



# Bedriftsnavigator

Vold og trusler i arbeidslivet  
-forebygging, håndtering og bearbeiding

Inge Holen

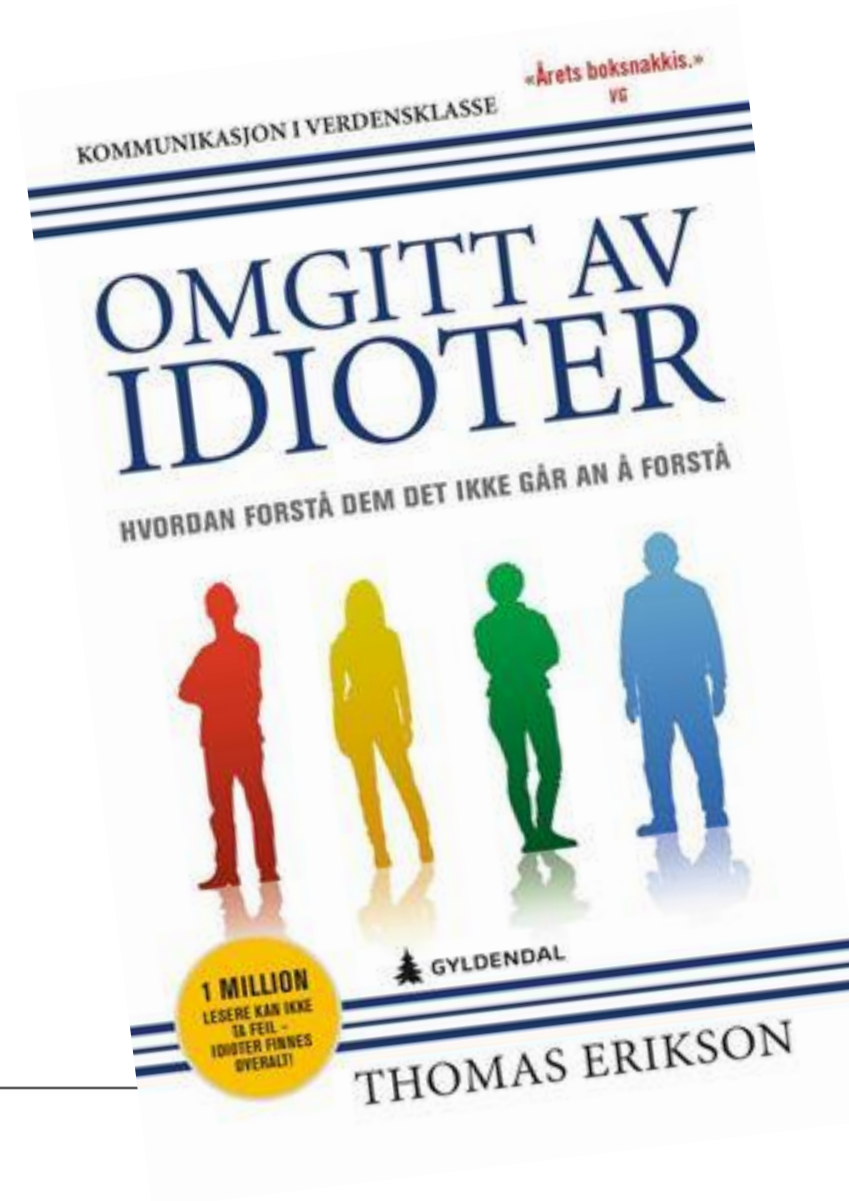
## Fra lovverket;

- AML § 4-3. Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet
- Forskrift om utførelse av arbeid kap. 23A

## Gjennomgang av:

- Hva krever loven?
- Hvordan håndterer vi vold og trusler *-før, under og etter* en hendelse

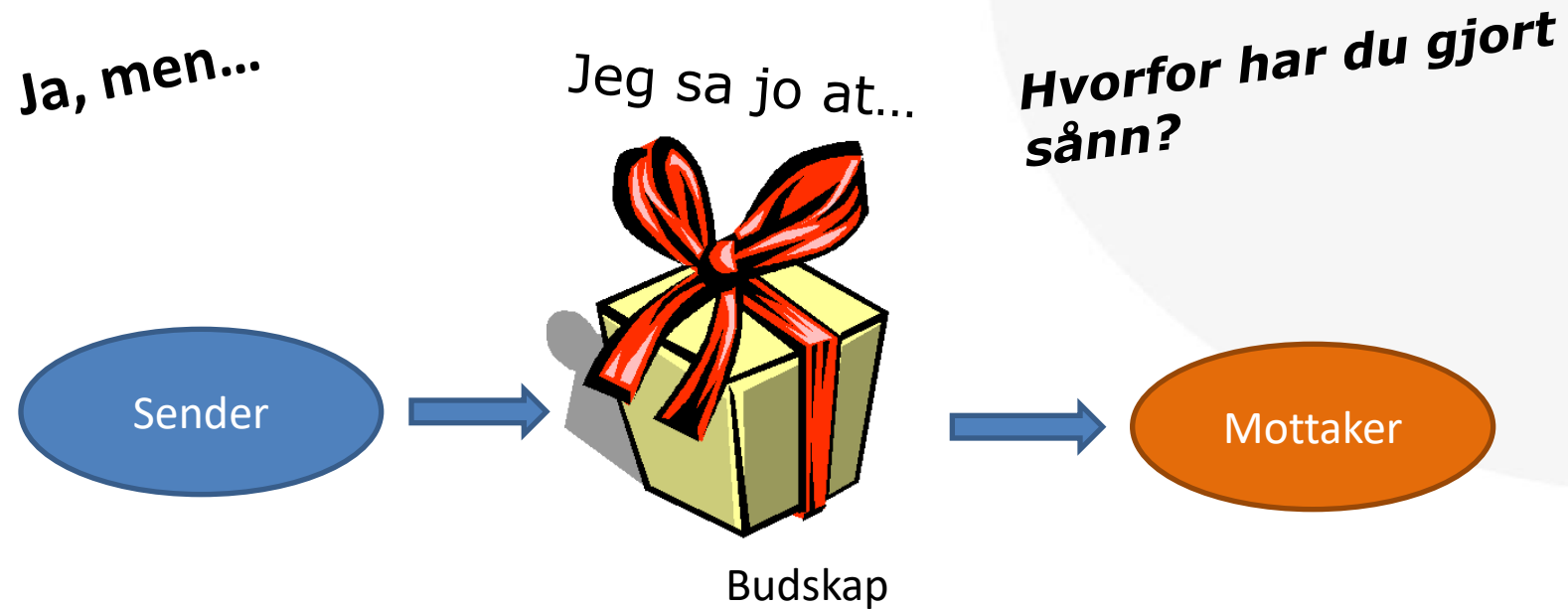
Innsjekk!



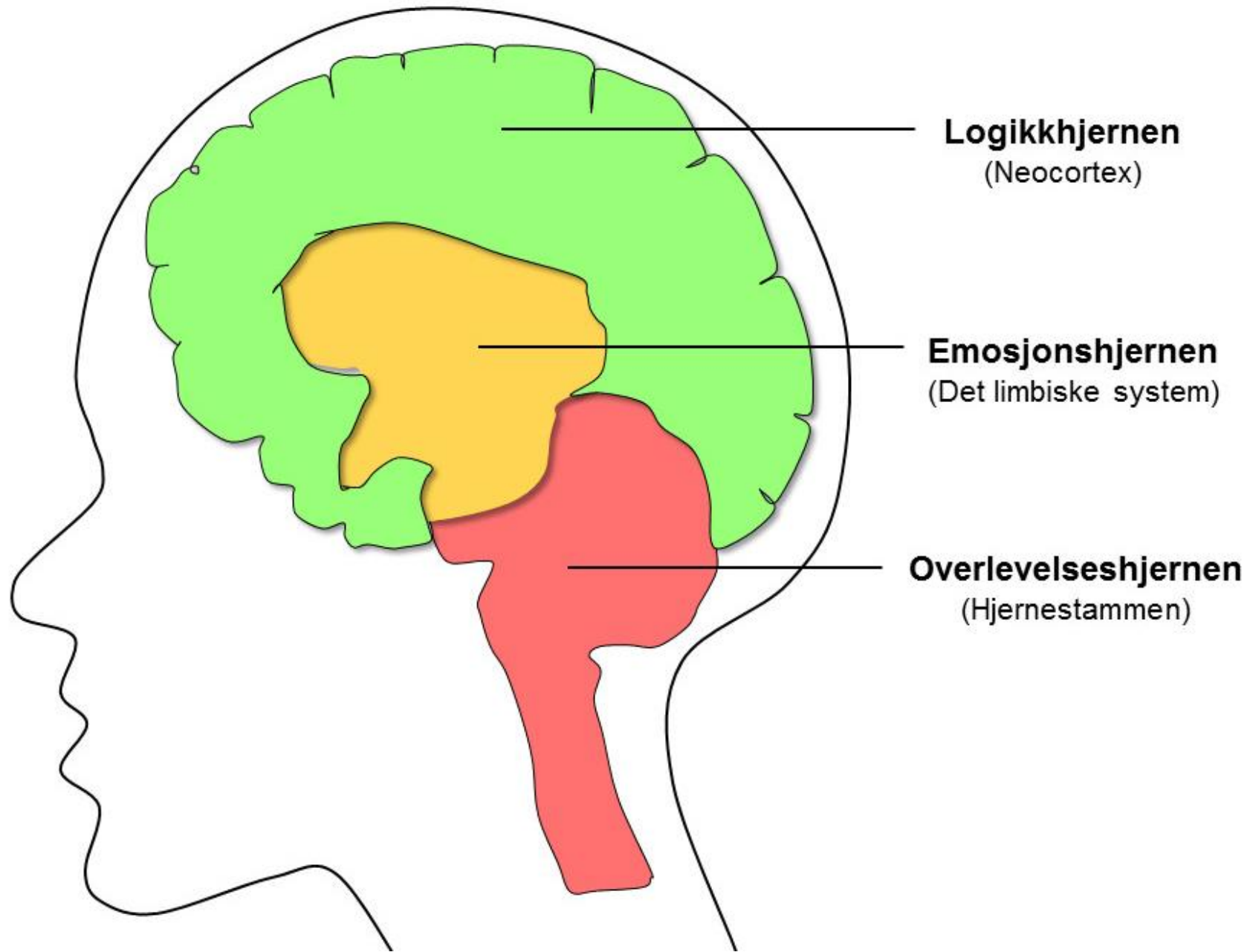
# Forskjellighet – Jungs Typepsykologi (JTI)

Preferanse		Dimensjon	Preferanse	
Ekstrovert	<b>E</b>	<b>ENERGI</b> (retningen på personens energi)	<b>I</b>	Introvert
Sansning	<b>S</b>	<b>OPPLEVELSE</b> (hvordan vi oppfatter informasjon)	<b>N</b>	iNtuisjon
Tenkning	<b>T</b>	<b>AVGJØRELSE</b> (hvordan vi vurderer og beslutter)	<b>F</b>	Følelse
avgjørelse	<b>J</b>	<b>LIVSSTIL</b> (hvordan vi foretrekker å innrette oss)	<b>P</b>	oPplevelse

# Kommunikasjon



## Bruk sunn fornuft!



# Trygghet i det profesjonelle

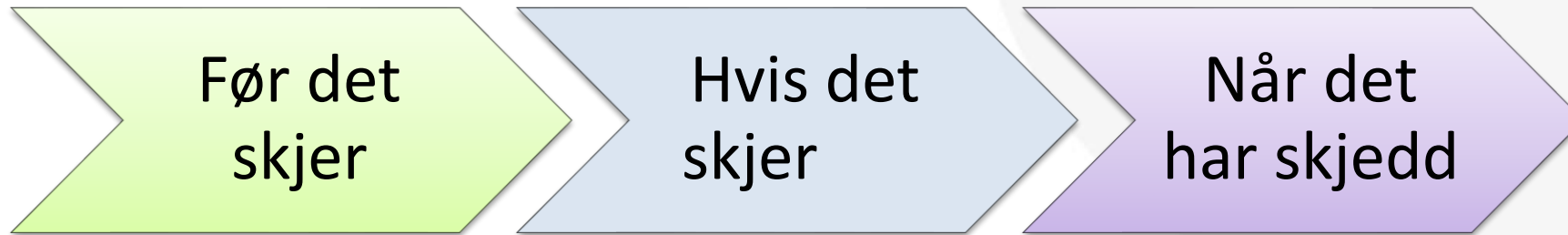
- ✓ Gode rutiner – forutsigbarhet for alle
- ✓ God og forutsigbar **praksis** knyttet til rutinene
- ✓ Dialog om praksisen
- ✓ Nødvendige revisjoner
- ✓ Kollegial støtte – «VI»

# Arbeidsgiver skal sørge for at følgende utføres:

- ✓ § 23A-1. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold
- ✓ § 23A-2. Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold
- ✓ § 23A-3. Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold
- ✓ § 23A-4. Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner
- ✓ § 23A-5. Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold

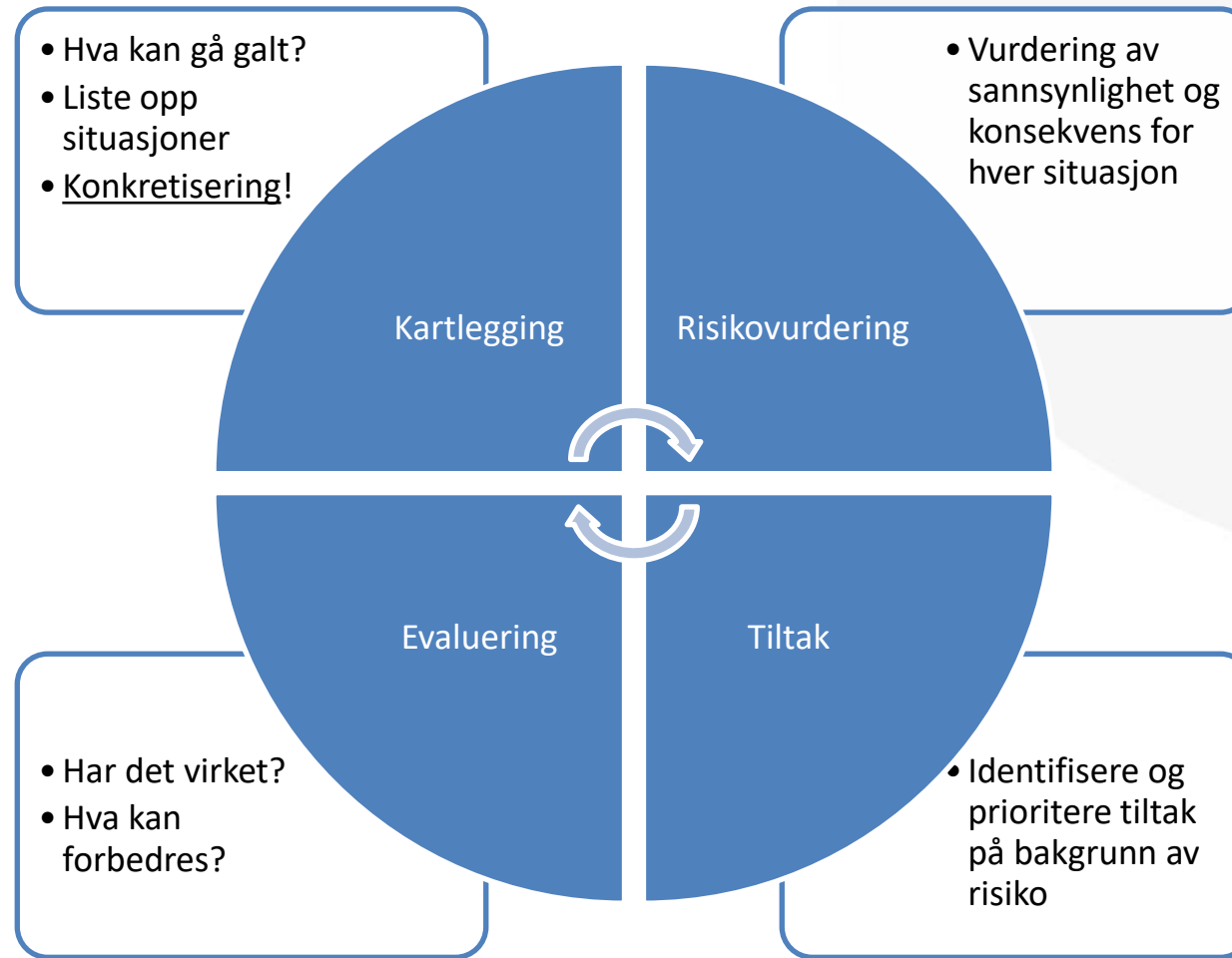


# Hva skal være på plass?



# Risikovurderingsprosessen

## Arbeidsgruppe etableres - Husk medvirkning!



# Hva må vi tenke på – FØR?

Hva har dere? Hvordan brukes det? Jobbe med 3-part

- ✓ Gjennomgang av eksisterende rutiner sammen med trepart
- ✓ Brukes disse rutinene i dag, er de godt nok kjent?
- ✓ Ligger de på et område som alle har tilgang og kjennskap til?

Forståelse for prosessen

- ✓ Hvorfor trenger vi fokus på tematikken?
- ✓ Hvilke fora skal vi bruke for at dette skal bli godt nok implementert?
- ✓ Påminnelser om bruk og med mål om institusjonalisering

# FØR forts...

## Holdninger til risiko

- ✓ Hvordan skaper vi holdninger om nullavvik?
- ✓ Har vi gode avvikssystemer og holdninger?
- ✓ Hvordan følges avvik opp konkret her?
- ✓ Metoder for forsterket fokus

## Risikovurdering

- ✓ Hva foreligger allerede?
- ✓ Gjennomgang og revidering/konkretisering
- ✓ Husk ROS psykososialt arbeidsmiljø

# FØR forts...

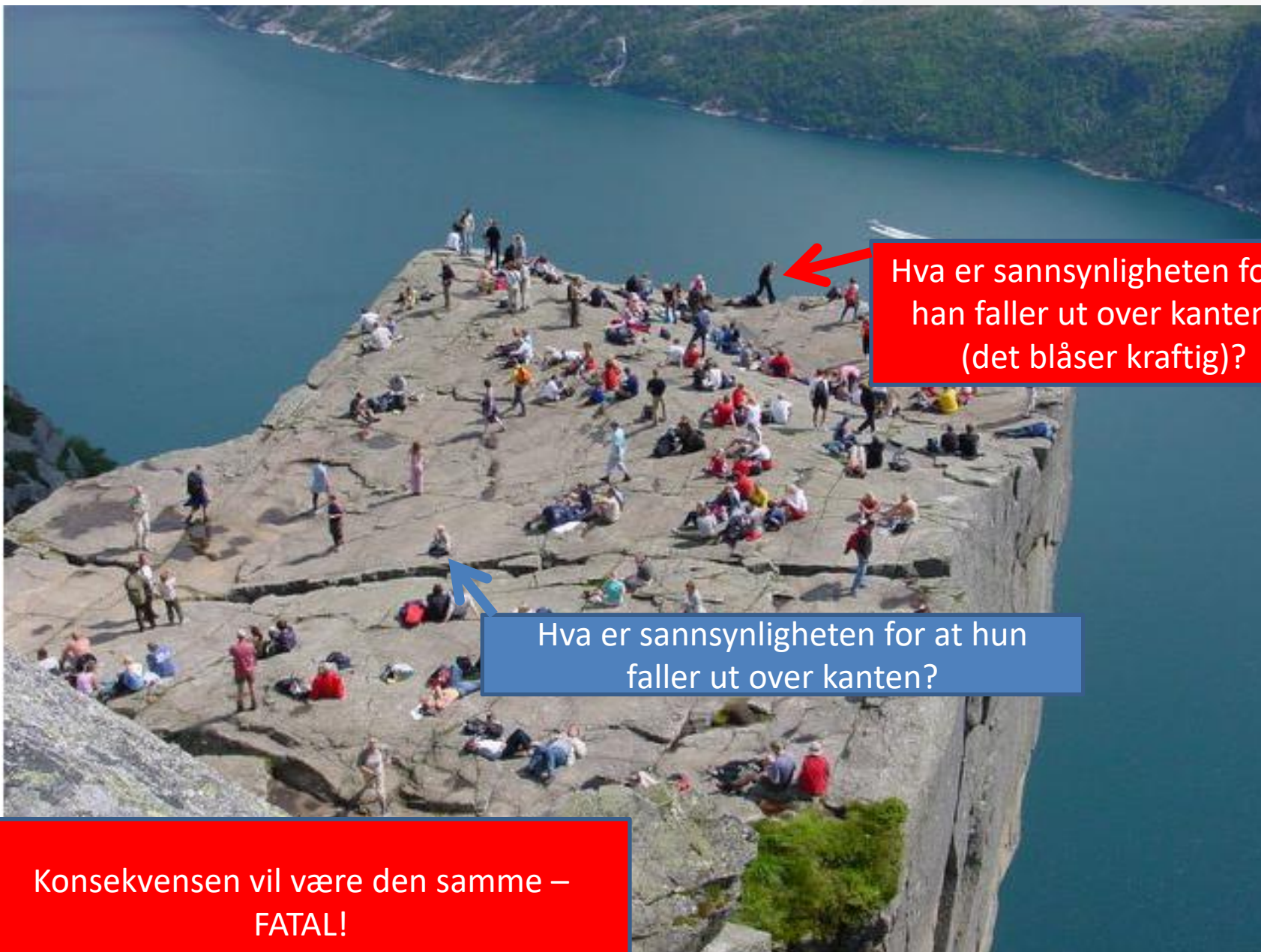
## Handlingsplan

- ✓ Årshjul med konkrete tiltak for hele personalet
- ✓ Årlig gjennomgang og fornyelse av ROS
- ✓ Skrive det inn i HP bedriftshelsetjeneste
- ✓ Gjennomgang kriterier fra Arbeidstilsynet

## Rutiner/retningslinjer

- ✓ Hva betyr disse i praksis > håndteres som arbeidsmiljøspørsmål > involvering!
- ✓ Jevnlig trening, både konkret og skrivebordsøvelser
  - Konfliktdempende uttrykksmåter
  - Konflikthåndtering i praksis
  - Unnvikende manøvrer
  - Bruk av varslingsystemer
  - Trening på økt beredskap/fokus
  - Andre ting?

## Evaluering og justering



Hva er sannsynligheten for at han faller ut over kanten – (det blåser kraftig)?

Hva er sannsynligheten for at hun faller ut over kanten?

Konsekvensen vil være den samme –  
FATAL!

# Hva når ting skjer - UNDER?

## Situasjonsforståelse

- ✓ Økt beredskap > hva ser jeg, og hva kan skje?
- ✓ Hva er vår erfaring i slike situasjoner > hva kan jeg bruke?
- ✓ Valg av metode basert på min risikovurdering her og nå

## Praktisk anvendelse av rutiner

- ✓ Hva gjør jeg konkret > melde fra til kollega etc.

# UNDER forts...

## Bruk av verktøy

- ✓ Konfliktdependende uttrykksmåter
- ✓ Kroppsholdning
- ✓ Unnvikelser
- ✓ Bruk av alarm/varslingsystem

## Øvelser med en grad av aktivering

- (Beredskap: Rømme, gjemme/barrikadere, bekjempe)
- Trene på observasjon – løpende risikovurdering, konfliktdependende uttrykksmåter – eget kroppsspråk, risikodependende plassering - fysiske rammer og egen kropp.



# Risiko knyttet til vanlige operasjoner



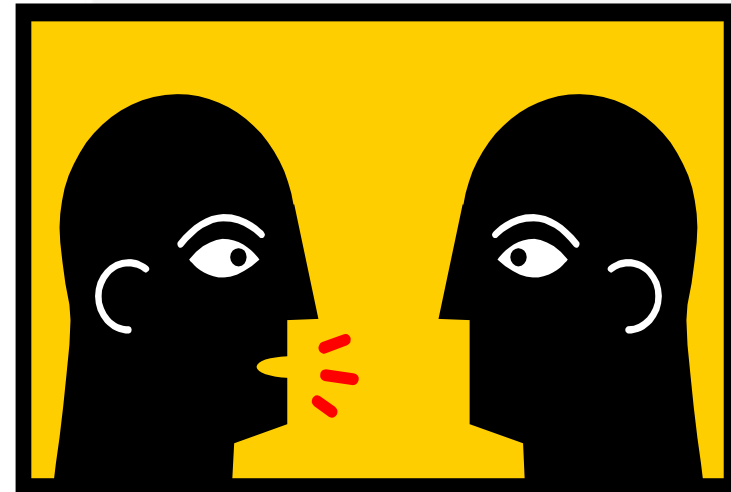
# Hva gjør vi ETTER?

- ✓ Ta tak i avvik/lære av hendelser - Forbedringstiltak
- ✓ Ivaretakelse satt i system:
- ✓ ReStart/Psykologisk førstehjelp/defuse
- ✓ Informasjon/forpliktelse rundt ansvar = ny læring
- ✓ Debrief etter noe tid.
- ✓ Revisjon av rutiner.
- ✓ Trening på ny praksis.

# Ivaretakelsens betydning

## Innsatser på individnivå

- ✓ Bekreftelse av opplevelse. Bli trodd og ikke satt spørsmålsteget ved.
- ✓ Krisereaksjoner er normale og riktige for denne personen. Det finnes ikke noen "riktige" følelser og reaksjoner.
- ✓ Se til at personen kommer til arbeidsplassen dagen etterpå. Motvirker permanent fobi.
- ✓ Oppmuntre til å snakke om hendelsen.
- ✓ Respektere restitusjonstid.
- ✓ Melde inn arbeidsskade + tiltak.



# Ivaretakelsens betydning

## **Innsatser på gruppenivå**

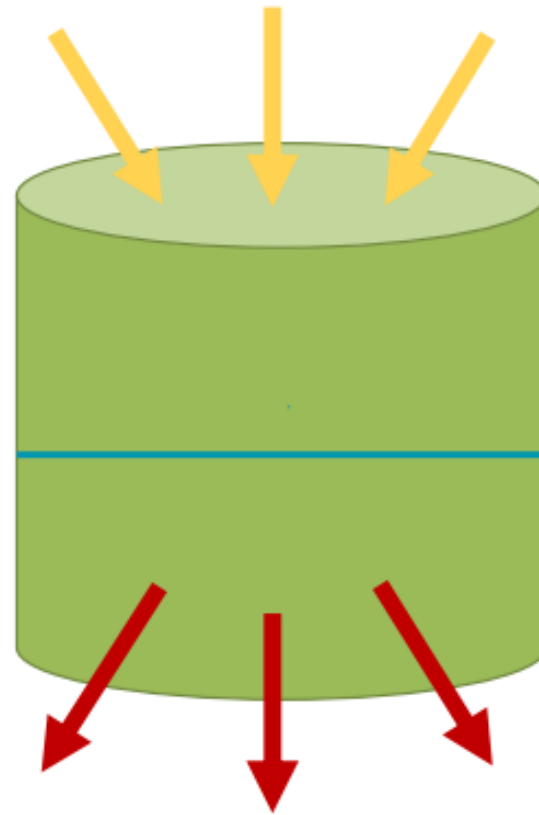
- ✓ Gi mulighet for samtlige å "snakke ut" for å minske psykiske spenninger.
- ✓ Lederen samler umiddelbart all involvert personell for å snakke om reaksjoner og inntrykk av hendelsen.
- ✓ Skape trygg atmosfære der ingen blir kritisert for sine følelser.



# Kollegial psykologisk førstehjelp

- ✓ (Egen og kollegaens sikkerhet) Sitt ned en rolig plass
- ✓ Ta kollegaens reaksjon på alvor – være medmenneske!
- ✓ Hjelp til med dyp pust. 6 sekunder inn/6 sekunder ut.
- ✓ Lytt ut opplevelsen uten å komme med egne råd tidlig
- ✓ Vær nysgjerrig og undersøk hva du kan hjelpe til med
- ✓ Fysisk berøring (holde hånd) kan virke positivt
- ✓ Når den sterkeste aktiveringen har avtatt kan du hjelpe til med å sortere fakta fra fiksjon
- ✓ Aktiviser med oppgaver, handling bidrar til normalisering
- ✓ Oppfølgingssamtaler

# Energisylinderen



**Hva gir påfyll?**

**Hva tapper?**



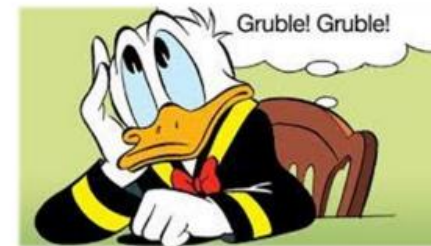
## Energisylindren:

Hva er mine ladestasjoner, energipåfyll?



Natur  
TV-serie  
Pledd  
Kafè  
Vedhogst  
Teater  
Bok  
Matlaging  
Badekar  
Bøker  
Spill  
Trening  
Strikking  
Kunst  
Fiske  
Isbading  
Kor  
Kaffekopp  
Båt  
Musikk  
Film  
Hage  
Fotball  
Snekring  
Stearinlys  
Lære språk

**Grubletid:** Sett av tid et avgrenset tidspunkt på døgnet der du er rimelig opplagt til grundig grubling og bekymring, noter gjerne. Resten av tiden kan du legge grublingen vekk.



**Varsellampe:** Hva er mine varselsignaler, OBS! ? Søvn, matvaner, arbeidsvaner, sosial tilbaketrekning, droppe trening, irritasjon/sinne, konsentrasjon/glemsomhet, alkohol, tabletter, .....





**Omkoblingsstasjon:** F. eks et sted på vei hjem der du kan skru om bryteren i hodet fra jobb til hjem og omvendt.  
Sitt litt i bilen og pust.  
Ta en tur rundt huset før du går inn.



**Tja:** Er det vanskelig å si nei; prøv med tja. Få tid til å tenke deg om, formulør et nei du er rimelig komfortabel med.



**Tarzan:** Slenge seg fra liane til liane, noe å se frem til, glede seg til. Planlegge noe nytt.



