

Hagagymnasiets handlingsplan i händelse av hot och våld

Innehåll

1. Inledning
2. Förebyggande åtgärder
3. Rutiner vid akuta situationer med hot eller våld
4. Rutiner *direkt efter* akuta situationer med hot eller våld
5. Rutiner vid väpnat våld, så kallade inrymningssituationer
6. Rutiner efter våld- eller hotsituationer
7. Det systematiska arbetet kring våld och hot

Bilaga 1 Vad ska man göra direkt efter en händelse?

Bilaga 2 Checklista för emotionell första hjälp

Bilaga 3 Checklista vid telefonhot

Bilaga 4 Checklista för ansvarsfördelning vid hot och våld

1. Inledning

Denna handlingsplan gäller för medarbetare och elever vid Hagagymnasiet i Norrköping. Alla som arbetar på Hagagymnasiet, elever såväl som personal, har rätt att vistas i en trygg miljö och bemötas med respekt. Det förutsätter att vi behandlar varandra väl och tar gemensamt ansvar för varandra. I vårt dagliga arbete tillämpar vi ett förhållningssätt som förebygger att våld, hot eller kränkningar uppkommer.

Dessvärre uppstår ibland hotfulla eller våldsamma situationer som vi måste handskas med på ett så tillfredsställande sätt som möjligt. Mycket lidande kan förhindras med förebyggande åtgärder, väl fungerande rutiner och ett bra omhändertagande av den eller dem som råkat ut för våld eller hot.

Denna handlingsplan innehåller en lathund för vad man omedelbart kan göra i en akut situation samt vad vi ska göra för att skydda och hjälpa elever och medarbetare i situationer där hot eller våld förekommer. Planen innehåller också hänvisningar till det material som finns på Norrköpings kommuns intranät.

2. Förebyggande åtgärder

För att skapa trygga arbetsplatser är det viktigt att skapa förebyggande åtgärder, ha väl fungerande rutiner och ett bra omhändertagande av den som råkat ut för hot eller våld. Uppfattningen om vad som är verkliga våld- och hotsituationer kan skilja sig åt mellan olika yrkesgrupper och medarbetare.

Det förutsätts allmänt att skolpersonalen i situationer där läget är eller kan bli spänt har ett förhållningssätt som förebygger att våld, hot eller kränkningar uppkommer.

Varje enhet behöver ta reda på vilka risker för våld och hot som är specifika för de yrkesgrupper som finns där och för den verksamhet som bedrivs. Risker avgör vilka åtgärder som är nödvändiga att vidta. För stöd i kartläggningsarbetet, se mer information på Norrköpings kommuns intranät.

Det går inte helt att undvika våld- och hotsituationer. För att minimera och undvika risker i en akut situation är det viktigt att medarbetare lär sig att upptäcka och förhindra att aggressiva situationer trappas upp. Det är även bra att medarbetare har fått träna på att hantera våld och hot för att kunna hantera situationen om den uppkommer. Se mer information på Norrköpings kommuns intranät.¹

¹ <http://www.intranat.norrkoping.se/chef/arbetsgivarfragor/arbetsmiljo/riktlinjer-och-rutiner/hot-och-vald/>

3. Rutiner vid akuta situationer med hot eller våld

Sätt gräns tidigt: Ser du något som ser ut att bli en hotfull situation – avvakta inte utan gå in tidigt. Det är lättare att behålla lugnet innan det har eskalerat. Försök att göra en välvillig tolkning av situationen och distrahera personen/ personerna. Försök också att behålla lugnet hos dig själv.

Försök behålla lugnet:

Om ilskan är riktad mot dig kom ihåg att angreppet gäller oftast inte dig personligen - utan du råkar bara befinna dig i den aggressives väg eller företräder något som väckt hans/hennes ilska. Använd tydliga budskap med få ord. Färre ord har större effekt på en upprörd person.

Distrahera: Om du bevittnar ett angrepp, försök att distrahera angriparen, t ex genom att räcka fram ett papper. Stanna så nära den utsatte som möjligt. Endast om du utan fara för egen säkerhet kan ingripa och förmå aktörerna att skiljas åt och förmå dem att bege sig till en av dig anvisad plats, så gör det – tillkalla annars omgående hjälp/ polis. Försök inte agera ensam om du väljer att agera och ingripa.

Tillkalla hjälp:

Försök att uppmärksamma andra i omgivningen på situationen utan att provocera personen/personerna och därigenom riskera att förvärra din egen belägenhet. Tänk på att om personen känner sig trängd av att ni är flera kan konflikten eskalera. Har du eller någon som bevittnar händelsen möjlighet att påkalla hjälp via telefon ring, beroende på hur allvarlig situationen är, skolans nummer 011-15 38 30 , Securitas väktare 010-470 52 19 eller Polis 112.

Skapa fri väg: Den aggressive behöver beredas så fri väg som möjligt från det/den som väckt ilskan för att inte bli provocerad att fortsätta sin attack. Öppna eventuellt stängda dörrar och visa på vägar bort från den som attackerats eller hotas. Använd jag budskap och ta gärna personen åt sidan för försöka lösa problemet.

Avlägsna elever: Du eller tillkallad hjälp bör uppmana eventuellt kringstående elever att avlägsna sig från platsen - eller om de har undervisning uppmana dem att omgående bege sig till sina lektioner.

Respektera revir: Den aggressive behöver ett stort revir. Gå inte för nära och avvakta med eventuell kroppskontakt tills du känner dig säker på att du är accepterad. Använd jag-budskap

Lyssna aktivt: Lyssna och bekräfta. Behåll lösningsfokus. Den aggressive blir positivt överraskad av att möta någon som är intresserad av hans/hennes problem och är villig att lyssna. Ställ frågor – det aktiverar tänkandet och sätter känslorna (ilskan) lite åt sidan. En arg person tänker kortsiktigt. Lyft konsekvenser; vad personen har att vinna på att dämpa aggressionen. Upprepa gärna det personen säger för att vinna tid.

Sök skydd: Visar den aggressive att den avser angripa dig ska du söka skydd genom att fly från platsen och sätta dig i säkerhet. Tillkalla om möjligt samtidigt hjälp.

Följ inte efter: Om den som hotat eller utövat våld avviker - följ inte efter - utan försök få en uppfattning om personens utseende, klädsel, ålder, kön etc. Kontakta omgående din närmaste chef/skolledare eller polis som tillkallats och beskriv vad som har hänt och lämna dina iakttagna signalementsuppgifter på våldsverkaren.

4. Rutiner *direkt efter akuta situationer med hot eller våld*

A. Den som direkt utsatts för hot och våld

- Kontakta omedelbart närmaste chef/skolledare om det inträffade.
- Acceptera det stöd och den vård som erbjuds dig.
- Tänk långsiktigt - du kan behöva stöd och vård senare.
- Dokumentera snarast själv det inträffade.

B. Den som befinner sig på plats efter händelsen

- Vid behov ring 112 för att tillkalla ambulans eller polis.
- Ta snabbt hand om den/de drabbade, se till att det stöd och den vård som krävs tillhandahålls
- Om sjukhus måste uppsökas ordna sällskap dit och se till att någon stannar tills den/de drabbade tagits om hand.
- Meddela närmaste chef om det inträffade.

I det direkta efterföljande arbetet - se bilagorna "Checklista emotionell första hjälp" och "Vad ska man göra direkt efter en händelse?". Tänk på att fler än den direkt drabbade kan vara i behov av stöd.

5. Rutiner vid väpnat våld, så kallade inrymningssituationer

Norrköpings kommun har tagit fram en broschyr kring hur man kan hantera sådana händelser. I broschyren kan man läsa att lämpligt beteende är:

- Informera din närmaste omgivning
- Ring 112
- Ring, om möjligt, skolans nummer 011-15 38 30
- Sök närmaste möjlighet till skydd
- Bedöm situationen, till exempel varifrån hotet kommer
- Försök ta dig och andra bort från gärningsmannen. Om det inte är möjligt lås in dig och andra i ett rum.

Förbättra skyddet genom att:

- Låsa alla dörrar och fönster
- Förhindra insyn
- Blockera alla dörrar
- Placera dig på ett säkert ställe
- Var tyst
- Sätt mobiltelefonen i tyst läge och stäng av vibrationer
- Invänta polis och räddningstjänst

6. Rutiner efter våld- eller hotsituationer

Information:

Beroende på situationen och vilka insatser som bedöms behöva vidtas beordras personal medverka i en stödgrupp under chefens ledning och för att bland annat utföra uppgifter som anges nedan.

Vid allvarliga fall av hot eller våld är det viktigt att informera övriga medarbetare. Genom att skapa en krisgrupp på enheten som träder i funktion vid svåra akuta händelser kan man undvika eller lindra skador av en hot- eller våldssituation. För mer information, läs på Norrköpings kommuns intranät, under rubriken Första hjälpen och krisstöd.

Se till att informera den personal som bedöms bör känna till vad som skett. Chefen ansvarar för att berörda medarbetare och elever får tillfälle att tala ut om händelsen. Ingen skall lämnas ensam att bearbeta händelsen. Samtalen ska ske inom 24-72 timmar efter händelsen.

Chefen ansvarar för att kontakta och informera anhöriga

Stöd:

Chefen bör försäkra sig om att en utsatt person inte är ensam första natten. Förmedla kontakt med personer som kan ställa upp för samtal och eventuellt fortsatt stöd företagshälsan.

En person som blivit utsatt för hot och våld kan hamna i kris. Vid ett sådant tillstånd hos den drabbade fyller den närmaste arbetsgruppen en viktig funktion att tillgodose det första akuta behovet av stöd. För elever i samma belägenhet är det lämpligt att ordna så det finns motsvarande gruppstöd, i klassen, hos mentor och bland undervisande lärare och inom elevvården. Chefen ansvarar för att sådant stöd och vård organiseras och snarast sätts in.

De medarbetare, som varit närvarande vid händelsen, ska ges möjlighet till stöd, exempelvis via företagshälsovården. Här kan chef använda sig av Previas dygnet runt-tjänst K24 för att få direkt rådgivning och stöd (0771- 55 00 77).

Anmälan:

Den aktuella situationen får avgöra om det ska ske en polisanmälan. Kontakta HR för råd och stöd.

Rektor tar beslut om åtgärder rörande elev/elever som medverkat eller varit vållande till hot och våld på skolan. Tänk på att skriftlig information dokumentation kan behövas senare i ärendet t ex då elev ska stängas av från undervisningen i skolan.

Vid hot och våld mot medarbetare ska chef omgående göra anmälan på anmal-arbetsskada.se. Hit hör exempelvis om den drabbade har hamnat i chocktillstånd till följd av våld eller hot. Vid hot och våld ska den drabbade medarbetaren alltid göra arbetsskadeanmälan på afaforsakring.se. Läs mer på AFA försäkringar om våld och hot.

Om händelsen inte har lett till personskada ska den räknas som ett tillbud och anmälas. Tillbud kan vara tecken på brister i arbetsmiljöarbetet. Därför är det viktigt att tillbuden anmäls och att orsaken till tillbuden utreds och åtgärdas.

- Gör en tillbudsanmälan. Blanketten finns på Norrköpings kommuns intranät: <http://www.intranat.norrkoping.se/chef/arbetsgivarfragor/arbetsmiljo/systematiskt-arbetsmiljoa/arbetsskador-och-tillbud/>
- Utred vilka åtgärder som behövs för att liknande händelser inte ska kunna leda till skada. Åtgärderna ska omedelbart eller så snart det är praktiskt möjligt åtgärdas. Åtgärder som inte genomförs omgående ska tidsbestämmas.
- Originalen av tillbudsanmälan arkiveras på enheten.

7. Det systematiska arbetet kring våld och hot

Det är skolledningens ansvar att:

- analysera vad som har hänt, vad som hade kunnat göras annorlunda - och hur tar vi till vara på erfarenheterna för att bli bättre i framtiden. Risk- och hotanalyser är färskvara. Vid bedömd ökad risk-/hotbild så ska de förebyggande åtgärderna anpassas till läget,
- Handlingsplanen mot hot och våld samt ses över årligen och vid behov revideras,
- kontinuerligt hålla medarbetare och elever informerade om skolans arbete för att motverka hot och våld, kränkande behandling och verka för en bra psykosocial arbetsmiljö och ökad trygghet och trivsel på arbetsplatsen, samt
- det alltid är klart vem, under en chefs frånvaro, som ska fullgöra dessa uppgifter.

Bilaga I

Vad ska man göra direkt efter en händelse?

Texten nedan är tagen från suntarbetsliv.se

- Fokusera på att ta hand om den utsatte. Försök lugna personen, flytta hen från platsen för händelsen.
- Se till att hen inte somnar, eftersom det försvårar bearbetningen.
- Sammanför den utsatte med sitt sociala nätverk. Ansvariga bör hjälpa nätverket med att ta hand om den drabbade.
- Prata inte om känslor kring händelsen eftersom det kan aktivera kroppens stress-system igen. Prata i stället om vad som har hänt, utifrån fakta.
- Efter cirka två dagar kan man börja fråga hur den utsatte upplevde situationen. Det är bra om det kan göras tillsammans med en terapeut eller välutbildad krishanterare. Efter att ha blivit utsatt för hot eller våld kan det vara svårt att återgå till jobbet eftersom det påminner den utsatte om händelsen. Det kan också väcka känslor av skuld och skam. Se därför till att informera kollegor och andra om vad som har hänt och om hur de kan stötta den som drabbats.

Bilaga 2

Checklista för emotionell första hjälp

- Sök aktivt kontakt med den drabbade
- Tala om vem du är
- Fråga hur den drabbade mår och vad som har hänt
- Erbjud hjälp
- Skydda om möjligt från ytterligare stress
- Ge tidig och riktig information
- Lyssna – undvik att prata själv
- Var taktfull – visa medmänsklighet
- Låt den drabbade uttrycka känslor av vrede, sorg, skuld
- Undvik att komma med goda råd eller ta över den drabbades problem
- Korrigera försiktigt den drabbades berättelse om den avviker för mycket från verkligheten
- Var inte överdrivet tröstande
- Använd kroppskontakt om den drabbade inte nås av ord (men ta hänsyn till kulturella skillnader avseende kroppskontakt)
- Ge inga falska förespeglningar om en lösning
- Uppmuntra inte till anklagelser mot andra
- Underlätta verklighetsanpassningen – var sanningsenlig
- Fortsatt hjälp erbjuds kravlöst, vänligt och inte påträngande

Bilaga 3

Checklista vid telefonhot

Håll igång samtalet. Lägg inte på luren. Anteckna noggrant meddelandet. Försök att få budskapet upprepat - låtsas som om Du inte uppfattat allt.

Meddelandet innehåller följande budskap:

.....

.....

.....

.....

Hotet mottogs på telefon nr: kl: dag:

Vem/vad hotas:

Var skall något ske:

Anmäl hotet till din chef. Alla hot ska anmälas till polisen. Överlämna svaren nedan tillsammans med denna dokumentation och var beredd att redovisa iakttagelserna för polisen.

Iakttagelser om den som hotar:

man kvinna yngre medelålders äldre

Sinnesstämning:

lugn upphetsad påverkad förvirrad

Röst:

ljus mörk högljudd svag mjuk

Dialekt:

rikssvenska annan, vilken?..... brytning

Annat språk:

vilket?

Tal:

snabbt långsamt tydligt välvårdat sluddrigt
 förvrängt svordomar stamning läspning tekniska ter-
mer

Annat:

Bakgrundsljud:

musik gatutrafik maskiner röster

Verkar den som hotar förtrogen med lokala förhållanden?

ja

nej

Annat anmärkningsvärt:

.....
.....
.....
.....
.....

Uppgiftslämnare:

.....
.....

Inblandade personer i händelsen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Polisanmälan, bilaga

.....
.....
.....
.....
.....

Bilaga 4

Checklista för ansvarsfördelning vid hot och våld

Rutiner	Ansvarig
Ta hand om den som utsatts och den som "bråkat"	Första person på plats
Meddela mentor	Första person på plats
Kontakt med föräldrar	Mentor
Kontakta rektor	Mentor/Första person på plats
Överväg polisanmälan	Rektor/Utsatt elev
Beslut om åtgärder; t ex varning, avstängning	Rektor
Händelserapport skrivs	Första person på plats
Fortlöpande information till personal, elevgrupper	Rektor
Möten med elev, föräldrar och inblandad personal. Beslut om uppföljande åtgärder	Mentor/Rektor/Elevstöd
Bedöm stödbehov för personal, elevgrupper	Rektor/Kurator
Eventuellt "medlingssamtal", om det är möjligt	Kurator
Eventuellt meddela socialtjänst	Rektor/Kurator
Uppföljning av beslutade åtgärder	Rektor/Mentor
Arbetskadepolisanmälan vid allvarligt tillbud	Rektor
Dokumentation	Rektor/Kurator