.	Nödvärnsrätt	7
3.6.	Nödrätt	7
3.7.	Speciella situationer	7
4.	Möjliga situationer	7
4.1.	Kund mot arbetare	7
4.2.	Kund mot kund.....	8
4.3.	Medarbetare mot kund.....	9
4.4.	Medarbetare mot medarbetare	10
4.5.	Obehöriga personer	11
4.6.	Utomstående besökare.....	11
5.	Så här kan man undvika att provocera och bli provocerad	12
5.1.	Mänskligt beteende – att påverka och påverkas.....	12
6.	Några ”tumregler” när man möter aggressiva människor	13

Att arbeta systematiskt med olika arbetsmiljöfrågor innebär som oftast att man kartlägger de risker som finns på jobbet. Det är viktigt att de anställda inte skadas, bli sjuka eller mår dåligt av sina arbetsuppgifter eller av sin arbetssituation.

Det finns många ingångar till arbetet kring våld och hot. Ex: riskbedömning, lagar och föreskrifter, kunskap om aggressivt beteende, kunskap om hur vi reagerar och agerar. Rutiner för förebyggande arbete, veta vad vi ska göra när det händer och när det har hänt.

1. Definition av begrepp inom arbetsmiljö.

1.1. SAM

Systematiskt arbetsmiljöarbete. Innebär att man ska undersöka, genomföra och följa upp alla arbetsförhållanden, så att ohälsa och olycksfall i verksamheten förebyggs. Omfattar såväl den fysiska som sociala och psykologiska arbetsmiljön.

1.2. Riskbedömning

Innebär att man gör en bedömning av vilka risker som kan finnas i arbetsmiljön. Riskbedömning ska göras för hela verksamheten t.ex. vid arbetsmiljöronder, vid ändringar i verksamheten samt vid plötsliga händelser.

1.3. Handlingsplan

Handlingsplan skriver man när man är klar med riskbedömningen. Där ska det dokumenteras vilka risker som finns, klassificeras om det är en allvarlig eller annan risk, när åtgärderna ska vara genomförda, vem som ska se till att åtgärderna genomförs. Även direktåtgärder ska dokumenteras.

1.4. Förebyggande rutin/instruktion

Förebyggande rutiner/instruktioner är till för att de anställda ska veta vad som gäller. Dels hur man bör agera vid olika situationer dels vad man ska göra som anställd när något händer.

2. Hur gör man och var börjar man?

1. Undersök arbetsförhållandena genom exempelvis gå arbetsmiljöronder, diskutera på personalmötena/APT.
2. Gör en riskbedömning exempelvis vid nya ärenden, arbetsmiljöronder, ändringar i verksamheten, plötsliga händelser.
3. Bedöm de risker som framkommit – allvarlig eller annan risk.
4. Åtgärda riskerna. OBS! Dokumentera alla åtgärder för upptagna risker. Viktigt att dokumentera direktåtgärder. De åtgärder som inte vidtas omedelbart ska skrivas i en handlingsplan. I handlingsplanen ska det

tydligt framgå vad som ska åtgärdas, när det ska åtgärdas, vem som är ansvarig för att åtgärderna genomförs.

5. Kontrollera åtgärderna. Kontrollera att genomförda åtgärder får den effekt som avses.
6. Förebyggande rutin/instruktion. Bedöm om riskbedömningen ska ligga till grund för en ny eller reviderad förebyggande rutin/instruktion.

2.1. Arbetsmiljöansvar

Chef	Medarbetare	Arbetsmiljöombud
- Ska förebygga att medarbetaren utsätts för ohälsa eller olycksfall på arbetsplatsen. - Har huvudansvaret för att risk för våld och hot på arbetsplatsen kartläggs, åtgärdas och följs upp samt att det finns rutiner för sådana situationer. - Säkerhetsrutiner ska finnas för att minska riskerna för våld och hot. - Medarbetarna ska ha den utbildning och information som behövs för att utföra arbetet på ett säkert sätt. - Särskild handledning och stöd för medarbetare i verksamhet där det finns risk för återkommande våld och hot.	- Följa instruktioner, föreskrifter och rutiner. - Använda skyddsanordningar och skyddsutrustning. - Underrätta chef om tillbud eller hot- och våldssituation inträffat. - Anmäla i Stella om tillbud eller hot- och våldssituation inträffat. - Medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av åtgärder. - Meddela chef om en arbetsuppgift medför risk för olycksfall eller ohälsa. - Alla medarbetare har ett ansvar för hälsa och arbetsmiljö i det dagliga arbetet.	- Företräda medarbetarna i arbetsmiljöfrågor. - Verka för en god arbetsmiljö och bevaka skydd mot ohälsa och olycksfall. - Bevaka att arbetsgivaren uppfyller kraven i arbetsmiljölagen. - Delta vid riskbedömning. - Delta vid upprättandet av handlingsplaner samt vid nya eller ändrade lokaler, arbetsmetoder, anordningar eller ny arbetsorganisation. - Stoppa arbetet vid omedelbar fara för medarbetarens liv och hälsa.

Uppgiftsfördelning handlar om att sprida arbetsmiljöuppgifterna från högsta nivå och neråt i organisationen. Beslut och uppgiftsfördelning avseende lokal arbetsmiljö finns i förvaltningens uppgiftsfördelning. Samtliga chefer har ett skyddsområden.

Uppgifterna ska beskrivas tydligt och uppgiftsfördelningen ska vara skriftlig. Det är viktigt att den som har fått uppgifter har tillräckliga kunskaper, befogenheter och resurser för sina uppgifter. Varje chef som inte kan utföra en arbetsmiljöuppgift på grund av otillräckliga kunskaper, befogenheter eller resurser ska returnera frågan till närmast överordnad chef. Returneringen ska ske skriftligt och innehålla en beskrivning av ärendet samt orsaken till att det returneras.

2.2. Att tänka på och hur vi ska hantera våld och hot i verksamheten

Förebyggande åtgärder	Akuta åtgärder	Uppföljande åtgärder
- Kartlägg och gör en riskbedömning var våld och hot kan förekomma i verksamheten. - Diskutera kartläggningen i arbetsgruppen. - Åtgärda riskerna omgående, om möjligt. Upprätta därefter en handlingsplan för övriga risker. - Följ upp åtgärderna. - Upprätta en rutin för hur man ska agera i situationer med våld eller hot. - Utbilda och informera medarbetarna om rutinen, viktiga telefonnummer samt hur man agerar förebyggande i olika situationer t.ex. vid hembesök. - Gå igenom bemötande i olika situationer. - Använd möjliga hjälpmedel, t.ex. larm och skyddsutrustning. - Informera nyanställda om rutinen samt viktiga telefonnummer.	- Agera utifrån den upprättade rutinen. - Rutiner för att medarbetaren snabbt ska kunna kalla på hjälp, i första hand en kollega vid en otrygg situation. - Lätt att nå viktiga telefonnummer, t.ex. vaktbolag, polis, sjukvård, företagshälsovård och anhöriga. - Lämna aldrig en drabbad medarbetare ensam. - Lyssna! Du behöver inte ge goda råd eller säga kloka saker det viktigaste är att du finns där. - Undvik kritik eller att söka efter vem som eventuellt gjort fel. - Skicka inte hem någon till en tom bostad. Se till att någon vän anhörig eller vän tar hand om den drabbade. - Vid behov av läkarvård ska en kollega eller chef följa med. - Krishanteringsgruppen kontaktas vid behov.	- Chefen ska alltid kontakta den drabbade personligen. - Kontakta företagshälsovården. - Berörda av situationen bör få stöd och prata om det inträffade. - Anmäl i arbetsskadesystemet Stella (den drabbade), vid både tillbud, hot och skada. - Eventuellt anmäla till Arbetsmiljöverket. - Informera övriga medarbetare om det inträffade. - Anpassa det dagliga arbetet utifrån det inträffade, t.ex. avboka möten och besök. - Ge stöd vid polisanmälan. - Rättegångshjälp ska ges till medarbetaren som kallas till målsägare (se nedan). - Samtalsstöd från företagshälsovården ska erbjudas. - Följ upp situationen och

• Ta upp rutinen återkommande för diskussion på arbetsplatsträffar. • Informera om nödvärn och nödvärnsrätten (se nedan).		åtgärda brister i arbetssituationen. • Dokumentera.
--	--	---

3. Anmäl våld och hot

3.1. Våld och hot ska anmälas

- Av medarbetaren i arbetsskadesystemet Stella. Händelsen ska utredas av arbetsgivaren och alla åtgärder ska dokumenteras. Chefen har ett ansvar att se till att händelsen anmäls i Stella.
- Av chef till Försäkringskassan i händelse av arbetsskada.
- Av chef till Arbetsmiljöverket om händelsen är av allvarlig karaktär.

Huruvida en polisanmälan ska göras eller ej är alltid en bedömningsfråga från fall till fall.

3.2. Rutiner kring polisanmälan

Chefen har en skyldighet att alltid utreda situationer där våld eller hot om våld förekommit samt göra en bedömning om händelsen ska polisanmälas eller inte.

Om arbetsgivaren gör bedömningen att händelsen inte ska polisanmälas och medarbetare inte delar denna uppfattning är det upp till medarbetaren att själv göra en polisanmälan.

Arbetsgivaren har inte skyldighet att polisanmäla händelse som sker mellan brukarna/kunderna.

3.3. Rättegångshjälp

En händelse som har polisanmälts kan gå vidare till Tingsrätten och då blir medarbetaren kallad som målsägande. Medarbetaren har då en skyldighet att infinna sig.

Vid händelse av rättegång ska det erbjudas personligt stöd före, under och efter till personer som kallas till rättegång, som vittnen eller målsägande. Medarbetaren bör förbereda sig inför rättegången exempelvis genom att se över polisanmälan, arbetsskadeanmälan och anteckningar. Arbetsgivaren ska vara närvarande vid rättegången, som ett stöd för medarbetaren.

3.4. Sociala medier

Sociala medier är en relativt ny kanal för att framföra hot, vilket når medarbetaren utanför arbetstid. Personen som tar emot hot via sociala medier rekommenderas att spara en skärmdump (på PC alt+print scrn) skriva ut denna och därefter vända sig till närmsta chef. Du som chef bör omedelbart vidta åtgärder, till exempel genom att polisanmäla händelsen.

3.5. Nödvärnsrätt

Nödvärnsrätten är rätten att mot en angripare använda våld eller hot om våld, som annars är olagligt, för att skydda sig själv och för att skydda andra. Detta gäller för att stoppa brottslig förstörelse av egendom, misshandel av person, för att ta tillbaka stulen egendom, vid bar gärning, samt när någon tränger sig in i en byggnad eller vägra lämna en bostad.

Nödvärnsrätten får aldrig innebära mer fysiskt ingripande än situationen kräver, då är det ett brott. Var gränsen går för vilken typ av fysiskt ingripande som är befogat går inte att ge något exakt svar på. Det måste bedömas i varje enskilt fall. Domstolarnas bedömning görs utifrån situationen och den individ som har handlat i nödvärn.

Nödvärn får endast användas i undantagsfall vid enstaka tillfällen och får inte ligga till grund för rutinmässiga ingripanden i den dagliga verksamheten.

3.6. Nödrätt

Nödrätten är rätten att den som handlar i nöd för att avvärja fara för liv, hälsa, egendom eller annat som är skyddat av rättsordningen under vissa förutsättningar kan vara fri från ansvar. Handlingen får inte vara oansvarig och måste stå i proportion till den fara som föreligger. En gärning som företas i nöd ska vara påkallad av ett intresse av betydligt större vikt än det som offras till exempel att med våld eller tvång hindra någon från att kasta sig ut genom ett fönster eller att en person ger sig ut i tunna kläder och riskerar att frysa ihjäl. Situationen måste innebära allvarlig och överhängande fara för liv och hälsa.

Nödrätt ska endast tillämpas i undantagsfall och får inte ligga till grund för rutinmässiga ingripanden.

3.7. Speciella situationer

- Minderåriga
- Inhyrd personal
- Praktikanter/elever

För stöd och råd i dessa situationer kontakta HR-enheten.

4. Möjliga situationer

4.1. Kund mot arbetare

Akut skede	Chefens ansvar	Chefens ansvar vid allvarligt våld eller hot
• De medarbetare som ser eller uppfattar våld eller hot mellan en kund och en medarbetare ska ingripa. Börja alltid med att samtala med kunden och följ de rutiner som är framtagna på arbetsplatsen. • Lugna ner situationen genom ett lugnt bemötande, tala lugnt och undvik hastiga rörelser. • Använd din yrkeskunskap och lita på din kompetens och intuition. • Avstå från att själv hota.	• Se till att medarbetaren får avlösning från sina arbetsuppgifter om situationen kräver det. • Försäkra dig om att kundens anhöriga informeras om händelsen och kallas till samtal. • Utredda situationen genom att låta samtliga inblandade ge sin version av det inträffade. • Försäkra dig om att medarbetaren anmäler händelsen i arbetsskadesystemet Stella.	• Se chefens ansvar • Polisanmäla händelsen. • Kontakta den drabbades anhöriga. • Anmäla händelsen till Arbetsmiljöverket. • Informera övriga medarbetare om det inträffade och erbjuda stödsamtal från företagshälsovården. Informera arbetsmiljöombud om det inträffade.

• Är det förenat med risk att agera på egen hand ska medarbetaren inte göra det. Hjälp ska i så fall påkallas från andra medarbetare, alternativt polis om situationen kräver det. • Se till att eventuella skadade får vård.	• Hålla i stödsamtal med den drabbade medarbetaren samt erbjuda hjälp från företagshälsovården. • Gör en riskbedömning av händelsen. • Bedöm om händelsen Lex Sarah rapporteras	• Informera anhöriga om det efterföljande arbetet. • Håll uppföljningssamtal med medarbetarna inom en vecka.
--	---	---

4.2. Kund mot kund

Akut skede • De medarbetare som ser eller uppfattar våld eller hot mellan två kunder ska ingripa. Börja alltid med att samtala med kunden och följ de rutiner som är framtagna på arbetsplatsen. • Lugna ner situationen genom ett lugnt bemötande, tala lugnt och undvik hastiga rörelser. • Använd din yrkeskunskap och lita på din kompetens och intuition. • Avstå från att själv hota. • Är det förenat med risk att agera på egen hand ska medarbetaren inte göra det. Hjälp ska i så fall påkallas från andra medarbetare, alternativt polis om situationen kräver det. • Se till att eventuella skadade får vård.	Chefens ansvar • Snarast informera anhöriga om händelsen och kalla dem till samtal. • Informera alla medarbetare på arbetsplatsen om händelsen och vilka åtgärder som kommer att vidtas framöver. • Gör en bedömning om händelsen ska Lex Sarah anmälas. • Gör en riskbedömning av händelsen.	Chefens ansvar vid allvarligt våld eller hot • Se chefens ansvar. Informera medarbetarna om händelsen och vilka åtgärder som kommer att vidtas. • Ta beslut om händelsen ska polisanmälas eller ej. Chefen har dock ingen skyldighet att polisanmäla händelser mellan två kunder.
---	---	---

4.3. Medarbetare mot kund

Akut skede	Chefens ansvar	Chefens ansvar vid allvarligt våld eller hot
• De medarbetare som ser eller uppfattar våld eller hot mellan en medarbetare och en kund ska ingripa. Börja alltid med att samtala med medarbetaren och följ de rutiner som är framtagna på arbetsplatsen. • Lugna ner situationen genom ett lugnt bemötande, tala lugnt och undvik hastiga rörelser. • Använd din yrkeskunskap och lita på din kompetens och intuition. • Avstå från att själv hota. • Är det förenat med risk att agera på egen hand ska medarbetaren inte göra det. Hjälp ska i så fall påkallas från andra medarbetare, alternativt polis om situationen kräver det. • Se till att eventuella skadade får vård.	• Försäkra dig om att kundens anhöriga informerats om händelsen och kallas till samtal. • Följ rutinen för misskötsel • Lex Sarah-anmäl händelsen. • Ta ställning till om händelsen ska polisanmälas. • Kontakta HR för ytterligare stöd. • Gör en riskbedömning av händelsen.	• Se chefens ansvar. • Polisanmäla händelsen. • Kontakta kundens anhöriga. • Informera övriga medarbetare om det inträffade och erbjuda stödsamtal från företagshälsovården. Informera arbetsmiljöombud om det inträffade. • Informera anhöriga om det efterföljande arbetet. • Håll uppföljningssamtal med den berörda arbetsgruppen inom en vecka.

4.4. Medarbetare mot medarbetare

Akut skede	Chefens ansvar	Chefens ansvar vid allvarligt våld eller hot
• De medarbetare som ser eller uppfattar våld eller hot mellan två medarbetare ska ingripa. Börja alltid med att samtala med medarbetarna och följ de rutiner som är framtagna på arbetsplatsen. • Lugna ner situationen genom ett lugnt bemötande, tala lugnt och undvik hastiga rörelser. • Använd din yrkeskunskap och lita på din kompetens och intuition. • Avstå från att själv hota. • Är det förenat med risk att agera på egen hand ska medarbetaren inte göra det. Hjälp ska i så fall påkallas från andra medarbetare, alternativt polis om situationen kräver det. • Se till att eventuella skadade får vård.	• Följ rutinen för misskötsel • Kontakta HR för att utreda tjänstefelets art och grad. • Be de inblandade medarbetarna redogöra för sin version av det inträffade. Detta dokumenteras. • Försäkra dig om att händelsen anmäls i arbetsskadesystemet Stella. • Ta ställning till om händelsen ska polisanmälas. • Gör en riskbedömning av händelsen.	• Se chefens ansvar • Polisanmäl händelsen. • Anmäl händelsen till Arbetsmiljöverket. • Avgör om samtliga medarbetare på arbetsplatsen ska informeras om händelsen och det efterföljande arbetet. • Håll uppföljningssamtal med den berörda arbetsgruppen inom en vecka.

4.5. Obehöriga personer

En person är obehörig om den inte är kund, anhörig eller medarbetare och kan därför avvisas. En person utan relevant ärende ska alltid uppmärksammas och uppmanas att lämna verksamhetens område. Medarbetarna ska tillkalla polis om de inte lyckas avvisa den obehörige. Under förutsättningarna att det inte föreligger risk för den egna säkerheten ska ett par medarbetare stanna kvar och övervaka situationen till dess att den klaras upp. Chefen ska informeras omedelbart efter händelsen.

4.6. Utomstående besökare

Till utomstående besökare räknas bland annat anhöriga och medarbetare som inte arbetar i verksamheten. Har dessa personer inget relevant ärende till kunden ska de ombes att lämna platsen. Om personen uppträder störande mot verksamheten ska personen avvisas från verksamhetens område.

Medarbetarna ska tillkalla polis om de inte lyckas avvisa den störande besökaren. Under förutsättningarna att det inte föreligger risk för den egna säkerheten ska ett par medarbetare stanna kvar och övervaka situationen till dess att den klaras upp. Chefen ska informeras omedelbart efter händelsen.

5. Så här kan man undvika att provocera och bli provocerad

5.1. Mänskligt beteende – att påverka och påverkas

Vi kan först konstatera att det inte finns några säkra metoder för att framgångsrikt kunna hantera sin egen och andras aggressivitet i alla situationer. Mänskligt beteende är ofta svårförståeligt och kan ha en psykologiskt komplicerad orsaksbakgrund. En sak är emellertid säker – Kunskap om mänskligt beteende och förtrogenhet med egna problem förbättrar möjligheterna att klara av andra människors aggressiva beteende. Det krävs dock att man själv är i någorlunda balans. Om man själv är ur balans och blir utsatt för någons ilska och kritik ligger det nära till hands att man spontant försvarar sig och blir aggressiv tillbaka. Följden blir då att intensiteten i konflikten stegras i stället för att minskas.

Dåligt självförtroende och känslor av underlägsenhet kan ta sig uttryck i stöddigt och aggressivt beteende likväl underdånigt eller "krypande" beteende. I det senare fallet kan den undertryckta aggressiviteten särskilt i samband med alkoholförtäring och/eller vid konfliktsituationer, förvandlas till hotfullt utagerande.

Människor kan pga. en svår social situation, eller av andra skäl få psykiska besvär med en känsla av utstötthet, isolering och vanmakt som kanske leder till kontaktproblem. Man kan ha något viktigt att säga till sin omgivning men upplever dels att man inte kan formulera sina komplexa problem, dels att ingen vill förstå eller ens lyssna. I sådana situationer kan man tillgripa drastiska metoder som hot och våld för att få omgivningen att ta notis om ens person. Om den aggressive inte tas på allvar upplever han lätt detta som både som nedlåtenhet och förakt. Hans dåliga självkänsla blir ännu sämre och han blir lätt aggressiv för att bli hörd och tagen på allvar. Det kan inte nog betonas hur viktigt det är att möta en aggressiv människa med sakligt allvar och respekt. Lyssna på argumenten, försök att förstå vad han menar eller vill. Ge honom på detta sätt en chans att tala ut eftersom behovet av att uttrycka sig genom våld minskar. Ofta kan man då lägga grunden till ett förtroendefullt samarbete.

Människor sätt att förmedla känslor och tankar förknippas i regel med det verbala samtalet mellan människor. Det finns emellertid också en icke-verbal kommunikation, ett kroppsspråk, som under senare år blivit föremål för intresse. Man har i undersökningar kunnat visa att kroppsspråket direkt kan motsäga eller förstärka de verbala uttrycken. Med gester och mimik, kroppshållning, tonfall mm kan man visa såväl gillande som ogillande. Ofta är dessa än vad vi själva föreställer oss icke-verbala signaler av större betydelse.

Om man möter en aggressiv person och trots han kanske provocerande beteende visar att man accepterar och respekterar hans känslor ökar förutsättningarna för att på ett effektivt sätt klara av situationen. Känner man däremot att en aggressiv person väcker ens egna aggressiva känslor minskar förutsättningarna för att kunna bemöta honom med tålmod, respekt och acceptans. Detta har en ogynnsam effekt på aggressivt beteende. I en sådan situation är en god självkännedom nödvändig för att på ett ändamålsenligt sätt hantera sina egna negativa känslor.

Man talar om "revir" även när det gäller människor. Dessa revir är olika stora och personer som beter sig aggressivt har ofta krav på mer utrymme än andra och känner sig hotade om man kommer dem nära. Motsvarande gäller även för så kallade "andliga" revir t ex områden där man ej vill få sin sakkunskap ifrågasatt. I umgänget mellan människor kan man i de flesta fall påstå att våld föder våld och vänlighet föder vänlighet.

6. Några "tumregler" när man möter aggressiva människor

1. Försök att behålla lugnet. Angreppet gäller ofta inte dig personligen men du råkar befinna dig i den aggressives väg eller företräder du någon eller något som väcker hans ilska. Om angreppet beror på något fel som du själv har gjort är det lika bra att du tar på dig ansvaret och gör sitt bästa för att reparera skadan.
2. Lyssna aktivt. Den aggressive blir ofta positivt överraskad av att möta någon som är intresserad av hans problem och villig att lyssna. Försök förstå hur han tänker och varför han reagerar som han gör. Undvik att själv tala för mycket, men ställ frågor som hjälper den andre att formulera sig förståeligt.
3. Beakta den verbalt aggressives behov av ett större revir och gå inte för nära. Avvakta med eventuell kroppskontakt tills du känner dig säker på att du är accepterad.
4. Skapa andrum. Försök att skapa andrum genom att t ex förflytta er till lämplig plats där ni ostört kan prata med varandra. Båda parter kan vara i behov av andrum för att lugna sig.
5. Ta den andre på allvar. Visa respekt för hans känslouttryck. Fixera dig inte till de ibland bagatellartade yttre orsakerna till aggressionen. De subjektiva orsakerna är viktiga och, måste förstås
6. Använd din yrkeskunskap och lita på din kompetens och intuition.
7. Avstå själv från att hota för att undvika upptrappning av konflikten.

8. Håll dig till sakfrågan och avstå från personliga anmärkningar särskilt sådana som kan kränka eller förnedra motparten.
9. Försök föra en diskussion så att ingen behöver känna sig som en vinnare eller förlorare utan som deltagare i lösningen av ett problem.
10. Följ de lokala föreskrifterna och regler som finns inför hot och våld

Mer information Arbetsmiljöverket 010-730 90 00 www.av.se Arbetsmiljölagen (Kap 3 §3:a anmälan om allvarlig arbetsskada/tillbud till arbetsmiljöverket)	Föreskrifter: Systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:01 Lilla guiden till systematiskt arbetsmiljöarbete, ADI 585 Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:02 Våld och hot på jobbet – kartlägg riskerna, ADI 553 Våld och hot inom vården, ADI 609 Organisatorisk och social arbetsmiljö, AFS 2015:4 Arbetsanpassning och rehabilitering, AFS 1994:01 Ensamarbete, AFS 1982:03 Första hjälpen och krisstöd, AFS1999:07 Arbetsplatsens utformning, AFS 2009:02 Minderåriga i arbetslivet, 1996:01 Ensamarbete – om möjligheterna att underlätta ensamarbetets påfrestningar, ADI 252 Introduktion av nyanställda, Insikten, Vård- och omsorgsförvaltningen, För mig som anställd, Rekrytering och introduktion.
--	---