

En skrift om att hantera risker

Riskhantering

Hur kan alla känna sig trygga i vår verksamhet

Inledning

Riskhantering som begrepp dök upp i Sverige på 1970-talet och användes från början framförallt för företag. Där handlar det om hur företagets (ekonomiska) resurser och varumärke skyddas på bästa sätt. Som många andra management-begrepp kom det ursprungligen från USA, ett mer stämmningsbenäget land där riskhantering också handlar om att minimera det juridiska ansvaret om någonting går fel. Först på senare tid har riskhantering vunnit mark bland ideella organisationer, men fortfarande har många organisationer en relativt låg riskmedvetenhet.

Eftersom ideella organisationer grundar sig på ideal och värderingar, får vi ett ökat etiskt ansvar att förebygga, begränsa och minimera skador. Allmänhetens och volontärernas förtroende är en av våra viktigaste resurser. Skador mot förtroendet drabbar allvarligt våra möjligheter att fortsätta verka för att uppfylla vårt syfte och våra mål. Många ideella organisationer möter grupper i utsatta situationer, vilket innebär ett stort ansvar för både deltagarnas och volontärernas välbefinnande.

Riskhantering är en viktig del av det allmänna arbetet för att kvalitetssäkra verksamheter. Genom att tidigt identifiera risker, arbeta för att förebygga dem och ha rutiner för att hantera dem, kan vi vara säkrare på att verksamheten är så bra som möjligt och att organisationens mål uppfylls.

För oss som volontärsamordnare är riskhantering en viktig fråga. Även om riskhantering för organisationens övergripande arbete i slutändan är ledningens ansvar, har du som volontärsamordnare en viktig roll att spela. Många gånger är volontärsamordnaren mer medveten om riskerna än ledningen, eftersom denna befinner sig närmare verksamheten i sitt dagliga arbete. Många risker förebyggs bäst genom att införa ett antal relativt enkla rutiner. Arbetet med att införa sådana rutiner och hålla dem levande faller ofta inom volontärsamordnarens uppgifter.

Syftet med den här skriften är att uppmärksamma vikten av riskhantering, introducera ämnet samt erbjuda verktyg för att komma igång med riskhanteringsprocessen. Den kan med fördel ligga till grund för ett första möte eller en workshop i din organisation, men kan också användas som stöd i det egna tankearbetet.

I skriften går vi först igenom vad riskhantering kan innebära, uppdelat i rubrikerna *Riskhantering för volontärerna*, *Riskhantering för deltagarna i verksamheten* samt *Riskhantering för organisationen*. Därefter erbjuds verktyg för att komma igång med riskhanteringsprocessen i fyra enkla steg. Skriften bygger delvis på Volontärbyråns erfarenheter av att hjälpa organisationer och volontärsamordnare att börja tänka kring risker, men huvudsakligen på Linda Graffs handbok *Better safe... Risk Management in Volunteer Programs and Community Service*. Linda Graff leder Linda Graff And Associates Inc, en internationell konsultverksamhet som specialiserar sig på organisationsutveckling för icke-vinstdrivande organisationer. Hon har arbetat inom ideella sektorn sedan 1980, bland annat som ledarskaps- och riskhanteringsspecialist och har gett ut ett flertal publikationer om att leda volontärer.

Riskhantering och försäkringar

I Better safe... betonar Linda Graff att riskhantering inte är synonymt med – eller ens nära relaterat till – att skaffa en försäkring. Riskhantering handlar om att förebygga skador, och försäkring handlar om ekonomisk kompensation när skadan redan har skett.

Men självklart är det också viktigt att ha rutiner för vad som händer om man inte lyckas förebygga en olycka. Som volontärsamordnare finns det alltså stora skäl att undersöka hur försäkringssituationen ser ut inom organisationen. Det är också viktigt att inte utgå ifrån att volontärernas egna hemförsäkring gäller vid ideella uppdrag, då detta skiljer sig mellan olika hemförsäkringar. Hur mycket man än prioriterar det förebyggande arbetet, kan olyckor alltid ske. En försäkring garanterar att volontärerna i händelse av en olycka kan få ersättning för det.

Volontärbyråns rekommendation är att volontärer inkluderas i organisationsförsäkringen om det finns en sådan. Hur detta görs, vilka krav som finns för att försäkringen ska gälla och vad det är som försäkringen täcker, varierar ofta från försäkring till försäkring. Vissa organisationer har ett omfattande stöd, medan andra organisationers är mer begränsat.

De flesta organisationer har som ambition att kunna erbjuda sina volontärer ett så starkt och omfattande skydd som möjligt. Samtidigt är det i praktiken en balansgång, då praktiska och ekonomiska avvägningar ibland måste göras. Medan större organisationer ofta har lättare att kunna utforma omfattande försäkringar som täcker det mesta, är det inte alltid möjligt för mindre organisationer.

Både som organisation och som volontärsamordnare är det viktigt att själv veta vad som gäller – och tydligt kommunicera det till volontärerna. Ibland kan det räcka med att informera volontärerna om att de behöver se över den egna hemförsäkringen.

Checklista för försäkringar:

Vilka täcks av försäkringen?

- Medlemmar
- Volontärer
- Deltagare i verksamheten

Vad täcker försäkringen?

- Olyckor (som drabbar volontärer)
- Olyckor (som drabbar deltagare i verksamheten)
- Brott
- Färdvägen till och från verksamheten
- Skador på egendom (volontärens, deltagarens eller organisationens)

Vilka krav finns för att försäkringen ska gälla?

- Medlemskap
- Personerna anmälda till försäkringsbolagen
- Plats för uppdraget (hos organisationen, hemma hos någon, på offentlig plats)

Riskhantering för volontärerna

Som volontärsamordnare har vi ett stort ansvar för att volontärerna är trygga under tiden de arbetar för oss.

I Sverige har vi en väl utvecklad arbetsmiljölagstiftning, som erbjuder omfattande skydd och trygghet för den som är anställd. Reglerna omfattar både den fysiska arbetsmiljön, trivsel och klimat på arbetsplatsen. Men arbetsmiljölagstiftningen gäller enbart för anställda. Det finns väldigt lite lagstiftning som skyddar volontärers trygghet och rättigheter. Ideella organisationer har naturligtvis ändå ett stort etiskt ansvar för att se till att volontärer inte far illa under verksamheten.


Riskhantering för volontärerna handlar om att garantera volontärernas fysiska och psykiska välbefinnande i anslutning till verksamheten.

Fysiskt välbefinnande

Det fysiska välbefinnandet handlar till stor del om att förebygga fysiska skador, genom att till exempel gå igenom vad volontärerna gör och utveckla säkerhetsrutiner kring det. Vissa verksamheter är mer fysiskt krävande och innebär större risk för olyckor. Innebär verksamheten tunga lyft? Ska saker bäras eller flyttas eller byggas upp? Har ni koll på volontärernas förkunskaper och färdigheter som behövs för att utföra uppgiften på ett så bra och riskfritt sätt som möjligt?

Det handlar också om att tänka kring de allmänna förutsättningar som volontärerna verkar i. Hur många timmar i sträck arbetar volontärerna? För verksamhet som sker under flera dagar i streck, till exempel festivaler eller läger, kan det också handla om sömn, mat och ordentliga pauser.

Diskutera


 **Vilka säkerhetsrutiner** har ni i verksamheten och hur kommuniceras dessa till volontärerna? Är säkerhet, första hjälpen med mera en del av utbildningen av volontärerna?

Psykiskt välbefinnande

Det är inte bara det fysiska välbefinnandet som är viktigt i riskhanteringen. Lika viktigt är det att tänka kring hur volontärerna i verksamheten mår psykiskt.

För volontärer som är aktiva i sociala verksamheter och möter människor i utsatta situationer finns särskilda risker. Att möta människor som mår dåligt kan leda till stora psykiska påfrestningar. I vissa fall kan dessutom människor som mår dåligt bete sig på ett kränkande eller hotfullt sätt gentemot volontären.

Diskutera

 **Hur ser utbildningen** och handledningen av volontärer ut? Får volontärerna det stöd de behöver? Många organisationer med verksamhet där volontärer möter personer i utsatta situationer tar in professionell hjälp för regelbunden handledning.

Volontärer kan också drabbas av risker eller påfrestande situationer även inom verksamheter verkar okomplicerade. Många föreningar som möter personer i utsatta situationer har ett väl utvecklat skyddsnät för volontärerna – utbildning, professionell handledning och regelbunden uppföljning om hur det går för volontärerna. Men hur ser det ut inom andra verksamheter?

Hugo Rickberg på Svenska Röda Korset, berättar om de omfattande rutiner som finns i de verksamheter som riktar sig till ensamkommande flyktingbarn:

”När det gäller verksamhet som riktar sig till exempelvis ensamkommande flyktingbarn är medvetenheten om risker ofta hög. Våldigt få incidenter inträffar, men vi har ändå kvalitetssäkrade utbildningar, försäkring som täcker professionell debriefing för volontärerna om något skulle hända, uppföljningssamtal och professionell handledning. Men även personer som arbetar i våra öppna mötesplatser – Kuporna – kan råka ut för påfrestande situationer. Där är medvetenheten i lokalföreningarna ofta lägre. Vi arbetar just nu aktivt med att öka den medvetenheten.”

Inte minst är detta aktuellt i aktiviteter som inkluderar kontanthantering. Att tömma bössor eller sälja lotter låter som en klart riskfri verksamhet, men här kan det vara bra att fundera både kring en faktisk rånrisk och kring volontärernas oro över att behöva hantera mycket kontanter.

Det är inte bara volontärerna som ska vara trygga i verksamheten. Som organisation och som volontärsamordnare har man också ett ansvar för deltagarna, vilket vi ska se till härnäst.

Riskhantering för deltagarna i verksamheten

Ideella organisationer har ett särskilt stort ansvar för risker som kan drabba deltagarna i verksamheten. Det är ibland en svår tanke att ta till sig, att verksamhet som ska stärka deltagarna också kan riskera att skada dem. I vissa fall är det dessutom volontärerna som utgör risken – en ännu svårare tanke att ta till sig. Riskanalys och rutiner kan bidra till att göra verksamheten säkrare för både volontärerna och deltagarna.

Mycket av riskhanteringen för deltagarna i verksamheten liknar den för volontärerna. Det gäller framförallt risken för olyckor, som vi kortfattat gick igenom i förra avsnittet, och hur man som organisation förhåller sig till kriser som drabbar deltagarna utanför verksamheten. Här går vi kort igenom riskhantering kring övergrepp, en fråga som är särskilt viktig för verksamheter som riktar sig till barn och unga. Vi tittar också närmare på två sätt som organisationer kan välja att använda för att minimera riskerna för deltagare: tystnadslöfte och utdrag ur belastningsregistret för volontärerna.

Övergrepp

Risken för övergrepp är kanske den svåraste risken att erkänna och ta till sig. Verksamhet som riktar sig till personer i utsatta situationer och verksamhet som riktar sig till barn och unga har ett särskilt stort ansvar gentemot deltagarna. Tänk på att övergrepp både kan utföras av volontärer och av andra deltagare i verksamheten. När det gäller barn och unga har organisationen dessutom ett ansvar att agera på misstankar om att personen far illa utanför verksamheten (till exempel i skolan eller hemmet).

Tystnadslöfte och anmälningsplikt

En del av riskhanteringen gentemot deltagarna handlar om att ha rutiner för hur man förhåller sig till personliga berättelser och förtroenden. Vissa organisationer har infört tystnadslöfte som ett sätt att öka tryggheten för deltagarna i verksamheten.

Det finns i allmänhet ingen lagstiftad tystnadsplikt för volontärer. Undantaget är viss verksamhet som sker i gränslandet till den offentliga sektorn, där lagstiftad tystnadsplikt ibland gäller även för volontärverksamheten. Det kan till exempel handla om uppdragsverksamhet eller verksamhet som sker inom offentliga institutioner, exempelvis häkten.

Istället för lagstiftad tystnadsplikt använder en del organisationer tystnadslöfte för sina volontärer, som ett sätt att stärka skyddet för deltagarna. Ordet tystnadslöfte antyder att det inte kan bli några juridiska påföljder om volontären skulle bryta det, men det berättar också om det moraliska ställningstagande som volontärerna gör genom att avge ett löfte. Tystnadslöfte kan vara en skriftlig eller muntlig överenskommelse.

Tänk på att i verksamhet som riktar sig till barn och unga bör organisationer som använder tystnadslöfte reflektera kring hur de förhåller sig till anmälningsplikten. Anmälningsplikt innebär att misstankar om att ett barn far illa ska anmälas till socialtjänsten. Offentlig verksamhet eller näringsverksamhet som riktar sig till barn har ett lagstadgat ansvar att anmäla – misstankar ska anmälas. För ideella organisationer gäller samma regler som för privatpersoner. De omfattas inte av anmälningsplikten, men misstankar bör ändå anmälas. Anmälningsplikten gäller misstankar om att ett barn far illa. Du behöver alltså inte vara säker för att göra en anmälan.

Anmälan görs till socialtjänsten, inte till polisen. Socialtjänsten utreder sedan ärendet och anmäler till polisen, om det anses vara nödvändigt. Diskutera hur ni i er verksamhet förhåller er till anmälningsplikten, och var tydlig gentemot deltagarna i verksamheten om det finns fall där tystnadslöftet inte gäller.

Referenser och utdrag ur belastningsregistret

Hur hanterar organisationer risken för att rekrytera fel person? Den vanligast förekommande risken är förvisso inte att en organisation rekryterar en illvilligt inställd person, utan att man rekryterar en i grunden bra och kompetent person – men till fel plats. Många känner ändå att de vill vara säkrare när det gäller risken att rekrytera en klart olämplig person. Den senaste tiden har allt fler organisationer börjat diskutera utdrag ur belastningsregistret eller användandet av referenser som ett sätt att hantera denna risk. Åsikterna om huruvida det är ett bra sätt eller inte, går isär.

När det gäller utdrag ur belastningsregistret är det viktigt att fråga sig vad syftet med denna rutin är. Om syftet är att undvika att rekrytera olämpliga personer så är det viktigt att definiera vem som är olämplig och om detta skiljer sig mellan olika verksamheter. En annan anledning till att begära utdrag från volontärerna kan vara att skapa en trygg verksamhet för de som verksamheten är till för.

I detta fall är det viktigt att fundera på olika rutiner som kan bidra till en trygg verksamhet, och inte enbart begränsa sig till ett utdrag. Ett utdrag berättar egentligen inte om den presumtiva volontären har begått ett brott eller inte. Vad ett utdrag berättar är huruvida man har begått ett brott, åkt fast för brottet i fråga och därtill blivit dömd för brottet. På så sätt skapar ett utdrag ut belastningsregistret enbart en mycket begränsad garanti för att inte involvera personer med kriminell erfarenhet. Som förebyggande arbete har det också sina begränsningar, eftersom ett utdrag ut belastningsregistret enbart berättar om historien och inte säger något om framtiden.


Om syftet är att skapa en trygg verksamhet gäller det att fundera på om ett utdrag ur belastningsregistret är det bästa sättet för att åstadkomma detta. Vilka andra alternativ finns? Utbildningar, referenser, att arbeta i team?


Tänk igenom ert beslut


Då en begäran om utdrag kan fungera avskräckande för personer som är nyfikna på vår organisation, och bidrar till att höja tröskeln för att engagera sig, är det viktigt att ha fattat ett välgrundat och genomtänkt beslut. En del av detta är att fundera på vilka konsekvenser en sådan rutin skulle innebära. Detta för att vara säker på att fördelarna med ett utdrag från volontärer, är fler än nackdelarna. En av fördelarna med ett utdrag ur belastningsregistret kan ju faktiskt minska risken att i efterhand behöva tänka: hur kunde vi låta en person dömd för förskingring vara kassör?


Ett annat sätt att sträva efter att få rätt person på rätt plats är att använda sig av referenser när volontärer rekryteras. Referenser löser i alla fall delvis problematiken med den falska tryggheten, eftersom det ger en större bild av den potentiella volontären och ger svar på fler frågor än enbart den om tidigare brottslighet. En större förståelse för personen som rekryteras kan också vara ett led i arbetet att se till att rätt person hamnar på rätt plats. Men liksom belastningsregistret kan det också öka trösklarna.


Diskutera

 **Om funderingar** finns på att kräva utdrag ur belastningsregistret, eller om ni redan gör det: vad är syftet med ett begära utdrag från volontärer i verksamheten?

 **Vad blir konsekvenserna** av att kräva utdrag ur belastningsregistret?

 **Vilka erfarenheter**, brottsliga eller inte, gör personer olämpliga för vår verksamhet? Finns det verksamheter där en person som tidigare är dömd för brott kan bidra med perspektiv som är värdefulla för vår verksamhet?

 **Är det rimligt** att tidigare brottslighet ska stå i vägen för att kunna förbättra världen?

 **Vem är en bra referens?** Är det vänner, kollegor, studiekamrater eller familj? Finns det sätt att använda referenser som inte bygger på att man måste ha haft en anställning, för att undvika att skapa trösklar in i organisationen?

Rätt person på rätt plats är en viktig del av den övergripande riskhanteringen för organisationer. Men det finns flera risker att fundera över som inte direkt berör volontärerna eller deltagarna i verksamheten, men som ändå är viktiga att reflektera kring för organisationen i stort. Det ska vi titta närmare på i nästa avsnitt.

Riskhantering för organisationen

Det finns flera risker som inte direkt rör volontärerna eller deltagarna i verksamheten, men som ändå kan orsaka betydande skada för organisationen i stort. Ideella organisationer är helt beroende av människors förtroende för att kunna verka och uppfylla sitt syfte. Förtroendet hos medlemmar, volontärer och allmänheten avgör hur väl ideella organisationer lyckas med sitt arbete. En viktig del av riskhanteringen handlar om att skapa en ökad trygghet för organisationen i stort.

Medan riskhantering för volontärerna och deltagarna i verksamheten handlar om att säkerställa deras psykiska och fysiska välbefinnande, handlar riskhantering för organisationen om att garantera organisationens möjlighet att fortsätta att verka för att uppfylla sitt syfte.

Mycket av det som vi går igenom nedan är inte direkt kopplat till volontärsamordnarens roll eller ansvar, men kan ändå vara intressant att fundera över, inte minst för de som har volontärsamordning som en del av ett styrelseuppdrag. Det kan också vara ett stöd i gränsdragningen för anställda volontärsamordnare, att veta vad som inte är det egna ansvaret.

Ekonomiska risker

Förskingring eller annan typ av ekonomisk brottslighet är en risk som inte går ut över volontärernas eller deltagarnas välbefinnande, men som ändå kan få allvarliga konsekvenser för organisationen, både vad gäller organisationens ekonomiska resurser och allmänhetens förtroende för organisationen.

Men även mindre dramatiska ekonomiska risker bör diskuteras. Hur stor ekonomisk buffert finns, eller bör finnas? Vilka ekonomiska risker tas i samband med olika projekt, vid anställning av personal, hyra av konferensanläggning, bokning av resor, med mera?

Risikanalys kan vara särskilt aktuellt inför nya projekt, eftersom de till sin natur ligger utanför den ordinarie verksamheten och de ordinarie resurserna. Innebär projektet ekonomiska risker? Hur säker är budgeten och hur mycket buffert finns? Innebär projektet bidragsansökningar, och vad krävs i så fall i form av återrapportering? Hur ser tidsplanen för projektet ut, och vad händer om den inte följs? Kanske viktigast av allt – kan organisationen leverera det man lovar? Har organisationen kapacitet nog för ett projekt, utan att kvaliteten på projektet eller den övriga verksamheten sänks?

Organisationens förtroende

Förutom ekonomiska risker finns också risker i samband med det förtroende organisationen åtnjuter, som är en av de viktigaste resurserna för ideella organisationer. Volontärers, bidragsgivares och allmänhetens förtroende är nödvändigt för att organisationer ska kunna bedriva sin verksamhet. Skador mot förtroendet kan till exempel handla om olämpliga uttalanden från företrädare för organisationen, eller att felaktig information ges ut vid informationsmöten eller insamlingar. Viktigt här är att tänka på att allmänheten kommer att uppfatta de volontärer som de möter som en representant för organisationen. Frågan om organisationens förtroende är alltså på intet sätt begränsade till förtroendevalda representanter. Med anledning av detta är det viktigt att se till att alla volontärer har en god grund att stå på inför sina uppdrag, så att det kan vara positiva ambassadörer för organisationen.

Krisplaner för särskilt allvarliga situationer

Inom riskhantering för organisationen ryms också de risker som kräver särskilda insatser av den övergripande organisationen. Dessa regleras i särskilda krisplaner.

Krisplaner är en särskild del av riskhantering. De upprättas för de risker som kräver en särskild beslutsgång eller informationsgång för att hantera. Kriser är allvarliga, extraordinära och ofta med intensiv tidsram. Ett typexempel är brand. Krisplaner upprättas ibland också för risker som, om de inträffar, kräver en särskild kompetens att hantera. Dödsfall inom verksamheten är ett sådant exempel, liksom övergrepp.

Medan mycket av det praktiska arbetet kring att förebygga och hantera andra risker delegeras nedåt i organisationen, är krishantering nästan alltid den övergripande organisationens ansvar. Ofta finns här tydliga regler kring vem som beslutar om vad, vem som gör vad och vem som kommunicerar vad. Vilka risker som ska bli föremål för en krisplan varierar från organisation till organisation.

Mediekontakter är en viktig del av krisplanen. Vem säger vad till media? Tänk på att man som volontärsamordnare inte har några krav på sig att prata med media. Oftast finns särskilt ansvariga kontaktpersoner i händelse av en kris, så som en kommunikationsansvarig, en chef eller en ordförande. Även om det kan kännas svårt när en journalist ringer och har frågor, är det alltid okej att inte ställa upp på intervjuer. Fundera över om det verkligen är du som ska besvara de här frågorna, och hänvisa dem annars vänligt vidare. Be att få ringa upp senare om du är osäker på vem det är du ska vidarebefordra frågorna till. Ett alternativ är att be att få frågorna via e-post.

Tänk på att alla risker varken behöver eller bör inkluderas i en krisplan. Begränsa krisplanerna till det som verkligen är extraordinära händelser, som kräver snabb hantering och som kan innebära stor skada.

Hittills har vi sett till några exempel på risker som finns, för volontärer, deltagare och organisationen i stort. Vi har också närmat oss några aktuella frågor i anslutning till riskhantering, som tystnadslöfte, utdrag ur belastningsregister och försäkringar. De exempel som nämnts och de frågor som belysts är på inga sätt uttömmande. Vilka risker just din verksamhet har, vilka som är särskilt troliga eller allvarliga och hur de ska hanteras, är något som måste diskuteras inom varje organisation och varje verksamhet. I nästa avsnitt ges en praktisk guide för att komma igång med en sådan diskussion.

Kom igång med riskhanteringsprocessen

Riskhantering handlar om att identifiera vilka risker som finns omkring oss, prioritera vilka som är mest troliga att inträffa eller mest allvarliga om de inträffar, vidta åtgärder för att förebygga att de inträffar och ta fram rutiner för hur de ska hanteras om de ändå skulle inträffa.

Riskhantering är framförallt en process. Målet är att skapa en ökad medvetenhet inom hela organisationen kring risker och, i slutändan, ökad trygghet för volontärer, deltagare i verksamheten samt organisationen i stort. Detta är inte något som man klarar av en gång för alla. Mest effektiv blir riskhanteringen om den inkluderas i den generella organisationsledningen och verksamhetsplaneringen.

Riskhantering är inte en "att-göra-lista" som görs en gång för alla. Det är en process, ett perspektiv man bär med sig, samt ett sätt att planera verksamheten utifrån ett långsiktigt perspektiv. Med detta sagt är det ändå en klar fördel att ha en handlingsplan och minimera skador om risken ändå inträffar.

Använd följande steg för att komma igång med riskhanteringsprocessen. De olika stegen i processen kan utgöra en del av planeringen av en specifik aktivitet, eller ligga till grund för en workshop om riskhantering i organisationen.

Värsta tänkbara fall?

Ibland känns det som att riskhantering handlar om att lista alla tänkbara och icke tänkbara katastrofer och grota ner sig i allt som kan gå fel. Finns det en risk att det enbart leder till uppgivenhet, pessimism och allmän oro?

På ett sätt är det sant att riskhantering listar situationer där saker kan gå fel, till och med katastrofalt fel. Det leder emellertid sällan till ökad oro. Riskhantering fångar upp och formulerar rädslor som annars är till hälften undermedvetna, knappt uttalade. Riskhantering ligger också till grund för att förebygga olyckor och skador och garanterar att alla i organisationen har en tydlig bild av vad var och en ska göra, i händelse av att olyckan är framme. Det leder i själva verket till ökad trygghet för alla.

Steg ett: Identifiera riskerna

Brainstorma: Vilka risker finns för volontärerna i verksamheten/för deltagarna i verksamheten/ inom organisationen? Skriv ner alla risker du kan identifiera på ett papper eller en whiteboard. Ledord som kan användas som inspiration: fysisk säkerhet, psykiskt välbefinnande, daglig genomgång av verksamheten, material, kriser utanför organisationen.

Brainstorming

Skriv ner allt! I brainstorming är syftet att få fram så många idéer som möjligt, skapa kreativ energi och kunna tänka friare. Därför finns det ett par riktlinjer som man kan använda sig av:

1. Ha en tidsbegränsning. Håll det snabbt och kreativt.
2. Kommentera inga idéer. I detta steg finns det inga idéer som är för galna för att skrivas ned. Anfall av utomjordingar kan gott få stå kvar så länge. Först i nästa steg sällar man bland idéer och sorterar bort de som inte är så sannolika. Anledningen till att vi inte kommenterar här är att samtalsklimatet ska vara öppet och fritt. Börjar man diskutera idéer så lägger människor band på sig, tempot kommer av sig och en del av syftet med brainstorming försvinner. Diskutera efteråt istället och stryk eventuellt orimliga förslag då.
3. Ett tips är att skriva ner varje risk på ett eget papper. Då kan vi nämligen flytta och gruppera dem i nästa steg, då riskerna ska graderas och prioriteras.

För mycket riskhantering?

Det är farligt att leva. Riskhantering handlar inte om att avveckla allting som överhuvudtaget kan innebära en risk. Liksom så mycket annat handlar det om avvägningar. Vad är en acceptabel risknivå för er organisation? Om vi skulle behöva en garanti på att inga risker överhuvudtaget förekom för att göra något, skulle de flesta av oss aldrig lämna hemmet. Linda Graff i Better safe... sammanfattar med att riskhantering inte handlar om förekomsten av risker, utan hanteringen av risker. Att vistas i trafiken är en risk. Därför är de flesta av oss tacksamma över att det finns säkerhetsregler, säkerhetsbälten och trafikbegränsningar. Men vi är också tacksamma över att trafik fortfarande får existera.

På samma sätt kan det ibland kännas överväldigande att ha listat alla risker som skulle kunna uppstå. Fokusera på vad som kan göras för att hantera riskerna. Håll fokus på det praktiska, konkreta och var realistisk. Linda Graff igen: "Volontärer kommer välja en annan organisation om din urvalsprocess tar månader att ta sig igenom, eller om de förbjuds att genomföra de flesta aktiviteter, eller upplever att organisationen inte litat på dem."

Alla risker är heller inte negativa. Eller snarare: De flesta aktiviteter, saker och situationer kan innehålla både risker och möjligheter. Scouterna grundar till exempel tämligen stora delar av sin verksamhet på barn som hanterar eld eller kniv. Riskfyllt? Definitivt. Innebär det positiva möjligheter? Scouterna menar att det lär barn ansvar, utveckling, samarbete och ledarskap. Plus att det är roligt. Exemplet med barn som eldar illustrerar också att riskhantering ofta handlar om att hantera risker snarare än att helt eliminera dem. Inom scouterna finns säkerhet som en viktig del av både utbildning för ledarna och genomgången för barnen. I själva verket lär eldning barn om vikten av säkerhet.

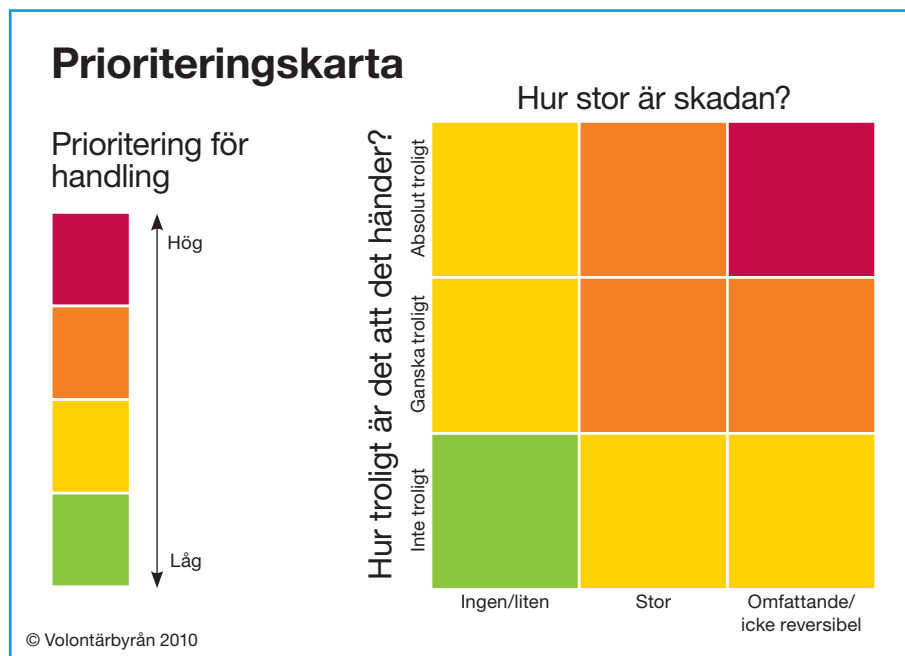
Steg två: Uppskatta riskerna

I **det andra steget** sorteras och prioriteras riskerna. Det sker utifrån två olika kriterier: hur sannolikt det är att en risk ska inträffa, samt hur allvarig skadan är om den gör det. Detta gör man smidigast genom en enkel tregradig skala: låg – medium – hög.

Den första sorteringen sker alltså i hur troligt det är att riskerna ni identifierat ska inträffa. Flera av riskerna identifierade i brainstormingen tidigare kanske direkt kan placeras in i "låg sannolikhet"-facket. De allra mest kreativa förslagen – som attack från utomjordingar – kan i det här steget strykas direkt. Men var inte för snabba att avfärda risker utifrån att de är osannolika - risker som inte är särskilt troliga att inträffa kan vid första anblick verka mindre viktiga, men om de inträffar kan de fortfarande göra organisationen, volontärerna eller deltagarna betydande skada. Få av oss skulle väl till exempel placera "övergrepp" eller "förskingring" som en risk med låg sannolikhet. Ändå visar erfarenheten att det är otroligt viktigt att ha rutiner kring att förebygga och hantera det.

Viss hjälp får man av nästa steg. Där graderar man hur allvarig skada risken skulle innebära, om den inträffade. Även här använder vi oss av skalan låg – medium – hög.

Efter att de olika riskerna graderats enligt de två kriterierna – sannolikhet att risken inträffar och omfattningen av skadan om den gör det – kan dessa sorteras enligt nedanstående modell. Den kan sedan användas för att prioritera bland riskerna:



Steg tre: Hantera riskerna

När **riskerna är listade** och prioriterade, är det dags att diskutera hur vi hanterar dem. I det här momentet går vi igenom de identifierade och prioriterade riskerna en och en och undersöker hur vi kan kringgå, förebygga eller hantera dem. Det behöver inte vara särskilt komplicerat eller tidskrävande -vissa risker kräver kanske inte en någon handling. Kanske har organisationen redan rutiner för dem. Kanske kan andra rutiner enkelt anpassas för dem. Kanske är risken inte så allvarlig att den kräver mer handling än att vara medveten om den. I många fall kan risken relativt enkelt placeras in i organisationens andra rutiner eller utbildningar. En säkerhetsgenomgång kan

till exempel minimera risken för olyckor, och enkelt planeras in under volontärutbildningarna. Sexuella trakasserier kanske i det här sammanhanget framförallt kräver större medvetenhet och att alla vet vem de anmäler det till, om det skulle inträffa.

Gå igenom de identifierade (eller prioriterade) riskerna en och en, och fråga er:

Kan risken kringgå? Finns det andra sätt att utföra verksamheten eller aktiviteten, som kringgår momentet som innebär en risk?

Kan risken förebyggas? Här handlar det om att undersöka vilken information vi ger kring risken på till exempelvis befintliga utbildningar, om vi har rutiner för att tidigt upptäcka risken, samt om vi på andra sätt kan höja medvetenheten om risken i organisationen.

Finns det rutiner för att hantera risken? Om risken ändå skulle inträffa – finns det rutiner för hur den hanteras? Vem anmäler man det till? Vem gör vad? Finns det försäkringar som täcker eventuella skador?

Innebär risken en potentiell kris? Skilj mellan de risker som kan hanteras genom utbildning och rutiner, och de risker som kräver en särskild krisplan. Syftet med en krisplan är att enkelt och tydligt strukturera upp situationer där den vanliga beslutsstrukturen inte fungerar, där det krävs snabba beslut, extra resurser, tydlig information och ansvarsfördelning. Brand är ett typiskt exempel på en sådan händelse, liksom allvarliga olyckor eller dödsfall (inom och utanför verksamheten). Vem ansvarar för hjälp på plats? Vem följer med till sjukhuset? Vem ansvarar för information gentemot närstående och familj? Vem hanterar kontakter med media? Vem fattar beslut om att kalla in professionell hjälp? Var slutar organisationens ansvar? En krisplan bör vara kort och tydlig och man bör gå igenom den samband med alla aktiviteter eller verksamheter där kriser kan inträffa. Krisplanen bör även begränsas till risker som verkligen innebär en potentiell kris – alltför många krisplaner ökar inte säkerheten, det blir bara mer otydligt.

Markera vilka risker som bör vara föremål för en krisplan, eller undersök vilka krisplaner din organisation redan har.

Steg fyra:

Följ upp – riskhantering som process

Riskhantering är en process. Det är inte något som man gör en gång och sedan kan släppa. Det är istället ett sätt att tänka som bör appliceras på flera olika delar av organisationens verksamhetsplanering och ledning. När organisationen väl har kommit igång med riskhanteringen är det enkelt att lägga in det som en checklista vid varje nytt projekt eller aktivitet. Vilka risker finns här? Kan vi kringgå eller förebygga dem? Har vi rutiner för att hantera dem om de inträffar?

Grunden för en lyckad riskhantering är att följa upp hur riskhanteringen har gått. Efter ett evenemang eller en aktivitet eller ett verksamhetsår kan det vara bra att återvända till listan, prioriteringarna och handlingsplanen. Inträffade någon/några av riskerna? Hur fungerade det förebyggande arbetet? Vilka risker tror vi kommer finnas kvar även i framtida aktiviteter/verksamheter? Finns det risker som vi bör skapa tydligare rutiner eller handlingsplaner kring?

I uppföljningsarbetet är det viktigt att prata med volontärer eller anställda som är involverade i aktiviteterna. Har de upptäckt nya risker? Hur upplever de säkerhetsgenomgångarna? Tycker de att de rutiner som finns nu är tillräckliga? Ett mål med riskhanteringen är att höja medvetenheten om risker i hela organisationen. Genom att involvera fler i riskanalysen eller uppföljningsarbetet stärks riskmedvetenheten.

Med högre medvetenhet om risker och tydligare rutiner för att förebygga och hantera dem får ideella organisationer en bättre och tryggare verksamhet. Det ökar organisationens förutsättningar att uppfylla sitt syfte och sina mål. Volontärsamordnare har en viktig roll att fylla i riskhanteringsarbetet.

Läs mer om motivation

- ☰ Linda Graff (2003). *Better Safe... Risk Management in Volunteer Programs and Community Service*.
- ☰ *Scouternas Trygga möten om att förebygga och hantera övergrepp*. Beställ boken, gå webbkursen eller läs mer om projektet på www.scout.se
- ☰ Svenska Röda Korset ordnar regelbundet kurser i första hjälpen, läs mer på www.redcross.se
- ☰ Hjälptelefoner har ofta utarbetade rutiner kring tystnadslöfte, anmälningsplikt och hur man hantera psykisk press inom verksamheten. Kontakta till exempel ROKS (Riksorganisationen för kvinno- och tjejjourer i Sverige) på www.roks.se, Rädda Barnen på www.raddabarnen.se eller Sveriges brottsofferjourernas Riksförbund på www.boj.se
- ☰ Socialstyrelsens handbok *Lex Sarah* om anmälningskyldighet finns att ladda ner på Socialstyrelsens hemsida.
- ☰ Ytterligare information om anmälningsplikten finns i BRIS broschyr *En hjälp till dig som anar... En broschyr om anmälningsplikt*

Volontärbyråns övriga skrifter

- ☰ **Drivkrafter:** Att stimulera och stödja ideellt engagemang. En skrift om vad som får oss engagerade.
- ☰ **Volontärrekrytering:** Behovsanalys, uppdragsbeskrivning och kravprofil – din GPS i volontärsamordningsdjungeln. En skrift om hur vi involverar fler i vår verksamhet.
- ☰ **Riskhantering:** Hur kan alla känna sig trygga i vår verksamhet? En skrift om att hantera risker.
- ☰ **Professionalisering:** Förväntningar på volontärer och volontärsamordnare. En skrift om krav och framtidsfrågor.

Riskhantering

Hur kan alla känna sig trygga i vår verksamhet?

En skrift om att hantera risker

Författare – Katarina Bivald, www.katarinabivald.se

Redaktör – Karin Olsson

Stort tack till Kungliga Patriotiska Sällskapet vars stöd möjliggjort denna skrift.

© Volontärbyrån 2010

Om Volontärbyrån

Volontärbyrån är en ideell verksamhet som förmedlar kontakt mellan volontärer som vill engagera sig ideellt och organisationer som behöver volontärer till sin verksamhet på webbplatsen www.volontarbyran.org. Sedan starten 2002 har över 24 000 volontärkontakter förmedlats till drygt 1 000 ideella organisationer över hela Sverige. Utöver volontärförmedling erbjuder vi stöd och utbildning till ideella organisationer inom området volontärsamordning, det vill säga att rekrytera, samordna och leda frivilliga. Volontärbyrån är en del av Forum för Frivilligt Socialt Arbete.