

Hur bemöter vi hotfulla personer ?

Mål med utbildningen

Målet med utbildningen är att deltagaren skall få kunskap som leder till trygghet i arbetssituationen. Bl a genom kunskap i vilka mekanismer som utlöser en hotfull eller våldsam situation, samt hur man med hjälp av kroppsspråk, förhållningssätt och bemötande kan undvika och bemöta dessa beteenden. Att ge övning i att hitta strategier för att undvika hot och våld genom att skapa trygghet för och visa hänsyn till klienter eller andra berörda.

Upplägg

Innan utbildningen påbörjas kommer vi att ta del av kursdeltagarnas arbetssituation för att kunna skraddarsy utbildningen. Vi kommer även att undersöka möjligheten att få ta del av ev incidentrapportering från enheterna för att kunna arbeta med dessa i grupparbeten och diskussioner.

Vid kursdagens start stämmer vi kort av kursdeltagarnas förväntningar och erfarenheter. Härigenom anpassar vi utbildningen ytterligare till de kursdeltagare som är på plats.

Vid kursdagens slut sker en skriftlig utvärdering, via mail, av dagen. Kursbeställaren erhåller en sammanställning av utvärderingarna.

Utbildningen är praktiskt inriktad vilket kräver ett engagemang från kursdeltagarna. Vi varvar med kortare teoriavsnitt för att därefter diskutera. Det leder till en aktiv inläring och högre motivation.

Utbildningsinnehåll

Kort presentation av föreläsare och kursdeltagare

Förväntningar på dagen

Probleminventering. Kursdeltagarna får berätta vad de upplevt i sin vardag kring den aktuella problematiken. Detta ligger sedan till grund för det fortsatta arbetet under dagen.

Orsaker – Hur och varför uppstår utagerande/hotfulla situationer? Vi tittar bl a på sambandet mellan ångest och aggression, integritet och autonomi. Viktiga begrepp i det förebyggande bemötandet

Konfliktbeteenden- genomgång av de vanligaste konfliktmönstren och hur de kan

bemötas Hur tyder jag **tidiga tecken på aggression** ?

-vilka signaler skall jag vara observant på

Hur kan jag **förebygga** att situationen uppstår med mitt eget bemötande, tal och ton och med kroppsspråket? Ett konfliktdämpande bemötande. Vad är det ?

Min roll som **professionell – gränssättning**

Konfliktdämpande kommunikation.

För att undvika att en situation eskalerar använder vi en samtalsteknik som dämpar och ger kontroll över situationen och skapar en win-winsituation.

Hur hanterar jag **min egen stress** vid en konfliktsituation ?

- Vikten av mental balans och förberedelse

Förebyggande säkerhetstänkande: Att förebygga incidenter genom riskanalys, planering av arbetsmoment, rutiner mm. Här kan vi koppla till era policys och dokument

Vad gör jag om en **incident inträffat** ? Arbetsskadeanmälan och rapportering.

Genomgång av lagar och föreskrifter.

Kort genomgång av de delar som är relevanta för kursdeltagarna. Te x Vad är olaga hot, hot mot tjänsteman, mm.

Avslutning och kursutvärdering

