



# Trusler og vold på arbeidsplassen

## Forebygging og håndtering

FOR ANSATTE VED JÆREN FOLKEHØGSKOLE, 11.12.2017



## og målsetning

*"Som enkeltpersoner og avdeling/gruppe stå sterkere i forebyggingen og håndteringen av trusler og vold". Øke mestringsforventning.*

- **Forståelsesdel** - Hva er trusler og vold?
  - Årsaker og risikofaktorer
- **Bevisstgjøringsdel** – risikovurdering av trusler og vold
  - Lovverket og fokusområder på din arbeidsplass
  - Hvordan påvirker det deg?
- **Håndteringsdel** - suksessfaktorer for en best mulig håndtering av trusler og vold
  - Aktuelle teknikker og strategier for å møte/dempe vold og trusler
- **Bearbeidingsdel** – etter alvorlige hendelser
  - Gjenopprettende tiltak etter eksponering for vold og trusler

# Omfanget av trusler og vold

4% utsatt for vold uten synlig skade, 2,6 % utsatt for fysisk vold som gav synlige merker. 7,5 % totalt utsatt for vold, trusler og ydmykende oppførsel

Dette tilsvarer omlag 190 000 yrkesaktive.

- Dobbelt så mye vold i offentlig sektor enn i privat sektor
- Kvinner dobbelt så mye utsatt enn menn: 10,9 % kvinner mot 4,6 % menn

Kilde: Statens arbeidsmiljøinsitutt (STAMI) 2013

<https://www.arbeidstilsynet.no/nyheter/over-200000-ansatte-opplever-vold-og-trusler-pa-jobb/>

# Forståelse

## Hva er trusler og vold?

Årsaker og risikofaktorer

# Begrepsavklaringer

- Frustrasjon

- Aggresjon

**- Vold**

- Konflikt

- Selvhevdelse

**- Trusler**

- Trakassering

- Hærverk

- Sinne

**(av)Makt**

- Forfølgelse

# Vold og trussel



**” Hendelser hvor personer blir trakassert, utskjelt, truet eller angrepet, og som innebærer en trussel mot deres sikkerhet, velvære eller helse ”**

Basert på Clarkin -95

## Definisjon Vold

"All fysisk og psykisk *forulempning*".

Denne definisjonen omfatter også:  
krenking, utskjelling, sjikane, trakassering  
(seksuelt, annet), mobbing, kroppsspråk og gester  
(f.eks. "vise fingeren"), trusler mot den ansatte,  
telefon- / brevtrusler.

## Hvem er mest utsatt?

- Undersøkelser viser at eksponering for vold på jobben er høyest for ansatte som arbeider med mennesker innen;
  - Omsorg og helse
  - Undervisningsyrker
  - Serviceyrker (butikk, hotell)
  - Forvaltning (verdier og penger) – NAV, politi, fengsel og vektere
  - Pengetransport
  - Asylmottak



# Ulike former for vold

## Instrumentell vold

**Voldsutøvelse med et klart formål/motiv:**

**Der man skader den andre som et virkemiddel for å oppnå fordeler eller verdier (eks. ran, torpedovirksomhet)**

## Ekspressiv vold

**Ofte et utrykk for desperasjon og avmakt. Voldsutøveren føler seg misforstått, umyndiggjort eller latterliggjort.**



- **Avvisning**
- **Makt/avmakt**
- **Frustrasjoner/sinne**
- **Rus/abstinenser**
- **Hevn**
- **Kommunikasjonssvikt**
- **Grensesetting/interessekonflikter**
- **Lære- og atferdsvansker**
- **Kulturell problematikk**

## Risikofaktorer - 4 Viktigste tilknyttet Vold

- Impulsivitet
- Tidligere voldshistorie
- Lav utdannelse
- Rus



## Vurdering av vold

Ved vurdering av vold gjelder;

- All vold, også trusler, er straffbart
- Det er *virkingen for mottaker* som gjelder
- Behov for felles og dokumentert *toleranseterskel*



# Bevisstgjøring

## Risikovurdering av trusler og vold

Lovverket og fokusområder på din arbeidsplass

# I en del arbeid kan man forvente eksponering for vold og trusler... .....og dermed også å reagere

- I hvilken grad forstår vi og ser sammenhengen i våre egne reaksjoner?
- I hvilken grad setter vi inn tiltak for å mestre reaksjonene på en god måte?
- **SPØRSMÅLET ER NOEN GANGER IKKE OM VI VIL BLI PÅVIRKET,  
MEN HVORDAN OG HVA VI GJØR MED DET**

# HMS-lovverket, risikovurdering

Risikoanalyse.

En enkel risikoanalyse i din virksomhet kan være at du stiller tre enkle spørsmål:

1. Hva kan gå galt?
2. Hva kan vi gjøre for å hindre dette?
3. Hva kan vi gjøre for å redusere konsekvensene dersom noe skjer?

# Felles toleransegrense

- **Hva kan en felles toleransegrense bidra til ?**
  - At det ikke blir opp til hver enkelt å avgjøre hva en skal tåle
  - Gir trygghet for hver enkelt ansatt – reduserer usikkerhet
  - Gir klarhet i hva en skal melde fra om
  - Gir tydelige signaler til elev om akseptabel og uakseptabel atferd





# Hva er hindringene for å melde om uønskede hendelser?

- Vil ikke ha bråk
- Har for stor forståelse, empati, for elevens situasjon og derfor aksepterer uønsket atferd
- Tror andre tåler det – ”ny og uerfaren problematikk”
- Skal framstå som ”tøff/usårbar” overfor kollega
- Avviksregistreringen er vanskelig tilgjengelig, eller en tror det tar lang tid å registrer uønskede hendelser
- En løser situasjonen til tross for at det har framkommet uønsket atferd, og derfor ikke registrerer dette i ettertid.

# Oppgave

- Hvilke vold og trusselsituasjoner er dere mest utsatt for?
- Hvilke rutiner har dere på deres arbeidsplass for registrering og oppfølging av vold og trusler? Har dere en felles toleransegrense?
- Hva kan dere gjøre for å forebygge?

Plenumsdiskusjon





## Arbeidsmiljøloven §4.3

### Vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre

- Forebygge fysisk
- Forberede mentalt
- Oppfølging og ettervern

# Rammer:

## 1. Fysiske rom:

- Rom utforming. Flukt mulighet. Alarmer
- Reparer skader og ødelagte ting straks
- Gjenstander / våpen. Klær.
- Språk/ oversettelser
- Bemanning/ "turnus"

## 2. Rutiner:

- Risikovurdering, Beredskap og prosedyrer (innrapportering)
- Anmeldelse
- Samspill med hverandre
- Øvelser

## Risikoindikatorer for aggresjon og vold

- Spesiell/ avvikende oppførsel
- Rastløs/uroelig eller agitert (lukkede knyttnever)
- Fysisk nærhet
- Unormalt intens øyekontakt
- Økende frustrasjon
- Fornærmende/sarkastisk
- ”Hvordan får vedkommende deg til å føle”

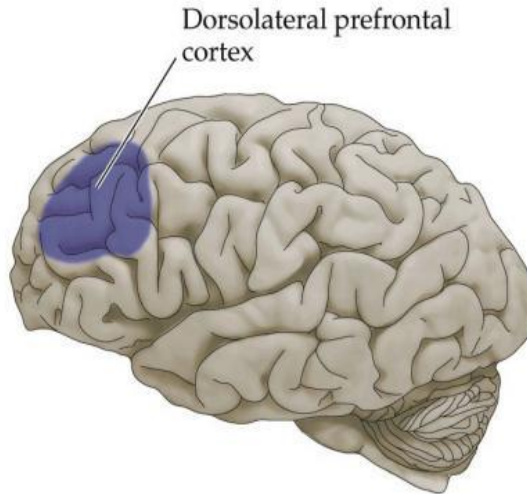
# Hvordan blir vi påvirket av vold og trusler

- Redsel og sinne
- Utbrenthet, emosjonell utmattelse
- Søvnproblemer
- Energikrevende ”tankekjør”
- Diverse subjektive helseplager
- Stor følelsesmessig avstand
- Akutt stressreaksjon (AS) eller Post traumatisk stress disorder (PTSD)

# Stressaktivering

Stresshormoner frigjøres:

- Adrenalin og kortisol
- Økt hjerteaktivitet (puls)
- Økt åndedrettsfrekvens
- Økt blodtrykk
- Økt muskelspenning
- Økt svetteutskillelse
- Økt urinutskillelse
- Løs mage/mageknipe
- Økt fett- og sukker i blodet



”Fight or flight”

- Tørr i munnen
- Skjelvende stemme
- Rød i kinnene
- Klamme hender
- Kald svetter
- Kvalme
- Hodepine
- Blek i ansiktet
- ” Sommerfugler ”.
- Skjerpet oppmerksomhet
- Økt motivasjon og konsentrasjon

# Håndtering

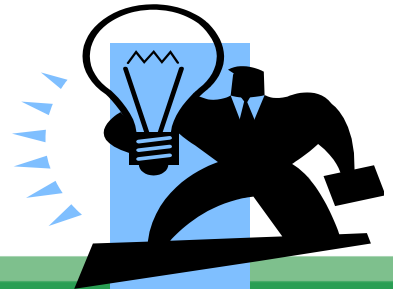
## Møte med konfliktatferd, trusler og vold

Teknikker og strategier for å dempe konfliktatferd, trusler og vold



## Møte med konfliktatferd

- Målet er å bidra til fredelige og gode problemløsninger, derfor vil vår måte å uttrykke og oppføre oss på være avgjørende hvorvidt vi lykkes eller ikke
- Det er også viktig at vi er åpne og lydhøre for den andres uttrykksmåter, og at vi kan lese adferd og prøver å sette oss inn i andres situasjon



## Konfliktutvikling

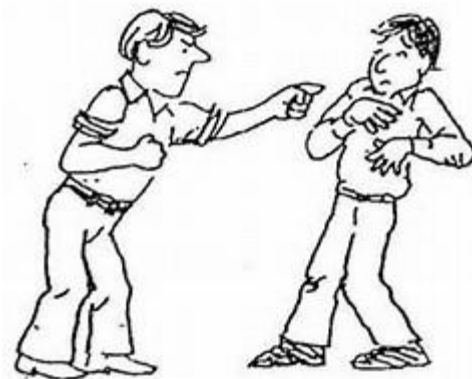
- ”Starten på en konflikt begynner allerede når en av partene i en gitt relasjon, opplever frustrasjon i forhold til den andre part”
- *For å håndtere konflikter og stagnere dem på et tidlig stadium, må vi blant annet øve oss opp i å lese hva som er ”frustrasjons - utløsende”*

## Den andres perspektiv

- *Evnen til perspektivtaking og forstå den andre er sentralt!*

## Møte med den truende og pressende

- Vennlig oppførsel
- Lavt angstnivå
- Lavt sinnenivå
- Enkelt budskap
- Gjentakelse
- Utholdenhet



# Hvordan dempe trusler og voldelig atferd

## 1. Stå i situasjon

- Fremstå rolig, behersket og kontrollert. Behold øyekontakt?
- Sitt ned, intim grenser, gå et skritt tilbake/ skrått.
- Berøring ?
- Ikke gjør brå bevegelser, obs ditt kroppsspråk, pust.
- Vær hjelpsom.
- Gi uttrykk for klare forventninger.

## 2. Unngå situasjonen??

Prøv å komme deg raskt ut av situasjonen

- truende situasjonen (flukt mulighet – dør)
- Jeg må diskutere det med en voksen



# Hvordan dempe trusler og voldelig atferd

## Kommunikasjon i situasjonen

- Kan du trygge eleven?
- Henvis til tidligere positive hendelser.
- Sett klare grenser for hva som tolereres uten at den andre taper ansikt. (begrunnelse for avslag)
- Aksepter vedkommendes integritet.
- Bastant NEI, kan oppleves avvisende.
- Vær positiv. "Jeg ønsker er at ...."
- Vær konsekvent. Ikke kom med tomme løfter

## Kommunikasjon - dempende strategier inndelt

- Stemmebruk: Mild, men tydelig. Verken for lavt eller for høyt volum. Tal tydelig i passende fart. Ikke gi beskjeder som spørsmål eller som ultimatum.
- Kroppsspråk: Rolig ikke truende, avslappede hender, godt synlig; ikke stirrende eller utfordrende blikk, ikke pekefinger
- Ansiktsuttrykk: åpent, bestemt. Ikke konfliktemosjoner: sinne, frykt, angst; ikke smil uten at begge parter kan delta
- Nærhet/Avstand: 1m avstand??, ikke gå tett i. Dersom tett: pass på ikke truende blikk-kontakt, eller dominerende posisjon.

## Å dempe aggressiv adferd

- Gi uttrykk for at du har oppfattet aggresjonen
  - Hvis det ikke hjelper, gjenta, men med litt andre ord
- Uttrykk medfølelse
  - ”jeg ser at du er sint. Det ville jeg også vært”
  - ”jeg beklager, jeg forstår at det er et problem”



# Å dempe aggressiv adferd

- ”Sitt ned” / vær så snill å sitte ned”
  - Det signaliserer at
    - Du reduserer spenningen
    - Du vil ikke sloss
    - Du er innstilt på å lytte
    - Du forstår viktigheten av informasjonen/ situasjonen
    - Du har kontroll

## Oppsummering - Konfliktdempende tiltak

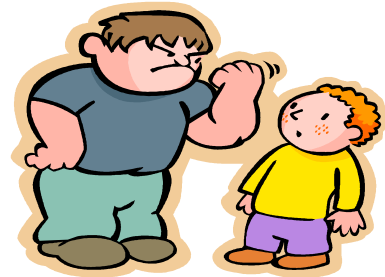
- Måten vi ordlegger oss på i møte med aggressive personer, er av betydning for hvordan vi oppfattes av den aggressive motpart
- Når vi setter grenser for andre og bruker ord som **NEI** eller **STOPP** kan dette oppleves som avvisning og avslag og øke frustrasjon og aggresjon
  - **MEN ikke alltid. Noen ganger er det nødvendig å si NEI og STOPP.**
- Vi må prøve å unngå å "fyre" opp personen ytterligere, og hjelpe vedkommende til å få kontroll uten å tape ansikt

## Hvilke holdninger kan skape gode relasjoner?

- Respekt
- Ydmykhet
- Autentisitet (ekthet, ærlighet, oppriktighet)
- Empati (vise forståelse, men ivareta distanse)
- Oppmerksomhet

## Hvordan ta i mot kritikk

- Undertrykk instinktiv reaksjon og lytt!
- Gjenta og sjekk at du har forstått riktig
- Spør for å få utdypet kritikken
- Forklar deg, men ikke forsvar deg
- Spør hva eleven ønsker seg?



- Skifte av samtaleemne: Vi avviser den andre med å skifte emne etter eget forgodtbefinnende, selv om dette er upassende.
- Manglende respons: Vi vegrer oss mot å gå i dialog, og svarer heller med stillhet. En annen form for det samme kan være å ignorere en person som er opphisset eller sint.
- Andre former for kommunikasjonsfeil; trusler, avbrytelser, motangrep og kjefting. Videre er fornærmelser, ydmykelser og sarkasme godt egnet til å utvikle konfliktsituasjon i negativ retning

## Hvem lykkes med å oppnå fredlige løsninger?

- Fremstå rolig, behersket og kontrollert
- Ha klart for deg hvilke handlingsalternativ du har tilgjengelig
- Gi uttrykk for klare forventninger til eleven
- Sett klare grenser for hva som tolereres
- Tren aktivt på mulige situasjoner



# Bearbeiding

- Interne retningslinjer
- Lederrollen
- Normale reaksjoner
- Læring

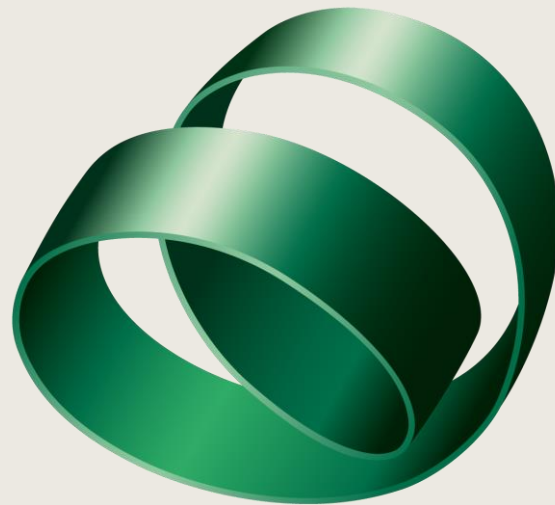
# Aktuelle personer for bearbejdnings hjelp

- Arbeidsplassen
  - Kollega - og lederstøtte
  - Verneombud eller tillitspersoner
- Bedriftshelsetjenesten
  - Individuell oppfølging hos BHT psykolog
  - Gruppe oppfølging med BHT psykolog
- Andre potensielle hjelpere
  - Familie og venner
  - Offentlig hjelpeapparat



# TMA – praktiske øvelser

- Gå sammen 3 eller 4 og lag/ta et konkret case du har opplevd.
- Vi velger ut noen som brukes i de praktiske øvelser nå etterpå.



Takk for oppmerksomheten

