

TRUSLER OG VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN

ARBEIDSBOK



Materiellet ”Trusler og vold på arbeidsplassen” – arbeidsbok og veileder er utarbeidet av arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjoner i fellesskap, og kan fritt lastes ned til bruk i virksomhetene.

Gi oss gjerne tilbakemeldinger på materialet, gode erfaringer, forslag til forbedringer eller rutinebeskrivelser og tips som kan deles med andre virksomheter.

Kontakt organisasjonene:

Arbeidsgiverforeningen Spekter: www.spekter.no

HSH: www.hsh-org.no

KS: [www.ks.no/trusler_og_vold på arbeidsplassen](http://www.ks.no/trusler_og_vold_paa_arbeidsplassen)

FO: www.fo.no

Fagforbundet: www.fagforbundet.no

Norsk Sykepleierforbund: www.sykepleierforbundet.no

FORORD

Trusler og vold er uakseptabelt - uansett hvor det forekommer og uansett hvem som er utøveren. Mange arbeidstakere opplever jevnlig trusler og vold på jobben, og undersøkelser viser at helse- og sosialsektoren er spesielt utsatt.

Trygghet i arbeidssituasjonen er en grunnleggende forutsetning for helse og trivsel, og for å kunne gi gode tjenester til klienter/brukere og deres pårørende.

Arbeidsgiveren har et lovpålagt ansvar for å beskytte de ansatte mot trusler og vold, og for at arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig. Arbeidet med å sikre arbeidstakerne mot trusler og vold skal inngå i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS-arbeidet) i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter. Arbeidstakerne har på sin side plikt – og rett! – til å medvirke i planlegging og oppfølging av mål og tiltak.

Hensikten med ”Trusler og vold på arbeidsplassen” er å sette temaet på dagsorden på den enkelte arbeidsplass, og være til hjelp i prosessen med å forebygge og lage gode rutiner for håndtering av tilfeller. Materiellet består av arbeidsbok for deltakerne, og en veileder til den som leder prosessen.

”Trusler og vold på arbeidsplassen” ble i 2001 utarbeidet av en gruppe bestående av FO, NSF, NKF, NHS, KS, HSH, Arbeidstilsynet og Sosial- og helsedepartementet. Prosjektet ble i hovedsak finansiert av Sosial- og helsedepartementet og KLP. Institutt for Organisasjonsutvikling ble engasjert for å utforme arbeidsboken med veileder.

Materiellet ble oppdatert i 2009 av en gruppe bestående av FO, Fagforbundet, NSF, HSH, Arbeidsgiverforeningen Spekter og KS i forbindelse med oppfølging av ”Europeisk rammeavtale om trakassering og vold på arbeidsplassen” fra 2006. Avtalens mål er å øke bevisstheten og forståelsen, samt å gi arbeidsgivere og arbeidstakere en handlingsorientert struktur for å identifisere, forebygge og håndtere problemer knyttet til trakassering og vold på arbeidsplassen.

”Trusler og vold på arbeidsplassen”- arbeidsbok og veileder er lagt ut på nettet slik at alle fritt kan laste det ned – så gjenstår det bare å ta det i bruk!

Lykke til med arbeidet!

INNHold

INNLEDNING	7
INTRODUKSJON TIL 1. TEMA.....	10
Trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem.....	10
Hva er trusler, og hva er vold?	10
Hvorfor blir helse- og sosialarbeidere utsatt for trusler og fysisk vold fra klienter?.....	14
PROGRAM 1. TEMA	16
GRUPPEARBEID 1	17
Gruppeoppgave 1	17
INTRODUKSJON TIL 2. TEMA.....	22
Det nytter – forebyggende tiltak	22
PROGRAM 2. TEMA	25
GRUPPEARBEID 2	26
Introduksjon til 2. temas gruppearbeid	26
Gruppeoppgave 2a	27
Gruppeoppgave 2b.1	28
Gruppeoppgave 2b.2	30
Gruppeoppgave 2c	32
INTRODUKSJON TIL 3. TEMA.....	35
Trusler og vold skal registreres	35
PROGRAM 3. TEMA	37
GRUPPEARBEID 3	38
Gruppeoppgave 3a	38
Gruppeoppgave 3b.1	40
Gruppeoppgave 3b.2	42
Gruppeoppgave 3c	44
INTRODUKSJON TIL 4. TEMA.....	47
Virkningene av vold	47

Trusler og vold på arbeidsplassen – arbeidsbok (2009)

PROGRAM 4. TEMA	49
GRUPPEARBEID 4	50
Gruppeoppgave 4	50
LITTERATUR.....	52

INNLEDNING

Hensikten med denne arbeidsboka er å sette arbeidsmiljøutfordringene trusler og vold på dagsorden. Målsettingen er å synliggjøre og skape bevissthet om trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem, slik at temaet blir en del av det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS-arbeidet) på den enkelte arbeidsplass.

Mobbing og trakassering arbeidskolleger imellom eller mellom leder og ansatt er ikke tema i dette materialet. For mer informasjon om dette, se: <http://www.jobbingutenmobbing.no/>.

Overgrep fra ansatte mot brukere/klienter forekommer, men det vil ikke bli behandlet i denne sammenhengen. I det følgende vil betegnelsen klient/bruker bli benyttet framfor betegnelsen pasient.

I mange arbeidssituasjoner i helse- og sosialsektoren er risikoen for å bli utsatt for trusler og vold stor. Dette må ses i sammenheng med at en her møter mennesker i ulike livssituasjoner og -kriser.

Trusler og vold kan forebygges og skadevirkninger begrenses. Det forutsetter at arbeidsgiver og arbeidstakere har en felles forståelse av hvor viktig dette problemet er, at de samarbeider, og at det er trygghet og åpenhet om utfordringen.

Det er de ansatte som kjenner de lokale forholdene, og som vet i hvilke situasjoner trusler og vold kan forekomme. Følgelig er det de ansatte som best kjenner til hvordan dette kan forebygges på deres arbeidsplass, eller hva som er mest hensiktsmessig å gjøre i en krisesituasjon. Det er viktig å bruke den kunnskap, erfaring og faglighet som den enkelte ansatte har.

Men det er arbeidsgivers ansvar å sørge for at det drives et systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid, og vold og trusler er en risikofaktor som krever vedvarende oppmerksomhet og aktivitet. Arbeidstakerne og deres representanter har plikt og rett til å delta i dette arbeidet.

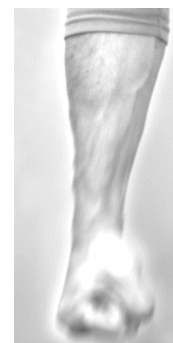
Denne arbeidsboka er bygd opp rundt fire temaer. Til hvert tema hører en kort introduksjon. Det er utarbeidet spørsmål til hvert av temaene:

Tema 1: Vold og trusler / Hvordan er situasjonen hos oss?

Tema 2: Forebygging /Hva kan vi gjøre hos oss

Tema 3: Registrering /Hva skal vi gjøre når noe skjer?

Tema 4: Virkningene av vold / Hva kan vi gjøre for å støtte en ansatt som har vært utsatt for trusler eller vold?



Mye av arbeidet vil foregå i grupper. Men det er viktig at den enkelte gjør seg opp sine egne meninger før arbeidet i gruppene tar til. Hvert tema avsluttes med at gruppene møtes, slik at utveksling av erfaring og oppsummering skjer i fellesskap.

Oppsummeringene skal kunne ut i:

Tema 1: En situasjonsbeskrivelse for den enkelte virksomhet/
arbeidsplass

Tema 2: En handlingsplan med et bredt spekter av tiltak som kan fore-
bygge trusler og vold

Tema 3: Retningslinjer for hva som skal gjøres hvis eller når trussel- og
voldsepisoder oppstår (ansvarsplassering)

Utarbeiding av registreringskjema til intern bruk samt meldingsrutiner

Tema 4: Retningslinjer for hva som skal gjøres for å støtte en ansatt som
har vært utsatt for trusler eller vold

I tillegg til arbeidsboka er det utarbeidet en veileder for den som er ansvarlig for gjennomføringen av temaene. Veilederen vil også kunne fungere som en oppslagsbok og gi tips om litteratur for den som vil sette seg mer inn i stoffet.

Temaet kan selvfølgelig bli behandlet på andre måter enn det som er skissert her, f.eks. i studiesirkler og diskusjoner av kortere varighet. Den enkelte arbeidsplass må selv velge den formen som passer best.

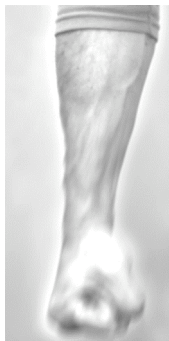
Det viktigste er at dere setter problemene trusler og vold på dagsorden!

1. TEMA



TRUSLER OG VOLD

INTRODUKSJON TIL 1. TEMA



Trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem

Vi tilbringer mye tid på jobb. Da er det viktig med et godt arbeidsmiljø. Arbeidsmiljøloven omfatter både det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet, og begge områdene er like viktige. Det er på mange måter enklere å arbeide med det fysiske arbeidsmiljøet enn med det psykososiale. Dette har sannsynligvis sammenheng med at det kreves en mer helhetlig satsning for å bedre det psykososiale arbeidsmiljøet.

I avisene kan vi daglig lese om voldsbruk, om ran, overfall og blind gatevold. Det antydes at voldsbruk er et økende problem i samfunnet. Medienes fokus er ikke i like stor grad rettet mot den vold og voldsrisiko som visse yrkesgrupper er utsatt for. Det dreier seg om helse- og sosialarbeidere, post- og bankfunksjonærer, drosjesjåfører og mange flere. Går vi til helse- og sosialsektoren, vet vi at omfanget er stort, men problemene er trolig større og mer sammensatte enn vi tror.

Hva er trusler, og hva er vold?

Ikke alle legger det samme i disse begrepene. Arbeidstilsynet definerer dem slik:

Med trussel menes verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skremme eller skade en person.

Med vold menes enhver fysisk eller psykisk skade på en person. Vold er også skadeverk på inventar og bygning.

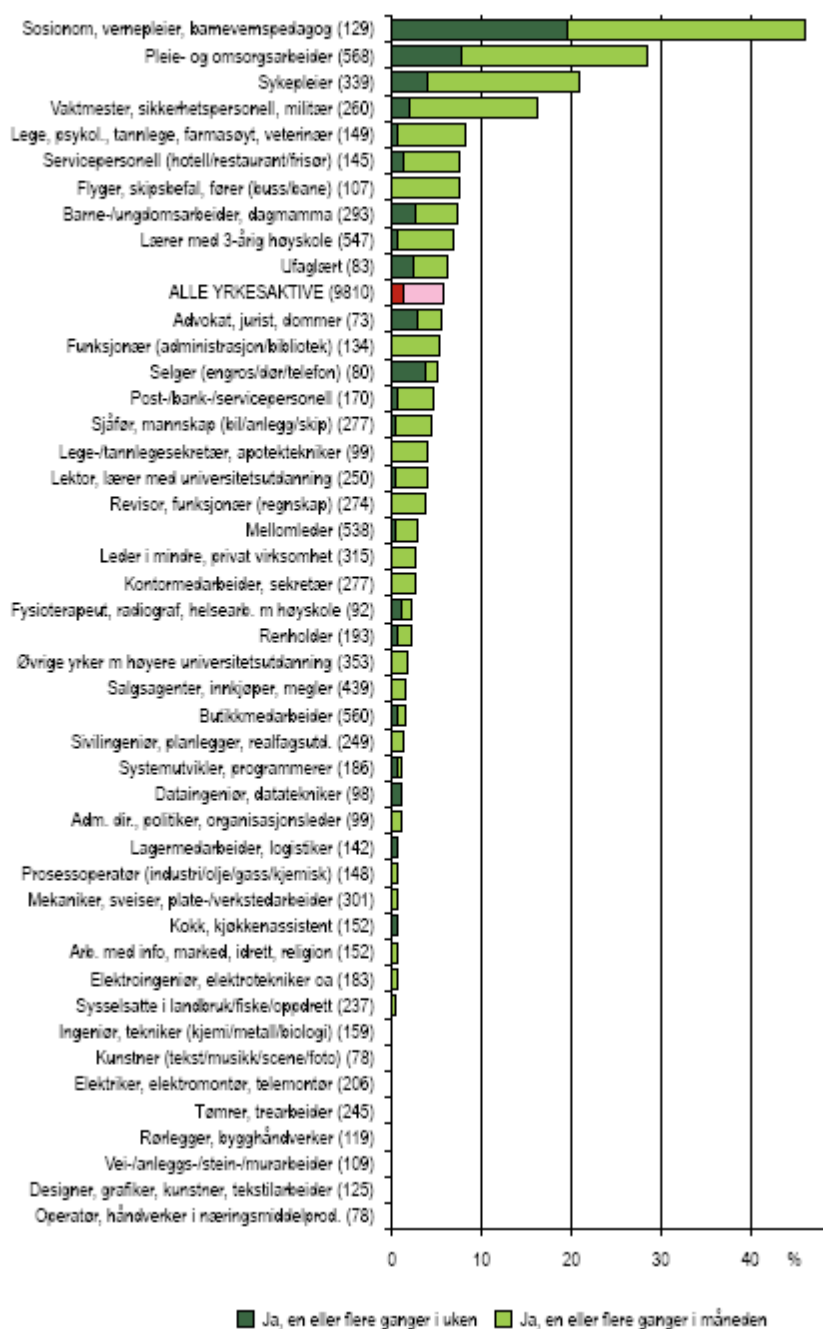
Mangelfull rapportering og registrering av trusler og voldsbruk fra tredjepart gjør at vi ikke kan vite hvor omfattende problemet er ved og kun se på eksisterende statistikk over sykefravær, skader og hærverk. Det er imidlertid foretatt en del undersøkelser og ulike typer for kartlegginger opp gjennom årene som kan belyse problemets omfang og kompleksitet. Her viser vi til noen eksempler.

I Levekårsundersøkelsen 2006¹ utført av Statistisk Sentralbyrå rapporterer 1,2 prosent av alle yrkesaktive at de er utsatt for vold eller trusler om vold en eller flere ganger i uken. Ytterligere 4,4 prosent sier de er utsatt for vold eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden. Det er flere kvinner enn menn som opplever å være utsatt for vold. Yrkesaktive over 54 år oppgir at de er mindre utsatt for vold sammenlignet med andre aldersgrupper. Opplevelsen av å være utsatt for

¹ <http://www.ssb.no/vis/emner/06/02/arbmiljo/art-2007-09-20-01.html>

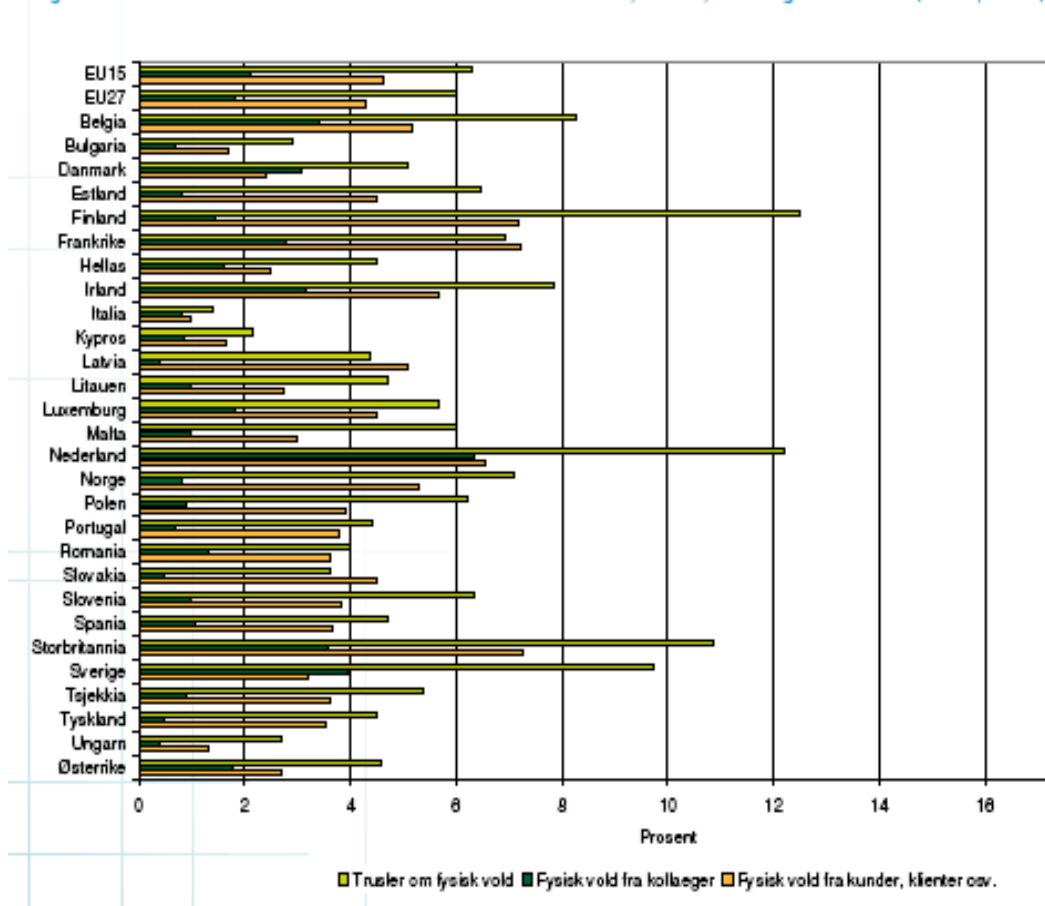
vold eller trusler om vold er mest vanlig hos yrkesaktive med universitets- eller høyskoleutdanning på inntil 4 år (8,5 %). I yrkesgruppene sosionomer, vernepleiere, barnevernspedagoger" rapporterer nesten halvparten av de yrkesaktive at de er utsatt minst en gang i måneden. Andre yrkesgrupper som også rapporterer hyppig om vold eller trusler om vold, er pleie- og omsorgsarbeidere, sykepleiere, vaktmestere, sikkerhetspersonell og militære.

FIG. 15 Prosentandel som opplever vold eller trusler om vold, etter yrkesgruppe. Antall spurte innenfor hver yrkesgruppe står oppført i parentes. (Kilde: SSB, LKU 2006)



Den europeiske arbeidsmiljøundersøkelsen 2005² (European working condition survey) som utføres av European Foundation of Improvement of Working and Living Conditions viser at trusler om fysisk vold er den hyppigste formen av trusler og vold. I Finland (13 %), Nederland (12 %) og Storbritannia (11 %). I Norge har 7 prosent opplevd trusler om fysisk vold de siste 12 månedene, mens gjennomsnittet i EU ligger på ca. 6 prosent. Nederland er også det landet hvor flest har vært utsatt fra vold fra kolleger på egen jobb (6 %), tett etterfulgt av Sverige og Storbritannia (begge 5 %). I Norge har under 1 prosent av arbeidstakerne opplevd fysisk vold fra kolleger. Til gjengjeld har over 5 prosent av norske arbeidstakere opplevd fysisk vold fra personer utenfor jobben (for eksempel fra kunder, klienter, elever, pasienter mv). I Storbritannia, Frankrike og Finland har 7 prosent opplevd dette.

Figur 5.15: Arbeidstakere utsatt for vold eller trusler om vold, i EU27, EU15 og enkeltland. (EWCS, 2005)



Levekårsundersøkelsen 2007³ viser at av alle tilfeller av vold mot befolkningen, så skjer en relativt stor andel på arbeidsplassen. Tallet for kvinner er 37 prosent, og for menn 29 prosent. Andel sysselsatte som et par ganger i måneden eller oftere er utsatt for vold eller trusler om vold utgjør 6 prosent.

² <http://www.stami.no/?nid=23896&lcid=1044>

³ <http://www.ssb.no/kjv/kjv107/02/05/kv11/mois.html>

Tallene bekrefte av Fafo-rapporten "HMS-tilstanden i Norge".⁴

6 prosent av arbeidstakerne som jobber med kunder og brukere opplever å bli utsatt for vold eller trusler om vold. Det er en større andel kvinner enn menn som opplever å bli trakassert og utsatt for vold eller trusler om vold fra kunder eller brukere, og flere i offentlig enn i privat sektor.

Statistikk fra 2004 utarbeidet av Arbeidstilsynet viste at en av tre ansatte i hjemmebasert tjeneste har opplevd vold på arbeidsplassen. Seks hundre arbeidsplasser fikk pålegg om å sette inn tiltak. Oppfølgingstilsynet i 2007 avdekket ingen bedring – tvert i mot. En av tre arbeidstakere hadde vært sykemeldt de siste to årene på grunn av trusler og vold. Pasienter stod bak 78 prosent av voldsskadene.

I 2009 foretok Fafo en kartlegging av vold og trusler om vold, forebygging og skadebegrensning blant arbeidstakere som arbeider på barnevernkontor, barnevernsinstitusjoner og med tjenester for psykisk utviklingshemmede. Respondentene er medlemmer fra Fagforbundet og Fellesorganisasjonen (FO). Resultater viser at 60 prosent av respondentene har opplevd vold eller trusler eller både vold og trusler om vold de siste 12 månedene (dette er en økning fra 1996 da andelen var 50 %). Denne undersøkelsen viser at menn i større grad enn kvinner har vært utsatt for vold og trusler om vold (64 mot 54 %). Det er en større andel av de som arbeider på institusjon som har blitt utsatt for vold eller trusler enn de som arbeider i hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg. Svært mange av de som blir utsatt for trusler om vold opplever at truslene går på forhold som ikke er jobbrelatert, som at nær familie skal skades eller at de selv skal utsettes for vold på fritiden. Arbeidstakerne mener at volden skyldes brukernes utagerende atferd, brukerens lidelse eller relasjon mellom bruker og ansatt, organisering, for lav bemanning og andre former for rammebetingelser. Et forholdsvis stort antall arbeidsplasser hadde ikke foretatt risikoanalyser eller utarbeidet handlingsplan for å sikre arbeidsplassen, og en god del av de ansatte har ikke fått opplæring i å forebygge og takle voldelige pasienter/brukere. 63 prosent oppgir at det finnes retningslinjer knyttet til vold og trusler om vold, og 85 prosent av disse oppgir at retningslinjene blir fulgt (Svalund 2009).

Spørsmålet er hvor grensen går mellom vold og aggresjon vi opplever som akseptabel, og det som er uakseptabelt. På ulike arbeidsplasser vil det danne seg ulike normer. Noen steder vil man tåle svært lite, mens andre steder vil man tåle langt mer før man eventuelt rapporterer eller anmelder forholdet. Slik sett kan statistikken basere seg på et uriktig datagrunnlag (Lystad 2006).

⁴ http://www.fafos.no/pub/rap/2006/2006_2.pdf

Hvorfor blir helse- og sosialarbeidere utsatt for trusler og fysisk vold fra klienter?

Nesten alle helse- og sosialarbeidere opplever før eller siden vold eller trusler om vold på jobben. Aggressive kunder og pasienter er ikke uvanlig. En del aggresjon vil vi oppleve som naturlig, rett og slett fordi vi vet at mennesker med sterke smerter og frykt kan bli aggressive (Lystad 2006).

Årsakene til trusler og vold er mange og sammensatte. Det kan være uttrykk for frustrasjon, avmakt og desperasjon. Vold og trussel om vold behøver ikke være rettet mot arbeidstakeren personlig, men til det systemet de representerer. En del klienter og brukere opplever at de blir utsatt for forskjellsbehandling. Andre kan mene at de som er hjelpere, opptrer arrogant og med en ovenfra-og-ned-holdning. Mange som har et akutt behov for hjelp, opplever at de får hjelp for sent og at den ikke er tilstrekkelig.

Helse- og sosialarbeidere tar ikke alltid imot den informasjonen klientene kommer med. De kan generalisere brukernes behov ut fra en sykehus- og institusjonstradisjon som kan oppfattes som rigid. Fokuset blir satt på måltider og hygiene; folk blir vekket og lagt til faste tider; det opereres med fastlåste vaktordninger med liten bemanning på kveldstid, i helger og i ferier. Brukere har behov for variasjon og avveksling som alle andre. Mange frustrasjoner kunne vært unngått hvis den enkelte klient fikk dekket sine individuelle behov bedre.

En teori går ut på at en form for frustrasjon er forløper for all aggresjon. Frustrasjon oppstår når en eller flere blir hindret i å handle for å nå et mål eller unngå en ubehagelig situasjon. Jo større hindringer, jo større spenningsnivå. Desto mer spenningsnivået øker, desto mer øker aggresjonen. Frustrasjon ender ikke alltid i aggresjon, det kan også føre til resignasjon eller at man flykter fra problemet. Dersom det er riktig at aggresjon og vold er reaksjon på ubehagelige opplevelser, er det ikke rart at helse- og sosialarbeidere opplever mye aggresjon og vold ettersom de fleste møter kunder og klienter når disse er i smertefulle og ubehagelige situasjoner. Folks reaksjoner på ubehagelige ting er avhengig av hvordan de oppfatter situasjonen. Folk tåler atskillig ubehag og frustrasjon uten å bli aggressive dersom de tror at situasjonen er oppstått på grunn av uheldige omstendigheter og ikke er noe som er gjort med overlegg. Teorien om at en form for frustrasjon er forløper for all aggresjon og vold er nyttig. Den kan brukes til å forutsi når vold kan inntreffe. Vi kjenner også til en god del faktorer som øker sannsynligheten for voldsbruk (Lystad 2006).

Fra forskningen vet vi at det er noen grupper mennesker tyr lettere til vold enn andre. En engelsk undersøkelse om fysisk vold i den profesjonelle hverdagen (Breakwell, 1995) viste at 45 prosent av voldsutøverne var dømt for minst en kriminell handling, 28 prosent av voldsutøverne hadde dommer for vold og 38 prosent av angriperne hadde en eller flere psykiatriske innleggelses bak seg. Undersøkelsen viste også 92 prosent av angriperne nylig hadde vært utsatt for frustrerende begivenheter. Dette viser at vi må ta frustrasjon alvorlig og som et kjennetegn på utvikling av voldsatferd.

Trusler og vold kan være en måte å få viljen sin på eller et forsøk på å bli forstått. Uansett forklaringsmodell er det viktig at klienter ikke blir møtt med en fordømmende holdning.

I miljøer der trusler og vold forekommer, er muligheten for gjentakelse stor. Det vil lett kunne bli grobunn for usikkerhet, engstelse, anspenthet, nervøsitet, rastløshet, angst og irritasjon. Dette er velkjente psykososiale konsekvenser av et utrygt arbeidsmiljø.

Arbeidslivet har i liten grad vurdert trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem. Oppmerksomheten har i hovedsak vært rettet mot det fysiske arbeidsmiljøet og mot andre psykososiale arbeidsmiljøfaktorer enn trusler og vold.

Arbeidsgiver har plikt til å legge arbeidsmiljøet til rette. Det er viktig å understreke at verken stram økonomi eller vanskelige klienter fratrar arbeidsgiver dette ansvaret. Gode og sikre arbeidsrutiner, klare ansvarsforhold, godt samarbeid og gode brukertjenester gir kvalitet i arbeidet og bedre resultater. Dersom det skal være mulig å forbedre hverdagen på den enkelte arbeidsplass, må både arbeidsgiver og de ansatte i virksomheten ta aktivt del i de prosesser som leder fram til et godt og sikkert arbeidsmiljø.

Når vi nå fokuserer på trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem, er det viktig ikke å miste klientperspektivet. Et godt arbeidsmiljø for de ansatte må ikke settes opp mot gode tjenester for klientene eller omvendt. Både klientenes og de ansattes rettigheter må ivaretas.

PROGRAM 1. TEMA

Innledning: Omfanget av trusler og vold

- Hensikten med temaene
- Betydningen for arbeidsmiljøet
- Målet for 1. tema

Danne grupper

Gruppearbeid 1:

Situasjonsbeskrivelse

Pause

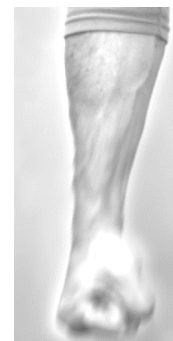
Gruppearbeidet fortsetter

Pause

Plenum: Presentasjon av gruppearbeid

Diskusjon

Forberede neste tema



GRUPPEARBEID 1



Gruppeoppgave 1

Dere skal nå danne grupper. Gruppene skal fungere som diskusjons- og arbeidsgrupper. Dere bestemmer selv om dere skal ha en leder for gruppen, om dere skal ha fast sekretær, og hvem som skal legge fram gruppens syn for de andre. Kanskje er det lurt at dere bytter på de ulike funksjonene. For å komme i gang er det viktig at dere stiller hverandre spørsmål, og at dere er konkrete.

Målsetting

Målet med dette temaet er å diskutere arbeidsmiljøproblemet trusler og vold – hvordan er det på deres arbeidsplass?

- Forekommer trusler og vold hos dere?
- Hvordan opplever dere det?
- Snakker dere om disse problemene?
- Gjør dere noe med det?
- Hva bør dere gjøre?

Synliggjøring

Det er viktig å skape åpenhet om arbeidsmiljøutfordringene trusler og vold. For å øke bevisstheten om denne utfordringen og for at det skal være mulig å gjøre noe med problemene, må de synliggjøres. Det kan gjøres hvis

- dere snakker åpent og fordomsfritt om problemene
- det er trygghet og tillit mellom alle ledd i virksomheten
- dere føler felles ansvar for det psykososiale miljøet
- dere har en felles holdning til hvor grensene går mellom det akseptable og det uakseptable
- dere kartlegger og registrerer alle trussel- og voldsepisoder
- dere har en felles holdning til hva som skal registreres
- dere har en felles holdning til hvilke skader, fysiske og psykiske, som skal meldes som yrkesskade
- dere har en felles holdning til hva som skal politianmeldes

Lag en situasjonsbeskrivelse

Situasjonsbeskrivelsen skal som nevnt danne grunnlag for hvordan dere skal jobbe videre med temaet trusler og vold.

Hva er trusler, og hva er vold?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hvor går grensen for hva dere aksepterer av trusler og vold? Har dere en felles grense for hva dere aksepterer?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Snakkes det om trusler og vold? Hvem snakkes det med?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

En person kan ha krav på f.eks. sosiale tjenester, men vedkommende har ikke rett til å slå. Diskuter ulike dilemmaer knyttet til arbeid med klienter som har utøvet vold, og deres rett til tjenester. Kan klientens rettigheter settes opp mot arbeidstakernes rett til et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø? Hvem avgjør disse spørsmålene?

Kan en sette «betingelser» for å yte tjenester til klienten? Eksempel:

- Klienten må møte på politistasjonen for å få sosialhjelpen.
- Klienten får kun tjenester i hjemmet dersom han/hun aksepterer at det er vakt til stede.

Hvilke tanker har dere om å vedta sanksjoner mot klienter? Er det akseptabelt å stenge ute klienter som har vært voldelige/truende på for eksempel et sosialkontor? Kan arbeidsgiver beordre arbeidstaker til å utføre oppgaver overfor en klient som arbeidstaker opplever som farlig?

Hvilket ansvar har arbeidstakere overfor arbeidsgiver dersom de er i farlige situasjoner?

Hvilke typer trussel- og voldsproblematikk møter dere i arbeidet?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Har dere retningslinjer for

- forebygging av trusler og vold?
- hva dere gjør hvis en situasjon oppstår?
- hvordan ivareta en arbeidstaker som er blitt utsatt for trusler eller vold?

Beskriv:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hvilket ansvar mener dere arbeidsgiver har?

.....

.....

.....

.....

.....

Finnes det rutiner for rapportering? Beskriv:

.....

.....

.....

.....

.....

Hva er de vanligste unnskyldningene for ikke å gjøre noe med problemet?

.....

.....

.....

.....

.....

Kom med forslag til hvordan dere kan møte disse unnskyldningene:

.....

.....

.....

.....

.....

Hva mener dere må gjøres videre?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

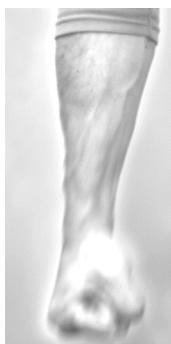
LYKKE TIL!

2. TEMA



FOREBYGGING

INTRODUKSJON TIL 2. TEMA



Det nytter – forebyggende tiltak

Det finnes mange myter og forestillinger om trusler og vold i helse- og sosialsektoren. Noen eksempler:

- Trusler og vold er en del av jobben.
- Det er uprofesjonelle medarbeidere som blir utsatt for trusler og vold.
- Trusler og vold kan vi ikke få gjort noe med.

Er det urealistisk å forvente et arbeidsmiljø fritt for trusler og vold? Lokale handlingsplaner og tiltak kan føre til en sterk reduksjon i antall voldshendelser. Tiltak hjelper. Det kan være tiltak av faglig karakter, tiltak som bedrer rammevilkårene, tiltak i arbeidsmiljøet eller kombinasjoner av disse. Arbeidsmiljøavdelingen i Bergen kommune fikk i 2006 melding om 5800 skader på ansatte i åtte av kommunens bofelleskap for utviklingshemmede. Ansatte i bofelleskapene sto for hele 70 prosent av alle skademeldingene i kommunen. Skadetallene ble lagt inn i en database og analysert for å sette inn tiltak. Kommunen vedtok også et overordnet styringsdokument for tjenester til utviklingshemmede. Prinsippet om selvbestemmelse er nedfelt som et av de viktigste hovedmålene.

Et verktøy for å sette tiltakene ut i livet ble "MHUA – metodisk håndtering av utagerende atferd". Metodikken er forankret i styringsdokument og virksomhetsplan og trekker linjene derifra ut til den enkelte bruker. Hver beboer har nå sin egen MHUA-plan med detaljerte regler og teknikker for hvordan ulike situasjoner og signalatferd skal takles og løses. Resultatet har blitt at etter to år er antall skader på de ansatte halvert⁵.

Det er mange teorier om vold og aggresjon som uttrykksform. Noen hevder at vold og aggresjon kan betraktes som en reaksjon på ubehagelige hendelser. Hvis det er tilfelle, kan det gi en forklaring på hvorfor klienter og brukere i krisesituasjoner kan ty til trusler eller vold i gitte situasjoner. Andre igjen hevder at dersom en kjenner til de normene som styrer aggresjonen hos den enkelte klient/bruker, vil det bli lettere å forutsi sannsynlige voldsepisoder og unngå disse.

Ansatte i helse- og sosialsektoren kommer ofte opp i konfliktfylte situasjoner. Det er arbeidets karakter som er årsaken til dette. Klientene kan ha store forventninger til tjenesteyterne, eller de ansatte kan ha arbeidsoppgaver som medfører kontroll, grensesetting og oppdragelse. Det er viktig å lære seg å se faresignalene i en konflikt tidlig slik at den kan roes ned. Dersom det ikke lykkes, ikke vent med å tilkalle hjelp. De fleste vil ha

⁵ Kilde: Ekeblødt, mars 2000

større problemer med å utøve vold når det er flere til stede.

I arbeidssituasjoner hvor det er fare for å bli angrepet, må de ansatte få opplæring og veiledning i konflikthåndtering. De må få øvelse i ulike teknikker og metoder som er konfliktdepende. Vær oppmerksom på fysisk avstand/nærhet til den aggressive brukeren. Det kan virke skremmende eller provoserende hvis vi som arbeidstakere kommer for nær brukeren, samtidig kan for stor avstand sende ut signaler om at vi ikke bryr oss. Kroppsspråket vårt betyr svært mye. Uansett erfaringer og kunnskaper, vær forsiktig. Tenk først og fremst på egen sikkerhet. Dersom du er i en truende eller farlig situasjon, tilkall hjelp – og gjør det tidlig, slik at de andre kan komme deg til unnsetning. Bruk nødeutganger dersom det er mulig, eller andre måter for å komme deg unna. Mange ganger dreier konfliktene seg om at klientene truer for å få tak i «goder», for eksempel penger eller medikamenter. Da skal arbeidstaker gi fra seg pengene eller hva det enn måtte være. Meld straks fra om hendelsen. Det er et faktum at kunnskap gir trygghet, og at vi takler situasjoner bedre når vi vet hva vi skal gjøre. Det er lurt å lage gode rutiner for hvordan vi skal oppføre oss i krisesituasjoner.

Mange klientsamtaler dreier seg om konflikttemaer – tenk igjen om slike samtaler på forhånd og vurder risikoen. Vurder alltid om det skal være flere til stede under slike samtaler, og hvor den bør finne sted. Kunnskap om kommunikasjon og opplæring i samtaleteknikk har stor verdi i slike sammenhenger.

Hvordan personer reagerer på trusler og vold, vil variere. En del takler slike situasjoner, mens andre får problemer som følge av denne typen arbeidsmiljøproblemer. Hvorfor er det slik at ulike personer kan oppfatte samme situasjon helt forskjellig?

I truende og farlige situasjoner ser, hører og registrerer vi ikke alt som skjer rundt oss. Vi tolker situasjonen og setter den ofte sammen med tidligere opplevelser og vurderer den ut fra det som enten trygg eller farlig. I dagliglivet tar vi det altfor ofte for gitt at andre opplever en situasjon på samme måte som oss selv: Når jeg er trygg, er andre trygge også. Men sannheten er at det *du* kan oppleve trygt, kan andre oppleve som en trussel.

Arbeidstakerne har ofte ulike erfaringer, ulike holdninger og ulike toleransegrenser. Men det er viktig å møte trusler og vold fra klienter med felles holdninger. Vold og trusler er ikke akseptabel atferd, uansett hvilke klienter det er, eller på hvilken jobbarena dette forekommer. Ulike holdninger må heller ikke føre til at enkelte arbeidstakere ikke blir tatt på alvor. Dersom noen melder fra om hendelser der de ble reddet, eller der de opplevde situasjonen som farlig, skal den enkeltes opplevelse tas på alvor.

Til slutt skal vi se på hva stress kan føre til i vårt arbeid. Kunnskap om stress er viktig fordi stress svekker selvkontrollen og kan føre til at vi ikke opptrer hensiktsmessig i den aktuelle situasjonen. Økt stress minsker også muligheten til å forutsi eller takle trusler og vold fra en klient/bruker. Grunnen er at stress har en tendens til å redusere den følelsesmessige kontrollen og vår evne til å tenke rasjonelt. Dette er allikevel ikke entydig. En viss grad av stress frigjør energi og kan øke beredskapen og årvåkenheten hos den enkelte. Stressmestring er derfor viktig når det gjelder trusler og voldsproblematikk. Det kan være nyttig å lære seg ulike mestringsteknikker.

Kunnskap, opplæring og veiledning om hvordan takle, håndtere og forholde seg til arbeidsmiljøproblemer, trusler og vold, er avgjørende for hvordan den enkelte mestrer sitt arbeid. I Fafo-undersøkelsen fra 2009 om vold og trusler i offentlig sektor svarer 58 prosent at de har fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner. Blant de som ikke har fått slik opplæring oppga 24 prosent at de hadde etterlyst denne formen for opplæring. Tilstrekkelig kompetanse hos de ansatte er en forutsetning for forebygging av trusler og vold. Ansatte som har ervervet seg noe kunnskap gjennom grunnutdanningen kan ha behov for opplæring og videreutdanning. Videre må opplæring av nyansatte vektlegges.

PROGRAM 2. TEMA

- Innledning: Hva viste situasjonsbeskrivelsen?
- Årsaker til trusler og vold
 - Forebyggende tiltak

Eventuelt endring av gruppenes sammensetning.

Gruppearbeid 2: «Veien videre»

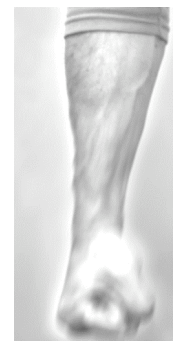
Pause

Gruppearbeidet fortsetter

Pause

Plenum: Presentasjon av gruppearbeid
Diskusjon

Forberede neste tema



GRUPPEARBEID 2



Introduksjon til 2. temas gruppearbeid

Situasjonen på den enkelte arbeidsplass er avgjørende for hvordan det arbeides videre med trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem. Vi kan tenke oss fire ulike situasjoner:

- Både arbeidsgiver og arbeidstaker opplever trusler og vold som et problem (jf. fig. 1, første rad)
- Arbeidstakerne opplever trusler og vold som et problem, men arbeidsgiver opplever det ikke slik (jf. fig. 1, andre rad)
- Arbeidsgiver oppfatter trusler og vold som et problem, mens arbeidstakerne ikke gjør det (jf. fig. 1, tredje rad)
- Verken arbeidsgiver eller arbeidstakerne opplever trusler og vold som et problem (jf. fig.1, fjerde rad)

	Arbeidstaker	Arbeidsgiver	Gå til gruppeoppgave
1	JA	JA	2a
2	JA	NEI	2b.1
3	NEI	JA	2b.2
4	NEI	NEI	2c

Fig. 1

Ta utgangspunkt i situasjonsbeskrivelsen for ditt arbeidssted fra 1. samling. Hvordan er situasjonen på din arbeidsplass? Diskuter i plenum hvilken av de fire ovennevnte situasjonsbeskrivelsene som passer best for deres virksomhet.

På bakgrunn av diskusjonen og det resultatet dere kommer fram til, vil figuren ovenfor vise hvilken oppgave det er aktuelt å arbeide med på temaet forebygging.

På tema nr 3. skal dere også bruke den gruppeoppgaven som har samme nummer som den dere bruker på tema nr 2.

Gruppeoppgave 2a

(Fig 1, første rad)

Gjennom en beskrivelse av arbeidsstedet har dere nå kommet fram til at både arbeidstakere og arbeidsgiver / representant for arbeidsgiver opplever at trusler og vold er et problem.

I det videre arbeidet med trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem er det viktig å finne årsaken til problemet og tenke *forebyggende*.

Ta for dere arbeidssted og arbeidssituasjon. Hva kan være årsaken til episodene med trusler og vold? Hva kan gjøres for å hindre at de ansatte blir utsatt for trusler eller vold når de utfører sitt arbeid? Her er det viktig å kaste fram tanker og ideer.

.....

.....

.....

.....

Lag en handlingsplan for å forebygge trusler og vold på deres arbeidsplass. Planen skal inneholde konkrete tiltak. Det er lurt å lage en prioritert liste der de viktigste tiltakene framheves. Lag også en oversikt over hvilke tiltak som koster, og hvilke som ikke koster. Dersom et problem er synliggjort, må ikke kostnader være en hindring for å gjøre problemet kjent. Kom med forslag til hvordan midlene kan framskaffes.

.....

.....

.....

.....

Er det tilstrekkelig kompetanse på arbeidsstedet til å møte problemer knyttet til forekomsten av trusler og vold? Hvordan kan dere øke kompetansen? Hvem har ansvar for å sette i gang?

.....

.....

.....

.....

LYKKE TIL!

Gruppeoppgave 2b.1

(Fig. 1, andre rad)

Situasjonsbeskrivelsen viser at arbeidstakerne opplever trusler og vold som et problem. Arbeidsgiver eller representant for arbeidsgiver opplever det annerledes.

Det er viktig at arbeidsgiver tar slike opplevelser på alvor og forstår hvorfor arbeidstakerne opplever hendelser som truende eller voldelige.

Lover og forskrifter pålegger arbeidsgiversiden å følge opp slike problemer. Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften) § 4 sier at:

Den som er ansvarlig for virksomheten, skal sørge for at det innføres og utøves internkontroll i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter.

Arbeidstakerne skal medvirke ved innføring og utøvelse av internkontroll. Kjenner dere til tilfeller av trusler og vold på arbeidsteder som det er naturlig å sammenlikne seg med? Beskriv:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Det er mange myter og ulike holdninger til trusler og vold i helse- og sosialsektoren. Dette er noen eksempler:

- Store, sterke menn forhindrer vold.
- Det er kun kvinner som er redd for å bli utsatt for vold.
- Vold er kun en pedagogisk utfordring.

Drøft mytene/utsagnene og gjerne andre eksempler. Hvorfor oppstår slike myter? Og i hvor stor grad påvirker slike myter arbeidet med vold og trusler?

.....

.....

.....

.....

.....

Kan det være andre årsaker til at trusler og vold oppleves og håndteres ulikt? Har dere et godt samarbeid? Er kommunikasjonen god? Hva mener dere er årsaken til at tiltak ikke settes inn?

.....

.....

.....

.....

.....

Enkelte ganger er det slik at forhold i hverdagen virker inn på selve arbeidssituasjonen. Kanskje har vi små barn som holder oss våkne om natten, kanskje er det et parforhold som skranter, eller rett og slett at vi har en dårlig dag? Slike og liknende forhold kan føre til at vi både har ulik toleransegrense, og at vi ikke handler adekvat i situasjonen. Drøft om slike faktorer kan medvirke til at dere opplever og forholder dere ulikt til trusler og vold.

.....

.....

.....

.....

.....

Uansett er det viktig å hindre at de ansatte blir utsatt for trusler og vold når de utfører sitt arbeid.

Hvilke typer trusler og vold forekommer på ditt arbeidssted? Lag en handlingsplan med tiltak som kan *forebygge* dette.

.....

.....

.....

.....

.....

LYKKE TIL!

Gruppeoppgave 2b.2

(Fig. 1, tredje rad)

Situasjonsbeskrivelsen viser at arbeidsgiver / representant for arbeidsgiver opplever trusler og vold som et problem. Det gjør derimot ikke arbeidstakerne selv.

Lover og forskrifter pålegger arbeidsgiversiden å følge opp slike problemer. Ifølge forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften) § 4 har arbeidstakerne bl.a. en plikt til å medvirke ved innføring og utøvelse av internkontroll.

Kjenner dere til tilfeller av trusler og vold på arbeidssteder det er naturlig å sammenlikne seg med?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Det er mange myter og ulike holdninger til trusler og vold i helse- og sosialsektoren. Dette er noen eksempler:

- En må tåle litt juling – det er en del av jobben.
- Dyktige helse- og sosialarbeidere blir ikke slått.
- Vold er en maktkamp mellom klient og tjenesteyter.

Drøft mytene/utsagnene og gjerne andre eksempler. Er det slike forhold som ligger til grunn for manglende opplevelse av at vold og trusler er et arbeidsmiljøproblem?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kan det være andre årsaker til at trusler og vold oppleves og håndteres ulikt? Har dere et godt samarbeid? Er kommunikasjonen god?

Hva mener dere er årsaken til at tiltak ikke settes inn?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Uansett er det viktig å hindre at de ansatte blir utsatt for trusler og vold når de utfører sitt arbeid.

Hvilke typer trusler og vold kan forekomme på ditt arbeidssted? Lag en handlingsplan med tiltak som kan *forebygge* dette.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

LYKKE TIL!

Gruppeoppgave 2c

(Fig. 1, fjerde rad)

Verken arbeidstakere eller arbeidsgiver / representant for arbeidsgiver finner at trusler og vold på arbeidsstedet utgjør noe problem.

Det betyr ikke at det ikke kan komme til å oppstå slike problemer i framtiden. Det er derfor viktig å ta problemet på alvor og tenke *forebyggende*, slik at det i størst mulig grad kan hindres at ansatte blir utsatt for trusler og vold under utføring av sitt arbeid.

Kjenner dere til tilfeller av trusler og vold på arbeidssteder det er naturlig å sammenlikne seg med? Beskriv:

.....

.....

.....

.....

.....

Finnes det kompetanse på arbeidsstedet til å møte problemer knyttet til trusler og vold? Beskriv:

.....

.....

.....

.....

.....

Hva skal til for å bedre kunnskapen om slike problemer og evnen til å takle dem?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hvem har ansvaret for å sette i gang?

Hvem skal gi arbeidstakerne opplæring/veiledning? Har vi kompetanse hos oss?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hvilke tilfeller av trusler og vold kan tenkes å oppstå på ditt arbeidssted? Lag en handlingsplan med tiltak som kan *forebygge* dette.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

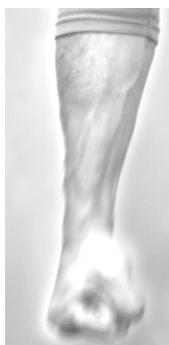
LYKKE TIL!

3. TEMA



REGISTRERING

INTRODUKSJON TIL 3. TEMA



Trusler og vold skal registreres

Det er viktig å registrere alle tilfeller av trusler og vold, slik at vi får avdekket hvor det skjer, i hvilke situasjoner, til hvilke tider og hvilke brukere/klienter det dreier seg om.

Ikke alle legger det samme i begrepene trussel og vold. Arbeidstilsynet definerer dem som nevnt slik:

Med trussel menes verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skremme eller skade en person.

Med vold menes enhver fysisk eller psykisk skade på en person. Vold er også skadeverk på inventar og bygning.

Vi kan skille mellom instrumentell vold, der vold blir brukt for å nå et mål, og emosjonell vold, situasjoner der vold er et uttrykk for sinne og frustrasjon.

På forrige tema gjennomgikk vi noen av mytene om trusler og vold i arbeidslivet. Myter skapes og oppstår både for å forklare og bortforklare faktiske forhold. Dette gjøres både bevisst og ubevisst. På denne samlingen skal vi arbeide med hvordan vi kan lage rutiner for håndtering, registrering osv.

Det er et faktum at svært mange arbeidstakere utsettes for trusler og vold på jobben. Forskningen dokumenterer dette grundig. Mange får fysiske skader, men omfanget av psykiske skader er sannsynligvis langt større. Særlig gir belastningene ved å arbeide i tøffe miljøer over tid store utslag for arbeidstakernes helse.

Hver arbeidsplass trenger en felles forståelse av hva som er trusler og vold. Dette må ikke bli et spørsmål om personlige grenser og derved gjøres til den enkelte ansattes problem.

Når helse- og sosialarbeidere utsettes for vold, kommer den som regel fra en bruker/klient og i noen tilfeller fra pårørende. Enkelte ganger blir ansatte utsatt for vold når de må gripe inn for å hindre at klienter skader seg selv eller andre.

Mange myter er også knyttet til hvilke klienter som kan være truende og voldelige. Ut fra Leif Mølands forskning (1997) ser vi at klienter med psykisk utviklingshemming og klienter med psykiske problemer er innblandet i mange hendelser. Det er allikevel grunn til å advare mot å være avviksorientert i risikovurderingene fordi svært mange mennesker

kan i gitte livssituasjoner gripe til trusler og vold. Noen på grunn av sterk psykisk ubalanse, andre fordi de befinner seg i en ekstremt vanskelig livssituasjon. Fra medier, forskning og ulik statistikk framkommer det at mange voldsutøvere har psykiske problemer eller lidelser. Dette må ikke forstås dit hen at alle eller svært mange psykisk syke er voldelige. Det må heller ses i lys av at mange voldsdømte har psykiske tilleggsproblemer. Tjenestene og hjelpetilbudet til den enkelte står ikke alltid i forhold til behovene. Mange må klare seg selv eller benytte det ordinære hjelpeapparat. Selvbildet og selvkontrollen kan være svekket etter år med rusmiddelmissbruk.

Arbeidet med psykisk utviklingshemmede stiller oss overfor særskilte utfordringer. Noen kan ha store atferdsvansker og problemer med å kommunisere med omverdenen. Det skaper frustrasjoner som igjen kan føre til utøvelse av vold.

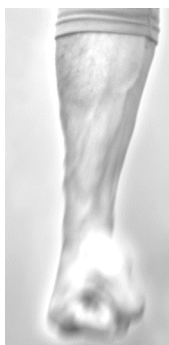
Vold kan skje i form av slag, spark, biting, lugging, kloring og dytting. Noen får gjenstander kastet etter seg. Trusler kan være nonverbale, f.eks. truing med knyttneve eller våpen/gjenstander, og de kan være verbale i form av ukvemsord eller represalier som: «Jeg vet hvor du bor» eller «Jeg skal drepe deg».

Hvor forekommer trusler og vold? Undersøkelser (AFI og Fafo) viser at forekomsten av vold er størst i den åpne omsorgen og i institusjonene. Det skyldes at det her kreves samhandling og nærhet mellom bruker/klient og tjenesteyteren. De som yter tjenester til personer med sosiale problemer, utsettes oftere for trusler enn vold.

Overfall mot helse- og sosialarbeidere har en tendens til å finne sted på brukerens primære eller sekundære territorium, dvs. i brukerens hjem eller på institusjon. Sosialarbeiderne er mer utsatt for overfall/vold på vei til/fra skranke eller mottak enn inne på kontoret.

Kanskje skal det ikke mer til enn en liten endring i arbeidsrutinene for å forebygge trusler og vold på ditt arbeidssted?

PROGRAM 3. TEMA



Innledning:

Tiltak i en krisesituasjon

- Hvorfor er registrering viktig?
- Meldeplikten

Gruppearbeid 3:

Hva gjør vi hvis det skjer noe?

- Retningslinjer for hvordan vi skal handle i krisesituasjoner
- Lag et internt skjema for registrering av tilfeller med trusler og vold

Pause

Gruppearbeidet fortsetter

Pause

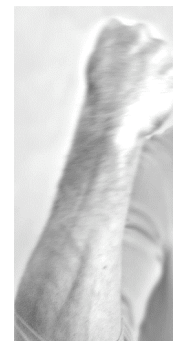
Plenum:

Presentasjon av gruppearbeid
Diskusjon

Forberede neste tema

GRUPPEARBEID 3

Gruppeoppgavene refererer seg til fig. 1 beskrevet i forbindelse med gruppeoppgave 2.



Gruppeoppgave 3a

Trusler og voldssituasjoner kommer ofte overraskende på de fleste. Ofte er det ikke tid til å tenke. Da er det viktig å ha rutiner for hva dere kan gjøre, slik at dere handler fornuftig når krisen oppstår.

Ta utgangspunkt i eget arbeidssted og egen arbeidssituasjon. Lag retningslinjer for hva som skal gjøres hvis det oppstår trusler og voldssituasjoner.

.....

.....

.....

.....

.....

Omfanget av trusler og vold mot arbeidstakere i helse- og sosialsektoren er trolig mye større enn det vi faktisk kjenner til. Manglende registrering er en del av årsaken.

Det er viktig å registrere situasjoner med trusler og vold. Lag et registrerings skjema til intern bruk. Hensikten er å få registrert omfanget av trusler og vold på ditt arbeidssted. Hvilke forhold/variabler er det viktig å få med på registrerings skjemaet? Hvem fyller ut skjemaet? Hvem leveres det til? Hva skal mottaker gjøre videre med skjemaet?

.....

.....

.....

.....

.....

Hvilke regler gjelder for registrering og melding om personskader?
Hvilke regler gjelder ved alvorlige skader?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Har arbeidstaker noen form for meldeplikt?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Retningslinjer og rutiner hjelper ikke dersom de ansatte ikke kjenner til dem. Arbeidstakerne må få opplæring/instruksjon i hvordan retningslinjene og rutineene skal brukes.

Hvordan sikre at de ansatte til enhver tid kjenner til retningslinjer og rutiner?

Hvordan sikre at de vet hva de skal gjøre i situasjoner med trusler og vold?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LYKKE TIL!

Gruppeoppgave 3b.1

Hensikten med denne arbeidsboka er som nevnt å sette trusler og vold på dagsorden. Målet er å synliggjøre og problematisere temaet slik at det blir en del av arbeidet med helse, miljø og sikkerhet (HMS-arbeidet).

HMS-arbeidet er sentralt i norsk arbeidsmiljølovgivning. Lover og regler stiller krav til arbeidsgiversiden, men også til den enkelte arbeidstaker.

Ta utgangspunkt i trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem. Hvilke lover og regler gjelder?

Hvilke lover og regler mener dere er viktige hos dere?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Under gruppearbeid 1 skulle dere diskutere ulike dilemmaer knyttet til klienters rettigheter versus arbeidsgivers og arbeidstakers rettigheter og plikter. Dere har nå arbeidet med problematikken trusler og vold. Ta utgangspunkt i diskusjonen og oppsummeringen fra gruppearbeid 1.

Diskuter videre og problematiser rundt de enkeltes roller. Hvem har ansvar for hva?

- arbeidstakers rolle
- verneombudets rolle
- tillitsvalgtes rolle
- arbeidsgivers rolle

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situasjoner med trusler og vold kommer ofte overraskende. Ofte er det ikke tid til å tenke. Da er det viktig å ha rutiner for hva dere kan gjøre, slik at dere handler fornuftig i en krisesituasjon.

Ta utgangspunkt i eget arbeidssted og egen arbeidssituasjon. Lag retningslinjer for hva som skal gjøres hvis det oppstår situasjoner med trusler og vold.

.....

.....

.....

.....

.....

Omfanget av trusler og vold mot arbeidstakere i helse- og sosialsektoren er trolig mye større enn det vi faktisk kjenner til. Manglende registrering er en del av årsaken til dette.

Det er viktig å registrere alle trussel- og voldssituasjoner. Lag et registreringsskjema til intern bruk. Hensikten er å få kjennskap til forekomsten av trusler og vold på ditt arbeidssted.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LYKKE TIL!

Gruppeoppgave 3b.2

Hensikten med denne arbeidsboka er som nevnt å sette trusler og vold på dagsorden. Målet er å synliggjøre og problematisere temaet slik at det blir en del av arbeidet med helse, miljø og sikkerhet (HMS-arbeidet).

HMS-arbeidet er sentralt i norsk arbeidsmiljølovgivning. Lover og regler stiller krav til arbeidsgiversiden, men også til den enkelte arbeidstaker.

Ta utgangspunkt i trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem. Hvilke lover og regler gjelder?

Finn eksempler som angår de respektive parter.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Under gruppearbeid 1 skulle dere bl.a. se på arbeidsgivers og arbeidstakers rettigheter og plikter. Dere har nå arbeidet noe mer med temaet trusler og vold.

Ta utgangspunkt i det dere kom fram til i gruppearbeid 1. Hvem har ansvar for hva?

- arbeidstakers rolle
- verneombudets rolle
- tillitsvalgtes rolle
- arbeidsgivers rolle

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situasjoner med trusler og vold kommer ofte overraskende. Ofte er det ikke tid til å tenke. Da er det viktig å ha rutiner for hva dere kan gjøre, slik at dere handler riktig i en krisesituasjon.

Ta utgangspunkt i eget arbeidssted og egen arbeidssituasjon. Lag retningslinjer for hva som skal gjøres hvis det oppstår situasjoner med trusler og vold.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Omfanget av trusler og vold mot arbeidstakere i helse- og sosialsektoren er trolig mye større enn det vi faktisk kjenner til. Manglende registrering er en del av årsaken til dette.

Det er viktig å registrere situasjoner med trusler og vold.

Lag et registreringsskjema til intern bruk. Hensikten er å få registrert omfanget av trusler og vold på ditt arbeidssted. Hvilke forhold/variabler er det viktig å få med på registreringsskjemaet? Hvem fyller ut skjemaet? Hvem leveres det til? Hva skal mottaker gjøre videre med skjemaet?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LYKKE TIL!

Gruppeoppgave 3c

Hensikten med denne arbeidsboka er som nevnt å sette trusler og vold på dagsorden. Målet er å synliggjøre og problematisere temaet slik at det blir en del av arbeidet med helse, miljø og sikkerhet (HMS-arbeidet).

Det at trusler og vold ikke oppleves som et problem, betyr ikke nødvendigvis at problemet ikke eksisterer eller forekommer.

HMS-arbeidet er sentralt i norsk arbeidsmiljølovgivning. Lover og regler stiller krav til arbeidsgiversiden, men også til den enkelte arbeidstaker.

Hvilke lover og regler gjelder? Finn eksempler som angår begge parter.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Under gruppearbeid 1 diskuterte dere ulike dilemmaer knyttet til klientens rettigheter versus arbeidstakers og arbeidsgivers ansvar. Videre har dere diskutert de ulike «aktørene» roller. Dere har nå arbeidet noe mer med problemene trusler og vold. Ta utgangspunkt i diskusjonene og oppsummeringen i gruppearbeid 1, og diskuter videre. Hvilke av de ulike «aktørene» kan avklare spørsmål om ansvar, rettigheter og plikter m.m.?

Hvem kan hjelpe til med hva? Hva er

- arbeidstakers rolle?
- verneombudets rolle?
- tillitsvalgte's rolle?
- arbeidsgivers rolle?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situasjoner med trusler og vold kommer ofte overraskende. Ofte er det ikke tid til å tenke. Da er det viktig å ha rutiner for hva dere kan gjøre, slik at dere handler fornuftig i krisesituasjoner.

Det er viktig å registrere situasjoner med trusler og vold.

Lag et registreringsskjema til intern bruk. Hensikten er å få registrert omfanget av trusler og vold på ditt arbeidssted. Hvilke forhold/variabler er det viktig å få med på registreringsskjemaet? Hvem fyller ut skjemaet? Hvem leveres det til? Hva skal mottaker gjøre videre med skjemaet?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Omfanget av trusler og vold mot arbeidstakere i helse- og sosialsektoren er trolig mye større enn det vi faktisk kjenner til. Manglende registrering er en del av årsaken til dette.

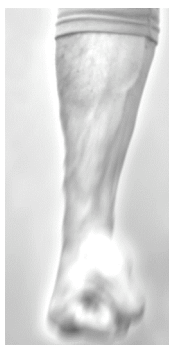
LYKKE TIL!

4. TEMA



VIRKNINGENE AV VOLD

INTRODUKSJON TIL 4. TEMA



Virkningene av vold

Å oppleve en voldsepisode eller alvorlige trusler om vold er skremmende for de fleste. Mange får psykiske reaksjoner. De kan komme umiddelbart, etter en stund eller som senvirkninger lang tid etter den skremmende hendelsen. Krisereaksjoner på vold og trusler er normale reaksjoner på unormale hendelser, selv når volden / truslene er hyppig forekommende og dermed "påregnelig".

Psykiske reaksjoner kan være angst, uro, skyldfølelse, fortrenning av hendelsen og konsentrasjonsproblemer. I forlengelsen av dette kan det oppstå det som kalles sosiale reaksjoner: offeret isolerer seg, er irritert, kjefter mye, er lett sårbar, er uoppmerksom eller avvisende.

Mange av ofrene for vold skades alvorlig fysisk. Alvorlighetsgraden varierer, men generelt kan det sies at de fysiske skadene er lettere å behandle enn de psykiske. Offeret kan også oppleve fysiske reaksjoner som skjelving, voldsom gråt, muskelspenninger, kvalme, svimmelhet, tretthet og hodepine. En undersøkelse om hjelpepleieres arbeidsrelaterte helseplager (Eriksen 2007), viste at hjelpepleierne som var ganske ofte eller veldig ofte utsatt for trusler og vold hadde ca. 70 prosent høyere risiko for søvnvansker enn de som sjelden var utsatt for trusler og vold. Samtidig viste undersøkelsen at god støtte fra leder kan redusere risikoen for søvnvansker.

Voldsofferets opplevelse av episoden er avgjørende for hvordan han/hun vil reagere. Det er viktig å respektere offerets reaksjoner. Ingen kan med sin subjektive opplevelse vurdere rimeligheten av offerets reaksjon. En bestemt ytring kan for eksempel være sterkt truende for en ansatt, men ikke for en annen.

Offeret må møtes med varme og omsorg. De fleste har behov for å snakke om det som har skjedd, ofte igjen og igjen. Mange opplever at kolleger ikke lytter til det de sier. De blir ikke forstått. Kanskje tenker noen at nå må da vedkommende se å komme videre med livet sitt. Andre opplever at de blir alene med problemet.

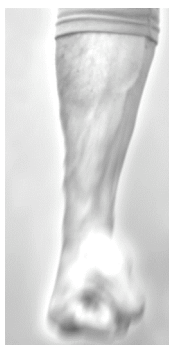
Den viktigste hjelpen over lengre tid er den støtten som ledere og arbeidskolleger kan gi. Mange arbeidsplasser har rutiner på at de setter inn kollegastøtte og/eller eventuell krisehjelp eller debrifing etter alvorlige hendelser. Det bør imidlertid alltid vurderes om det er behov for profesjonell hjelp slik at langtidsskader kan unngås.

Det er ofte flere tilskuere til overgrep enn det er ofre. Arbeidstakere som opplever at kolleger utsettes for vold, kan også få betydelige psykiske problemer. Ofte plages de av skyldfølelse for at de ikke grep inn eller fikk forhindre episoden. Noen blir engstelige for at det samme kan skje med dem. Vær oppmerksom på at også miljøet rundt kan ha sine reaksjoner, slik at det gis rom og tid til bearbeidelse for arbeidskolleger og andre berørte.

Venner og pårørende kan også bli utsatt for store belastninger. Det er vanskelig å oppleve at den man er glad i, har det vondt. Videre kan det være vanskelig å forholde seg til en person som for eksempel er apatisk, sterkt preget av angst eller avvisende. Størst belastning er det når slike reaksjoner strekker seg over tid.

For å sikre en best mulig ivaretagelse og oppfølging av personer som har vært utsatt for trusler og vold, er det hensiktsmessig å lage en handlingsplan. Den bør være en veiledning i psykisk førstehjelp, som gir råd om hvordan man best kan støtte en kollega etter slike opplevelser. Handlingsplanen bør også inneholde tiltak utover akuttfasen.

PROGRAM 4. TEMA



- Innledning:
- Reaksjoner på en episode med trusler eller vold
 - Retningslinjer for oppfølging

- Gruppearbeid 4:
- Lag retningslinjer for oppfølging
 - Lag tiltak for å følge opp arbeidet med trusler og vold lokalt

Pause

Gruppearbeidet fortsetter

Pause

- Plenum:
- Presentasjon av gruppearbeid
 - Diskusjon

Oppsummering/evaluering

GRUPPEARBEID 4

Gruppeoppgave 4

Det finnes ingen garanti for at vi eller våre kolleger unngår å bli utsatt for trusler og vold i arbeid med klienter i helse- og sosialtjenestene. En person som har vært utsatt for trusler og vold, trenger oppfølging av folk rundt seg. Det må ikke bli et individuelt anliggende.



Ofte slår tilfeller av trusler og vold ned som en bombe i det enkelte arbeidsmiljø. Vi blir sjokkert. Det er derfor viktig at vi har rutiner for hvordan vi skal forholde oss til en person som har vært utsatt for trusler eller vold, og for hvordan oppfølgingen av denne personen bør være.

Hvilke reaksjoner kan vi forvente å finne hos personer som har vært utsatt for trusler og vold? Beskriv:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ta utgangspunkt i eget arbeidssted. Lag retningslinjer for oppfølging av en person som har vært utsatt for trusler eller vold. Retningslinjene skal inneholde strakstiltak og tiltak på lengre sikt – omfang og tidsaspekt.

Videre bør det avklares hvem som skal gjøre hva, og hvem som er ansvarlig for at tiltak iverksettes og følges opp.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Det er som nevnt ofte flere tilskuere til trusler og vold enn det er ofre. Hvordan kan dere best ta vare på de øvrige involverte?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Arbeidsmiljøproblemet trusler og vold må det arbeides fortløpende med. Hvordan kan ditt arbeidssted arbeide videre med problemet og sikre en god oppfølging? Hvem har ansvar for at problemet følges opp?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LYKKE TIL!

LITTERATUR

American Psychiatric Association, APA (1994): *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*

Arbeidstilsynet: *Arbeidstakere skal beskyttes mot vold:*
<http://www.arbeidstilsynet.no/c26985/artikkel/vis.html?tid=47549>

Arbeidstilsynet: *Vold og trusler på arbeidsplassen* (Arbeidstilsynet publikasjoner best. Nr. 597)

Bergen kommune (2003, REV. 2005): *Trusler og vold. Veileder for hvordan ledere kan støtte og ivareta arbeidstakere som har vært utsatt for vold og trusler i sitt arbeid i Bergen kommune.*

Berliner, P. (1995): *Vold og trusler på arbeidet*. København: GEC Gad

Bjørkly, S. (1997): *Aggresjon og vold – teori, analyse og terapi*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag

Breakwell, G.M. (1995): *Møte med fysisk vold i den profesjonelle hverdag*. Oslo: Ad Notam Gyldendal

Bråten, M., R. Andersen og J. Svalund (2008): *HMS-tilstanden i Norge 2007*. Fafo-rapport 2008:20

Carlenius, P. og P.T. Aakvaag (1996): *Kommunikasjon mot vold. Hvordan håndtere trussel- og voldssituasjoner*. Oslo: Kommuneforlaget

Dolonen K.A. (2009): *Tema: Når pasienter bruker vold*. Sykepleien 2009;97 (4):22-29

Ellingsen, K.E. og D. Lungwitz (2003): *Høy trivsel i voldsutsatt arbeidsmiljø*. Nordisk Sosialt Samarbeid. 2003 Nr 4

Eriksen, Willy m.fl. (2007): *Work factors as predictors of poor sleep in nurses' aides*. International Archives of Occupational and Environmental Health. 2008 Jan;81 (3) : 301-310. Epub 2007 June 29

Forskrift av 06.12.96 om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter

Frougner, J. og L. Holo (2006): *Arbeidsmiljøloven. Kommentartutgave*. Oslo: Universitetsforlaget

Hammerlin, Y. og T.W. Strand (2006): *Vold mot tilsatte i kriminalomsorgen 2005*. Rapport nr 4. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningssenter KRUS

Hanssen B.P., O. Stakseng, A. Stangeland og R. Urheim (1999): *Sikkerhet og omsorg, møte med aggresjon og vold*. Bergen: Fagbokforlaget

Hjelme, S. (2009): *Skadeskutt*. Fagbladet nr 2/2009:9-11

Isdal, P. (2000): *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget

Isdal, P. (2003): *Vold i skolen*. Oslo: Kommuneforlaget

Lillevik, L O.G. (2009). *Tiltak mot trusler og vold*. Sykepleien 2009;97 (09):62-64



Lillevik, O.G. (2007): *Trusler og vold i klientarbeid: arbeidshefte*. Narvik: Høgskolen i Narvik

Lov- 2005-06-17 nr 62: *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern (arbeidsmiljøloven)*

Lovdata på internett: www.lovdata.no

Lystad, A. M (2006): *Håndbok i konflikthåndtering*. Oslo: Akribe

Moland, L. (1997): *Ingen grenser?: Arbeidsmiljø og tjenesteorganisering i kommunene*. Oslo: Fafo-rapport 1997:221

Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø og helse (NOA): *Diverse rapporter og artikler på internett*: <http://www.arbeidshelsen.no/>

Rydning, T. (1997): *Vold – en arbeidsmiljøutfordring*. Oslo: Kommuneforlaget

Skarpaas, I og A. Hetle (1995): *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet

Sociale Utviklingscenter SUS: *Nyhetsmagasinet Vold som Udtryksform*: <http://vold-som-udtryksform.dk/voldsmagasinet/>

Strøm, E. (1998): «Merket for livet.» *Fontene* nr. 7/1998

Svalund, J. (2009): *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafo-rapport 2009 nr. 30

Video:

Vold som Udtryksform – en film om vold på arbeidsplassen. Prosjekt «Vold som Udtryksform», 1996

Reaksjonen. AOF og FB (Folkets brevskole)