

Oppfølging av ansatte og elever som har blitt utsatt for vold eller trusler



Innledning

Vold og trusler er et alvorlig problem for arbeids- og læringsmiljøet. Å bli utsatt for det kan påvirke både de ansattes og elevenes helse negativt.

Ansatte har krav på et trygt arbeidsmiljø, og elever har krav på et trygt skolemiljø. Alle skal få oppfølging når det skjer vold og truselhendelser.

Denne veilederen er først og fremst laget for ledere og ansatte. Informasjon om oppfølging av elever finner dere på side 4.



Konkrete råd for oppfølging

Hva slags oppfølging er nødvendig? Hvilke råd kan hjelpe ledere med å følge opp ansatte og elever etter en vold- eller trusselsituasjon?

Denne veilederen gir deg som skoleleder konkrete råd om hvordan ansatte kan følges opp etter en hendelse. Veilederen er også ment som en støtte for tillitsvalgte, verneombud, arbeidsmiljøutvalg (AMU) og HMS-grupper på den enkelte skole.



Skoleleders og skoleeiers hovedansvar

Når det skjer vold- eller trusselhendelser på en skole, påvirker dette ikke bare den utsatte, men også elevgruppen og andre som er vitner eller involvert. Både ansatte og elever skal få oppfølging, også eleven som står bak hendelsen.

Det er arbeidsgiver, vanligvis skolelederen, som har ansvar for å følge opp ansatte som blir utsatt for vold eller trusler (Forskrift om utførelse av arbeid §23A-5.)



Tiltak må tilpasses situasjonen

Arbeidstilsynet presiserer at oppfølgingen skal stå i forhold til hendelsens alvorlighetsgrad. Det betyr at tiltakene må tilpasses situasjonen. Arbeidsgiver bør derfor, i samarbeid med den ansatte, vurdere hvilken oppfølging som er riktig og nødvendig – både etter mindre og mer alvorlige hendelser.

Målet er å hindre og forebygge fysiske og psykiske helseplager, både på kort og lang sikt.

Arbeidsgiver skal:

- Tilby støtte for å bearbeide hendelsen.
- Sørgе for profesjonell helsehjelp ved behov.
- Iverksette tiltak som kan hindre at noe lignende skjer igjen.

Hva er stress og emosjonell belastning?

Mange opplever stress og emosjonell belastning i arbeidshverdagen. **Stress** oppstår når vi møter krav eller utfordringer vi er usikre på om vi klarer å håndtere.

Kortvarig stress kan være positivt og gjøre oss mer motivert og skjerpet. Men hvis stress varer lenge eller oppleves for overveldende, kan det ha negative konsekvenser både for den fysiske og psykiske helsen.

De følelsesmessige reaksjonene vi kan få av negativt stress kan føre til **emosjonelle belastninger**. Det kan påvirke fysisk og psykisk helse – i form av frykt, frustrasjon eller tristhet. Derfor er det viktig å lære metoder for å håndtere og forebygge stress for å ta vare på egen helse.



Positivt og negativt stress

- **Positivt stress** er forutsigbart og moderat. Det kan gi motivasjon og ekstra energi.
- **Negativt stress** er uforutsigbart og gir en følelse av å miste kontroll. Det kan føre til angst, utmattelse og andre helseplager.

Ulike typer stress

Når noe skjer, får vi en reaksjon – men reaksjonen kan være forskjellig fra person til person. Det er viktig å være klar over at vold og trusler kan gi reaksjoner både umiddelbart og over tid. Små belastninger over tid kan også påvirke helsen negativt.

Ansatte i skolen kan oppleve ulike former for stress:

- **Kumulativt stress:** Stress som bygger seg opp over tid på grunn av vedvarende belastning.
- **Stressreaksjoner på vold og trusler:** Ansatte som blir utsatt for vold og trusler kan få et økt stressnivå og oppleve å være i konstant beredskap. Dette kan gå ut over søvn, konsentrasjon og dagliglivet.
- **Uforutsigbar og krevende arbeidshverdag:** Når arbeidsdagen er uforutsigbar og belastningen høy, kan ansatte føle at de mister kontroll. Det gjør dem mer sårbare for stress.

Oppfølging av elevene

Både eleven som utøvde volden, elevene som ble utsatt for hendelsen og vitner til det som skjedde skal få oppfølging.

- Det er viktig at elevene føler seg trygge og ivaretatt både med en gang og over tid. De må lyttes til og det må iverksettes tiltak.
- Foresatte skal informeres og involveres.
- Skolehelsetjenesten og andre støttetjenester kan kobles på ved behov.
- Utdanningsdirektoratet tilbyr ressurser og veiledning for å støtte skolene i arbeidet med å skape et trygt og godt skolemiljø.
- Alle skoler har egne rutiner for arbeidet med skolemiljøet og oppfølging av elever. Alle ansatte skal kjenne til disse.



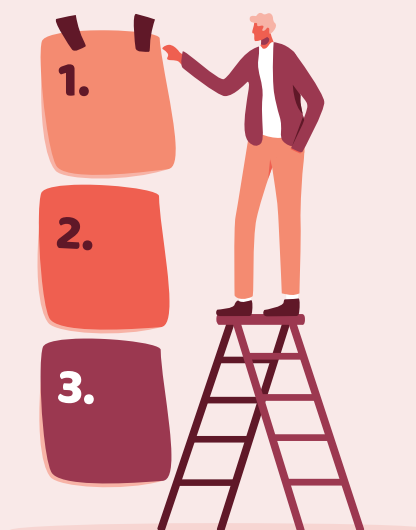
Oppfølging av ansatte – tre steg

Når alle ansatte kjenner til gode rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler, skaper det trygghet og forutsigbarhet. Samtaler og støtte etter en hendelse av vold og trusler er viktig fordi god oppfølging kan bidra til å redusere de negative konsekvensene.

De regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS) anbefaler at skolen legger til rette for oppfølging av ansatte i følgende tre steg:

- **Avlastningssamtale** rett etter hendelsen
- **Oppfølgingssamtale** etter 3-5 dager
- **Oppfølgingssamtale** etter 2-3 uker

Samtalene skal bidra til å skape trygghet for dem som er berørt. Målet er å skape oversikt over situasjonen, vurdere behovet for individuell oppfølging, forebygge psykososiale senskader og redusere stressreaksjoner.



Husk!

Samtalene skal dokumenteres, og eventuelle tiltak må skrives ned.

Avlastningssamtale like etter hendelsen

En ansatt som har blitt utsatt for vold eller trusler skal få tilbud om en samtale rett etter hendelsen. Målet med samtalen er å gi trøst og støtte, lytte, være til stede og vise forståelse for den ansattes reaksjoner. Samtalen skal også brukes til å legge en plan for videre oppfølging. Ved behov skal den ansatte få tilbud om profesjonell helsehjelp, for eksempel fra bedriftshelsetjenesten, fastlegen eller andre fagpersoner.

Rett etter en hendelse kan det være vanskelig for den ansatte å vite hva som vil hjelpe. Mange føler seg slitne og ønsker å dra raskt hjem. Derfor er det viktig at ledelsen oppfordrer til å delta i avlastningssamtalen før den ansatte drar hjem. Dette bidrar til at den ansatte ivaretas, og at behovet for videre oppfølging er avklart. Samtalen kan forhindre at den ansatte blir sittende igjen alene med egne tanker og følelser.



Tips!

- Sørg for at samtalen foregår i et trygt og fortrolig rom.
- Lytt aktivt og vær mentalt til stede.
- Vis åpenhet for den ansattes opplevelse.
- Vis forståelse for ulike reaksjoner.
- Fokuser på fakta og hva som faktisk skjedde.
- Unngå å komme med løsninger og «gode råd».
- Unngå å evaluere hendelsen i denne samtalen. Det kan skape skyldfølelse og gjøre bearbeidingen vanskeligere.

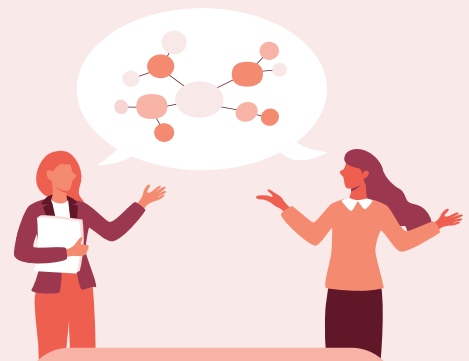
Oppfølgingsamtale etter 3-5 dager

Det anbefales at det gjennomføres minst to oppfølgingsamtaler. Ved behov eller ønske kan det være aktuelt med flere.

Oppfølgingsamtalen er en strukturert samtale for å forebygge unødvendig stress. Samtalen skal også vurdere behovet for å iverksette tiltak for videre oppfølging, tilrettelegging og bistand fra for eksempel bedriftshelsetjenesten (BHT).

Hovedfokus skal være på informasjonsdeling og refleksjon rundt hvordan den ansatte har det, med vekt på mestring, aktiv medvirkning, samarbeid og forebygging.

Vurder sammen med den ansatte om det er behov for flere samtaler, tilrettelegging eller andre tiltak.



Viktig at leder stiller spørsmål som

- Hvordan har du det etter det som skjedde?
- Hva kan vi gjøre for deg?

Oppfølgingsamtale etter 2-3 uker

I denne samtalen følger man opp den ansatte ved å gå gjennom de samme temaene som i den første oppfølgingsamtalen. Det har gått litt tid, og både inntrykkene og opplevelsen av hendelsen kan ha endret seg. Det samme kan være tilfelle med den ansattes behov.

- Hvordan har du det nå?
- Hva tenker du om opplevelsen nå?
- Hvilke deler av hendelsen tenker du mest på nå i etterkant?
- Hva ønsker du at vi bidrar med fremover?

Oppsummer møtet i etterkant med vekt på læringspunkter. Avtal eventuelt flere møter, oppfølging, tilrettelegging og hvem som gjør hva videre.



Gruppesamtale

I noen situasjoner kan det være nyttig å ha gruppesamtaler i tillegg til individuelle samtaler. Basert på nærhet til hendelsen og når det er best å gjennomføre en slik samtale, må det vurderes hvem som bør delta.

Det kan være nyttig å dele opp i to grupper: én for dem som var direkte involvert, og én for dem som ikke var direkte involvert, men som var vitne til hendelsen. Det er viktig å skille mellom oppfølging av de som ble direkte berørt og informasjon til andre. Gruppesamtalen bør skje så raskt som mulig etter hendelsen.

Under følger et forslag til hvordan en slik samtale kan gjennomføres.



Slik kan en gruppesamtale gjennomføres

1. Sett rammen

- Sett av 30 til 45 minutter.
- Avklar taushetsplikt og hva som skjer videre.
- Ha respekt for ulike opplevelser og reaksjoner.
- Husk at det er frivillig for deltakerne å si noe.

2. Hva har skjedd?

- Hvordan utartet situasjonen seg?
- Hvilke tanker og følelser hadde dere under hendelsen?
- Hvordan har dere det nå?
- Er det noe dere trenger?

3. Veien videre

- Hva slags hjelp trengs videre?
- Hvem er i best stand til å gi denne hjelpen?
- Utarbeid en tiltaksplan og gjennomgå den.

Evaluering

Sett av tid til en evaluering av håndteringen en stund etter hendelsen – mer enn to uker etter siste oppfølgingssamtale, men før det har gått tre måneder. Målet med evalueringen er å finne svar på hvordan prosessen gikk og hva som kan forbedres. På bakgrunn av det dere kommer frem til oppdateres planer, rutiner og prosedyrer.

Evalueringen kan gjøres av flere:

- Den eller de som var involvert i hendelsen
- HMS-gruppa med tanke på forebygging og risikovurdering
- Hele personalet, avhengig av hendelsens omfang



① Hva fungerte bra?

② Hva kan forbedres?

3 Er det noen av de involverte som bør ha oppfølging fremover?

4 Hvordan legger vi best til rette for videre støtte fra ledelsen og innad i ansattgruppen?

5 Hvilke tiltak må vi fortsette med eller iverksette for å hindre at noe lignende skjer igjen?

6 Er det noe i planverk eller rutiner som bør endres for at vi skal være bedre rustet til å takle noe lignende i fremtiden?

Om prosjektet

Vold og trusler er et økende problem i skolen, og det er behov for kompetanseheving og etablering av rutiner for å forebygge og følge opp. På bakgrunn av dette har KS og partene tatt initiativ til et samarbeid på tvers av arbeidstaker- og arbeidsgiversiden. Samarbeidet har som mål å utarbeide fag- og støttemateriell til ledere og ansatte i skolen.

Denne veilederen er laget for deg som jobber i skolen og er et verktøy for å følge opp ansatte og elever som blir utsatt for vold og trusler.

Utarbeidet av

Veilederen er utarbeidet av Utdanningsforbundet, Skolenes Landsforbund, Skolelederforbundet, Fagforbundet og KS.

Se også:

- Forebygging av vold og trusler i skolen
- Å melde avvik om vold og trusler
- Huskeliste for deg som er skoleleder
- Vedlegg for flere tips fra RVTS om Avlastningssamtale og Oppfølgingssamtale
- Elevoppfølging på udir.no