

Exempel på rutiner, checklista

Alla rutiner som presenteras nedan baseras på vad forskning föreslår och vad myndigheter har för rutiner idag. Självklart måste dessa anpassas till er verksamhet.

Några rutiner inför ett besök på arbetsplatsen

- Gör en riskbedömning inför besöket (se checklista för att bedöma risker)
- Gå igenom ärendet och förbered svar på de frågor som kan tänkas komma upp
- Se till att alltid någon närvarande medarbetare vet om besöket
- Arrangera inte möten om du vet att du är helt ensam på arbetsplatsen
- Om du tror att det kan bli ett jobbigt besök, placera dig så du är synlig av medarbetarna. Om det inte går, be en kollega att ”råka” ha ett ärende till dig för att titta in och se om allt är OK
- Förbered en kollega att ta över ärendet om besökaren retar upp sig på dig
- Ta reda på var larmknapparna sitter i det rum mötet ska ske
- Sitt nära en utgång
- Ha så lite saker som möjligt i rummet som kan användas som vapen emot dig

Några rutiner inför ett besök utanför arbetsplatsen

- Gör en riskbedömning inför besöket (se checklista för att bedöma risker)
- Gå igenom ärendet och förbered svar på de frågor som kan tänkas komma upp
- Se till att du har en kontaktperson på arbetsplatsen som vet var du är och när du väntas tillbaka
- Om du bedömt att det kan bli ett jobbigt besök, ta om möjligt med en kollega (på vissa myndigheter åker man alltid två)
- Ta med en larmtelefon

Några rutiner under ett besök

- Skaka hand och presentera dig själv och din uppgift under mötet
- Använd språk som kan förstås
- Var noggrann med att du vet att personen förstår vad du säger
- Lyssna och visa att du lyssnar genom att till exempel nicka
- Gå bredvid personen, så att ni är på samma nivå. Det gäller även när ni sitter ner
- Undvik att trumma med fingrarna eller pennan. Det kan upplevas stressande
- Försök att få besökaren inse att du letar efter lösningar till problemet, inte tvärt om
- Luras aldrig in i att bli aggressiv
- Ta rast om du märker att ni inte kommer någonstans på grund av aggression och frustration
- Sätt inte deadlines för beslut som du vet att du inte kan hålla. Det är mer positivt för besökaren att få beslutet tidigare