



# Trygg buss

STUDIEHANDLEDNING

# Innehållsförteckning

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Börja här!.....                                    | 3  |
| Inledning.....                                     | 4  |
| Om webbutbildningen .....                          | 5  |
| Webbutbildningens syfte .....                      | 5  |
| Att få tillgång till webbutbildningen .....        | 5  |
| Innehåll och disposition .....                     | 5  |
| Tillgänglighet .....                               | 5  |
| Olika sätt att genomföra webbutbildningen .....    | 6  |
| Självstudier .....                                 | 6  |
| Självstudier i kombination med gruppträffar .....  | 6  |
| Enbart gruppträffar .....                          | 6  |
| Att leda en grupp .....                            | 8  |
| Vad innebär det att vara ledare för en grupp?..... | 8  |
| Planera gruppträffarna.....                        | 8  |
| Skapa ett bra diskussionsklimat.....               | 8  |
| Ge alla utrymme .....                              | 8  |
| Vi lär oss olika .....                             | 9  |
| Reflektioner och övningar .....                    | 10 |
| Kapitel 1 – Uppvärmning .....                      | 10 |
| Kapitel 2 – Kör igång .....                        | 10 |
| Kapitel 3 – Prova på.....                          | 11 |
| Kapitel 4 – Slutstation .....                      | 11 |
| Kapitel 5 – Test .....                             | 12 |
| Bilagor.....                                       | 13 |
| Konflikttrappan.....                               | 13 |
| Handlingsalternativ .....                          | 14 |
| Akronym .....                                      | 16 |
| Kunskapstest .....                                 | 17 |
| Facit .....                                        | 19 |

## Börja här!

Välkommen till studiehandledningen för webbutbildningen Trygg buss. Med hjälp av den kan du bekanta dig med utbildningen och avgöra hur du kan använda den på bästa sätt.

I studiehandledningen får du med dig tips och övningar som du kan använda dig av när du använder webbutbildningen på din arbetsplats. Det finns också ett avsnitt om vad du kan tänka på när du leder en grupp. Gör så här:

1. Läs den här studiehandledningen.
2. Bekanta dig med webbutbildningen Trygg buss genom att gå igenom hela utbildningen inklusive kunskapstestet.
3. Planera hur du ska använda webbutbildningen på din arbetsplats, så att det passar er och era förutsättningar. Använd tipsen i studiehandledningen som stöd.

## Inledning

Bussförare är en utsatt yrkesgrupp vad gäller hot och våld i arbetet. Ökade kunskaper om konflikthantering kan göra förare bättre rustade för att hantera hotfulla och potentiellt hotfulla situationer. Genom att reflektera över det egna beteendet kan bussförare öka sin handlingsberedskap inför hotfulla situationer och konflikter i arbetet. Nu finns Trygg buss, en kostnadsfri webbutbildning om konflikthantering inom bussbranschen.

Utbildningen är till för att hjälpa bussförare att hantera situationer som kan leda till konflikter. Med färre konflikter ökar tryggheten och risken att råka ut för stress eller hot och våld minskar. Utbildningen blandar teori och praktik och består av filmer, verktyg och exempel på hur bussförare kan hantera och till och med undvika konflikter med upprörda passagerare.

Webbutbildningen Trygg buss tar cirka 60 minuter att genomföra och kan användas enskilt eller i grupp. Den avslutas med ett test, där alla som fått godkänt får ett intyg. Till utbildningen kommer ett handledarmaterial för chefer och utbildningsledare. Trygg buss kan användas som en del av YKB.

Trygg buss är framtagen av Prevent i samverkan med fackföreningen Kommunal, arbetsgivarorganisationen Transportföretagen samt företag inom branschen.

## Om webbutbildningen

### Webbutbildningens syfte

Trygg buss är en webbutbildning med syfte att minska risken att bussförare råkar ut för hot och våld genom att rusta förarna för att hantera hotfulla situationer med hjälp av olika tillgängliga strategier.

### Att få tillgång till webbutbildningen

Webbutbildningen är kostnadsfri och tillgänglig för alla. Du hittar den på Prevents webbplats eller [www.tryggbuss.se](http://www.tryggbuss.se).

### Innehåll och disposition

Webbutbildningen har följande delar:

- Kapitel 1 – Uppvärmning (introduktion)
- Kapitel 2 – Kör igång
- Kapitel 3 – Prova på
- Kapitel 4 – Slutstation
- Kapitel 5 – Test (och diplom)

Deltagaren måste gå kapitlen i tur och ordning för att låsa upp nästa del.

### Tillgänglighet

Alla filmer i utbildningen är textade och hastigheten går att reglera i alla filmer utom scenarierna.

## Olika sätt att genomföra webbutbildningen

Här följer förslag på tre olika sätt att genomföra webbutbildningen samt instruktioner till en eventuell utbildningsledare.

### **Självstudier**

Deltagare kan gå igenom webbutbildningen på egen hand. Det är ett tidseffektivt och flexibelt arbetssätt, eftersom varje deltagare kan göra utbildningen när det passar. Vi rekommenderar dock att sådana självstudier följs upp av chef eller utbildningsledare, förslagsvis i form av en genomgång där man tillsammans diskuterar och reflekterar kring innehållet. Förslag på reflektionsfrågor finns i det sista avsnittet i denna studiehandledning.

### **Självstudier i kombination med gruppträffar**

Vid självstudier i kombination med gruppträffar kan deltagarna genomföra webbutbildningen på egen hand och sedan träffas i grupp för att diskutera med varandra och utbyta kunskap och idéer. Det kan vara ett lämpligt alternativ om ni har flera nya personer samtidigt på arbetsplatsen.

Du som är ledare för gruppen samordnar träffarna och leder övningar och diskussioner. Du avgör också hur många och hur långa gruppträffarna ska vara, beroende på verksamhetens förutsättningar.

### **Enbart gruppträffar**

Ytterligare ett sätt att gå utbildningen är att genomföra den helt i grupp, till exempel om tillgången till enskilda datorer är begränsad eller om ni har avsatt gemensam tid för att utbilda och arbeta med konflikthantering. Då tittar ni på utbildningen på storskärm och går igenom alla filmer och övningar tillsammans.

Vid webbutbildningens övningar kan du som är ledare låta gruppdeltagarna först fundera individuellt eller i par, och kanske skriva ner sina svar, för att sedan diskutera dem i gruppen. Sedan kan du komplettera med gruppövningar från den här studiehandledningen.

### Utbildningsledarens förberedelser inför gruppträffar

Inför gruppträffen kan du som är utbildningsledare göra följande förberedelser:

- Gå igenom hela webbutbildningen och den här studiehandledningen för att skapa dig en överblick över helheten. Plocka ut de delar som är särskilt relevanta för din grupp.
- Fundera över om någon del av materialet ska skrivas ut och delas ut till deltagarna i samband med träffen, till exempel övningar eller diskussionsfrågor.
- Om ni ska se webbutbildningen – i sin helhet eller delar av den – tillsammans, se till att du har tillgång till en dator med ljud, projektor eller stor skärm och att det finns internetuppkoppling i lokalen.
- Ta fram övrigt material – post-it-lappar, papper och pennor och andra saker som du vill använda under gruppträffen.
- Om gruppen som ska träffas är stor, fundera över om diskussionerna ska ske i mindre grupper och anpassa i så fall möbleringen utifrån det.
- Vissa övningar kan kräva att du tar fram era interna dokument, till exempel rutiner eller tillbudsrapporteringar. Fundera över detta i förväg och förbered det som behövs.

# Att leda en grupp

## Vad innebär det att vara ledare för en grupp?

Gruppträffar om den här webbutbildningen går ut på att deltagarna tillsammans ska dra lärdomar och reflektera över hur de kan påverka en konflikt. Som ledare stödjer du dina deltagares lärande på flera sätt: du berättar, uppmuntrar till reflektion och leder diskussioner.

Centralt är att alla deltagare funderar över hur just de kan påverka en konflikt, därför är det bra om du fokuserar särskilt på att fånga upp deltagarnas egna reflektioner, funderingar och erfarenheter.

## Planera gruppträffarna

Inför varje träff sätter du dig in i innehållet och planerar vad ni ska göra tillsammans under träffen. Du avgör själv hur mycket tid du kan och behöver lägga på planering, men en välplanerad gruppträff har större chans att fylla sitt syfte och bli meningsfull.

## Skapa ett bra diskussionsklimat

För att deltagarna ska kunna reflektera och dra lärdomar tillsammans behöver ni ha ett bra klimat för diskussion. Gå gärna igenom några "regler" för era diskussioner, till exempel att aldrig avbryta varandra och att låta alla komma till tals.

Det kan också vara till god hjälp att du som ledare är personlig och berättar om egna erfarenheter, reflektioner och gärna även om egna misstag. Om du ger av dig själv underlättar du för deltagarna att göra detsamma.

## Ge alla utrymme

De individer som din grupp består av har med all sannolikhet olika förmåga – och vilja – att synas och ta plats i grupp. Som ledare har du ansvaret för att utrymmet fördelas jämnt i gruppen, så att alla får komma till tals. Det kan innebära att uppmuntra lågmälda personer och att delvis hålla tillbaka personer som tar mycket plats.

Det är också bra att använda olika typer av forum, till exempel rundor där alla i turordning får säga något och att göra övningar och diskussioner både i helgrupp och i par eller mindre grupper. Här får du gärna vara kreativ och fundera ut former som fungerar för just din grupp.

**Vi lär oss olika**

Hur brukar du lära dig nya saker? Kanske lär du dig bäst genom att läsa, eller så är du en person som gärna lyssnar och antecknar. Kanske vill du helst prova på saker och lär dig bäst genom att diskutera och öva tillsammans med andra?

Alla har vi olika sätt att lära oss saker, och det kan också variera från en gång till en annan. Det behöver du ta hänsyn till när du leder en grupp. Precis som när det gäller att ge alla utrymme är det för detta syfte lämpligt att använda olika typer av forum och övningar. Webbutbildningen har i sig olika format (text, bild, film, övningar), så det kan du utnyttja.

## Reflektioner och övningar

I det här avsnittet finns förslag på reflektionsfrågor och övningar kopplade till webbutbildningens kapitel. Anpassa övningarna så att de passar era förutsättningar, till exempel beroende på om du ska gå igenom dem med en enskild person eller en hel grupp.

### Kapitel 1 – Uppvärmning

Se introduktionsfilmen tillsammans. Diskutera sedan deltagarnas upplevelser. Har någon varit med om en obehaglig konfliktsituation? Hur brukar ni hantera konflikter? Vad känns svårast? Har ni några idéer om hur man kan påverka en konflikt?

### Kapitel 2 – Kör igång

Film – Hur påverkar du konflikten?

Se filmen tillsammans. Reflektera sedan, förslagsvis två och två eller individuellt och diskutera därefter i helgrupp.

Frågor att diskutera:

- Vad kan du göra för att bli mer medveten om din egen roll i konflikter?
- Hur fungerar du i konflikter?
- Kan du komma på något tillfälle där det blev uppenbart för dig att din egen dagsform påverkade konflikten?
- Vilka är dina styrkor och svagheter?
- Hur slutar ofta dina konflikter med andra? Kan du se ett mönster?
- Vad kan du behöva jobba på hos dig själv? Är det till exempel viktigt att ha rätt? Är det obehagligt att sätta gränser? Tar du ofta konflikter personligt?

### Kapitel 3 – Prova på

Här är ett förslag på hur ni kan se och diskutera de interaktiva scenariofilmerna tillsammans:

1. Se filmen tillsammans.
2. Välj ett svarsalternativ tillsammans med gruppen. Resonera gärna tillsammans kring varför ni väljer just det alternativet innan ni klickar på det svarsalternativ ni valt.
3. Klicka på svarsalternativen och se scenariofilmåterkopplingen men pausa gärna innan Thorbjörns återkoppling. Diskutera tillsammans i gruppen vad som var bra eller dåligt med det valda alternativet innan ni ser Thorbjörns återkoppling tillsammans (som ett facit).
4. Klicka nu på det andra svarsalternativet och agera enligt punkt 3 även här.

#### Se filmerna utan att välja svarsalternativ

Ett annat alternativ är att se filmerna i sin helhet, visa då de olika alternativen, ett i taget, och diskutera först efter att ni sett både filmen och de tillhörande återkopplingarna. Även här kan det vara en god idé att stanna filmen och diskutera de olika sätten som bussföraren agerar på var för sig. Gör det som är enklast och lämpar sig bäst för utbildningstillfället.

### Kapitel 4 – Slutstation

Diskutera tillsammans vad ni lärt er och hur ni kan använda er av innehållet i utbildningen i vardagen.

#### Frågor att diskutera:

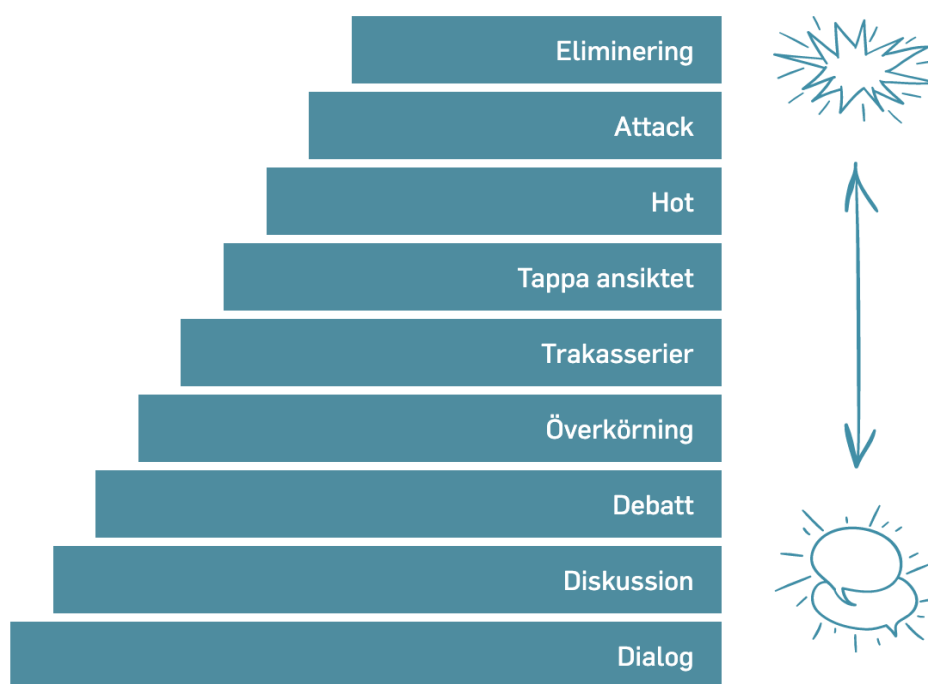
- Hur kan du öva på att ta mer kontroll över konflikter, se dina olika handlingsalternativ och välja hur du ska agera?
- Vad skulle du kunna testa nästa gång du hamnar i en konflikt?
- Är det något du kan prova i förebyggande syfte?
- Finns det något du vill börja testa redan nu?
- Känner du till era rutiner för när du råkar ut för hot eller våld?
- Känner du till hur du ska rapportera incidenter och tillbud?

Gå gärna igenom sammanfattningen i ordet B.U.S.S längst ner på sidan som tar upp det viktigaste att få med sig från utbildningen.

**Kapitel 5 – Test**

Testa vad ni lärt er genom att göra testet tillsammans, alternativt avsluta utbildnings-  
tillfället med att uppmana deltagarna att göra testet individuellt. Påminn om att de på  
så vis kan få ett intyg på att de gått utbildningen.

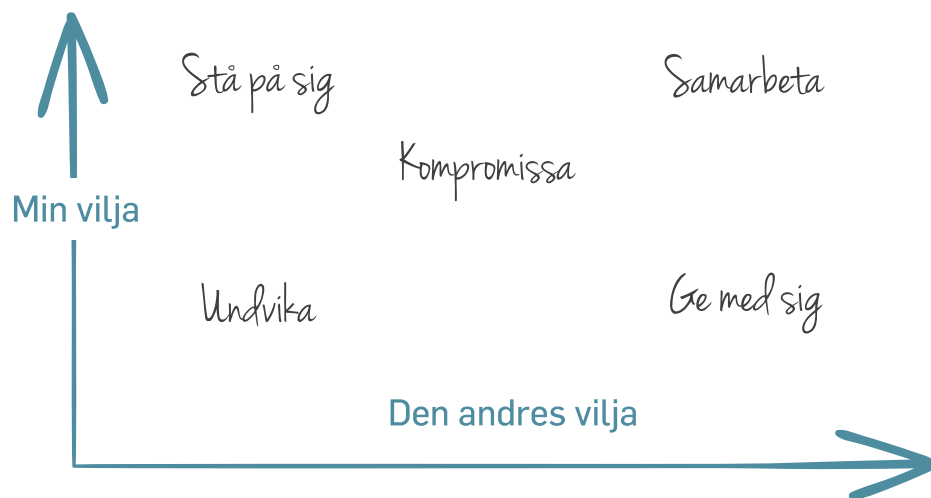
## Konfliktrappan



|                       |                                                                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eliminering</b>    | Ingen återvändo, total konfrontation.                                                                |
| <b>Attack</b>         | Försök att tvinga motparten att ge vika.                                                             |
| <b>Hot</b>            | Ultimatum och hot om åtgärder.                                                                       |
| <b>Tappa ansiktet</b> | Genomskåda motpartens "onda" natur – eventuellt iscensätta att motparten tappar ansiktet offentligt. |
| <b>Trakasserier</b>   | Försök att baktala, förminska och försvaga motparten.                                                |
| <b>Överkörning</b>    | Driver igenom sin egen vilja utan att ta hänsyn till den andre.                                      |
| <b>Debatt</b>         | Motpartens argument framställs som ovidkommande.<br>Försöker övertyga den andre.                     |
| <b>Diskussion</b>     | Begynnande irritation över motpartens oresonlighet.                                                  |
| <b>Dialog</b>         | Parterna är intresserade och lyssnar på varandra.                                                    |

## Handlingsalternativ

Olika handlingsalternativ i situationer som kan leda till konflikt



### Samarbeta

Samverkan innebär att man verkligen försöker förstå varandra och hitta lösningar som känns bra för båda. Det kan till exempel handla om att en passagerare som är upprörd över att bussen är sen, får berätta om sin upplevelse, och att du visar förståelse.

Samförstånd låter bra och är förstås värt att sträva efter, men det tar tid och energi och det är ibland inte möjligt att få till samförstånd i varje liten fråga. Vi kommer också att möta människor som det är svårt att komma överens med.

### Undvika

Ibland är det klokast att undvika konflikt helt genom att inte ens ge sig in i situationen. Det kan handla om att skjuta ett problem framåt eller låta problemet "lösa sig självt", till exempel genom att i tysthet kalla på en ordningsvakt.

Även i situationer där det är ont om tid, eller där ni är för upprörda, kan det vara ett bra alternativ att ta ett djupt andetag och släppa det hela.

### **Kompromissa**

Ett alternativ är att kompromissa, det vill säga att ni möts på halva vägen. När det gäller viktiga frågor kan det kännas svårt att kompromissa, men du har alltid möjlighet att låta den andra få bestämma mindre viktiga saker som ökar upplevelsen av en kompromiss, till exempel när, var eller vem som ska göra en sak. Då minskar känslan av att vara trängd.

### **Stå på sig**

Att stå på dig kan vara viktigt när du är tvungen att stå upp för viktiga värderingar eller regler, men det handlar också om vad som står på spel.

Att säga nej och sätta gränser kan ofta utlösa reaktioner hos den andre, till exempel besvikelse eller ilska. Fråga dig därför alltid ifall det verkligen är en viktig fråga. Om det är det – välj hur du står på dig. Det kan göras på många olika sätt, i filmen har du fått tips på några bra sätt.

### **Ge med sig**

Vissa strider är inte värda att ta. På samma sätt som det ofta ingår i uppdraget att upprätthålla regler, så måste vi också veta när det inte är värt att ta en konflikt. Det är lika viktigt att kunna låta motparten få rätt som att sätta gränser och ibland är det dessutom onödigt eller rentav farligt att ifrågasätta.

Om vi ständigt irriterar oss på att andra människor inte följer regler så som vi önskar finns det även en risk att vi samlar på oss en massa onödig stress.

## Akronym



### Bemötande

Var professionell och trevlig. Ditt bemötande påverkar andra, måste du säga nej, gör det på ett tydligt och respektfullt sätt. Den som är medveten om sin egen roll i konfliktsituationer har större möjlighet att undvika konfrontationer.



### Uniform

Låt kritik och klagomål studsas mot din uniform, ta det inte personligt. Ge inte passagerare makten över ditt humör. Hitta ett perspektiv där du kan behålla lugnet och kontrollen.



### Samarbete

Lyssna och kompromissa om det är lämpligt. Bekräfta att du har förstått personen. Hamna inte i försvar och fokusera på beteendet och situationen, inte på personen. Förklara lugnt hur det uppfattas av dig och övriga på bussen.



### Säkerhet

Din säkerhet är viktig. Var rädd om dig och din arbetsmiljö. Ge dig inte in i situationer som kan bli farliga. Lär dig allt om rutiner och larm i lugn och ro, så att du vet vad du ska göra om något händer.

## Kunskapstest

1. Vad är viktigast när jag möter en väldigt upprörd passagerare?

- A. Att be passageraren lugna ner sig.
- B. Att behålla mitt eget lugn.

2. Vad menas med att låta det passageraren säger studsa på uniformen?

- A. Att jag inte ska lyssna.
- B. Att jag inte ska ta det personligt.

3. En konflikt består av flera olika delar (Sakfråga-Beteende-Attityd).  
Varför är det bra att känna till detta?

- A. För att bättre förstå vad som påverkar en konflikt och hur jag själv kan påverka den.
- B. För att det gör det lättare att förstå om det är jag eller den andra som har fel.

4. Om en passagerare skriker, vad är bäst att göra?

- A. Höja rösten och säga att passageraren beter sig väldigt otrevligt och måste skärpa sig.
- B. Vara lugn och till exempel säga: "Det är svårt att förstå vad du säger när du skriker åt mig."

5. Varför ökar risken för konflikter när du har sovit dåligt?

- A. När man är trött är det svårare att lägga märke till att andra är arga och då ökar risken att de blir irriterade.
- B. Tålamodet är ofta sämre då och risken att jag blir irriterad är därför större.

6. Varför är det viktigt att hålla dig så långt ner som möjligt i "konflikttrappan"?

- A. För att varje steg upp i trappan är ett steg närmare konflikt.
- B. För att om jag hamnar högre upp i trappan utsätter jag andra för hot och våld.

7. Varför är det bra att vara tydlig när du ska säga nej?

- A. Jag måste visa vem som bestämmer.
- B. Det minskar risken för missförstånd.

8. Hur kan du "stå på dig" utan att trappa upp konflikten?

- A. Genom att visa förståelse för hur passageraren upplever situationen.
- B. Genom att säga emot passageraren på ett tydligt sätt.

9. En vanlig orsak till att en konflikt förvärras är att någon känner sig trängd och skäms inför de andra passagerarna. Vad kan du göra för att undvika det?

- A. Låtsas som ingenting.
- B. Lämna en väg ut genom att ge passageraren ett val.

10. Till sist – Ibland möter du personer/situationer som inte går att påverka. Vad ska du göra om du känner dig hotad av en passagerare?

- A. Se till att personen kliver av bussen.
- B. Använda överfallslarmet och invänta hjälp.

## Facit

1. Vad är viktigast när jag möter en väldigt upprörd passagerare?

- A. Att be passageraren lugna ner sig.
- B. Att behålla mitt eget lugn. ✓

2. Vad menas med att låta det passageraren säger studsa på uniformen?

- A. Att jag inte ska lyssna.
- B. Att jag inte ska ta det personligt. ✓

3. En konflikt består av flera olika delar (Sakfråga-Beteende-Attityd).  
Varför är det bra att känna till detta?

- A. För att bättre förstå vad som påverkar en konflikt och hur jag själv kan påverka den. ✓
- B. För att det gör det lättare att förstå om det är jag eller den andra som har fel.

4. Om en passagerare skriker, vad är bäst att göra?

- A. Höja rösten och säga att passageraren beter sig väldigt otrevligt och måste skärpa sig.
- B. Vara lugn och till exempel säga: "Det är svårt att förstå vad du säger när du skriker åt mig." ✓

5. Varför ökar risken för konflikter när du har sovit dåligt?

- A. När man är trött är det svårare att lägga märke till att andra är arga och då ökar risken att de blir irriterade.
- B. Tålmodet är ofta sämre då och risken att jag blir irriterad är därför större. ✓

## Facit

6. Varför är det viktigt att hålla dig så långt ner som möjligt i "konflikttrappan"?

- A. För att varje steg upp i trappan är ett steg närmare konflikt. ✓
- B. För att om jag hamnar högre upp i trappan utsätter jag andra för hot och våld.

7. Varför är det bra att vara tydlig när du ska säga nej?

- A. Jag måste visa vem som bestämmer.
- B. Det minskar risken för missförstånd. ✓

8. Hur kan du "stå på dig" utan att trappa upp konflikten?

- A. Genom att visa förståelse för hur passageraren upplever situationen. ✓
- B. Genom att säga emot passageraren på ett tydligt sätt.

9. En vanlig orsak till att en konflikt förvärras är att någon känner sig trängd och skäms inför de andra passagerarna. Vad kan du göra för att undvika det?

- A. Låtsas som ingenting.
- B. Lämna en väg ut genom att ge passageraren ett val. ✓

10. Till sist – Ibland möter du personer/situationer som inte går att påverka. Vad ska du göra om du känner dig hotad av en passagerare?

- A. Se till att personen kliver av bussen.
- B. Använda överfallslarmet och invänta hjälp. ✓