

En veiledning for

# Håndtering av trusler og vold overfor ansatte i Byrådsavdeling barnehage, skole og idrett



BERGEN KOMMUNE

# Forord

I drøftingsmøte i AMU 27. 11. 2015 ble det nedsatt en arbeidsgruppe som fikk til mandat å revidere veilederen for håndtering av trusler og vold i bergensskolen. Veilederen skal gjelde for hele BBSI (byrådsavdelingen for barnehage, skole og idrett) i Bergen kommune.

Arbeidsgruppen har bestått av:

Rigmor Farsund Moe, Bedriftshelsetjenesten  
Helle Mi Hasli, hovedverneombud  
Tone Digranes, hovedtillitsvalgt Utdanningsforbundet, Bergen  
Guri Reikvam, avdelingsleder Skranevatnet skole, Skolelederforbundet  
Siv Hjertholm, hovedtillitsvalgt Fagforbundet  
Helge Mjøs, områdeleder  
Anne Berit Lundberg, fellesadministrasjonen

Veileder for håndtering av trusler og vold i Byrådsavdeling barnehage, skole og idrett ble behandlet i arbeidsmiljøutvalget 2.11.2016.

Vedtak:

1. Arbeidsmiljøutvalget ved byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett tar sak vedrørende veiledning for håndtering av vold, trakassering og trusler i bergensskolene til orientering.
2. Arbeidsmiljøutvalget ber om at veiledningen blir tatt i bruk umiddelbart.
3. Arbeidsmiljøutvalget ber om at den ferdigstilte veiledningen vurderes til å bli trykket opp i hefteutgave som distribueres til den enkelte resultatenhet.
4. Arbeidsmiljøutvalget ber om at veiledningen legges ut på nettet slik at den til enhver tid er tilgjengelig for alle som kan ha nytte av den.

Anne-Marit Presterud  
Kommunaldirektør  
Byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning</b>	s. 4
<b>2. Forebygge trusler og vold</b>	s. 5
Definisjon av trusler og vold	s. 5
Forankring i lov og forskrift	s. 5
Systematisk HMS arbeid	s. 5
Kartlegg uønskete situasjoner / risiko	s. 5
Utarbeid en tiltaksplan	s. 7
Roller i arbeidet med trusler og vold	s. 7
<b>3. Når en hendelse oppstår</b>	s. 9
Akutte tiltak	s. 9
Videre oppfølging og tiltak	s. 10
<b>4. Individuell oppfølging</b>	s. 11
Individuelle skadevirkninger - krisereaksjoner	s. 11
Oppfølging av den ansatte	s. 11
Tiltak som iverksettes umiddelbart	s. 11
Videre oppfølging / tiltak og tilrettelegging	s. 12
Oppfølging av utøveren	s. 12
Øvrige tilstedeværende	s. 13
Arbeidsmiljøet	s. 13
<b>5. I etterkant av hendelse</b>	s. 14
Momenter til avklaring	s. 14
<i>Vedlegg 1</i>	
<b>Krisereaksjoner</b>	s. 15
Forskjellige reaksjoner og kjennetegn	s. 15
Hva kan arbeidsgiver gjøre?	s. 16
<i>Vedlegg 2</i>	s. 17
<b>Aktuell bistand</b>	s. 17
<i>Vedlegg 3</i>	s. 18
<b>Sjekkliste for kartlegging av risikosituasjoner</b>	s. 18
<b>Momenter til tiltaks / handlingsplan</b>	s. 18
<b>Forslag til kartleggings- og tiltaksskjema</b>	s. 19

## 1. Innledning

Veiledningen er ment som et hjelpeverktøy for hvordan enhetsleder skal håndtere episoder der ansatte i Byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett (BBSI) blir utsatt for trusler og vold fra barn, elev/elever, publikum i idrettsanlegg eller foreldre. Hensikten er å ivareta den ansatte og det øvrige miljøet ved barnehagen, skolen eller idrettsanlegget på best mulig måte.

Arbeidet med forebygging av trusler og vold skal inngå som en del av helse, miljø og sikkerhetsarbeidet (HMS) på den enkelte resultatenhet hvilket innebærer at enheten skal ha et system og rutiner for håndtering trusler og vold. Målet er å skape forståelse og forutsigbarhet om noe skulle skje. Kjennskap til rutinene vil det gjøre det lettere å få til en god håndtering hvis en trussel- og/eller voldsepisode skulle oppstå.

Veilederen inneholder forslag til en tiltaksplan som anbefales iverksatt ved trusler og vold fra brukere, og råd om hvordan en god ivaretagelse av partene i saken bør gjennomføres. Dette vil være av stor betydning for den som er rammet, men også for hele arbeidsmiljøet. Hensikten er å ivareta den ansatte og brukerne av tjenesten på best mulig måte.

Den enkelte resultatenhet må vise skjønn og ta hensyn til lokale forhold når tiltakene iverksettes. Det vil si å ta hensyn til lokale ordensregler, til personalet, bygningen og resultatenhetens egen kultur.

Arbeidet mot trusler og vold må inngå som en del av HMS - arbeidet på den enkelte arbeidsplass. Det må gjøres kjent for alle ansatte hvordan slike saker skal håndteres.

Målet er å skape forståelse for og forutsigbarhet om noe skulle skje. Å gjøre rutiner kjent for de ansatte gjør det lettere å få til en god håndtering dersom noe skjer, og sikrer en god ivaretagelse av partene i saken etter at noe har skjedd.

## 2. Forebygge trusler og vold

### Definisjon av trusler og vold

Trussel er et verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skremme eller skade en annen person. Vold kan både være fysisk og / eller psykisk skade.

I denne veilederen brukes Arbeidstilsynets definisjon, fordi det settes fokus på at slike hendelser skjer i forbindelse med ansattes arbeidssituasjon.

*«Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart, eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse, eller velvære»*  
(Arbeidstilsynet 2009).

### Forankring i lov og forskrift

Arbeidet med å forebygge og redusere trussel- og voldshendelser er forankret i Arbeidsmiljøloven og Arbeidstilsynets forskrifter.

Arbeidsmiljøloven har som formål å sikre et arbeidsmiljø som gir trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger<sup>1</sup>.

Det er krav om at arbeidsmiljøet skal være fullt forsvarlig<sup>2</sup> og arbeidstakerne skal ikke utsettes for uheldige fysiske eller psykiske belastninger, samt at sikkerhetshensyn skal ivaretas<sup>3</sup>.

Videre skal arbeidstaker så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre<sup>4</sup>.

For å ivareta sikkerheten til de ansatte skal de sikres informasjon, opplæring og øvelse som er nødvendig<sup>5</sup>. Å sette fokus på systematisk opplæring og kompetanseheving er derfor et viktig tiltak.

### Systematisk HMS arbeid

#### Kartlegg uønskete situasjoner / risiko

I forskrift om systematisk helse, miljø og sikkerhet i virksomheter § 5.6 står det at virksomheten skal:

*”Kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene”.*

<sup>1</sup> § 1-1 Arbeidsmiljølovens formål

<sup>2</sup> Arbeidsmiljøloven § 4-1 (1) Generelle krav til arbeidsmiljøet.

<sup>3</sup> Arbeidsmiljøloven §4-1 (2) Generelle krav til arbeidsmiljøet.

<sup>4</sup> Arbeidsmiljøloven § 4-3 (4) Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet.

<sup>5</sup> Arbeidsmiljøloven § 3-2 Særskilte forhåndsregler for å ivareta sikkerheten.

Det er forskjellig type sårbarhet og risiko forbundet med plutselige, enkeltstående hendelser og de mer daglige, små situasjonene.

**Her nevnes to eksempler:**

*Plutselige og uforutsigbare hendelsene kan være at en ungdomsskoleelev trekker kniv i skolegården, pårørende med besøksforbud stiller plutselig opp i barnehagen, eller en ungdomsgjeng utagerer og er truende i idrettsanlegget.*

*Daglige belastningene kan være et barn på seks år som stadig slår og sparker hardt i garderobesituasjonen, eleven som stadig utagerer mot medelever i klasserommet og må hindres i dette, elever som lugger, klyper og spytter flere ganger daglig, foreldre som truer og skjeller ut personalet, eller unger i idrettsanlegget som stadig utagerer når de må stoppes og korrigeres.*

For å kartlegge og få oversikt over skader og uønskede hendelser i resultatenheten skal det føres et register over dette<sup>6</sup>. I Bergen kommune ivaretas et slikt register gjennom skademeldings- og avvikssystemet.

Registreringen sikrer dokumentasjon av hendelser som skjer på arbeidsplassen og fungerer som et kartleggingsdokument. Denne oversikten kan brukes i det systematiske HMS arbeidet i enheten og danne grunnlag for arbeidet med tiltak for å redusere skader og uønskete hendelser forbundet med trussel- og voldssituasjoner.

I enheter der trussel- og voldshendelser forekommer ofte, skal dette være et viktig fokusområde for HMS arbeidet. Arbeidsmiljøgruppen er en nyttig samarbeidsarena.

I forbindelse med den årlige gjennomgangen av HMS forhold kan det gjennomføres en kartlegging av risikosituasjoner i enheten, se vedlegg 3.

### **Systematisk kartlegging**

Snakk om konkrete hendelser / situasjoner der det er risiko for trusler og vold:

- Hvor og i hvilke arbeidssituasjoner kan arbeidstakerne bli utsatt for trusler og vold?
- Kartleggingen kan også omfatte
  - enkeltelever
  - barn
  - foreldre
  - brukere av tjenesten

---

<sup>6</sup> Arbeidsmiljøloven § 5-1 Registrering av skader og sykdommer.

### Prioriter tiltak

- Ta for dere de situasjonene som har pekt seg ut med tanke på slik **risiko**.
  - Vurder risikoen i forhold til hvor **sannsynlig** det er at dette går galt. Høy sannsynlighet innebærer høy risiko.
  - Vurder hvordan dere opplever dette i forhold til **konsekvens** (alvorlighet). Stor konsekvens gir høy risiko.

### Utarbeid en tiltaksplan

Tiltak som skal iverksettes vil være forskjellige

- Tiltak **for de større og plutselige hendelsene** vil eksempelvis være å ha fungerende og konkrete beredskapsplaner, vite hvordan og på hvilken måte en kan tilkalle hjelp, og opplæring av personalet i å håndtere slike situasjoner. Dette beskrives nærmere i kapittel 3.
- Tiltak for de **daglige og mindre hendelsene** er å ha tilstrekkelig tid i teamene rundt eleven eller barnet til å samarbeide og finne tiltak. Eksempelvis å ha tilgjengelig utstyr som beskytter den ansatte, andre fysiske tiltak, organisatoriske tiltak og avlastning, hjelp og støtte til personalet som er mest utsatt.

### Forslag til kartleggings- og tiltaksskjema, se vedlegg 3.

Det er av stor betydning at tiltakene som iverksettes, reduserer farene for den ansatte som opplever og står i trussel og voldssituasjoner.

Konsekvensene man må se på er farene i forhold til helsebelastning, opplevelse av slitenhet, redusert trivsel og motivasjon.

Den negative påvirkningen på det øvrige arbeidsmiljøet er også stor under slike forhold.

I kapittel 4 og 5 beskrives dette nærmere.

## Roller i det systematiske arbeidet med trusler og vold

### Ansvarsfordeling

Arbeidsgiver skal sørge for at det utføres systematisk HMS arbeid på alle plan i virksomheten. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte<sup>7</sup>.

Resultatenhetsleder er ansvarlig for håndtering av trussel- og voldsepisoder i enheten. Dersom resultatenhetsleder ikke er tilstede, vil den som til enhver tid fungerer for resultatenhetsleder være ansvarlig. Hver enkelt resultatenhet må ha klare og kjente ansvarlinjer i administrasjonen.

---

<sup>6</sup> Arbeidsmiljøloven § 3-1 (1) Krav til systematisk helse, miljø- og sikkerhetsarbeid.

**Resultatenhetsleder skal:**

- Tilrettelegge for et trygt og voldsforebyggende arbeidsmiljø.
- Tilstrebe at den ansatte beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger.
- Følge opp vold- og trusselhendelser.
- Utarbeide systemer og rutiner.
- Sørge for et godt samarbeid med arbeidstakerne i det forebyggende arbeidet.

**Arbeidstaker skal:**

- Medvirke ved utforming og gjennomføring av tiltak.
- Si fra om forhold i arbeidsmiljøet som kan medføre fare for liv eller helse.
- Skrive avviks- og skademeldinger, og rapportere hendelser med trusler og vold til leder.

**Verneombud skal:**

- Ha en sentral rolle i arbeidet med et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i enheten, og påse at arbeidstakernes trygghet, helse og velferd blir ivaretatt.
- Tas med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot trusler og vold, samt bidra til at ansatte får nødvendig opplæring.
- Være en del av arbeidsmiljøgruppen.

**Tillitsvalgte skal:**

- Ivareta medlemmenes interesser i henhold til lov og avtaleverk.
- Være en samarbeidspartner og rådgiver for arbeidsgiver i det systematiske arbeidet med å forebygge trusler og vold.
- Være en del av arbeidsmiljøgruppen

Det ble vedtatt i overordnet HMS-instruks for Bergen kommune, av byrådet 17.10.2013, at det skal opprettes arbeidsmiljøgrupper(AMG) på hver resultatenhet.

**Arbeidsmiljøgruppen skal:**

- Fungere som resultatenhetens samarbeidsorgan når det gjelder arbeidsmiljøet.
- Være sammensatt av representanter fra både arbeidsgiver- og arbeidstakersiden.
- Gi bistand til resultatenhetsleder i planlegging og iverksetting av HMS arbeidet.
- Jobbe forebyggende med kartlegging og planlegging av tiltak i forhold til aktuelle trussel- og voldssituasjoner i enheten.



### 3. Når en hendelse oppstår

Når en hendelse oppstår, er det viktig å vite hva som skal gjøres i akuttfasen, og hva som er videre oppfølging. Avklar hvem som skal gjøre hva i situasjonen. Hvordan skal saksgangen være, og hva gjør resultatenhetsleder i den videre oppfølgingen?

*Den enkelte resultatenhetsleder kan med utgangspunkt i denne veilederen lage lokale rutiner for hvordan trussel og voldsepisoder skal håndteres, både i akuttsituasjonen og i etterkant av hendelsen.*

#### Akutte tiltak

1. Håndter den som utøver trussel eller vold på best mulig måte, og prøv å avverge ytterligere skade.
2. Tilkall hjelp fra andre voksne.
3. Den som blir forulempet og utøveren tas ut av situasjonen, og blir ivaretatt hver for seg.

NB! Ved tilfeller der bruk av tvang anses som nødvendig henvises det til «lov om nødrett» som brukes ved tilfeller der det er fare for liv og helse.

«Nødrett»<sup>8</sup>:

*En handling som ellers ville være straffbar, er lovlig når*

*a) den blir foretatt for å redde liv, helse, eiendom eller en annen interesse fra en fare for skade som ikke kan avverges på annen rimelig måte, og*

*b) denne skaderisikoen er langt større enn skaderisikoen ved handlingen.*

**Tvang og makt er definert som tiltak som begrenser en persons valg-, handle- eller bevegelsesfrihet eller som påfører fysisk eller psykisk ubehag.**

**Lovteksten avgrenser begrepet tvang og makt til:**

**Tiltak tjenestemottakeren motsetter seg (verbal og fysisk motstand).**

<sup>8</sup> Lov om straff (straffeloven). Første del. Alminnelige bestemmelser, kapittel 3, § 17.

## Videre oppfølging og tiltak

1. Resultatenhetsleder varsles.
2. Resultatenhetsleder varsler områdeleder ved større hendelser.
3. Ved større og alvorlige hendelser trer enhetens beredskapsplan inn.
4. Ha en gjennomgang av hendelsen med de involverte.
5. Kartlegg og skriv ned hendelsesforløpet.
6. Gjennomfør en ny vurdering av risiko omkring trussel- og voldssituasjonen, med eventuelt nye tiltak.
7. Gjennomfør en etisk refleksjon omkring hendelsen og valg av tiltak.

Ved tilfeller der resultatenhetsleder trenger støtte og veiledning følges linjen. Resultatenhetsleder tar kontakt med områdeleder for videre oppfølging.

## 4. Individuell oppfølging

### Individuelle skadevirkninger – krisereaksjoner

Episoder der ansatte i resultatenheten blir utsatt for trusler og vold fra brukerne kan oppleves som krise- og stressituasjoner.

*Krise og stressituasjoner er subjektive og individuelle.*

Å bli utsatt for trusler og vold kan føre til alvorlige konsekvenser for individet både fysisk, psykisk og sosialt.

Skadevirkningene av å bli utsatt for vold og trusler er omfattende. Den individuelle reaksjonen vil variere avhengig av personlighetsfaktorer, alvorlighetsgrad, voldens omfang om og hvordan man blir fulgt opp.

(Kilde: Arbeidstilsynet, «Vold og trusler på arbeidsplassen» 2009)

Å ha kunnskap om de forskjellige fasene i en krisereaksjon er nyttig. Det vil gjøre det lettere å forstå og akseptere både egne og andres følelser og reaksjoner under en hendelse, og i ettertid av en hendelse.

*Les mer om krisereaksjoner i vedlegg 1.*

*Utgangspunktet for denne veiledningen er den ansatte sin subjektive opplevelse av å ha blitt utsatt for trusler og vold fra brukere av barnehage, skole eller idrettsanlegg.*

### Oppfølging av den ansatte

Resultatenhetsleder har ansvar for å påse at tiltak blir gjennomført.

#### Tiltak som iverksettes umiddelbart

- Den som har vært utsatt for trusler og vold gis mulighet til å bli tatt ut av arbeidssituasjonen umiddelbart.
- Utøverens pårørende varsles hvis det er et barn som har utøvd en trussel / voldshendelse.
- Ved behov for akutt medisinsk hjelp, må den skadete ha følge til lege eller legevakt.
- Hvis det ikke er behov for medisinsk hjelp, bør den ansatte beholdes i miljøet i trygge omgivelser sammen med kolleger. Vedkommende må bli ivaretatt av et støtteapparat rundt seg.

- Gjennomfør en samtale for en gjennomgang av hendelsen med nærmeste leder, og eventuelt andre kolleger så snart som mulig.
- Vis forståelse for den ansattes reaksjoner.
- Vurder i samråd med den ansatte om vedkommende sine nærmeste pårørende skal varsles.
- Vurder om den ansatte kan dra hjem alene.
- Vurder om det er aktuelt med oppfølging fra arbeidsplassen sin side også etter arbeidshagens slutt.

### **Videre oppfølging/ tiltak og tilrettelegging**

- Gi den ansatte tett oppfølging i tiden etter hendelsen. Resultatenhetsleder må sette av tid til videre samtaler om det som har skjedd for at den ansatte skal få bearbeidet hendelsen. *Se vedlegg 1, «Hva kan arbeidsgiver gjøre».*
- Prøv å få den ansatte tilbake i jobb så fort som mulig. Tilrettelegg på arbeidsplassen slik at hun eller han skal føle seg trygg, og sørg for at tilbakekomst til ordinært arbeid går på en ivaretagende og skånsom måte.
- Resultatenhetsleder sørger for at skaden blir registrert og fulgt opp i henhold til rutiner i Bergen kommune.
- Vurder om skaden skal meldes til NAV og/eller forsikringselskapet.
- Vurder om den ansatte og utøver skal skjermes fra å møte hverandre.
- Vurder om den ansatte trenger annen sikring.
- Følg med på reaksjoner/etervirkninger som kan komme etter at ting ser ut til å ha blitt normalisert. Henvis til behandlingsapparatet om nødvendig, *se vedlegg 2, «Aktuell bistand».*

### **Oppfølging av utøveren**

- Resultatenhetsleder må vurdere om utøver bør holdes borte fra stedet/ enheten / gruppen resten av dagen og ivaretas spesielt.
- Foresatte skal varsles der utøver er mindreårig.
- Kartlegg og noter hendelsesforløpet.
- Resultatenhetsleder gjennomfører deretter en samtale med utøver og foresatte om det som har skjedd.
- Avklar om det skal iverksettes et apparat/tiltak rundt utøveren:
  - Skal helsesøster/helseteamet involveres?
  - Skal barnevernet kontaktes?
  - Politi?

- Utvisning?
- Skal det tilføres ekstra ressurser?
- Hvilke reaksjonsmåter som blir iverksatt overfor utøveren må ta utgangspunkt i den enkelte enhet sitt reglement.
- Utøveren og foreldre/foresatte må få god informasjon om hva som vil skje i fortsettelsen.

## Øvrige tilstedeværende

- Vitner til episoden bør ivaretas (andre barn, publikum i idrettsanlegg eller foreldre og foresatte). Det må sikres nødvendig tilsyn med barna dersom gruppens lærer/assistent er involvert i episoden.
  - Gi felles informasjon om det som har hendt. I noen saker trenger alle barna ved skolen/barnehagen informasjon.
  - Gi saklig informasjon.
  - Gi dem som har behov for det rom for å bearbeide reaksjonene.
  - Vær oppmerksom på barnas reaksjoner i tiden fremover. Ta kontakt med PPS, helsesøster og/eller andre faginstanser ved behov.
  - Vurder om foresatte, til de barna som var tilstede under hendelsen, skal få en skriftlig orientering.

## Arbeidsmiljøet

Kollegaene påvirkes når en arbeidskollega rammes av en trussel og voldshendelse. Ting kommer nært innpå, og kolleger har ofte behov for å snakke om det som har skjedd. Det er viktig å skape rom og arenaer for dette.

Noen av de vanligste reaksjonene etter en voldshendelse er mangel på forståelse fra omgivelsene for hvordan krisen rammer den det gjelder. (Kilde: Arbeidstilsynet, «Vold og trusler på arbeidsplassen» 2009).

De ansatte som var på jobb under hendelsen, men også øvrige ansatte må få:

- Oversikt over hendelsesforløpet.
- Tilbud om å samles og snakke om følelsesmessige reaksjoner og fakta rundt hendelsesforløpet.
- Dele opplevelsen kolleger imellom for å få frem et realistisk bilde av situasjonen.
- Gi og ta imot støtte fra kolleger for å fremme mestrings- og gruppefølelsen i arbeidsmiljøet.

**Avhengig av episoden må man tilby den ivaretagelsen og oppfølging personalet trenger. Det må være særskilt fokus på ivaretagelse av den neste ansatte som skal gå inn i tilsvarende arbeidssituasjon.**

## 5. I etterkant av en hendelse

Resultatenhetsleder må i etterkant av hendelsen gå igjennom det som har skjedd. Her er også arbeidsmiljøgruppens (AMG) rolle sentral (se kap.2).

Evaluering av volds- og trussel episoder er en del av det systematiske HMS-arbeidet og grunnleggende viktig for at systemet skal fungere godt i slike saker. Det kan være behov for å lage en ny risikovurdering basert på momenter til avklaring nevnt under.

### Momenter til avklaring:

- Hva har skjedd?
- Har rutinene fungert som de skal?
- Har kontakten med ressurspersoner fungert?
- Hvordan har oppfølging av ansatt/ansatte, elev/elever, øvrige elever, kolleger fungert?
- Er det noe en kunne gjort for å forebygge/begrense skadeomfanget av episoden som skjedde?
- Er det behov for å gjøre endringer?

## Krisereaksjoner

En krise er en situasjon der viktige verdier er truet. Individet opplever vanskelige problemer som det ikke går an å flykte fra, eller løse ved vanlige problemløsende metoder. Krisen er utløst av ytre forhold der personens tidligere erfaringer og lærte reaksjonsmønstre ikke er tilstrekkelig for å mestre den aktuelle situasjonen. En krise er preget av uvisshet og mangel på kontroll.

Hvor stor belastning en stressituasjon representerer, er avhengig av de vurderinger personen gjør, og hvilken kunnskap og hvilken erfaring en har om lignende belastninger. Personer som allerede er i en livskrise, eller har andre store påkjenninger i livet sitt, er ekstra sårbare.

## Forskjellige reaksjoner og kjennetegn

Alle vil få reaksjoner i en eller annen form etter å ha vært utsatt for trakassering, vold og/eller trusler. Både den smerten og de skadene som oppstår når man blir utsatt for fysisk vold, og de skadene som oppstår når man opplever en alvorlig trussel mot sitt eget liv og velbefinnende, kan være grunnlaget for svært **sterke kroppslige reaksjoner**.

Hos noen kommer det en reaksjon rett etter hendelsen, og deretter er de ferdige med det. Det vanligste er likevel at ofrene først opplever en **øyeblikkelig sjokktilstand**. Reaksjonene består ofte i skjelving, åndenød og rastløshet. Noen kan føle total kraftløshet, andre blir anspente og stramme i muskulaturen, andre igjen blir rasende, og noen brister i krampegråt og dyp fortvilelse.

Ikke sjelden vil reaksjonen gi seg raskt, men hos enkelte vil den **kunne vare i dagevis**. Reaksjonstype og varighet vil variere. For noen kan søvnløshet og mareritt forekomme, hos andre er **redselen for at det kan skje igjen** en belastning.

Uansett reaksjonsform blir de fleste ofte gående med en ekstra belastning som gjør at evnen til å tåle andre forhold reduseres. Resultatet **kan** være at man **blir oppfattet som sur, stresst og med manglende toleranse**.

Like i etterkant av hendelsen forsøker mennesker å danne seg en oversikt over hva som har skjedd. Mange opplever et sterkt **behov for å prate om hendelsen**. Ofte om igjen og om igjen. Dette hjelper dem til å få et første grep om det inntrufne.

Dette er noen av de vanligste reaksjonene:

- Stenge ute/holde minner på avstand
- Angst og frykt
- Tristhet og gråt
- Konsentrasjonsproblemer
- Søvnvansker (spesielt innsøvningsvansker eller mareritt)
- Tretthet
- Kroppslige reaksjoner (rastløshet, muskelverk, mage- og tarmplager)
- Irritabilitet, sinne, utålmodighet
- Skyld, skam og selvbredelse
- Sorg

Dette er normale reaksjoner i startfasen etter en alvorlig hendelse. I noen tilfeller kan slike plager debutere lenge etter hendelsen, og det skal en være oppmerksom på.

Det kan være en **risiko for å utvikle posttraumatiske stresslidelser**.

I så tilfelle bør arbeidstaker få hjelp fra profesjonelle fagfolk. Se vedlegg 3 om livskrisehjelpen.

## Hva kan arbeidsgiver gjøre?

**Arbeidsgiver** vil kunne yte god hjelp når hendelsen er et faktum.

Det å gi **praktisk hjelp**, mobiliserer hjelperessurser og lette returen tilbake til jobb er viktig.

Det å gi hjelp **umiddelbart** og være **lett tilgjengelig** er også essensielt. Hjelpen bør ha form av **aktiv oppøkende** virksomhet, samtidig må en ta hensyn til hva den enkelte har behov for.

For den som er rammet er **støtte** som gir mestring og egenaktivitet viktig. Ikke ta over det de kan klare selv. Dette er viktig for opplevelsen av kontroll og for å dempe følelsen av hjelpeløshet. Det kan igjen **forebygge psykiske ettervirkninger**.

Legg til rette for en støttende og varm atmosfære rundt den som er rammet. Det viktige er medmennesker som er villige til å finnes der, og som gir hele sin oppmerksomhet til den som er rammet. Unngå tomme fraser. Berøring kan være positivt, gitt at den som er rammet synes det er i orden.

Videre må **den ansatte** som er rammet få **dele sine reaksjoner** med familie, venner og nære arbeidskolleger, slik at en får støtte og har noen som er villige til å lytte. Denne type støtte trenger en over tid.

Skjerm den ansatte mot unødige inntrykk og ekstra belastninger. Vær særlig observant i forhold til journalister og personer som ikke har en naturlig rolle her.

Den ansatte bør prøve å **oppretholde vanlige rutiner** og gå i **jobb**. Men en har gjerne noe mindre arbeidskapasitet en periode. I tiden etter en hendelse er konsentrasjons- og hukommelsesvansker vanlige **ettervirkninger**, og det gjør at **vanlig arbeidskapasitet ikke er å forvente**.

Hvor sterke og hvor langvarige reaksjonene blir, er svært **individuell**. For noen har situasjonen normalisert seg etter noen dager, for andre kan det ta lengre tid. Dersom reaksjonene varer ved og er sterke utover den første måneden etter hendelsen, bør helsepersonell kontaktes. Det samme bør en gjøre om arbeidstaker ikke fungerer i arbeid.

Kildehenvisning:

Dyregrov, Atle: Katastrofe psykologi 2.utg. 2002.



## Livskrisehjelpen

Legevakten

Livskrisehjelpen ved Bergen legevakt er et tilbud til mennesker i akutte kriser. Her treffer man spesialutdannet mannskap som kan hjelpe mennesker som er utsatt for alvorlig sykdom eller ulykke, som opplever konfliktpregede samlivsbrudd, psykiske vansker, selvmordkriser, eller som er pårørende etter selvmord, brå død eller andre hendelser. Dette er et såkalt lavterskeltilbud, det vil si at man kan ta kontakt direkte, uten å måtte ha henvisning, og det er gratis.

Livskrisehjelpen

Åpent kl. 08.30-22.30 hverdager  
kl. 12.00-20.30 lørdag og søndager/helligdager

**55 56 87 54**

### Telefonliste:

Hvem	Navn:	Tlf. nr.:
Rektor		
Verneombud		
Tillitsvalgt		
Områdeleder		
HVO		
Bedriftshelsetjeneste		55566199

### Sjekkliste for kartlegging av risikosituasjoner

I vurderingen av risikosituasjoner og hendelser kan følgende generelle, sjekkliste som Arbeidstilsynet har utarbeidet, være et hjelpemiddel for å sikre at viktige forhold er kartlagt.

- Arbeidets organisering og tilrettelegging.
- Alenearbeid og bemanning.
- Arbeidstidens plassering og organisering.
- Ansattes kompetanse i håndtering av situasjoner.
- Utforming av arbeidslokaler og tekniske løsninger.

### Momenter til en tiltaks / handlingsplan

#### 1. Tiltak for å forebygge uønskete hendelser

- **Opplæring, veiledning og informasjon til alle ansatte.**  
Møtetid; muligheter for personalet å samarbeide og jobbe med utfordrende situasjoner.  
Jobbe med kultur, etikk og holdninger omkring dette temaet.
- **Organisatoriske tiltak.**  
Utforming og tilrettelegging av arbeidsplass, og arbeidet som utføres.  
Rutiner og prosedyrer.
- **Fysiske rammer, lokaler og innredning.**  
Sikkerhetsrutiner, sikkerhetsutstyr og opplæring i dette.
- **Vurdere bemanning, og sårbarhet ved alenearbeid.**  
Mulighet for tilkalling av hjelp.

#### 2. Opplæring

- Sikre opplæring og informasjon om risiko til alle arbeidstakere.
- Øvelse i håndtering av situasjoner.
- Informasjon om rutiner for varsling og rapportering.

#### 3. Kriseberedskap

- Gjennomgang og evt. oppdatering av beredskapsplan.
- Sikre at alle ansatte kjenner denne.

#### 4. Oppfølging etter hendelser

- Sikre at denne veiledningen tas i bruk.

#### 5. Registrering av hendelser

- Gjennomgang av skademeldings- og avviksrutiner i enheten.
- Opplæring til alle ansatte.
- Arbeidsmiljøgruppen behandler skader og avvik for å sikre iverksetting av tiltak.

# Forslag til kartleggings- og tiltaksskjema

Situasjon/område/utfordring:

Dato:

Aktuelle spørsmål	Beskrivelse av situasjon / hendelse, og hva som er konsekvensen	S	K	Forslag til tiltak		Ansvarlig	Tidsfrist	Utført
				Hvordan forebygge?	Hvordan redusere konsekvensen?			
Hvilken situasjon/ hendelse i arbeidsdagen er sårbar med tanke på risiko, og hva kan gå galt?								

S= Sannsynlighet: 1-Lav, 2-Middels, 3-Høy

K= Konsekvens: 1-Lav, 2-Middels, 3-Høy

Kartlegging og tiltaksskjema i forhold til risiko  
BSBI - 2016