

Hvordan håndtere en truende situasjon?

Noen eksempler på truende situasjoner som kan oppstå:

- Det kommer en sint/truende person inn i lokalet du befinner deg i.
- En du har en vanskelig samtale med, reagerer med trusler om vold.
- En du skal ha møte med, virker ruset eller utilregnelig.

Tren på det nå

Når du plutselig befinner deg i en truende situasjon, kan det være vanskelig å finne de rette ordene. Derfor bør du visualisere og øve på forhånd. Her er noen eksempler på ting du kan øve på å si:

- *Jeg ser/forstår at du er frustrert og jeg vil gjøre mitt beste for å hjelpe deg.*
- *Jeg skjønner at du trenger hjelp, men jeg har dessverre ikke mulighet/kompetanse til å hjelpe.*
- *Jeg ønsker å sikre at dette blir håndtert riktig og raskt, jeg vil derfor ringe en kollega, så vi kan finne en løsning sammen.*
- *Jeg vil gjerne hjelpe deg, men må sette meg mer inn i saken.*

I stressende situasjoner kan det være lurt å huske på:

- Ta noen dype pust for å roe deg ned.
- Vær bevisst kroppsspråket ditt, prøv å hold deg rolig. Ro smitter.
- Ikke ta det personlig – dette handler ikke nødvendigvis om deg.
- Forsøk å forstå årsaken bak atferden (f.eks., sinne, tristhet, rus eller sykdom), og jobb ut fra den.

Hvordan vurdere voldsrisiko

Sinne fører ikke alltid til vold, men det kan skje. Dette er noen forvarslere:

- Verbale eller kroppslige trusler, sterk irritabilitet eller blir «svart i blikket».
- Motorisk uro –f.eks. klarer ikke stå/sitte stille.
- Anspenhet, endringer i ansiktsfarge eller stemme.
- Virker forvirret, prater høyt med seg selv, forstyrrer eller plager andre.
- Unnvikende atferd, mangel på respons på henvendelser.

Ved voldsrisiko – søk hjelp

- Din egen sikkerhet er viktigst.
- Ha lav terskel for å forlate situasjoner som du opplever som truende, ikke vent til noe skjer før du oppsøker hjelp. Du kan f.eks. si: *Nå tror jeg ikke vi kommer lenger i dag eller Jeg tror vi bør avslutte samtalen nå. Vi kan møtes igjen om noen dager.*
- Kontakt vektertjenesten eller politi (112).
- Du kan også søke hjelp fra kolleger. Bruk et påskudd, f.eks. at du må sjekke noe på nettet eller gå på toalettet.

Slik håndterer du en truende person

Dersom du ikke kan forlate situasjonen eller må vente på hjelp, her er noen gode råd du kan bruke når du skal håndtere en truende person:

- Be personen rolig om å legge eventuelle gjenstander som kan brukes som våpen på et nøytralt sted mens dere fortsetter samtalen. Unngå å forsøke å avværpe personen.
- Fjern mulige «våpen» fra personens rekkevidde, f.eks. varm kaffe og glass.
- Hold avstand og beveg deg bak en barriere, f.eks. et skrivebord, og tenk på hvordan du kan forlate situasjonen hvis du trenger det.
- Unngå provoserende kroppsspråk og brå bevegelser.
- Unngå fysisk kontakt med personen.
- Ikke press personen til å forlate lokalet.
- Gi personen rømningsmuligheter.
- Hvis personen ikke roer seg eller drar, forsøk å tilkalle hjelp.

En truende situasjon kan eskalere til vold. Her kan du lese mer om hva du kan gjøre i en voldssituasjon: [Les mer om voldssituasjoner på sikresiden.no](https://www.sikresiden.no).

Slik snakker du med en opprørt person:

- Snakk rolig og klart. Bruk konfliktdempende kommunikasjon.
- Vis empati og respekt, anerkjenn følelser.
- Søk etter løsninger og spør om vedkommende ønsker at du kontakter noen som kan hjelpe.
- Ikke argumenter, vær nøytral: *Hva er det som har skjedd? Har jeg forstått deg riktig når ...?*

Avslutning på situasjonen

Dersom situasjonen er relativt rolig og du skal avslutte samtalen, fortell personen hva du vil/kan gjøre og hva som ikke lar seg gjøre:

- *Beklager at vi ikke fikk til en løsning nå, jeg noterer kontaktinfoen din, og undersøker med kollegaene mine hva vi kan gjøre.*
- *Jeg må undersøke mer/kontakte noen andre.*

I etterkant av hendelsen

- Rapportert hendelser og nesten-hendelser til lederen din og i virksomhetens avvikssystem.
- Hvis du føler ubehag eller stress etter hendelsen, søk støtte fra leder, HR eller verneombud.

Rus eller psykose?

Vær spesielt forsiktig hvis du mistenker at personen er ruset eller i psykose. Se etter tegn på dette og tilpass tilnærmingen din deretter.

Tillegg 1: Utfordrende samtaler – Psykose

Tillegg 2: Utfordrende samtaler – Rus