

Vold og trusler mot ansatte

Veiledning i forebygging og håndtering av vold og trusler

Utarbeidet i samarbeid med



FOREBYGGING

Hvordan takle verbale og fysiske trusler, og hvilke tiltak kan du selv iverksette for å ivareta din sikkerhet?

- Kjenn din kunde – hvem snakker du med
- Hvor tar du i mot/møter kunden
- Hvordan tar du i mot/møter kunden
- Hvilket inntrykk får du av kunden
- Vær forberedt – vurder dine spørsmål underveis i samtalen
- Behold roen – ikke la deg hisse opp
- Skill mellom misnøye på sak og person

TENK EGENSikkerhet - Aksepter ALDRI truende adferd

HÅNTERING

Hva gjør du dersom du blir utsatt for trusler eller vold?

- Informer kunden på en rolig måte, om at dette ikke aksepteres
- Avslutt samtalen med kunden
- Kontakt nærmeste leder, kollega, evt. sikkerhetsavdeling, så raskt som mulig for å informere om situasjonen – hva skjedde
- I samråd med ledelsen vurder videre tiltak som varsling av politiet
- I samråd med ledelsen vurder varsling av andre – egen familie, kolleger

TENK EGENSikkerhet - Aksepter ALDRI truende adferd

OPPFØLGING

Nærmeste leder har ansvar for at den som utsettes for trusler eller vold ikke blir sittende alene etter en slik hendelse. Leder skal så snart som mulig etter hendelsen sørge for at det blir foretatt en debrifing – oppfølgingsamtale med den eller de involverte, hvor en gjennomgår hendelsen der den enkelte får anledning til å sette ord på egne følelser og opplevelsen!

Leder skal vurdere behov for videre hjelp fra BHT, psykolog, evt. andre, samt vurdere behov for varsling av familie eller nærmeste pårørende.

TENK EGENSikkerhet - Aksepter ALDRI truende adferd

Utarbeidet i samarbeid med