

Vold og trusler

Lena Langørgen Elvsås

+MDCO



AML § 4-3 (4): Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.



Hva er vold?

Enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person.

Det inkluderer også hendelser der den som skader en annen person ikke er klar over eller vurderer konsekvensene av handlingen sin

Fysisk eller verbalt angrep.

Når arbeidstaker opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.

Kilder: arbeidstilsynet.no

Hva er trusler?

Verbale angrep eller handlinger som tar sikte på å skade eller skremme en person.

Åpenlys / antydnet trussel.

Kan framsettes både muntlig / ansikt til ansikt og skriftlig (sosiale media/mail/sms).

Kilder: arbeidstilsynet.no



STAMI-NOA

130 000

—

PERSONER ER UTSATT FOR VOLD
(2022)

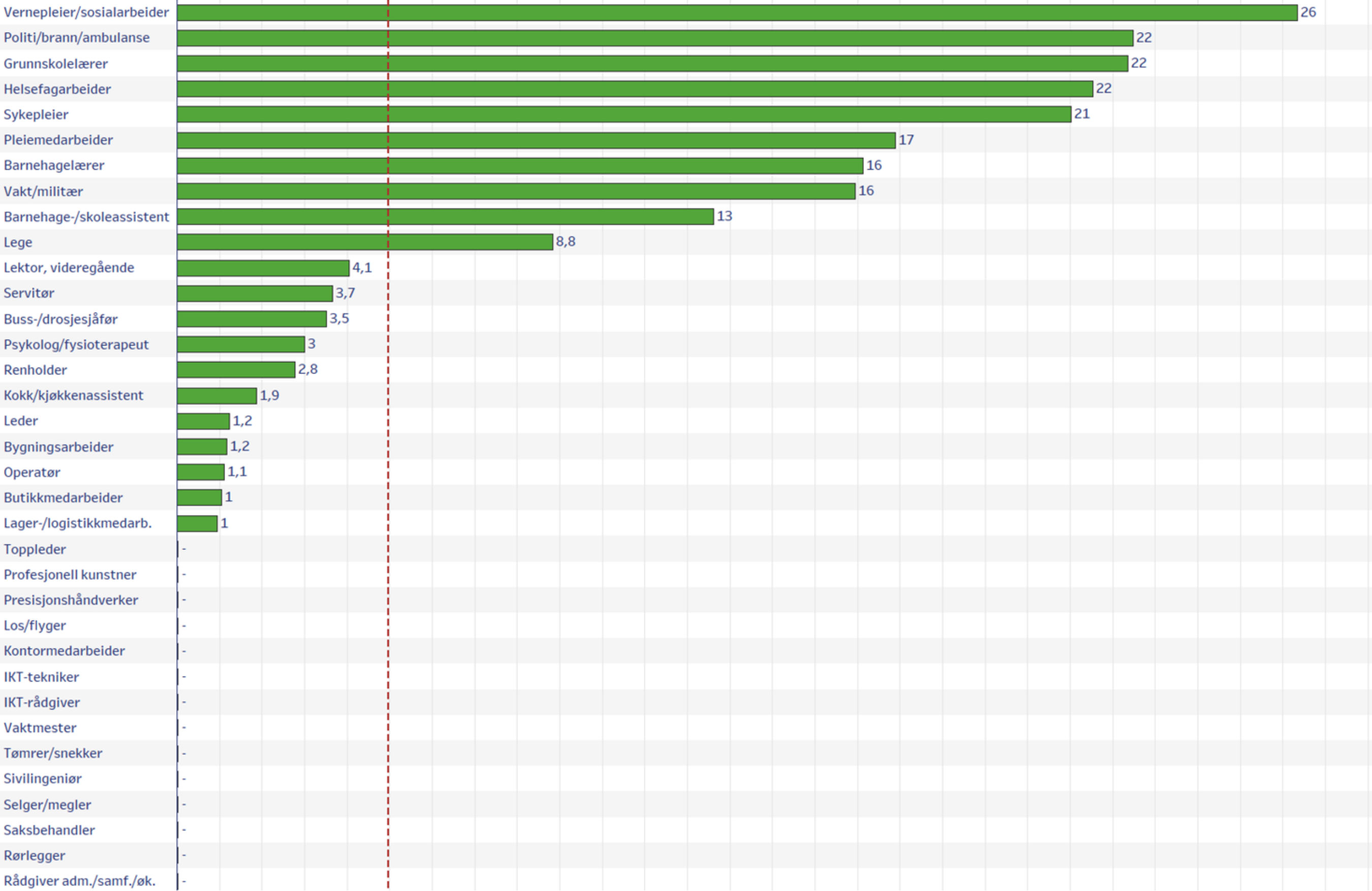
 **MDCO**

5% er utsatt for vold

Det tilsvarer om lag 130 000 personer

Figur viser andelen av de sysselsatte som oppgir at de har blitt utsatt for vold på jobben i løpet av det siste året.

Yrkesgrupper



Vernepleier/
sosialarbeider

Politi/brann/
ambulanse
+
Lærere

Helse

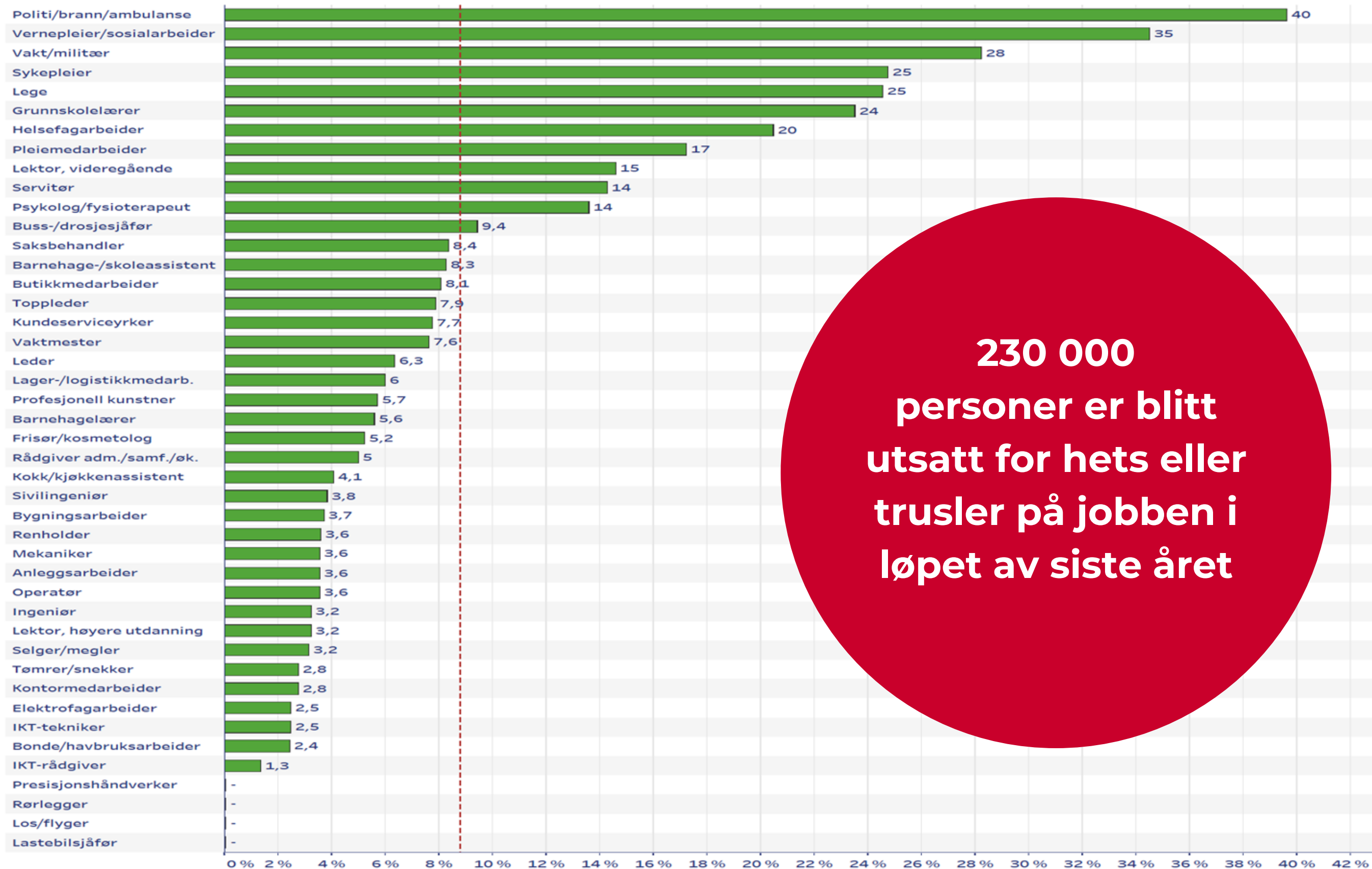
+MDCO

8,8% er utsatt for hets eller trusler

Det tilsvarer om lag 230 000 personer

Figur viser andelen av de sysselsatte som oppgir at de har blitt utsatt for hets eller trusler på jobben i løpet av det siste året.

Yrkesgrupper



-: Tall kan ikke oppgis pga. få utsatte i yrkesgruppen.

■ Andel utsatt for hets eller trusler

230 000
personer er blitt
utsatt for hets eller
trusler på jobben i
løpet av siste året

Politi/brann/
ambulanse

Vernepleier/
sosialarbeider

Vakt/militær

Helse

+MDCO

Hva kreves?

Krav til opplæring og øvelse i:

- Forebygging og håndtering av vold og trusler

(FOUA §23A-2)

Krav til Informasjon om:

- Risikofaktorer.
- Tiltak for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler.
- Rutiner for varsling.

(FOUA §23A-3)

FOUA= Forskrift om utførelse av arbeid

+MDCO

Start med risikovurdering



HVA KAN SKJE MED
OSS?

AVVIKSSYSTEM

TILSYN FRA
ARBEIDSTILSYNET

+MDCO

Risikovurdering

Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til:

- Hvor, når, i hvilke situasjoner er man utsatt?
- Alenearbeid, bemanning, arbeidets organisering.
- Arbeidstid.
- Kompetanse til å håndtere situasjoner
- Utforming av lokaler og tekniske løsninger.
- Effekt av forebyggende tiltak



+MDCO

Tiltak mot vold- eller trusselsituasjoner

Ta utgangspunkt i risikovurderingen.

Eksempler på tiltak:

- Mulighet for å tilkalle hjelp.
- Si HEI
- Bemanning.
- Opplæring.
- Informasjon
- Vekttertjeneste?
- Kollegastøtte



+MDCO



KONFLIKTDEMPENDE KOMMUNIKASJON

- Språk
- Toneleie
- Ansiktsuttrykk
- Kroppsholdning

70% av det vi formidler er gjennom ansiktsuttrykk og kroppsholdning

Kommunikasjon er alt vi gjør
.....og ikke gjør...



VERBALT SPRÅK

- Vær høflig
- Bruk enkelt språk og vær konkret!
- Forklar tydelig hva som er mulig og ikke
- Fokuser på nåtid
- Gå på sak, ikke person
- Ha rolig stemmeføring
- Lav stemmestyrke
- Langsom tale

Ansiktsuttrykk

- Unngå “konfliktemosjoner”
- Sinne/angst



Kroppspråk

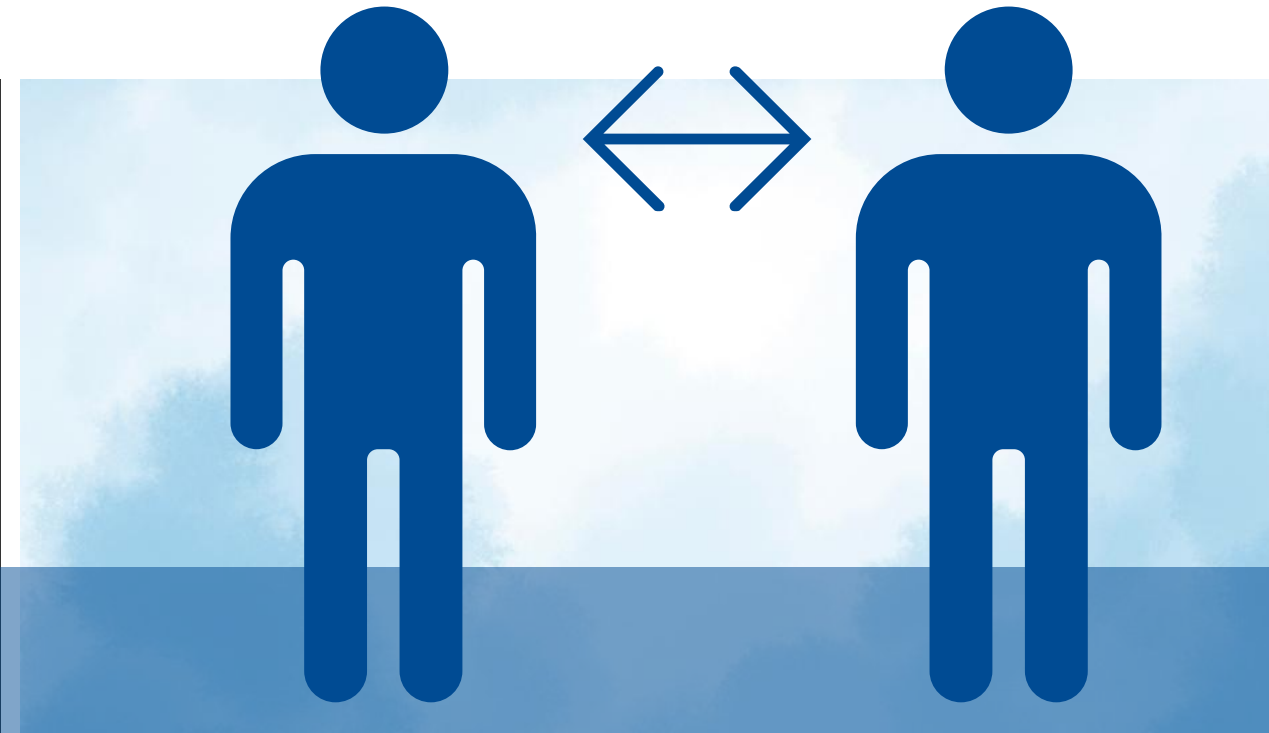
- Ingen brå bevegelser
- Godt synlige, avslappede hender
- Unngå å stirre eller utfordrende blikk
- Ikke vær dominerende eller underkastende
- Avslappet kroppsholdning



Nærhet - Avstand



HOLD EN
PASSENDE AVSTAND



GÅ BAK PERSONEN
HVIS DU SKAL FØLGE
VEDKOMMENDE TIL
ANNET OMRÅDE



PERSONLIG SPACE

+MDCO

Vurder situasjonen

- Virker personen ruspåvirket?
- Har personen et usedvanlig stressnivå?
- Har personen (hvis kjent) et annet kroppsspråk enn vanlig?
- Alene eller sammen med andre?
- Aggressivt ansiktsuttrykk
- Stirrende blikkontakt
- Plutselig autoritære bevegelser
- Knyttende never
- Peking
- Stemmebruk

Oppsummering

- Vær vennlig og imøtekommende, ta situasjonen på alvor.
- Vær observant på kollega som kan være i en mulig konfliktsituasjon med en person...hold deg i nærheten.
- Et aggressivt ansiktsuttrykk trigger aggresjon. Vennlighet gir som regel det motsatte.
- Aktiv lytting gjør at personen føler seg sett. Det kan gi en god slutt på episoden.
- Ta alltid utgangspunkt i at en situasjon med lavt konfliktnivå kan eskalere.
- Ikke regn med personens forståelse for at du bare gjør jobben din.

Oppsummering

- Ikke ta på deg «foreldre rollen»- berusede personer blir lett provosert
- Ikke ta trakasseringen personlig
- Ikke opptre aggressivt tilbake
- Egen sikkerhet først
- Ikke alle situasjoner kan løses/roes ned....
- Bistand fra vekter eller politi?
- Mental forberedelse: Tenk gjennom forskjellige situasjoner på forhånd, og hvordan de kan håndteres-del erfaringer med kollegaer
- Ta vare på hverandre!!

Oppfølging

- Ansatte skal få nødvendig oppfølging med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen hendelsen kan ha medførte
- Defusing - umiddelbar støttesamtale
-leder eller bistand fra MDCO
- Psykologisk debriefing 3-5 døgn etter hendelsen
-utføres av kompetent fagperson, eks MDCO.
- Kollegastøtte ordning?

FOUA §23A-5

A photograph showing three hands holding white coffee cups with latte art. One hand is from a person in a dark suit, another from a person in a brown sweater, and the third from a person with red nail polish. The cups are arranged in a triangular shape, with the latte art featuring a heart and a leaf design.

+MDCO

Etter hendelsen – reaksjoner

Sjokkfasen

Reaksjonsfasen

Bearbeidsings-
fasen

Nyorienterings-
fasen

Vanlige reaksjoner

- Vanlige reaksjoner kan være:
- Handlingslammet, apatisk, tom og følelsesløs
- Sjokk/uvirkelighet/nummen
- Uklar oppfattelse i hva som skjedde
- Endret tidsopplevelse
- Problemer med å konsentrere seg og nedsatt hukommelse
- Kroppslige reaksjoner som kvalm, uvel, skjelver, tørr i munnen, varm/kald
- Rastløs, overaktiv, skvetten

HUSK!
Ingen reagerer
helt likt!

Hva gjør MDCCO

- Drar ut til «åstedet» hvis ønskelig/behov
- Bistår ved personalmøte/informasjonsmøte
- Leder veiledning.
- Defusing «lufter» tanker/følelser rett etter hendelsen
- Debriefing. Systematisk samtale. 3-5 døgn etter hendelsen
- Hvor ofte/langvarig oppfølging personen trenger varierer.
- Henviser videre ved behov.
- All oppfølging dokumenteres skriftlig



+MDCCO

Takk for meg!

LENA LANGØRGEN ELVSÅS

TLF. 45 26 02 72

E-POST: LENA.ELVSAS@MDCO.NO



+MDCO