

## SAMTALSSTÖD

### Samtalsstöd vid en händelse

Här finns stöd för dig som chef inför ett samtal med medarbetare i samband med en hot- eller våldshändelse. Du som chef kan också behöva ha stödsamtal med din chef.

Om något allvarligt inträffat behöver du utreda orsakerna ordentligt. Stöd för det finns i Mall för utredning av händelse.

Gör först en bedömning av om ett samtal är lämpligt utifrån situationen och personens reaktioner. Utgå från era interna rutiner om sådana finns för liknande situationer.

Visa att du är intresserad och lyssna aktivt. Bekräfta känslor och upplevelser.

Här finns stödfrågor till dig som chef för att:



## 1. Frågor om händelsen

Frågorna fungerar direkt i anslutning till händelsen, om händelsen inte är traumatisk och inneburit en akut stressreaktion och kris, men även efter en kort tid.

- Vill du berätta med egna ord vad som hände?
- Vilka var med i händelsen?
- Vad hände precis innan?
- Vad hände precis efter händelsen?
- Vilka orsaker ser du till händelsen?

## 2. Frågor för att undersöka behov av stöd

- Hur har händelsen påverkat dig?
- Hur mår du nu efter det som hände? Vilka tankar och känslor har du? Vilka reaktioner har du märkt av?
- Hur tycker du att du hanterar det som hänt? Har du stöd hemma, eller av någon vän?

### Om du bedömer att personen har en normal eller mild krisreaktion:

Bekräfta det din medarbetare varit med om och visa förståelse för reaktionen. Föreslå att ni bokar in några tillfällen för att stämma av lite kort.

Stäm av om det räcker som stöd, eller om det finns behov av mer professionellt stöd för att hantera det som hänt?

### Om du bedömer att personen har en kraftigare krisreaktion:

Bekräfta det din medarbetare varit med om och visa förståelse för reaktionen. Erbjud några samtal hos företagshälsovården för att bearbeta det som hänt.

Stäm av hur det går, och föreslå att ni bokar in några korta uppföljningsmöten framöver.

### För alla

Fråga om du kan göra något mer för medarbetaren. Vad skulle det kunna vara?

## 3. Frågor om medarbetaren har behov av arbetsanpassning

Hot och våld kan orsaka reaktioner hos medarbetaren som gör att andra arbetsuppgifter och kanske även en annan arbetsplats kan behövas under en period.

- Hur tycker du att arbetet fungerar för dig just nu?
- Är det några uppgifter, moment eller situationer som är svåra för dig efter det som hände?
- Vilka uppgifter, moment eller situationer fungerar bra efter det som hände?

### Om du bedömer att personen behöver arbetsanpassningar

Det är viktigt att inte undvika det som är jobbigt samtidigt som det behövs tid att bearbeta händelsen. Stäm därför av med medarbetaren och föreslå vissa arbetsanpassningar under en tid.

Om du har ett förslag på en lösning – presentera gärna den. Människor i kris kan ha svårt att själva föreslå lösningar.

Om personen själv kan bidra med tankar och idéer är det bra att fånga upp dem. Fråga därför efter medarbetarens egna tankar och idéer kring tillbakagången i ordinarie arbete igen. Vilka steg på vägen tänker är rimliga?

Utifrån det som fungerar bra – stäm av vad medarbetaren kan göra mer av.



I verktyget Prehabguiden på [suntarbetsliv.se](https://suntarbetsliv.se) finns stöd för att förebygga sjuk-skrivning och för att hjälpa din medarbetare att komma tillbaka i arbete.

## 4. Förebyggande insatser

Vid alla händelser är det bra att fånga upp tankar och idéer på hur situationen hade kunnat förebyggas. Om händelsen var traumatisk behöver det ske efter en tid och annars kan dessa frågor ställas i anslutning till händelsen.

- Tror du händelsen hade kunnat förebyggas? Hur?
- Vad kan vi göra för att liknande situationer inte ska hända igen?
- Har du förslag på andra arbetssätt, andra rutiner, utbildningar, förändringar i lokaler med mera som kan hindra att det händer igen?

## 5. Uppföljning

När uppföljning behöver ske beror på. En händelse som orsakat en akut stressreaktion behöver följas upp snarast och tätare. Du kan behöva göra den första uppföljningen redan senare samma dag. Även efter att alla symptom klingat av kan det vara bra att checka av lite kort för att säkerställa att personen exempelvis inte uppvisar tecken på post-traumatiskt stressyndrom.

### Mående

- Hur mår du nu?
- Finns några känslor eller tankar som dyker upp utifrån det som hände? Vilka?

### Arbetsanpassning

- Du har nu haft några arbetsanpassningar under en tid. Hur har det fungerat?
- Känner du dig redo att återgå till ordinarie arbete? Hur kan du göra det på bästa sätt? Vilka åtgärder och steg är rimliga för att du helt och fullt ska kunna återgå till arbetet?
- Behöver vi justera något utifrån vår förra plan?

### Processen

- Har du någon återkoppling till mig som chef, och till organisationen, kring hur du upplever hanteringen av det som hände?
- Är det något som varit särskilt värdefullt under processen?

### Övrigt

- Något annat vi behöver prata om utifrån det som hände?