

GILLA 

ARBETSLIVETS MÖTESPLATS

JOBBET

Förebygg och hantera hot eller våld

- Typer av aggression
- Kommunikation och bemötande
- Praktiska tips



Alexander Tilly, leg. psykolog

Diskutera kort med din granne:

- I vilka situationer kan det uppstå konfliktfyllda/hotfulla situationer i ditt jobb?
- Vad fungerar att säga/göra då?



Typer av aggression

Emotionell



Instrumentell



1. Emotionell aggression

Ökad sårbarhet:

- förhöjd stress
- fysiska behov
- alkohol, droger
- funktionsnedsättning, sjukdom

Utlöses av:

- Nej
- Trängd
- Ej kontroll
- Provokation



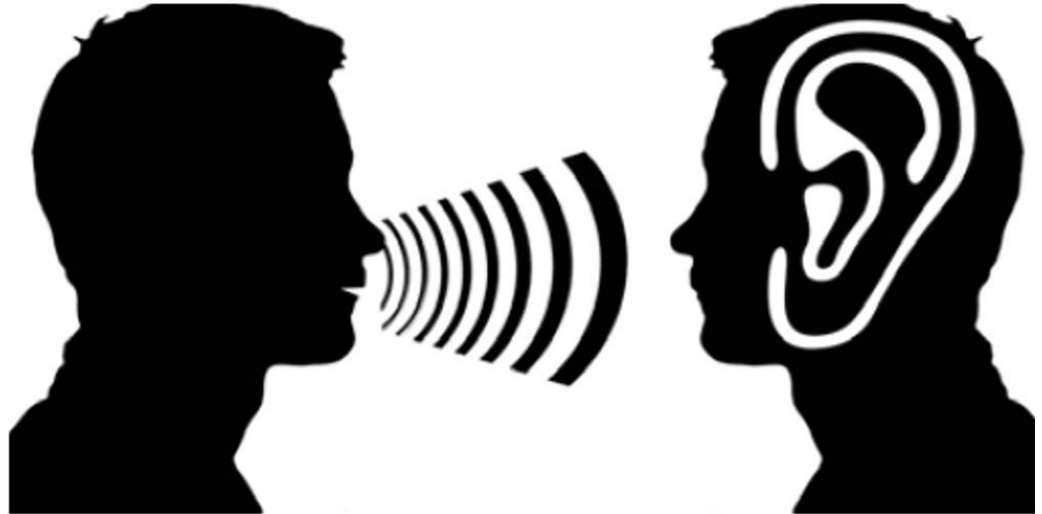
Varför ökar risken för konflikt vid stark affekt?

- Fysiologisk reaktion
- Emotionell reaktion
- Nedsatt impuls kontroll
- Beaktar ej konsekvenser
- Svårare att lyssna klart
- Fientliga tolkningar
- Nedsatt empati



Varför funkar det ofta att lyssna?

- Tecken på respekt
- Underlag för lösning
- Underlag för riskbedömning
- Avleder från våld
- Vinna tid
- Emotion till kognition - lugnare
- Den som pratar har initiativet...
- Bygger förtroende



2. Instrumentell aggression

Proaktiv, målstyrd:

- pengar, beslut, värden
- makt, dominans, status, revir, sex

Motiveras av möjlighet till framgång:

- tillfälle, naivitet, undfallenhet, ingen sanktion



Vilka använder instrumentell aggression?

- Ungdomar testar gränser
- Förhandling
- Härskartekniker
- Mobbning
- Bedragare och rånare
- Sexuella avvikelser
- Antisociala personlighetsdrag
- Ideologiskt, religiöst motiverat
- Kriminella miljöer



Vem utsätts för instrumentell aggression?

- Råkar stå i vägen
- Har något av värde
- Ensam eller färre
- Är ouppmärksam
- Verkar osäker
- Avvikande, annorlunda
- Låter motpart gå för långt



Hur känner vi igen testande beteenden?

- Bryta sociala konventioner
- Invadera fysiskt revir
- Distraktioner
- Stort krav = liten tjänst
- Skuld och medlidande
- Smicker, charm
- Hot, våld





Relationsskapande

- Vänlighet
- Artighet
- Lyssna
- Beröring
- Humor
- Hjälpsamhet
- Prestigelös



Avledande

- Frågor
- Erbjudanden
- Påståenden
- Miljöbyten
- Personalbyten
- Paus
- Bryt mönster



Bemöt hot och gränsöverskridanden

- tidig + tydlig respons
- ord + kropp
- tystnad
- papegojan - va?
- frågor?
- välj tolkning
- egenintresse
- beskriv situationen +
- beskriv konsekvenser +
- jag-budskap
- syna/håll med
- lämna situationen + konsekvens
- ge med sig + konsekvens



Belöna inte hotfulla beteenden



- lågaffektivt - affektsmitta
- lugna motpart, sen sakfråga
- låt motparten ventileras
- lyssna, fråga, avled
- gränser kan vara nödvändiga:
säkerhetsskäl, tredje parts behov, nästa gång



- lågaffektivt - oberörd
- motpart ej upprörd
- tidig respons motverkar upptrappning
- tydlighet + lyssna
- påverka motivation
- enbart dialog = svaghet, upptrappning
- gränser nödvändiga: säkerhetsskäl,
tredje parts behov, nästa gång

Hur arbeta förebyggande mot hot och våld?

- uppmärksamma och åtgärda risker tidigt
- utforma genomtänkta och praktiska rutiner
- acceptera inte hotfulla beteenden
- låt ej medarbetare stå emot hot ensamma
- ta oro på allvar
- förtroende testas vid påfrestning!
- rusta medarbetare med kunskap
- knyt samman utbildning och vardag





Relaterat material

Prevent

Ämnesområde: Förebygg hot och våld på jobbet

Suntarbetsliv

Verktyg: Förebygg hot och våld på jobbet

Litteratur

Baumeister, (2001), *Evil - Inside human violence and cruelty*

Shaver & Mikulincer, ed., (2011), *Human aggression and violence*

Smith, (2014), *Surviving aggressive people*

Tilly, (2014), *Förebygg hot och våld på jobbet*

Alexander Tilly, leg. psykolog

www.alexandertilly.se

alexander@alexandertilly.se

<https://www.linkedin.com/in/alexander-tilly-a7a868138/>