

CHECKLISTA

Situation som kan eskalera

Checklistan kan användas som underlag för organisationens rutiner när det gäller situationer som kan eskalera. Checklistan kan också fungera som stöd för hur enskilda medarbetare kan tänka säkert, tolka signaler och vara förberedd. Nedan följer exempel på signaler som det är bra att vara uppmärksam på.

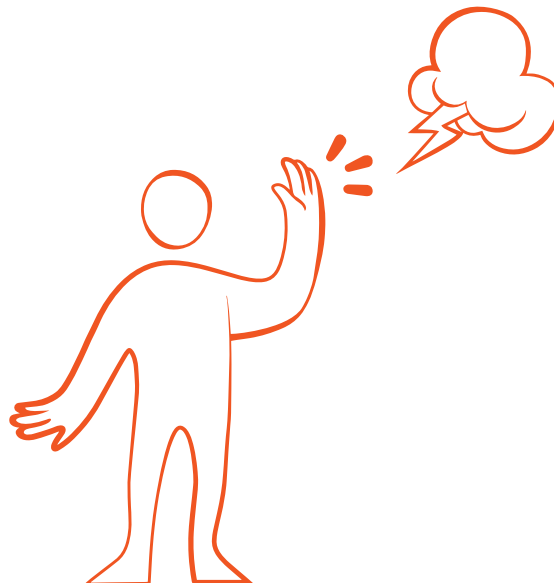
 Sätt upp sida 2 nära din arbetsplats. Den innehåller tips på hur du kan lugna situationer.

SITUATIONEN KAN ESKALERA OM:

- Personen är drogpåverkad, psykotisk, har en svår psykisk sjukdom, en demenssjukdom, hjärnskada eller vissa kognitiva funktionshinder. Affektivt våld som kommer från en drogpåverkad eller psykotisk person kan komma helt utan förvarning.
- Har en historik och har använt ett våldsamt beteende tidigare eller är känslomässigt labil.
- Har stora koncentrationssvårigheter.
- Är orolig eller tycks ha stark ångest.
- Är väldigt arrogant, självupptagen eller uppfordrande.
- Beter sig impulsivt, är framfusig och krävande.
- Fordrar alltmer uppmärksamhet, är högljudd och skriker, använder svordomar och andra kraftord eller tillmälen.

UTLÖSANDE FAKTORER KAN VARA:

- Att det är en stressad och pressad situation.
- Att personen blir avvisad eller tillrättavisad.
- Att någon sätter en gräns som inte personen klarar just då.
- Att personen känner sig utsatt.



Lugna situationen

Om situationen behöver lugnas i syfte att minska risken för att den eskalerar:

KOMMUNICERA



- Kommunícera lugnt och tydligt – ge inte dubbla budskap och var saklig.
- Använd ett "jag-budskap" – uttryck vad du ser, hör, uppfattar och behöver. Anklaga inte.
- Om personen förstår och kan ta in konsekvenserna av sitt handlande – beskriv dessa.
- Sätt gränser och säg nej tidigt – var tydlig och allvarlig, men höj inte rösten. Lägg in tystnad innan och efter ett nej för att markera, men på ett mjukt sätt.
- Var försiktig med ögonkontakt – men det kan även stabilisera läget så situationsanpassa.

HA LÖSNINGSFOKUS



- Omtolka eventuellt hotfulla eller oförskömmda uttryck till något hjälpsamt med lösningsfokus – men skoja samtidigt inte bort det som sker.
- Styr samtalet mot en lösning och på vilket sätt du kan hjälpa till – då visar du att du ser och hör det personen säger att den vill, kräver eller behöver.
- Beskriv vad du vill ska ske och vad du vill att personen ska göra.

LYSSNA



- Lyssna aktivt och respektfullt – ställ öppna frågor kring vad som hänt, för att väcka förnuftet och skapa balans mellan ilska och tanke.

HANTERA DIG SJÄLV



- Behåll lugnet – och hantera känslor som väcks inom dig.

PLACERA DIG SMART



- Ge personen utrymme – Ställ dig bredvid i stället för framför, undvik kroppskontakt. Ibland är det bra att helt lämna situationen en kort stund, det kan stabilisera.
- Placera dig så du har uppsikt och snabbt kan komma ifrån om du behöver.

TA HJÄLP



- Samarbeta med dem i närheten – det kan ge ett lugn och du har någon som kan byta av dig vid behov. Bedöm så ni inte blir för många, vilket kan stressa.



OM SITUATIONEN ESKALERAR



- Avled personen – om det är möjligt kan du vinna tid och lugna situationen, till exempel genom att byta fokus och ställa en fråga.
- Om det uppstår fara för egen och andras säkerhet behöver du agera utifrån det och vidta åtgärder.
- Samtala med en kollega om vad som är bäst att göra i situationen.
- Lämna situationen om det är fara för din egen eller andras säkerhet. Sök skydd.

Informera andra och se över behov av förbättringar

När situationen är över är det viktigt att ta sig tiden att bearbeta och reflektera över händelsen och för att se över rutiner och behov av eventuella åtgärder för att det inte ska hända igen.

Tänk på att:

- Informera din chef.
- Berätta för kollegor om det som inträffat. För att få stöd och för att kollegor som kanske också har samröre med individen ska vara informerade.
- Titta i era rutiner och revidera vid behov. Följde du rutinerna? Ska händelsen anmälas på något särskilt sätt? Behöver rutinerna ses över? Om ja, prata med din chef.
- Föreslå kompetensutvecklande insatser om du känner osäkerhet kring hur du bör agera i en liknande situation och det är en situation som kan uppstå igen.