



V9. Hantera hat, hot och våld på jobbet

Lisa Rönnbäck

Hantera hat, hot och våld

Prevents material

Lisa Rönnbäck, projektledare Prevent
Gilla jobbet 23 oktober 2025





Det här är Prevent

Kunskapsnav i arbetsmiljöfrågor
med uppgift att ge arbetsplatserna
stöd i arbetsmiljöarbetet.

- inspirera
- förmedla kunskap
- utveckla produkter



Trygg väg

Välkommen till Trygg väg! Den här utbildningen är en gemensam satsning av Byggföretagen och Seko för att du som vägarbetare ska vara rustad att hantera konfliktsituationer som kan uppstå i ditt arbete. Den tar ungefär en timma.

Börja gärna med att titta på introduktionsfilmen.

Se introduktionsfilmen 



Utbildningens delar



prevent

ARBETSMILJÖ I SAMVERKAN
SVENSKT NÄRINGSLIV, LO & PTK



2. Kör igång

3. Prova på

4. Slutstation

5. Test

Börja med att se på filmen →



ÖVERSIKT



Webbutbildning

För chefer

TRYGGA SPÅR

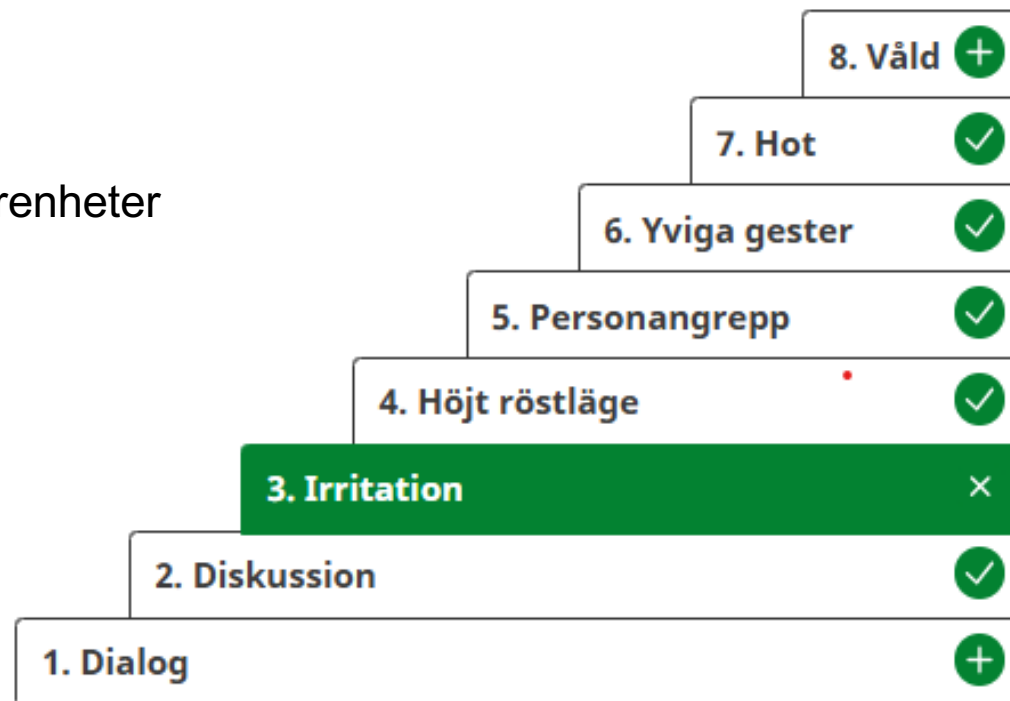
Riskerar du att utsättas för hot och våld? Öka din kunskap om att förebygga och hantera hot och våld i arbetet. Webbutbildningen tar totalt cirka 50 minuter. Skrolla ner för att börja.



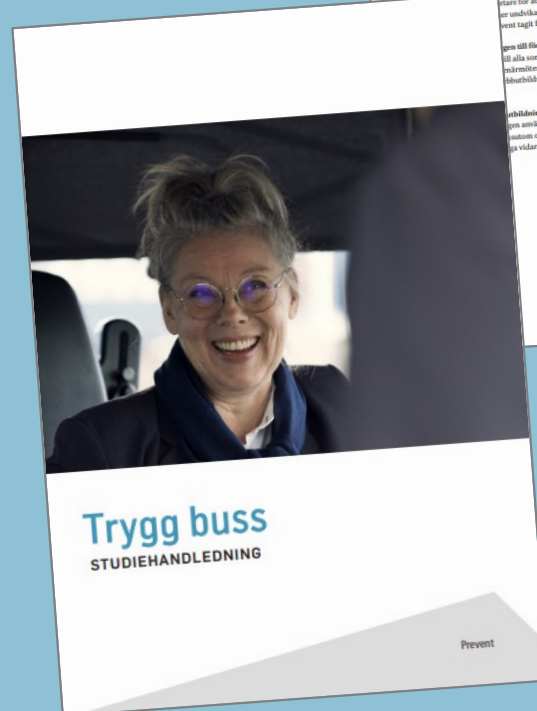
prevent
ARBETSMILJÖ I SAMVERKAN
SVENSKT NÄRINGSLEV, LO & PTH

Innehåll

- Mental förberedelse
- Bemötande – behålla lugnet
- Ta hjälp av varandra – dela erfarenheter
- Vi reagerar olika
- Exempel på situationer
- **Konflikttrappan**
- Planera och riskbedöma
- Vikten av att rapportera
- Stöd och krishantering



Handledning





Välkommen!

Utbildningen Tryggt jobbat! består av fem kapitel med en blandning av filmer, text och övningar där du samlar på dig kunskap.

Börja med att titta på
introduktionsfilmen



KAPITEL 1

**Hat och hot
påverkar**



KAPITEL 2

**Bli bättre
rustad i
vardagen**



KAPITEL 3

**Yttre skydd
skapar
trygghet**



KAPITEL 4

**När något
händer**



KAPITEL 5

**För dig som
är chef eller
vill veta mer**



Handledning och guide



Så här använder du utbildningen



Framtagen av





Tryggt jobbat i djursjukvården

Exempel på rutiner för Företaget Djursjukvården

- Vi ger alltid djurägaren både muntlig och skriftlig kostnadsuppskattning inför behandling.
- Vi arbetar aldrig ensamma vid öppning och stängning av verksamheten.
- Vi har larm i reception och i alla undersökningsrum.
- Vi överlämnar negativa besked på enhetligt och i förväg överenskommet sätt.
- Alla medarbetare ska ha utbildning i bemötande och konflikt-hantering.
- Alla bär larm på natten.
- Vi dokumenterar alla tillbud kopplade till hat, hot och våld och rapporterar dem till närmaste chef.
- Vi möblerar undersökningsrum och utrymmen så att personalen snabbt kan ta sig ut – besöksstolar längst in och skrivbord och utrustning närmare dörren.
- Om en djurägare upplevs som hotfull ber vi alltid en kollega om hjälp. Nästa steg är att larma polisen.
- Vi hanterar mediciner så att besökare inte kan komma åt dessa.
- Om ett telefonsamtal blir hotfullt antecknar vi vad personen säger, kallar på en kollega som vittne och spelar in samtalet om det går.

Designkoncept:



Arbetsmiljö- skolan



Ett initiativ för en bättre arbetsmiljö i skolan

Fem temasidor

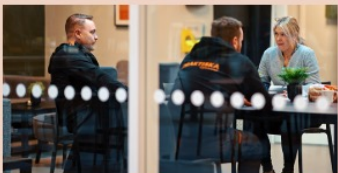
Skolan - undersidor
Sök

Hög arbetsbelastning och stress. Det är några av utmaningarna för dig som jobbar i skolan. Men det finns även många andra områden som påverkar arbetsmiljön i skolan.

Arbetsmiljöskolan beskriver vad arbetsmiljö är, vad som påverkar arbetsmiljön och hur man själv kan vara med och påverka. Den innehåller en kort, övergripande webbutbildning och fem teman med fakta, filmer och diskussionsfrågor. Passar alla som jobbar i skolan.

Till webbutbildningen





Tema: Arbeta med arbetsmiljön

En väl fungerande arbetsmiljö är avgörande för att alla på arbetsplatsen ska kunna trivas och må bra. Genom att arbeta systematiskt går det att identifiera risker, bedöma dem och åtgärda dem innan de leder till ohälsa.

Här får du lära dig mer om hur arbetsmiljöarbete och samverkan kan gå till.

Tema: Arbeta med arbetsmiljön



Tema: Arbetsbelastning

Hög arbetsbelastning är en del av vardagen för många i skolan, men med rätt planering, tydliga gränser och stöd går det ofta att förebygga stress och ohälsa.

Här får du tips på hur du kan hantera stressiga situationer och bidra till att skapa balans för dig och dina kollegor.

Tema: Arbetsbelastning

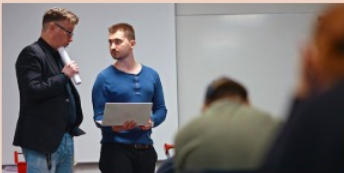


Tema: Fysisk arbetsmiljö

Den fysiska arbetsmiljön, med allt från belysning och buller till ergonomi och säkerhet, påverkar både hur vi mår och hur vi presterar på jobbet.

Här får du lära dig mer om några av de utmaningar som kan uppstå i skolan.

Tema: Fysisk arbetsmiljö



Tema: Kommunikation

Tydlig dialog, att alla är delaktiga och att viktig information når fram är några av de saker som bidrar till en väl fungerande kommunikation på skolan.

Här finns tips på hur chefer och medarbetare tillsammans kan arbeta vidare med kommunikationen.

Tema: Kommunikation



Tema: Hot och våld

Att skolpersonal utsätts för hot och våld är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Det är något som ingen ska behöva utsättas för på jobbet.

Här får du veta mer om hot och våld och reflektera över hur skolan kan bli tryggare.

Tema: Hot och våld

Mer av oss här:






prevent.se/skolan



Tema: Hot och våld

Arbetsmiljö-
skolan

Att skolpersonal utsätts för hot och våld är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Det är något som ingen ska behöva utsättas för på jobbet. Här får du veta mer om hot och våld och reflektera över hur skolan kan bli tryggare.

Hot och våld kan få mer eller mindre allvarliga både fysiska och psykiska konsekvenser, och är aldrig acceptabelt på en arbetsplats. Om en eller flera medarbetare utsätts kan det påverka arbetsmiljön för alla medarbetare.

I filmen kommenterar Arbetsmiljöverkets sakkunnige Kristian Hansson ämnet hot och våld i skolan.



Arbeta i grupp

I pdf:en finns faktaunderlag och gruppövningar för att arbeta med hot och våld tillsammans. Övningarna är presenterade så att de enkelt kan visas på en stor skärm. De passar bra att använda på till exempel arbetsplatsträffar.

[Ladda ner pdf](#)

Fundera en kort stund över de här frågorna:

1. Har du upplevt hot eller våld på jobbet, eller har du varit med om att en kollega har utsatts?
2. Vilka konsekvenser upplevde du eller kollegan?
3. Hur upplevde ni situationen och tiden efteråt?
4. Upplevde ni att ni fick rätt stöd från skolan?

Dilemma: När man behöver mer stöd

Här kommer ett dilemma som kan uppstå i skolan. Vad ska man göra om man upplever att man inte får det stöd man behöver från chef och kollegor efter att ha utsatts för hot eller våld?

Maria har nyligen varit med om en mycket obehaglig situation där en vårdnadshavare betedde sig aggressivt och hotfullt. Det hände under ett möte efter att hon gett en elev sämre betyg än vad eleven och vårdnadshavaren hade förväntat sig. Efter den händelsen känner sig Maria ofta orolig och ledsen, och det känns obehagligt att hon kommer att behöva träffa vårdnadshavaren igen.

När Maria har berättat om händelsen för andra på jobbet upplever hon att de inte förstår hur dåligt hon mår. De säger att hon har gjort rätt och att det bara är att gå vidare.

Vad tycker du att Maria ska göra?

- | | |
|---|--|
| ☐ Rapportera händelsen i skolans system för tillbudsrapportering. | ☐ Sjukskriva sig i en vecka och hoppas att det känns bättre sedan. |
| ☐ Prata med rektorn för att få mer stöd och hjälp. | |



prevent

ARBETSMILJÖ I SAMVERKAN
SVENSKT NÄRINGSLIV, LO & PTK



Våra material



Checklistan
Hot och våld



Bok
Förebygg hot och våld på jobbet



Utbildning

- Konflikthantering i hotfulla situationer
- Hantera hat och hot på redaktionen

Webbutbildningar inom olika branscher

- Trygg väg
- Trygg buss
- Trygga spår
- Tryggt jobbat (Djursjukvården)
- Säker i butik



Webbinarium
Hot och våld på jobbet



Podd
Hotfulla situationer på jobbet – så gör du



Andra material
HVB, Arbetsmiljöskolan,
Trygg assistent, Schyst på jobbet

Tack!

Om Hot och våld
på Prevent.se

