****

**Handlingsplan**

**Vold og trusler på arbeidsplassen**



Foto: Erlend Haarberg

**for**

**Dønna kommune**

**Rådmannens stab**

**1.0 Forebygging**

Det gjennomføres kartlegging og vurdering av risiko i tråd med vårt HMS-system. Dette gjennomføres i utgangspunktet hvert tredje år eller ved behov (endringer i virksomheten).

Avdekking av risiko gjøres også ved gjennomføring av medarbeidersamtaler og i personalmøter.

Denne handlingsplanen skal være kjent blant de ansatte og behov for kursing vurderes fortløpende. Handlingsplanen skal ha klare rutiner for hva som skal gjøres i en voldssituasjon og hvordan hendelsene skal følges opp.

**2.0 Håndtering av situasjonen**

Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig. Bevar fatning og forsøk å trappe ned situasjonen

Fokus på å forstå og respektere den andres budskap

Hvis noen opptrer truende forsøk å:

* Opptre rolig
* Lytt og vær observant
* Forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre
* Bruk et enkelt språk og vær konkret
* Vær hjelpsom
* Vær ikke dominerende eller underkastende
* Hold en passende avstand
* Tenk på vedkommendes selvbilde og opplevelse av kontroll over situasjonen
* Ta deg god tid og ikke gjør noe overilt

**3.0 Oppfølging**

Umiddelbart etter en voldssituasjon

Arbeidsgiver sikrer at den voldsrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen.

Gi psykisk førstehjelp:

* Skape ro om den voldsrammede
* Akseptere alle følelser
* Vise omsorg og nærvær
* Følge den voldsrammedes behov
* Lytte – spørre om situasjonen

Unngå å:

* Snakke selv og styre situasjonen
* Fortelle om egne opplevelser
* Bagatellisere
* Analysere og forklare
* Bli forlegen over følelser
* La den voldsrammede være alene
* Bebreide eller kritisere den voldsrammede

Samtale med de ansatte

Arbeidsgiver samler de ansatte til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen. Samtalen innledes med:

* Avklare hensikt
* Avklare regler som taushetsplikt, unngå bebreidelse mot hverandre
* Ta opp fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd (ikke press folk til å snakke)
* Informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner (hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst)
* Vurdere behovet for videre hjelp og avtale nytt møte.

Hva bør den voldsrammede gjøre?

* Akseptere at det er normalt å reagere
* Ta imot psykologhjelp
* Fortelle hva man har behov for
* Overlate praktiske problemer til andre
* Gå på arbeid raskest mulig etter hendelsen
* Oppholde seg på arbeidsplassen, men ikke nødvendigvis å utføre de vanlige arbeidsoppgavene
* Unngå å arbeide alene de første dagene etter hendelsen
* Bearbeide det som har skjedd sammen med kollegaer, familie og venner, unngå å gjøre det hjemme alene

Søke hjelp dersom:

* Sterke reaksjoner fortsetter eller forsterkes de første tre til fire ukene uten å vise tegn til å avta
* Sterk følelse av uvirkelighet vedvarer og man ikke er i stand til å fungere i sitt vanlige liv (sosialt, yrkesmessig eller i andre deler av livet)
* Det oppstår markerte forandringer i personligheten
* Man tyr til «selvbehandling» med rusmidler

Arbeidsgiver tar ansvar for å:

* Vurdere behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege, bedriftshelsetjeneste
* Underrette pårørende
* Varsle arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendelser og vurdere om hendelsen skal anmeldes
* Registrere voldshendelsen i virksomhetens interne avvikssystem
* Vurdere behov til tilpasning av arbeidsoppgaver de første dagene etter hendelsen
* Unngå å plassere voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen
* Vurdere oppfølging for familier dersom den trekkes indirekte eller direkte inn i volds- og trusselsituasjonen
* Lede gruppemøter hvor alle blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen
* Beskytte arbeidstakere mot media og tredjepart

Kollegaene tar ansvaret for:

Fungere som kollegastøtter. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte samt redusere senvirkninger av en voldshendelse.

Kollegastøtte:

* Er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til klargjøring og yte hjelp til å forstå og akseptere reaksjoner som kan oppstå
* Gis ut fra tillit, frivillighet og konfidensialitet
* Skal bidra med å skaffe helsefaglig assistanse hvis den voldsrammede viser sterke psykiske reaksjoner som ikke avtar.

Kollegastøtte er ikke:

* Å være terapeut og gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjonen
* Å snakke om sine egne erfaringer, men være opptatt av hva kollegaene forteller

Håndtering trusler via telefon, sms, e-post eller pr. brev:

* Leder skal kontaktes så snart som mulig
* Hvis truslene ikke gjelder en selv, må den/de som truslene gjelder varsles
* Det må vurderes om politiet skal kontaktes avhengig av sakens alvorlighetsgrad.

**4.0 Registrering av hendelser**

Alle hendelser skal registreres gjennom vårt avvikssystem. I avviksmeldingen skriver en tid, sted, beskrivelse av hva som har skjedd, type skade, hvem som var involvert, hvordan det skal følges opp og hvem som skal varsles.

Ved alvorlig skade melder arbeidsgiver fra til arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet.

**5.0 Opplæring**

Alle ansatte skal få en gjennomgang av handlingsplanen. Det skal gjennomføres kurs ved behov.

**6.0 Kriseberedskap**

Viktig å ha en kollega fysisk tilstede i situasjoner der en vet at det er risiko for å bli utsatt for vold.

I perioder hvor en er alene i et kontorfellesskap må det vurderes interne omflyttinger slik at en ikke er alene.