

# TRUSLER OG VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN

VEILEDER



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](http://www.spekter.no)

HSH: [www.hsh-org.no](http://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](http://www.fo.no)

Fagforbundet: [www.fagforbundet.no/truslerogvold/](http://www.fagforbundet.no/truslerogvold/)

Norsk Sykepleierforbund: [www.sykepleierforbundet.no](http://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, Sosial- og helsedepartementet og Arbeidstilsynet. 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!



# INNHOOLD

INNLEDNING .....	7
Nærmere om temaene og det videre opplegget.....	7
Den ansvarliges rolle .....	8
Opplegget for samlingene.....	8
Tidsdisponering.....	9
Hvem bør være med på samlingene? .....	9
Forberedelser .....	9
Lokaler, utstyr osv.....	10
Tips til den ansvarlige for samlingene.....	10
Annen informasjon.....	11
<b>1. TEMA – TRUSLER OG VOLD .....</b>	<b>12</b>
Innledning.....	12
Gjennomføring av gruppearbeidet .....	12
Gjennomføring av plenumsdiskusjonen .....	13
Forberedelse til neste tema .....	13
<b>2. TEMA - FOREBYGGING.....</b>	<b>14</b>
Innledning.....	14
Gjennomføring av gruppearbeidet .....	14
Gjennomføring av plenumsdiskusjonen .....	15
Forberedelse til neste tema .....	15
<b>3. TEMA – OPPFØLGING OG REGISTRERING.....</b>	<b>16</b>
Innledning.....	16
Gjennomføring av gruppearbeidet .....	18
Gjennomføring av plenumsdiskusjonen .....	18
Forberedelse til siste tema .....	18
<b>4. TEMA – VIRKNINGER AV VOLD OG TRUSLER.....</b>	<b>19</b>
Innledning.....	19
Gjennomføring av gruppearbeidet .....	19
Gjennomføring av plenumsdiskusjonen .....	19
Oppsummering/evaluering .....	20

FAGVEDLEGG .....	21
MINIORDBOK/BEGREPSAVKLARING .....	21
INNHOLDET OG FASER I ARBEIDET MED HANDLINGSPLAN .....	23
REGISTRERING AV TRUSLER OG VOLD .....	24
SJEKKLISTE FOR REGISTRERING OG MELDING .....	25
ARTIKLER .....	27
Skadeslutt .....	27
Merket for livet .....	31
LITTERATUR.....	35

# INNLEDNING

Denne veilederen er ment som en hjelp til den ansvarlige for gjennomføring av prosessen og samlingene på arbeidsplassen. Her er stoff som belyser problemet, forslag til hvordan prosessen kan gjennomføres, program for de enkelte samlinger og hvordan temaene kan presenteres.

Hver virksomhet som skal gjennomføre denne HMS-prosessen, bør utpeke en ansvarlig. Det er en fordel at denne personen er noe skolert i problematikken, men det må ikke nødvendigvis være leder, verneombud eller et medlem i arbeidsmiljøutvalget. Det viktigste er at personen har interesse for utfordringene og har lyst til å arbeide videre med dem. Kunnskap om virksomhetens system for HMS og internkontroll vil sikre at arbeidet med å forebygge og håndtere trusler og vold vil inngå i virksomhetens løpende HMS-arbeid.

Vurder om den ansvarlige for prosessen kan tilbys kurs eller annen opplæring. Virksomheten bør som hjelp til den ansvarlige og deltakerne ha litteratur tilgjengelig. Tips til relevant litteratur og materiell finnes i vedlagte litteraturliste.

## Nærmere om temaene og det videre opplegget

Arbeidet med å beskytte de ansatte mot trusler og vold kan deles inn i tre faser: Forebygging, akutfasen/krisen og oppfølging. Enkelte vil oppleve at fasene glir over i hverandre eller henger sammen. Denne inndelingen er valgt for å gjøre det lettere å systematisere arbeidet mot trusler og vold.

Før vi starter dette arbeidet, er det viktig å vite hvordan situasjonen er på den enkelte arbeidsplass. Forekommer det trusler og vold? Snakkes det om problemet? Er det en felles oppfatning av hva som er trusler og vold? Hvilke HMS-rutiner finnes allerede? Finnes det sikkerhetsrutiner? Er det foretatt arbeidsmiljø- eller medarbeiderundersøkelser hvor dette framkommer? Hva var i tilfelle resultatet og hvordan er dette fulgt opp? Det er med andre ord viktig å få en forståelse for nå-situasjonen og trekke på erfaringene fra den.

Arbeidsboka er bygd opp rundt fire temaer, og målet for første tema er nettopp en situasjonsbeskrivelse. Den danner grunnlag for arbeidet med forebyggende tiltak, tiltak i akutfasen og tiltak overfor en ansatt som har vært utsatt for trusler eller vold.

Mye av arbeidet vil foregå i grupper. De ansatte må få tid til diskusjoner ut fra egne erfaringer og egne behov. Da vil arbeidet med trusler og vold få en klar overføringsverdi til egen arbeidssituasjon.

## Den ansvarliges rolle

Selv om den enkelte samling har et gitt innhold og en gitt form, er den ansvarliges rolle sentral.

Hun/han skal planlegge samlingene og gjennomføringen av dem. Det innebærer at denne personen må sette seg inn i stoffet og være forberedt på spørsmål fra deltakerne. Vedkommende må klargjøre hensikt og mål for samlingene, innlede hvert tema og sette i gang gruppearbeidet. Videre må hun/han styre diskusjonene når gruppene samles i fellesskap (plenum), samt oppsummere diskusjonene og konkludere ved slutten av hvert tema. Det er viktig å gi deltakerne rom for erfaringsutveksling. Dersom deltakere dominerer samlingene med individuelle problemer knyttet til opplevelser og erfaringer de har hatt, må den ansvarlige for samlingene være støttende, men allikevel prøve å tone dette ned. Vedkommende må heller henvises til hjelpeapparatet og til arbeidsgiver. Det er derfor en idé at den ansvarlige for samlingene og arbeidsgiver på forhånd avklarer hvem som kan ta et eventuelt oppfølgingsansvar.

Den ansvarlige for samlingene skal holde arbeidsgiver / representant for arbeidsgiver orientert om utviklingen i prosjektet.

## Opplegget for samlingene

Opplegget består av fire temaer. Det første temaet anbefales som en dagssamling, og de andre tre temaene bør være på ca. fire timer hver. Hvert tema starter med en innledning, deretter arbeid i grupper og til slutt et fellesmøte med diskusjon og oppsummering. Det vil bidra til økt felles forståelse og gi større innsikt i problemet og taklingen av det.

Den ansvarlige for samlingene kan velge om han/hun vil ta en litt grundigere innledning på 1. tema, og så ta kortere innledninger på de andre temaene.

Prosessen på arbeidsplassen kan gjennomføres på andre måter enn skissert her. Arbeidsgiver må sammen med den som er ansvarlig for gjennomføring av prosessen, finne den formen som passer den enkelte virksomhet best.



## Tidsdisponering

Det må ikke gå for lang tid mellom hver samling. Alle fire temaer bør være gjennomgått i løpet av et par måneder. Om to samlinger kan holdes rett etter hverandre, for eksempel en ettermiddagsøkt med en formiddagsøkt påfølgende dag øker muligheten til å trenge dypere inn i temaet.

Hverdagen i helse- og sosialsektoren er ofte hektisk. Dette må ikke hindre det enkelte arbeidssted i å ta for seg temaet trusler og vold. Husk at målet er en tryggere og triveligere arbeidsplass – noe som også gir bedre tjenester!

## Hvem bør være med på samlingene?

Det er en fordel at alle arbeidstakerne på arbeidsplassen blir med på samlingene. Dersom dette ikke lar seg gjennomføre, bør prosjektet gjentas. Det er viktig at det ikke går for lang tid før alle arbeidstakerne får deltatt i prosjektet. Dersom det ikke er mulig å gi tilbudet til alle, bør arbeidsplassene med størst risiko for trusler og vold prioriteres.

Diskuter lokalt om det skal være obligatorisk deltakelse, og husk at vikarer og ekstravakter også har et behov for opplæring i denne problematikken.

## Forberedelser

Det er en fordel om deltakerne i prosjektet har satt seg litt inn i arbeidsmiljøproblemet trusler og vold. Dette kan gjøres på mange måter. Ta opp temaet på fagmøter, temamøter eller andre fellessamlinger. Vurder om dere kan kjøpe inn litteratur, vise videoer eller kopiere opp artikler til deltakerne. Del ut arbeidsboka i god tid før samlingene starter. Da vil arbeidstakerne være forberedt og ha tenkt gjennom de ulike problemstillingene hver samling tar opp. Planlegg prosjektet i god tid. Deltakerne må få vite tid og sted for samlingene og hvilke temaer som skal opp på hvilken samling.

## Lokaler, utstyr osv.

Samlingene bør gjennomføres i lokaliteter som både rommer fellessamlingene og oppdeling i grupper.

Vurder hva du trenger av utstyr, og hva deltakerne trenger. Aktuelt utstyr kan være:

- pc og projektor for visning av lysark/power pointpresentasjon
- flippover og tusjer (til hver gruppe)
- tavle
- ark
- penner
- utstyr til visning av film

Den ansvarlige for samlingene bør på forhånd tenke gjennom hvordan vedkommende ønsker at deltakerne skal sitte under fellessamlingene. Det anbefales bordarrangementer i hestekoform, et stort ovalt/rundt bord eller gruppevis.

## Tips til den ansvarlige for samlingene

Film (se litteraturlisten bak):

- *Vold som uttryksform*
- *Reaksjonen*

Hefter, brosjyrer o.l.:

- *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* (Bergen kommune 2003, rev. 2005)
- *Trusler og vold i klientarbeid: arbeidshefte* (Lillevik 2007)
- *Trusler og vold i arbeidslivet: arbeidshefte* (Svanstrøm og Knudsen 1997)
- *Vold og trusler på arbeidsplassen* (Arbeidstilsynet publikasjoner best. nr.597)

Bøker:

- *Vold og trusler på arbejdet* (Berliner 1995)
- *Aggresjon og vold – teori, analyse og terapi* (Bjørkly 1997)
- *Møte med fysisk vold i den profesjonelle hverdag* (Breakwell 1995)
- *Sikkerhet og omsorg, møte med aggresjon og vold* (Hanssen mfl. 1999)
- *Vold – en arbeidsmiljøutfordring* (Rydning 1997)
- *Håndbok i konflikthåndtering* (Lystad 2006)

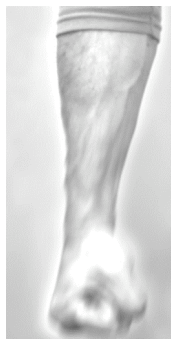
## Annen informasjon

Veilederen følger arbeidsbokas oppbygging. Til hvert tema er det utarbeidet en veiledning. Den gir hjelp til innledningen og til gjennomføring av samlingen.

I fagvedleggene finnes det følgende:

- Miniordbok/begrepsavklaring
- Eksempel på registreringsskjema for trussel- og voldsepisoder
- Sjekkliste for registrering og meldeplikt
- Innhold og faser i arbeidet med en handlingsplan
- Artikler
- Litteraturliste
- Arbeidsmiljøloven (aml)  
<http://www.lovdata.no/all/hl-20050617-062.html>
- Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften)  
<http://www.lovdata.no/for/sf/ai/xi-19961206-1127.html>
- Lysark (powerpoint-presentasjon)

# 1. TEMA – TRUSLER OG VOLD



Ta utgangspunkt i programmet for 1. tema, som finnes i arbeidsboka. Vi anbefaler at det brukes en dag på dette temaet, men tidsbruken må oppfattes som veiledende. Det er viktig at det blir tid til arbeid i grupper, og at det blir foretatt en oppsummering som resulterer i en klar konklusjon. Målet for første samling er å komme fram til en situasjonsbeskrivelse for den enkelte virksomhet/arbeidsplass.

## Innledning

Velg om du vil ta en grundigere innledning til 1. tema, eller om du vil fordele det faglige innholdet og ta det inn i innledningene til hver samling. Bruk lysarkene som du finner i fagvedleggene, og sett deg inn i innholdet slik at du kan svare på enkle spørsmål. Forslag til lysark til 1. tema er nr. 1–5. Målsettingen for 1. tema finner du i arbeidsboka og på lysark. Er det foretatt kartlegginger på arbeidsplassen som sier noe om trusler og vold, bør dette orienteres om (resultat, oppfølging).

## Gjennomføring av gruppearbeidet

Hvor store gruppene bør være, er avhengig av hvor mange ansatte det er. En gruppe på 5–6 deltakere er ideelt. Hvis det er få ansatte, kan det være mer hensiktsmessig å la to og to diskutere oppgavene.

Det er en fordel at de som skal samarbeide om oppgavene, kommer fra ulike steder og nivåer i organisasjonen. Ansatte fra forskjellige steder og ulike nivåer blir mer fortrolige med hverandre, og det gir et bedre grunnlag å arbeide ut fra. Bruk derfor litt tid til å sette sammen grupper.

Det forutsettes en viss grad av aktiv deltakelse fra de ansattes side. De har et medansvar for å sette trusler og vold på dagsorden.

Si klart fra hvor gruppene skal være, og når de skal samles i plenum. Gruppene skal arbeide med spørsmålene i Gruppearbeid 1. Det er fullt mulig å ta opp andre spørsmål hvis disse er aktuelle for å komme fram til en situasjonsbeskrivelse. Kanskje er det også slik at noen av spørsmålene er helt uaktuelle. Det at de er vanskelige å besvare, er ingen grunn til å la dem ligge. Det bør understrekes at det ikke finnes noen fasitsvar på denne type spørsmål.

Gruppene må være forberedt på å legge fram sitt syn i plenum. De bestemmer selv om de skal ha en leder for gruppen, om de skal ha fast sekretær, og hvem som skal legge fram gruppens syn for de andre. Det er lurt å la disse funksjonene gå på omgang. Hvis en gruppe ikke klarer å bestemme seg, må den ansvarlige skjære gjennom og bestemme hvem som skal gjøre hva.

Det er flere spørsmål i gruppeoppgave 1. Dersom forslaget til tidsbruk følges, gir det nok tid til hvert spørsmål. Det kan være lurt av deg å gå litt rundt til gruppene og være «flue på veggen» under selve gruppearbeidet. Innsyn i hvordan gruppene tenker gir en pekepinn om hva plenumsdiskusjonen vil ta opp. Du vil også få vite noe om hvordan framdriften i gruppene er, og om det er behov for å hjelpe gruppene til å komme videre.

## Gjennomføring av plenumsdiskusjonen

En plenumsdiskusjon krever forberedelse av den som skal lede den. Den ansvarlige må ha god oversikt over de spørsmålene som reises i gruppearbeidet. Hun/han må på forhånd ha tenkt gjennom hvordan gruppene skal presentere det de har kommet fram til.

Ulike muligheter er:

- Hver gruppe får x minutter til å presentere det den har kommet fram til.
- Gruppe A tar for seg spørsmål 1 og 2. Gruppe B tar spørsmål 3 og 4. Har gruppe C noe den vil legge til? Gruppe D tar spørsmål 5 og 6 osv. Unngå gjentakelser.

Presentasjonen må ikke ta så lang tid at det ikke blir tid til diskusjon i plenum. Det er viktig at gruppene får sammenliknet sine svar og utdypet årsaken til at de har svart som de har gjort. På den annen side må en unngå spissfindighet og flisespikkeri.

Skriv ned hovedpunktene i presentasjonen til gruppene samt momentene som kommer fram i diskusjonen. Det gjør det lettere å oppsummere og konkludere. Ofte er det lurt å benytte flippover, tavle eller lysark slik at alle kan se.

Hvis det tar tid før plenumsdiskusjonen kommer i gang, så tenk gjennom spørsmål som kan øke aktiviteten.

Oppsummeringen skal inneholde hovedpunktene i presentasjonene og i plenumsdiskusjonen.

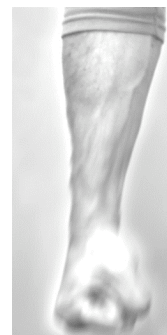
En konklusjon kan være: «Det forekommer trusler og vold hos oss. Det oppleves som et problem. Dette vil vi gjøre noe med.»

## Forberedelse til neste tema

Angi tid og sted for neste samling. Klargjør hva den skal ta for seg. Be deltakerne tenke gjennom de spørsmålene som skal behandles under neste tema.

## 2. TEMA - FOREBYGGING

Ta utgangspunkt i programmet for 2. tema i arbeidsboka. Tidsbruken er veiledende og kan endres ved behov. Det vil for eksempel være synd å stoppe midt i en god diskusjon for å ta pause. Tidsbruken kan derfor bli forskjellig fra tema til tema.



### Innledning

Gi en kort oppsummering av 1. tema. Hva viste situasjonsbeskrivelsen? Skriv ned hovedpunktene og konklusjonen.

Ta utgangspunkt i det materialet du har tilgjengelig, og egne erfaringer. Nevn noen årsaker til trusler eller vold og situasjoner der vold eller truende atferd kan forekomme (se lysark).

Gi også noen eksempler på tiltak som kan virke forebyggende – se lysark. Det er ikke gitt at disse er egnet hos dere.

Målet for gruppearbeidet i 2. tema er å få en felles forståelse av trusler og vold samt å bevisstgjøre deltakerne på at tiltak nytter. Felles for de ulike gruppearbeidene er at det skal lages en handlingsplan med forebyggende tiltak.

I fagvedleggene ligger et eksempel på hva en handlingsplan kan inneholde. Den ansvarlige for samlingen bør vente med å legge dette fram for gruppen, da det kan være lett å kopiere. I denne sammenhengen er prosessen viktig, og det at deltakerne selv tenker gjennom og kommer fram til hva som er viktige tiltak på egen arbeidsplass.

### Gjennomføring av gruppearbeidet

Diskuter i plenum hvilken av de fire situasjonsbeskrivelsene i figur 1 i arbeidsboka som passer best for deres virksomhet / arbeidsplass. På bakgrunn av diskusjonen og det resultatet dere kommer fram til, vil figur 1 vise hvilken oppgave det er aktuelt å arbeide med på 2. tema.

På 3. tema skal gruppene bruke den gruppeoppgaven som har samme nummer som den de bruker på 2. tema. Eksempel: Hvis arbeidstakerne og arbeidsgiver / representant for arbeidsgiver er enig om at trusler og vold er et problem, skal gruppeoppgave 2a (og 3a) besvares. Si tydelig fra om hvilken oppgave som skal brukes.

Deltakerne er nå blitt bedre kjent. Det gjør det ofte lettere å komme i gang. Likevel bør det vurderes endringer i gruppesammensetning. Det samme gjelder hvis to og to arbeider sammen. Men noe fasitsvar finnes ikke her. Den ansvarlige må vurdere hvordan gruppene og samarbeidet har fungert til nå. Ta hensyn til hva deltakerne ønsker. Si klart fra hvor gruppene skal være, og når de skal samles i plenum.

Sjekk at alle vet hvilken gruppeoppgave de skal jobbe med, og at alle jobber med den samme oppgaven. Det er selvfølgelig tillatt å ta opp andre spørsmål av betydning for problemstillingene som tas opp på 2. tema.

Gruppearbeid 2b.1 har fem spørsmål i motsetning til tre i 2a og fire i 2b.2. og 3c. Angi hvor lang tid som bør brukes på hvert spørsmål. Handlingsplanen krever lengst tid.

Gruppene skal arbeide selvstendig. Følg med på hva som skjer i gruppene. Det gir oversikt og innsikt i hvordan gruppearbeidet går.

## Gjennomføring av plenumsdiskusjonen

Sørg for god oversikt over spørsmålene i gruppeoppgaven.

Tenk gjennom hvordan hver gruppe skal presentere resultatet av gruppearbeidet. De som var sist på 1. samling, kan starte først nå. La en som ikke har gjort det før, legge fram gruppens syn. Skal en gruppe ta alle spørsmålene med en gang, eller skal for eksempel handlingsplanen framlegges for seg?

Hver gruppe får x minutter til å presentere det den har kommet fram til. Husk at det må bli tid til plenumsdiskusjon. Prøv å få flest mulig til å delta i diskusjonen ved å kreve konkrete svar / klare meninger fra hver enkelt.

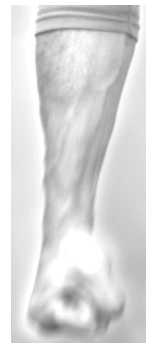
Skriv ned hovedpunktene i presentasjonen og momentene i diskusjonen til oppsummering og konklusjon. Se for øvrig veiledningen til 1. tema.

## Forberedelse til neste tema

Før dere avslutter, gir du en kort informasjon om neste tema: Når og hvor 3. samling skal være, og hva den tar opp. Be deltakerne tenke gjennom problemstillingene i forkant.

## 3. TEMA – OPPFØLGING OG REGISTRERING

Gruppeoppgaven følger samme system som i 2. tema, men ta utgangspunkt i programmet for 3. tema, se arbeidsboka. Tidsbruken er veiledende. Tid til gruppearbeid og diskusjon i plenum må prioriteres.



### Innledning

På denne samlingen skal deltakerne utarbeide tiltak som kan settes inn når trusler og vold har forekommet, og det skal lages forslag til sikkerhetsrutiner (retningslinjer for håndtering av trusler og vold). Deltakerne skal utarbeide et skjema for intern registrering av trussel- og voldshendelser. De skal lære hva som skiller denne typen registrering fra melding av yrkesskade og melding av alvorlige arbeidsulykker.

I fagvedleggene finnes relevante opplysninger og henvisninger til lov- og avtaleverk.

Ta utgangspunkt i det materialet du finner i fagvedleggene, annet materiell du har tilgjengelig, og egne erfaringer. Gi eksempler på tiltak i krisesituasjoner (se lysark).

Forskning viser at omfanget av trusler og vold i helse- og sosialsektoren er stort. Ved å sammenlikne data fra forskning med hvor mange skader som faktisk meldes som yrkesskader, kan en se at det er stor underregistrering. Når en så sammenlikner dette med tallene som framkommer i arbeidsgivers interne registrering av skader, finner en at omfanget er stort, og langt større enn det som meldes inn i nasjonale statistikker over yrkesskader. I tillegg kommer problematikken med at arbeidstakerne har ulik oppfatning av hva som skal registreres og meldes. I fagvedleggene finnes en sjekklister for registrering og meldingsrutinene.

Arbeidsmiljølovgivningen pålegger at arbeidsgiver registrerer alle trussel- og voldsepisoder. En slik registrering blir lettere når virksomheten har en felles oppfatning av trusler og vold og setter felles grense for hva som kan aksepteres. Arbeidsgiver bør sammen med arbeidstakerne eller deres representanter analysere trender og utviklingstrekk med hensyn til registrerte trussel- eller voldssituasjoner (se lysark). Utgangsspørsmålet for å avgjøre om en hendelse er en systemfeil, kan være:



*"Kunne dette skjedd med en annen kollega av den/de involverte, dersom de hadde kommet i samme situasjon?"*

Hvis svaret er ja, bør årsaksanalyse med systemfokus gjennomføres. Følgende systemområder bør vurderes:

- Opplæring
- Arbeidsmiljø
- Kommunikasjon
- Fysiske barrierer brukt i forebygging mot hendelsen
- Utstyr
- Prosedyrer og rutiner

Faktorer som kan bidra i vurderingen er:

- Var det etablert kjente, tilgjengelige og gjennomførbare rutiner / prosedyrer for slike situasjoner som hendelsen oppsto i?
- Avvek personalet fra kjente, tilgjengelige og gjennomførbare rutiner / prosedyrer og tok med dette en uakseptabel risiko?
- Var opplæring og erfaringsnivå i orden i forhold til det arbeidet som personalet var satt til å utføre godt nok?
- Var personalet helsemessig ute av stand til å gjøre arbeidet etter gjeldende standarder p.g.a. sykdom eller rusmidler?

Veilederen gir et konkret eksempel på registreringsskjema. Det bør ikke vises til forsamlingen i første omgang. De bør selv vurdere dette og lage et skjema som er tilpasset sin situasjon.

Hvilke regler gjelder for registrering og melding? Se lysark. Veilederen inneholder en oversikt over hvem som gjør hva når trusler og vold fører til skade/sykdom.

I gruppeoppgave 3b.1, 3b.2 og 3c skal gruppene se nøyere på hvem som er ansvarlig for hva. Det er ikke nødvendig å gå inn på lover og regler i innledningen hvis situasjonsbeskrivelsen har resultert i at gruppene skal jobbe med en av disse oppgavene. Det er imidlertid nødvendig at i det minste arbeidsmiljølovens bestemmelser er tilgjengelig under gruppearbeidet.

Hensikten er å bevisstgjøre om at ulike roller/funksjoner har ulikt ansvar, men likevel et felles ansvar i HMS-arbeidet.

Angi hva som er målet for 3. tema (se lysark). Felles for de ulike gruppeoppgavene er at det skal utarbeides retningslinjer for hva som skal gjøres i en krisesituasjon, og et internt skjema for registrering av tilfeller med trusler og vold.

## Gjennomføring av gruppearbeidet

Vurder gruppenes sammensetning. Deltakerne vil svært ofte fortsette i samme gruppe. Noen ønsker imidlertid å rokere. Av og til er det lurt å endre gruppenes sammensetning, særlig dersom en ønsker at flest mulig skal bli kjent med hverandre.

Si fra hvor gruppene skal være, og når de skal møte i plenum.

Sjekk at alle vet hvilken oppgave de skal jobbe med, og at de ulike gruppene jobber med samme oppgave.

Gruppene skal arbeide mest mulig selvstendig. Hvis gruppene skal arbeide med hvem som er ansvarlig for hva, må den ansvarlige ha satt seg inn i hvilke regler som gjelder, og de ulike ansvarsområder, jf. sjekklisten i fagvedleggene.

## Gjennomføring av plenumsdiskusjonen

Den ansvarlige må ha oversikt over spørsmålene i gruppeoppgaven. Vedkommende må også ha tenkt gjennom hvordan gruppene skal presentere det de har kommet fram til:

- rekkefølgen på gruppene
- rekkefølgen på spørsmålene i gruppearbeidet
- om gruppene trenger lysark eller flippoverark for å få vist forslag til registreringsskjema
- om det er nok å fortelle hvilke punkter det skal inneholde

Hver gruppe får x minutter til å presentere det de har kommet fram til. Unngå gjentakelser. Husk at det må bli tid til plenumsdiskusjon.

Hvis gruppene har arbeidet med hvem som har ansvar for hva, krever dette en gjennomgang. Hovedvekten bør imidlertid ligge på retningslinjer for tiltak i en krisesituasjon, dernest på retningslinjer for intern rapportering. Det er viktig at tiltakene relateres til egen arbeidssituasjon.

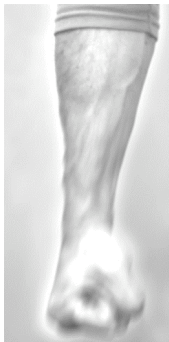
Skriv ned hovedpunktene i presentasjonen og diskusjonen. Oppsummer og konkluder.

Hvis gruppene har arbeidet med hvem som er ansvarlig for hva, er det viktig å få fram at alle har et ansvar for et trygt og godt arbeidsmiljø, men at det er arbeidsgiver som har hovedansvaret.

## Forberedelse til siste tema

Før dere avslutter, gir du en kort informasjon om hva som er siste tema, når og hvor den skal være. Oppfordre deltakerne til å tenke gjennom hva som bør gjøres for å ivareta en kollega som har vært utsatt for trusler og vold.

## 4. TEMA – VIRKNINGER AV VOLD OG TRUSLER



Ta utgangspunkt i programmet for 4. tema se arbeidsboka. Husk at tidsbruken er veiledende, og at tid til gruppearbeid og diskusjon i plenum bør prioriteres.

### Innledning

Målet for 4. tema er

- Utarbeide retningslinjer for støtte til en medarbeider som har vært utsatt for trusler eller vold.
- Avklare hvem som har ansvaret for oppfølgingen.

Gi eksempler på reaksjoner hos en person som har vært utsatt for trusler eller vold. Kanskje kjenner du noen som har hatt slike opplevelser. Det er viktig å få fram at det er flere fellestrekk i reaksjonene, men at de også kan være svært individuelle, se lysark. Det bør nevnes at personer som er vitne til voldsepisoder, også har sine reaksjoner.

Ta utgangspunkt i tilgjengelig materiale og gi et eksempel på oppfølging av en person som har vært utsatt for trusler eller vold. Lysarkene viser hvilke rettigheter en arbeidstaker har ved yrkesskade/-sykdom.

### Gjennomføring av gruppearbeidet

- Hvordan skal sammensetningen av gruppene være?
- Si fra hvor gruppene skal være, og når de skal møte i plenum.
- Gruppene skal arbeide mest mulig selvstendig.

### Gjennomføring av plenumsdiskusjonen

Den ansvarlige må sette seg godt inn i de spørsmålene som gruppeoppgaven stiller.

Hvordan skal gruppene presentere det de har kommet fram til? Hver gruppe får x minutter til sin presentasjon. Hovedvekten bør legges på retningslinjer for oppfølging av en person som har vært utsatt for trusler eller vold.

Skriv ned hovedpunktene i presentasjonen og diskusjonen. Oppsummer diskusjonen og trekk konklusjoner.

## Oppsummering/evaluering

Se alle samlingene under ett. Hvordan har det vært å jobbe med temaet trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem? Har gruppene fungert bra? Var det nok tid til disposisjon? Er dette en form dere kan bruke hvis det er andre temaer dere vil fordype dere i?

# FAGVEDLEGG

## MINIORDBOK/BEGREPSAVKLARING

### Vold

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

**Aktiv fysisk vold** er å bruke fysisk kraft mot en person eller å holde en person fast. Selvdestruktiv atferd, der beboeren eller pasienten retter volden mot seg selv, kan også betraktes som aktiv fysisk vold. Hærverk mot lokaler, eller resultater av hærverk, er et annet uttrykk for fysisk vold som hyppig berører dem som har tilknytning til det som har skjedd. Her er det snakk om aktiv påført vold som for eksempel slag, spark, kvelningsforsøk, knivstikk med mer.

**Passiv fysisk vold** kan for eksempel handle om forsømmelse, vanskjøtsel og manglende tilfredsstillelse av fysiske behov.

**Aktiv psykisk vold** kan komme til uttrykk i verbale krenkelser, maktutøvelse, systematisk fornedrelse, avvisning eller innesperring, i nedvurdering og ydmykelse i samvær med andre, konstant kontroll av alt man foretar seg, og trusler.

**Passiv psykisk vold** kan dreie seg om omsorgssvikt og understimulering (Foss mfl. 1994).

Vold har mange forskjellige uttrykksformer, og vi oppfatter vold forskjellig. Det er viktig at du definerer hva du forstår med vold, og at du gjør det sammen med dine arbeidskolleger.

### Trussel

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

Trusler om vold kan deles inn i to hovedgrupper:

- skjulte trusler
- åpne trusler

Innholdets alvor må vurderes likt.

## Aggresjon

Aggresjon er en impuls eller samling av impulser som streber etter å skade, utslette, tvinge eller ydmyke andre.

## Frustrasjon

Situasjon som varig eller midlertidig blokkerer eller hindrer et menneskes målrettede atferd. Fører til skuffelser. Frustrasjon kan også brukes ensbetydende med en følelse av ubehag, en følelse av å komme til kort (Bjerke 1984).

## Trakassering / Mobbing

Begrepene brukes ofte om hverandre. I arbeidsmiljøloven benyttes kun begrepet trakassering. Mobbing omfattes av begrepet trakassering.

Trakassering er når en eller flere personer gjentatte ganger over tid blir utsatt for negative handlinger fra en eller flere personer, for eksempel uønsket seksuell oppmerksomhet, plaging, utfrysning, usynliggjøring, fratakelse av arbeidsoppgaver, sårende fleiping og erting. Det er en ubalanse i styrkeforholdet slik at den utsatte har vanskelig for å forsvare seg (JobbingUtenMobbing).

## Traumatisk stress

Traumatisk stress er stress utløst av en eller flere traumatiske hendelser som gir sterk frykt, hjelpeløshet og / eller avmakt.

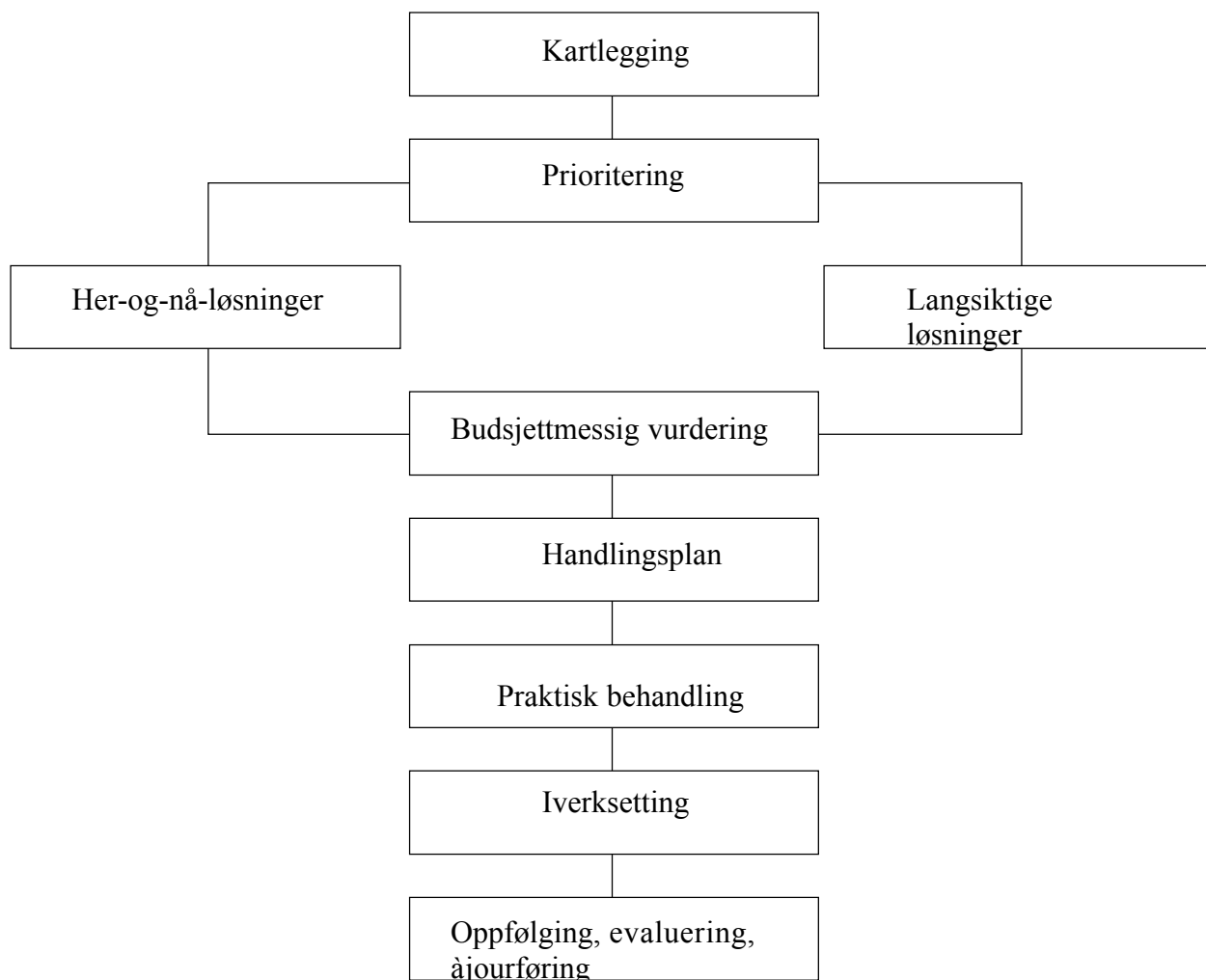
## Posttraumatisk stressyndrom

Posttraumatisk stressyndrom (PTSD) er en spesiell stresslidelse, som kan utvikles etter opplevelser som oppfattes som livstruende eller svært traumatiske. Personen har symptomer knyttet til stadig gjenopplevelse av den traumatiske hendelsen, vedvarende unngåelse av stimuli som for-bindnes med traumet, generelt nedsatt responsivitet og vedvarende symptomer på økt fysiologisk beredskap (aktivering) (American Psychiatric Association, APA 1994).

## Traume

Med traume menes overveldende, ukontrollerbare hendelser som innebærer en ekstraordinær psykisk påkjennelse for den som utsettes for hendelsen eller er vitne til den.

## INNHALDET OG FASER I ARBEIDET MED HANDLINGSPLAN



Denne modellen skisserer det viktigste:

- Diskusjon og kartlegging er et nødvendig utgangspunkt.
- Ikke alt kan gjøres på en gang – en må prioritere
- Det er viktig å skille store problemer fra de små, og her-og-nå-løsninger fra de mer langsiktige
- Det skal foregå en budsjettmessig vurdering av ønsker og behov
- De økonomiske konsekvensene skal godkjennes politisk, og det kan tenkes at løsninger kan ta tid
- Det skal foregå en løpende oppfølging og ajourføring av de konkrete aktivitetene
- Arbeidsmiljøet skal følges opp løpende og ajourføres. (Eksempel: En gang i året kan man gjøre opp status når det gjelder de konkrete aktivitetene som er iverksatt som en konsekvens av planen)

<b>REGISTRERING AV TRUSLER OG VOLD</b>
--

(Utfylles av den skadede)	
Arbeidssted:	Avdeling:
Navn:	Stilling:
Klientens navn:	
Adresse:	
Sted for overgrep:	
Dato/klokkeslett:	Alene? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>
<b>HENDELSE</b>	
Arb.oppgave/oppdrag:	
Type vold/trussel:	
Fysisk skade:	
Psykisk:	
Skade på personlige eiendeler:	
Skade på inventar/utstyr:	
Andre tilstede - hvem?	
Hvem ble tilkalt for hjelp?	
Ble politiet tilkalt?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>
Er ledelsen underrettet?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Når?
Av hvem?	
Er saken politianmeldt?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Når?
Av hvem?	
Er episoden meldt som yrkes/arbeidsskade?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Når?
Er Arbeidstilsynet varslet?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Når?
Av hvem?	
Dato for rapportskrivning	Underskrift



## SJEKKLISTE FOR REGISTRERING OG MELDING



Hva bør gjøres etter skader på og i forbindelse med jobben? Hvem skal gjøre hva?

Relevant lov- og avtaleverk er:

- arbeidsmiljøloven (aml)
- folketrygdloven (ftrl)
- yrkesskadeforsikringsloven (yforsl)
- hovedtariffavtalene (overenskomstene) (HTA)

### Arbeidstaker

- 1 Kontakt arbeidsgiver.
- 2 Kontakt lege. Gjør legen oppmerksom på at skaden/sykdommen skyldes en arbeidsulykke.
- 3 Kontakt ditt fagforbund lokalt eller sentralt for bistand.
- 4 Skriv intern skademelding.
- 5 Påse at arbeidsgiver sender skademelding på skademeldingsskjema (NAV 13-07.05).
- 6 Meld skaden til forsikringsselskapet der arbeidsgiver har sin yrkesskadeforsikring. Få bistand fra arbeidsgiver ved utfylling.
- 7 Be forbund/arbeidsgiver om bistand til eventuelle yrkesskadeerstatningskrav.
- 8 Vurder om du bør kreve voldsoffererstatning.

### Arbeidsgiver

- 1 Pliker å registrere alle personskader og sykdommer som oppstår i forbindelse med utførelse av arbeid (aml § 5-1).
- 2 Send skademeldingen (NAV 13-07.05) til arbeidstakers lokale NAV-kontor (ftrl § 13-14). Dette er viktig – NAV fatter vedtak om skaden godkjennes som yrkesskade/sykdom eller ikke.
- 3 Send skademelding til forsikringsselskap; selskapene har egne skjemaer.
- 4 Ved alvorlig ulykke eller skade skal Arbeidstilsynet og politiet varsles straks (aml § 5-2).
- 5 Arbeidsgiver skal politianmelde dersom arbeidstakere blir utsatt for straffbare forhold som vold og alvorlige trusler fra klienter.

## Lege

1 Melding til Arbeidstilsynet om yrkessykdom som er likestilt med yrkesskade eller annen sykdom som skyldes arbeidstakerens arbeids-situasjon (aml § 5-3).

2 Melding til arbeidsgiver, dersom arbeidstaker samtykker (aml § 5-3). Ved manglende samtykke vil forholdet ikke bli registrert som yrkes-skade. Det innebærer tap av rettigheter.

## NAV

Godkjenner skaden/sykdommen som yrkesskade/yrkessykdom. Ved-takene sendes den skadelidte.

## ARTIKLER



### Skadeslutt

Av Sidsel Hjelme, Fagbladet, nr 2/2009

Erlend skyver tegningen av en gutt som spiser til side. Det er tid for frokost, men han vil ikke ha mat.

Erlend har fem tegn for å formidle sine ønsker og behov. Ja, nei, tørst, sulten – og snop.

I tillegg har han et velutviklet kroppsspråk og to bokser fulle av pikto-grammer på kjøkkenbenken. Her er enkle strektegninger for hverdagens nødvendigheter; for dusj, tannpuss og barbering. Men her er også pikto-grammer for det som krydrer livet; tur, dans, svømming – og besøk av mor.

Dette er hjelpemidlene Erlend bruker når han sammen med vernepleier Randi Hestvik skal bestemme hvordan han vil bruke tiden sin.

Slik har det ikke alltid vært. Vi skrur tiden på Fantoftåsen i Bergen to år tilbake.

### Farlig yrke

– Det er som å være fanget i en klo, sier Randi Hestvik. Hun snakker om opplevelsen når en voksen mann tar tak i håret ditt og drar av full kraft.

Som vernepleier i et bofellesskap for utviklingshemmede har Randi et av landets farligste yrker. Slag, spark, lugging og kloring er hverdagen for mange av de ansatte i bofellesskapene.

Arbeidsmiljøavdelingen i Bergen kommune fikk i 2006 melding om 5800 skader på ansatte i åtte av kommunens bofellesskap for utviklingshemmede. Fantoftåsen er ett av disse.

– Alle var enige om at vi måtte gjøre noe. Ansatte i bofellesskapene sto for hele 70 prosent av alle skademeldinger i Bergen kommune, sier Ørjan Hinna, enhetsleder for Kompetanseenhet Sør og ansvarlig for sju av de åtte bofellesskapene.

## 1000 slag

Også i bofellesskapet på Fantoftåsen smeller det altfor ofte i 2006. Dette året forårsaker Erlend alene 360 skademeldinger. Men aller mest lar han det gå ut over seg selv. Med flat hånd slår den velvoksne mannen seg selv med full kraft mot tinningene. Eller han hopper og lander med stive knær på hardt underlag.

At det gjør vondt, er det ingen som er i tvil om. Likevel skjer det. Igjen og igjen. Bare i løpet av januar måned i 2007 rapporterer de ansatte rundt Erlend om 1129 tilfeller av selvskading.

Atferden får konsekvenser. Det er klare regler for hvor i leiligheten Erlend kan oppholde seg til enhver tid. Vil han ikke spise frokost, blir det ingen tur. Er han urolig, blir det ingen svømming på torsdag. Tilværelsen er rammet inn av regler og tilhørende konsekvenser for å bryte dem.

Men konsekvensene har ingen effekt på Erlends atferd. Han fortsetter å lugge og ta klestak på de ansatte, og tallet på selvskadinger holder seg skyhøyt. Mange av de ansatte føler seg maktesløse og trekker seg unna.

Høsten 2007 sier fire av de fem i teamet rundt Erlend opp stillingene sine.

## Ny tillit

Vernepleierne Randi Hestvik og Erik Nilsen begynner begge i ny jobb på Fantoftåsen denne høsten.

– Tidligere hadde jeg jobbet med fysisk funksjonshemmede, og der var det helt innlysende at brukeren skulle bestemme hverdagen. Det var naturlig å ta dette med inn i min nye jobb, sier Erik som i dag er nestleder på Fantoftåsen bofellesskap.

Eriks grunnholdning er den samme som hos de andre i det nye teamet: Erlends kompliserte trippeldiagnose blir underordnet. Nå er det mennesket som står i fokus.

– Vi ønsket å bli kjent med personen Erlend. Vi ville bort fra den atferdsterapeutiske tilnærmingen og gi ham større spillerom, sier Randi Hestvik. Hun fortsetter:

– Dette hadde en tydelig innvirkning på hele Erlends væremåte. Tidligere brukte han atferden for å få viljen sin. Nå er kommunikasjonen og samspillet med personalet bedre, og Erlends ønsker blir imøtekommet. At han ble respektert for sine valg, har positive ringvirkninger, forteller Randi som i dag er Erlends primærkontakt på Fantoftåsen.

Økt selvbestemmelse slo også umiddelbart ut på statistikken: Etter et halvt år var Erlends selvskading mer enn halvert, og han gikk mye sjeldnere til angrep på de ansatte. Og den gode utviklingen fortsatte. I dag er skadene på de ansatte redusert med to tredeler, og Erlends selvskading er i perioder nede i null.

### Ivareta de ansatte

Parallelt med omlegging av arbeidet rundt Erlend skjedde det også store ting i Bergen kommune.

De alarmerende skadetallene ble lagt inn i en database der det også ble registrert hvilke brukere og ansatte som var berørt av skaden. Dermed var analyseverktøyet man trengte for å sette inn målrettede tiltak på plass.

– Ser vi at en ansatt har mange skademeldinger, vet vi at vedkommende trenger å bli ivaretatt, fastslår enhetsleder Ørjan Hinna. Databasen og bedre registrering ga også mulighet for å sette inn tiltak mot de mest alvorlige skadene.

Bergen kommune vedtok også et overordnet styringsdokument for tjenester til utviklingshemmede. Her er prinsippet om selvbestemmelse nedfelt som et av 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.

### Halvert antall skader

Resultatene uteble ikke. På to år har de ni bofellesskapene i Bergens sone sør mer enn halvert antall skader på de ansatte.

At det også har vært konfliktfyllt å legge om arbeidsmetodene, legger ikke enhetsleder Ørjan Hinna skjul på. Flere ansatte har sluttet fordi de er uenige i den faglige tilnærmingen som nå er den rådende.

– Vi har hatt mange diskusjoner, men det er brukerens, og ikke de ansattes, behov som skal bestemme retningen og hvordan vi skal jobbe.

– Det er ikke nødvendigvis negativt at ansatte slutter. Om noen er uenige i den retningen vi vil gå, er det en ærlig sak om de velger å gjøre noe annet, sier Hinna. Han er ikke bekymret for at kompetansen skal forsvinne:

– Vi har som mål at 90 prosent av de ansatte skal være fagfolk med terapeutisk utdanning eller fagbrev. Jo flinkere vi er faglig, jo større grad av selvbestemmelse kan vi få til hos brukeren.

### Ut på tur

I leiligheten på Fantoftåsen har Erlend hentet fram piktogrammet for tur. Da blir det som Erlend vil. Og i stedet for frokost hjemme, blir det matpakke i sekken.

Erlends uro gir seg ofte når han får større rom rundt seg. Enten ved at han får gå ut, eller at de ansatte trekker seg tilbake til kjøkkenet så han får stua for seg selv. Dette er også beskrevet som tiltak mot uro i Erlends MHUA-plan.

– Så langt det er mulig, lar vi ham selv bestemme hva han vil gjøre og når han vil gjøre det, forteller vernepleieren.

Økt selvbestemmelse har ikke bare redusert uro, frustrasjoner og skademeldinger, men også resultert i at Erlend er mer selvhjulpent og ofte selv tar initiativ til aktiviteter. Før var det personalet som bestemte dagsplanen. Nå henter ofte Erlend selv piktogrammene på kjøkkenbenken.

### Med lua på

Skadeloggen for Erlend viste at en stor del av ansattskadene var lugging og kraftige klestak. Enkle forholdsregler, som at de ansatte alltid går med lue eller buf (strømpe som trekkes over håret), gjør at det nå nesten er slutt på luggingen.

Svært ofte avverges skader fordi de ansatte er årvåkne for signalatferd i forkant.

– Det kan være lyder, bevegelser eller at han klyper seg i armen – små ting som sier at «jeg er ikke helt til pass». Da er det vår oppgave å legge til rette slik at han kommer videre uten at det oppstår problemer.

– Ofte er dette små justeringer som går av seg selv, men i tillegg har MHUA-planen et sett løsninger vi kan prøve ut, forteller Randi Hestvik.

At de med fokus på selvbestemmelse og bruk av MHUA er på rett vei, er hun ikke i tvil om:

– Statistikken taler for seg selv. Vi som jobber her har færre skader – og Erlend har fått et bedre liv. Det er det viktigste, avslutter Randi Hestvik.

### Fakta

#### **MHUA**

MHUA – Metodisk håndtering av utagerende atferd.

Arbeidsverktøy for ansatte i bofellesskap for utviklingshemmede i Bergen.

Alle brukere skal vurderes for egen MHUA-plan når det vurderes eller er utarbeidet vedtak på tvang og utfordrende atferd. Planen inneholder regler og teknikker for hvordan ulike situasjoner og signalatferd skal takles og løses.

Alle ansatte får systematisk opplæring i MHUA.

Vektlegger selvbestemmelse for brukere. • Reduserer utfordrende og voldelig atferd fra brukerne.

Reduserer bruk av tvang.

Fra 2006 til 2008 er antall skader på de ansatte mer enn halvert.

## Merket for livet

av journalist Elisabeth Strøm, FONTENE nr. 7/1998

16. november 1994: Mette Larsen, leder av Ungdomskontakten i Ringsaker kommune, har vært på jobben hele dagen. I nitiden om kvelden blir hun ringt opp av en av feltarbeiderne privat. Han forteller at en av ungdommene har kontaktet ham. Ungdommen er fortvilet, desperat og truer med å ta livet sitt. Siden feltarbeideren er på seminar, ber han Mette Larsen reise hjem til gutten. Intuitivt tenker Mette Larsen at hun ikke vil dra dit alene, men får beskjed om at ingen fra barnevernet kan stille opp. Siste utvei blir å ta med en lensmannsbetjent som stiller i sivil, og som gutten kjenner.

På vei til huset hvor ungdommen bor, møter Mette Larsen tilfeldig sin mann. Hun forteller ham at hun skal på krisebesøk, og at det kan bli sent. Derfor låner hun mobiltelefonen hans. Når de svinger opp i innkjørselen til huset, ser de syttenåringen sitte i sofaen å se på TV. Når Mette Larsen åpner døra til stua, får de en pistol rettet mot seg. De blir på en truende måte bedt om å sette seg i sofaen, samtidig som ungdommen sier at «nå får jeg endelig tatt dere». Ungdommen retter våpenet vekselvis mot seg selv og de besøkende. Etter omtrent ti minutter skyter han i vegg en meter bak Mette Larsen.

Mette Larsen er iskald og profesjonell. Etter mange år i yrket vet hun hva hun bør gjøre, det ligger der som en ryggmargsrefleks. Det kverner rundt i hodet hennes hele tiden at hun ikke må foreta seg noen brå bevegelser, holde øyekontakt med begge og snakke med rolig stemme. Mette Larsen og lensmannsbetjenten blir holdt som gisler av en farlig og uberegnelig ungdom – i ungdommens eget hjem. Det er ingen vei ut, og mobiltelefonen ligger i bilen. Mette Larsen forsøker etter alle kunstens regler og roe ned ungdommen, overtale ham til å si «ja» til å motta hjelp. Ungdommen er full, drikker sprit, får raserianfall og er helt uberegnelig. Etter en time går han endelig med på at Mette Larsen får ta en telefon for å høre om det er ledig plass til ham på en psykiatrisk avdeling i fylket.

Da hun setter seg i bilen for å ringe, kommer lensmannsbetjenten løpende ut samtidig som han roper «kjør for faen». Aldri har det vært så tungt å sette en gammel Saab i revers.

Resten skjer i rask rekkefølge. Beredskapspolitiet blir tilkalt. Etter en ransakelse finner de tre fullt ladde våpen inne i leiligheten. Mette Larsen og lensmannsbetjenten dro til lensmannskontoret og snakket sammen om hendelsen før hun setter kursen hjem i 03-tiden. På veien hjem stopper hun ved en bensinstasjon og kjøper Se og Hør og to vørterøl. Hun skal møte en ungdom på Stange klokken 08 neste dag, men når hun våkner kommer reaksjonen.

### Ut av spill

Det er gått fire år siden denne hendelsen. Hun forteller historien som om den skjedde i går, og innrømmer at det fortsatt er like vanskelig å snakke om det. For Mette Larsen har det ikke vært slik at tiden leger alle sår. Denne hendelsen har satt henne helt ut av spill både fysisk og psykisk, og hun føler mye bitterhet. I dag har hun diagnosen posttraumatisk stressyndrom, en diagnose som brukes på sterke psykiske senskader etter traumatiske opplevelser eller hendelser. Etter år med psykiske problemer og flere forsøk på å komme tilbake til arbeidslivet, søkte hun om uføretrygd. I vår fikk hun avslag, men hun har nå anket vedtaket. Søknad om både voldsoffer og yrkesskadeerstatning er under behandling.

### Nederlag

Mette Larsen trodde ikke at episoden skulle gå noe særlig inn på henne. Hun gikk tilbake til jobben etter en kort sykemelding som om ingenting var skjedd. Et par dager etter hendelsen fikk hun tilbud om krisehjelp, noe hun takket ja til. Allerede da sa hun fra at hun trengte mer hjelp, men det skulle ta flere måneder før det skjedde.

Det tok ikke lang tid før hun merket at hun ikke klarte å takle noen situasjoner på jobben, og hun ble deprimert og tiltaksløs. Hun opplevde det også som problematisk at ungdommen som truet henne, fortsatte å kontakte Ungdomskontakten etter denne episoden. Til slutt ble hun sykemeldt igjen. Da var hun så langt nede at hun bestemte seg for å gjøre slutt på alt. Hun opplevde det også som et nederlag at hun som sosialarbeider ikke klarte å takle situasjonen.

«Jeg har fått ødelagt livskvaliteten helt. Jeg må konsentrere meg om å klare å komme gjennom dagen. Det viktigste nå er å få bearbeidet hendelsen og få det gradvis bedre i hverdagen,» sier den tidligere så aktive trebarnsmoren, som i -94 tok videreutdanning ved siden av jobb og verv i fagforeningen. Hun går hver uke i terapi, i perioder også på medisiner. Hun har gått til psykolog, psykiater og til psykomotorisk trening. Hun er skremt over hvor dårlig hun er fysisk og psykisk, og innrømmer at det er tøft for ungene å se moren så langt nede. Til og med det som tidligere var lystbetonte fritidsaktiviteter, har hun ikke krefter til. Hun har også fått problemer med hukommelsen.

«Jeg abonnerer på Aftenposten bare for å trene meg opp, og for å ha noe å komme i gang med om morgenen.» Hun innrømmer at hun er bitter, først og fremst fordi hun likte seg godt i jobben. For henne har det også vært viktig å være en god rollefigur for ungene. Hun ville vise at kvinner kan ta utdanning, være i jobb. «Jobb er den beste forsikring en kvinne kan ha,» sier hun, og presser fram: «Hva nå?»



### Mangelfull oppfølging

Hun er 44 år og ble svært skuffet da hun fikk avslag på uføresøknaden. Det ble antydnet at hun var «for ung» til å bli uføretrygdet. «Det hadde de ikke sagt om jeg hadde hatt en synlig skade,» sier hun bittert. Hun håper en gang å komme tilbake i jobb, men det er langt fram. Filteret mellom henne og omverden er skjørt. I byen kan hun plutselig se skyggen av ungdommen, som i dag er 21 år. Hun vet ikke hvor i verden han befinner seg.

«Han kan godt være her,» sier hun og peker inn i skogen bak huset. Dette begrenser hennes bevegelsesfrihet. Når hun gjennom mediene hører om andre som har opplevd noe liknende, kommer reaksjonene tilbake. Den biten er det verre å beskytte seg mot. Samtidig er hun livredd for å bli isolert.

Det er mye som kunne ha vært gjort annerledes for fire år siden. En av grunnene til at følgene ble så katastrofale, tror hun skyldes merbelastningen ved at hun måtte forholde seg til den aktuelle ungdommen. Hun var under enormt arbeidspress på det tidspunktet og hadde derfor lite å gå på. Hun har spurt seg utallige ganger hvorfor lensmannsbetjenten er tilbake i jobb og ikke hun.

«Jeg skulle aldri ha gått tilbake til jobb med en gang,» sier hun etterpåklod. Hun møtte ikke særlig forståelse eller oppfølging verken fra arbeidsgiver eller kolleger. Hun sier det har noe med rollen å gjøre. Det er ikke lett å skifte rolle på en arbeidsplass. Jobben hennes var å ordne opp for andre, nå var det hun som trengte hjelp.

Hun ba skriftlig om at administrasjonen måtte gjøre det trygt rundt henne blant annet ved at den aktuelle ungdommen måtte fjernes fra Ungdomskontakten der hun jobbet. Dette ble ikke gjort. Hun fikk heller ikke informasjon om hvilke rettigheter hun hadde etter voldshandlingen. Skademeldingen ble først skrevet ni måneder etter hendelsen.

«Sakte, men sikkert gikk det opp for meg at jeg måtte ordne opp selv for å sikre de rettigheter jeg har. Hjelpen fra FO og LOs juridiske avdeling har vært en stor støtte. I en slik situasjon har en jo nok med seg selv.»

Mette Larsen mener at kommunene generelt har lite kunnskap om hvordan de skal takle slike hendelser. Hun er glad trusler og vold er kommet på dagsorden og blir tatt alvorlig

Systemet er for dårlig organisert. Én ting er å takle den aktuelle hendelsen, like viktig er det å tenke forebygging og oppfølging. Kommunene må gå gjennom sine helse-, miljø- og sikkerhetsrutiner og personalpolitikk. Sosialarbeidere må trenes i å arbeide i team.

Hun legger til at Ungdomskontakten på det tidspunkt episoden inntraff, hadde vært gjennom en bevisstgjøring i forhold til hvordan de skulle utføre tjenesten, for eksempel at de alltid skulle være to til stede. «Det ble raskt kjøpt inn mobiltelefoner på kontoret etter hendelsen,» sier hun lakonisk.

«Som sosialarbeider skal man være profesjonell. Jeg hadde jobbet som sosialarbeider i 16 år da dette skjedde. Jeg har sett og opplevd mye av både trusler og vold i min karriere. Uansett hvor profesjonell man er, så er man ikke annet enn kjøtt og blod. Derfor er det viktig å ta vare på seg selv, legge inn pauser, motta veiledning og ikke minst ha lov til å si 'nei' hvis det blir for vanskelig.»

### Sju måneders fengsel

Mette Larsen sitter på verandaen sin i huset på Furnes. Hun ser godt ut der hun sitter i sola. Det er nettopp det som folk sier til henne: «Du ser jo så godt ut», underforstått at her er det bare å skjerpe seg, så går alt bra. Og hun bor jo så landlig og fint med flott utsikt. Men hun forsikrer meg at hun verken ser utsikten eller noe annet for den saks skyld når hun har det som verst. Da er trøsten at hun vet hvordan hun kan få gjort slutt på alt.

Ungdommen fikk sju måneders fengsel for gisseldramaet. Dommen er lav i forhold til hva konsekvensene ble for en familie på fem. For Mette Larsen er det viktigste at vedkommende får hjelp til å forstå at slikt aldri må gjenta seg.

Hun innrømmer at hun fremdeles drømmer om at noen tar livet av henne. Hun har ikke gode dager etter slike drømmer. Men drømmen har skiftet karakter. Nå klarer hun å komme seg bort fra situasjonen før hun våkner. Kanskje er hun i ferd med å komme tilbake til livet?

\*

Mette Larsen opplyser i 2009 at hun har gjort fem, seks forsøk på å starte opp i arbeid. På grunn av helsen har hun ikke lyktes med å komme varig tilbake i arbeid. Larsen er derfor fortsatt 100 % arbeidsufør.

# 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 utdanningscenter 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](http://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

Sosialt Udviklingscenter 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 2009:30

### **Video:**

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

*Reaksjonen*. AOF og FB (Folkets brevskole)