

Rutin under besök på och utanför arbetsplatsen

Här följer förslag för rutin under ett besök på eller utanför arbetsplatsen. Anpassa checklistan så att den fungerar för er verksamhet.

Kom förberedd

Se till att komma förberedd till mötet genom att göra en riskbedömning, säkerställa att en kollega är på plats eller vet var du är och när du kommer tillbaka, samt genom att gå igenom ärendet och förbereda svar på frågor som kan uppstå.

Presentera er

Hälsa på ett adekvat sätt. Presentera dig själv och vad din uppgift är under mötet. Ge personen möjlighet att presentera sig.

Gå bredvid varandra

Det skickar trevliga signaler att gå bredvid varandra. Det är också bättre ur säkerhetssynpunkt.

Placering i rummet

Tänk igenom säkerheten om ni sitter i ett rum. Ha koll på var larmknappen finns, sitt nära utgången och synligt för kollegor. Tänk också igenom och placera er så att inga större skillnader uppstår i exempelvis sitthöjd.

Använd enkelt språk

Säkerställ att ni förstår varandra. Använd tolk om det behövs

Lyssna aktivt

Låt personen ge uttryck för sina tankar och känslor och visa att du lyssnar och förstår genom att exempelvis nicka eller bekräfta på andra sätt.

Främja lugn

Säkerställ att ljudmiljön är bra, att rummet i övrigt främjar lugn och att du själv är lugn. Prata på ett lugnt sätt och trumma exempelvis inte med fingrarna eller pennan, och skaka inte på benen.

Behåll ditt lugn

Det som händer under besöket kan väcka starka känslor i dig. Observera det som sker och behåll ditt lugn.

Fokus på att hitta lösningar

Förmedla till besökaren att du vill hitta lösningar om det uppstår problem.

Ta pauser

Om du märker att besökaren blir trött, stressad, frustrerad eller börjar visa aggressioner är det bra att ta en paus. Likaså om ni inte kommer framåt i mötet.

Beskriv processen

Berätta om hur processen framåt kommer att se ut. Det ger personen en känsla av kontroll. Du kan också berätta att det är möjligt att inkomma med klagomål och att överklaga.

Var försiktig med att lova saker

Ge inga löften om när beslut kommer att fattas om du inte är helt säker på att du kan hålla det. Det är bättre, och upplevs mer positivt, om beslutet kommer tidigare än du har bedömt.

Stöd för detta steg finns i materialet *Hot på jobbet* under rubriken *Förebyggande*:
partsradet.se/hotpajobbet/forebyggande