

Trygghetsarbeid i parkeringsbransjen

Veileder

Forord

Vår 2013 ble det ytret et ønske fra KS Bedrift sine parkeringsmedlemmer om større fokus på temaet trusler og vold på arbeidsplassen. KS Bedrift besluttet deretter å utarbeide en veileder som tar for seg trygghetsarbeid rettet mot arbeidstakere i parkeringsbransjen. Veilederen retter seg både mot arbeidstakerne og arbeidsgiverne i parkeringsbransjen.

Denne veilederen er et samarbeidsprosjekt mellom KS Bedrift og Norpark.

Arbeidet med forebygging, håndtering og etterarbeid knyttet til vold og trusler bør være en del av bedriftens HMS-rutiner.

Veilederen skal være et bidrag i arbeidet med å forebygge og håndtere vold og trusler på arbeidsplassen. Kunnskap er nøkkelen. Ved å arbeide aktivt og bevisst med temaet kan man redusere omfanget av arbeidstakere som blir utsatt for vold og trusler. Samtidig kan det minske skadevirkningene for dem som rammes.

En viktig bidragsyter i dette arbeidet har vært Ole Greger Lillevik, førstelektor ved Høgskolen i Narvik.

Oslo, april 2015

Innhold

1. Om Vold og trusler	4
1.1. Begrepet vold og trusler	4
1.2. Årsak til vold og trusler	5
1.3. Vold og trusler versus trakassering	5
2. Roller og ansvar	6
2.1. Arbeidsgiverens rolle/forventninger	6
2.2. Arbeidstakers plikter	7
2.3. Verneombud	7
2.4. Bedriftshelsetjenesten	7
2.5. Arbeidsmiljøutvalg	7
3. Forebygging av vold og trusler	8
3.1. Fremgangsmåte	8
4. Vold mot trafikkbetjener og det strafferettslige vernet - og hvem skal anmelde	10
4.1. Formålet bak endring av personkrets	10
4.2. Hvem skal anmelde	11
5. Praktiske råd i en voldssituasjon	12
5.1. For den voldsrammede	12
5.2. Å lese signaler	12
5.3. Konfliktdempende kommunikasjon	12
5.4. Ti gode råd dersom noen opptrer truende	13
5.5. Oppfølging	13
5.6. Videre oppfølging	14
5.7. Hva bør arbeidsgiver gjøre	15
5.8. Hva bør kollegaene gjøre	15
6. Praktiske eksempler	17
7. Sjekkliste	19
7.1. Sjekkliste for leder etter voldssituasjoner	18
7.2. Huskeliste for voldsutsatt	19
7.3. Sjekkliste for verneombud	20
8. Utdrag fra de mest relevante lovbestemmelser	21
8.1. Arbeidsmiljøloven	21
8.2. Straffeloven	24

1. Om vold og trusler

1.1. Begrepet vold og trusler

Begrepene vold og trusler rommer mye. Hva som tolkes som trusler, sjikane eller trakassering er individuelt betinget og avhengig av hvilken kontekst disse situasjonene oppstår i.

Den enkleste måten å definere vold på er å avgrense den til fysiske voldshandlinger. Et eksempel på dette kan være å si at vold er bruk av fysisk makt for å skade et annet menneske.

De fleste vil nok mene at vold innbefatter mer enn bruk av fysisk makt, og da blir en slik definisjon for snever. Vold handler også om å kontrollere noen eller å «ha noen i sin makt».

Man kan også velge å forstå vold ut fra et juridisk perspektiv. I strafferettslig forstand betegnes vold som kroppsfornærmelse, kroppskrenkelse eller kroppsbeskadigelse. I tillegg er det straffbart å komme med trusler om å gjennomføre handlinger som i henhold til straffeloven ville medført mer enn seks måneder fengsel.

Når en i parkeringstjenesten skal definere vold vil det være hensiktsmessig også å vektlegge andre handlinger enn kun de som forstås som straffbar vold.

Vold og trusler mot ansatte i tjenesten er hendelser hvor tredjeperson (publikum) skader, smerter skremmer eller krenker den ansatte i situasjoner som har forbindelse med tjenesteutøvelsen. Hendelsen innebærer en faktisk eller antydningstrussel mot den ansattes sikkerhet, helse eller velvære.

Definisjoner

Følgende definisjoner er lagt til grunn i veilederen:

- **Vold:** Fysisk vold som slag, spark, dytting, lugging, knuffing, eller andre fysiske angrep på personer eller gjenstander (f.eks. den ansattes bil)
- **Trusler om vold:** Ytringer eller handlinger som åpenlyst eller indirekte innebærer å påføre den enkelte, enheten eller andre skade
- **Trakassering og sjikane:** Omtales her som samlebegrep for kjefting, nedsettende kommentarer, og negativ omtale

1.2. Årsak til vold og trusler

Voldelig atferd utløses vanligvis på grunn av følelser som frykt, forvirring og frustrasjon. Dette kan blant annet komme av tredjeparts følelse av avmakt eller manglende dekning av grunnleggende behov. Det kan også skje som følge av dårlig og ikke-empatisk kommunikasjon eller kommunikasjonssvikt. Andre årsaker kan være hevn, rus/abstinenser og manglende grensesetting og interessekonflikter.

1.3. Vold og trusler versus trakassering

Et hovedskille mellom vold og trusler og trakassering som fenomen, er at vold og trusler kan skje som en enkelthendelse, mens trakassering er negative handlinger som vanligvis foregår over tid. I tillegg skjer trakassering primært blant personer som kjenner hverandre, mens vold og trusler kan forekomme både mellom kjente og mellom ukjente.

2. Roller og ansvar

Mange bedrifter har sin virksomhet i konkurranseutsatte markeder. Da kan det være fristende å ikke gjennomføre «frivillige», ikke lovpålagte tiltak, for å spare penger. Sett fra en annen side kan det bli dyrt å ikke drive slikt arbeid. Høyt sykefravær som følge av utrygghet kan fort bli en større utgiftspost enn utgiftene til tiltak for å bedre tryggheten.

Trygghetsskapende arbeid må ikke nødvendigvis være ressurskrevende. Det er mest hensiktsmessig for gjennomføringen av tiltakene at arbeidet integreres i allerede eksisterende rutiner og annet arbeid bedriften allerede er i gang med.

Arbeidsgiver og arbeidstaker har et felles ansvar for det trygghetsskapende arbeidet i bedriften

2.1. Arbeidsgiverens rolle/forventninger

Arbeidsmiljøloven regulerer arbeidsgivers plikt til å tilrettelegge for et godt arbeidsmiljø, herunder også sikkerhet. Arbeidsmiljølovens formål er blant annet å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, jf. § 1-1 a.

I § 2-2 (1) a) slår arbeidsmiljøloven fast at arbeidsplassen skal innrettes slik at arbeidsmiljøet blir fullt forsvarlig ut fra hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd.

I arbeidsmiljølovens § 3-1 (1) heter det at for å sikre hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd blir ivarettatt på alle plan i virksomheten, skal arbeidsgiveren sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte.

Arbeidsmiljølovens § 3-1 (2) sier at systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid innebærer at arbeidsgiver bl.a. skal:

- c) kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risikoforholdene i virksomheten, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen
- g) *Sørge for en løpende kartlegging av det eksisterende arbeidsmiljø i virksomheten med hensyn til risikoforhold, helsefarer og velferdsforhold, og iverksette de nødvendige tiltak.*
- c. *Sørge for en løpende kontroll med arbeidsmiljøet og arbeidstakernes helse, når det kan være fare for at påvirkninger i arbeidsmiljøet kan utvikle helseskader på lang sikt.*

Også arbeidsmiljølovens § 4 er sentral når det gjelder ansattes krav på trygghet mot trakassering, vold osv. Her presiseres det at både tekniske forhold og organiseringen av arbeidet skal være slik at ansatte ikke utsettes for uheldige psykiske belastninger. Bestemmelsen slår også fast at arbeidet må tilrettelegges slik at det ikke går utover de ansattes mulighet til å ivareta sikkerhetshensyn under arbeidet.

Arbeidsgiveren har ansvaret for at arbeidstakeren er trygg når han eller hun er på jobb. Det er slått fast i § 4-1 (1) i arbeidsmiljøloven:

«Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra både en enkeltvis og samlet vurdering av de faktorer i arbeidsmiljøet som kan ha innvirkning på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd. Standarder for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet.»

Arbeidsmiljøloven § 4-3 stiller også krav til det psykososiale arbeidsmiljøet. Arbeidsgiver har ansvaret for at arbeidstakerne, så langt det er mulig beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.

Loven regulerer også særskilt aktsomhet knyttet til alenearbeid. I følge § 4-1 (3) skal det vurderes om det er særlig risiko knyttet til alenearbeid i virksomheten. Tiltak som er nødvendige for å forebygge og redusere eventuell risiko ved alenearbeid, skal iverksettes.

2.2. Arbeidstakers plikter

Det er et felles ansvar å skape gode arbeidsbetingelser. Ansatte skal medvirke i utformingen og gjennomføringen av sikkerhetstiltak. Ansatte skal rapportere hendelser om vold og trusler til ledelsen ved kontoret.

2.3. Verneombud

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet med et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Verneombudet skal tas med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler, samt bidra til at ansatte får nødvendig opplæring.

2.4. Bedriftshelsetjenesten

Bedriftshelsetjenesten er fri og uavhengig i faglige spørsmål og skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet.

2.5. Arbeidsmiljøutvalg

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) skal delta i det forebyggende arbeidet som omhandler arbeidstakernes helse, miljø og velferd. Utvalget kan også vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak til utbedring av arbeidsmiljøet.

3. Forebygging av vold og trusler

Arbeidsgiver har et hovedansvar for HMS- arbeidet i virksomheten. Gjennom et kontinuerlig og systematisk HMS-arbeid har arbeidsgiver hovedansvar for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler om vold, jf. § 3-1. I henhold til arbeidsmiljøloven skal arbeidsgiver, ansatte og tillitsvalgte i samarbeid bidra til et aktivt og trygt og sikkert arbeidsmiljø.

Tillitsvalgte ivaretar medlemmenes interesser i henhold til lov og avtaleverk. Tillitsvalgte er viktige samarbeidspartnere for arbeidsgiverne i det systematiske arbeidet med å forebygge vold og trusler.

Krav til HMS-arbeidet er ytterligere beskrevet i «Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomhetene» (internkontrollforskriften).

3.1. Fremgangsmåte

- ***Kartlegge farene***
 - Risiko for vold og trusler vil kunne ramme både operativt personell, kontoransatte som forestår klagebehandling og behandler søknader om parkeringstillatelse for forflytningshemmede. I tillegg vil ansvarlige ledere for parkeringsvirksomheten i en kommune kunne være eksponert.

- ***Vurdere risiko***
 - Den generelle risikoen for parkeringsansatte kan beskrives som middels. (Basert på en skala som omhandler liten, middels eller høy risiko) Imidlertid kan risikoen være både lavere og høyere enn middels. For operativt personell kan risikoen øke i geografiske områder der det er vanskelig forhold for en eller flere av trafikantgruppene. Eksempelvis mellom syklister og vareleverandører.

- ***Utarbeide planer og prioritere tiltak***
 - Planer i forhold til forebygging kan tenkes gjennomført på mange måter. Det er imidlertid viktig å tenke bredt i forhold til de faktorer som avgjør hvordan ansatte skal bli satt i stand til å håndterer krevende situasjoner.

- Det anbefales at det lages planer for følgende områder.
 - Generelle planer for opplæring innenfor fagområdet. Det må altså utarbeides teoretisk og praktisk fagplan for hva nyansatte skal i gjennom før de kan anses som selvstendige medarbeidere.
 - Arbeidsgiver må ha en omforent forståelse av forventninger til alle ansatte som jobber i parkeringsvirksomheten. Administrativ og politisk ledelse kan ikke undergrave og/eller skape usikkerhet om hvordan håndheving og klagebehandling skal gjennomføres.
 - Det må foreligge planer for hvordan akutsituasjoner skal håndteres.
 - Det må foreligge planer for anmeldelser og ettervern.

- **Iverksette tiltak**
 - Et av de viktigste tiltakene for å forebygge vold og trusler handler om høy kompetanse innen eget fagområde. Derav vil en grundig opplæring være et av de viktigste elementer. Videre må arbeidsgiver være tydelig på forventninger til trafikkbetjentene i forhold til hvordan parkeringshåndhevingen skal gjennomføres.

 - Parkeringsreglene er statlige regler som forvaltes lokalt og kommunen har relativt lite handlingsrom i forhold til skjønnsutøvelse. Videre har bilførere rett til en rettferdig forvaltningspraksis som ikke skal variere fra trafikkbetjent til trafikkbetjent.

 - Klare rutiner og instruksjoner som følges av alle ledd er en klar forutsetning for å bygge trygge rammer rundt de som håndhever og klagebehandler.

 - Forutsigbarhet er trygghetsskapende i seg selv, og trygge betjenter og saksbehandlere vil lettere kunne opptre konfliktdempende i kontakt med publikum.

 - Videre vil høy kompetanse innenfor konflikthåndtering være et viktig tiltak. Den beste kompetansen man kan skaffe seg er å lære gjennom det praktiske arbeidet. Evne til egnevaluering eller læring av egne feil er den desidert beste måten å opparbeide denne kompetansen. Dette forutsetter imidlertid at arbeidsgiver innarbeider en læringskultur som følges opp av de ansatte.

4. Vold mot trafikkbetjenter og det strafferettslige vernet - og hvem som skal anmelde

Hovedregelen er at alle straffbare forhold rettet mot offentlig ansatte skal anmeldes. Dette bør være avklart i praksis, og i liten grad overlates til den enkelte. Anmeldelser kan inngis direkte på en politivakt/lensmannskontor, eller skrives på kontoret og sendes per post til rett politimyndighet. Hvert enkelt tilfelle bør vurderes i forhold til hva som er mest praktisk. Blir en ansatt sendt til politivakten for å anmelde bør det vurderes om vedkommende skal ha noen med seg.

Vold og trusler mot en annen person er i seg selv straffbart. Det finnes mange bestemmelser både i straffeloven og i spesiallovgivingen som sanksjonerer voldshandlinger og trusselsituasjoner. I straffelovens §§ 127 og 128 er offentlige tjenestehandlinger i tillegg til den vanlige beskyttelsen gitt et ekstra vern.

Lovgiver har ment at bruk av vold og trusler mot en ansatt som utøver en offentlig tjenestehandling er mer straffverdige enn andre handlinger, og derfor også må straffes hardere. Sagt litt forenklet: det skal mindre til å dømme noen for krenkelser mot en offentlig tjenestemann enn for krenkelser mot en privatperson. Man skal altså etter dagens lovverk tåle mindre mens man utfører en tjenestehandling som trafikkbetjent enn når man eksempelvis går hjem fra butikken.

I dagens lovverk er kommunalt ansatte trafikkbetjenter inkludert i det ”offentlig tjenstemanns-begrepet” og nyter derfor dette ekstra strafferettslige vernet. I den nye straffeloven av 2005 som fremdeles ikke er trådt i kraft, vil den vernede personkretsen bli innskrenket i ny § 155. Bakgrunnen for endringen er at formålet med straffebestemmelsen er å ivareta offentlige interesser, ikke enkeltindivider.

4.1. Formålet bak endring av personkrets

I lovforarbeidene til ny § 155 fremheves det at det vil være uheldig dersom personer som innehar samme kompetanse og utøver de samme funksjonene, skal ha et ulikt strafferettslig vern avhengig i om de er ansatt i en offentlig eller privat virksomhet. Det understrekes videre at spørsmålet om vern av offentlig tjenstemenn må sees i lys av samfunnsutviklingen for øvrig. I dagens samfunn er funksjoner som tidligere ble utøvet av offentlig tjenstemenn, tillagt private. Det er videre antydning at behovet for vern neppe er generelt større for offentlig ansatte enn for privat ansatte med mindre det utøves offentlig myndighet. Det bør tilslutt nevnes at den nye straffeloven har en egen bestemmelse i § 265 (gammel § 128) om et ekstra strafferettslig vern for spesielt utsatte yrkesgrupper. Parkeringsbetjenter er ikke eksplisitt nevnt i denne bestemmelsen.

Til tross for at mange handlinger i jobben som parkeringsbetjent fremdeles er gitt et ekstra vern i dagens lovverk, er det fortsatt slik at mange handlinger også faller utenfor. Det aller viktigste er at forholdet som oppleves straffbart umiddelbart anmeldes til politiet. En god

anmeldelse/ egenrapport er avgjørende for en eventuell fellende dom i saken. I utgangspunktet er det opp til politi og påtalemyndighet å vurdere hvilken straffebestemmelse som skal anvendes på det forholdet som anmeldes. Det viktigste som betjent er derfor å gjengi situasjonen så korrekt og detaljrikt som mulig.

4.2. Hvem skal anmelde

I utgangspunktet er det alltid betjenten selv som skal inngi anmeldelse, ikke arbeidsgiver. Det er en logisk årsak til dette. Det er betjenten som muntlig må vitne og forklare hendelsesforløpet i retten, og da hjelper det lite med en skriftlig rapport fra overordnet. Ofte kan det også være uavklarte forhold i etterforskningsfasen som må oppklares, og da er det viktig at anmeldelsen er skrevet av den som er rammet.

Likevel kan en anmeldelse naturligvis inngis i samråd med arbeidsgiver. Det kan være klokt med et støtteskriv fra arbeidsgiveren. Arbeidsmiljøloven pålegger jo også arbeidsgivere å sørge for at arbeidstakerne fysiske og psykisk sett har et trygt arbeidsmiljø. Loven pålegger også arbeidstakerne til å medvirke til dette. Formelt er det likevel viktig å presisere at det er den krenkede- betjenten- som bør begjære påtale.

Dagens § 127 og § 128 i straffeloven har riktignok offentlig påtale, noe som gjør at påtalemyndigheten ikke er avhengig av fornærmedes begjæring for å straffeforfølge gjerningsmannen. Påtalemyndigheten kan uansett ta ut tiltale ut ifra offentlige interesser. Til tross for dette anbefales det at alle anmeldelser har med en påtalebegjæring fra fornærmede. Det er flere grunner til dette. Et straffbart forhold kan raskt havne under et annet straffebud en det man på forhånd tror. Det er ikke opp til den fornærmede betjenten eller dens overordnede, men politijurister å vurdere hvilken bestemmelse som rammer det forholdet som anmeldes. Ofte kan det bli aktuelt å anvende straffelovens §§ 228 og 229 i konkurrens (legemsfornærmelse/ legemsbeskadigelse). Uten påtalebegjæring fra betjenten kan disse forholdene bli droppet i en tiltale. I tillegg skal det nevnes at en eventuell senere søknad om voldsoffererstatning til Kontoret for voldsoffererstatning, kan bli avslått dersom fornærmede selv ikke har anmeldt eller begjært tiltalte straffeforfulgt. I de tilfeller hvor det har skjedd skadeverk på arbeidsgivers eiendom, for eksempel på bil eller annet utstyr, bør påtale derimot også begjæres av arbeidsgiver. For øvrig bør påtale alltid begjæres av tjenestemannen selv.

Politiadvokaten i Oslo politidistrikt understreket at en egenrapport med påtalebegjæring og underskrift fra den som er rammet er viktig fordi det er den fornærmede som må vitne i retten.

Skal arbeidsgiver anmelde bør det derfor alltid vedlegges fullmakt og egenrapport fra den krenkede betjenten til det politidistriktet der hendelsen har skjedd.

5. Praktiske råd i en voldssituasjon

Arbeidstilsynet har utarbeidet gode praktiske råd som kan følges i og umiddelbart etter en voldssituasjon, og for videre oppfølging. Disse er gjengitt i det videre.

5.1. For den voldsrammede

I en voldssituasjon skal virksomhetens rutiner for håndtering av en volds- og trusselsituasjon følges. Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig. Dersom man er alene om kvelden eller natten, kontakt politi, og eventuelt lege hvis man er skadet.

For å klare seg best mulig gjennom en voldssituasjon er det viktig å vite hvordan man kan beskytte seg selv.

5.2. Å lese signaler

For å vurdere om en situasjon innebærer risiko, må man lese motpartens signaler, både de ikke-verbale og de verbale:

- Virker personen ruspåvirket?
- Har personen et usedvanlig høyt stressnivå?
- Har personen (hvis kjent) et annet kroppsspråk enn vanlig?
- Reagerer personen voldsomt når det stilles krav?

Den forståelse man får av den andres sinnstilstand, kan hjelpe en til å bevare fatningen og trappe ned konflikten. Omstendighetene i situasjonen spiller også inn, som om man kjenner personen, eller om det er en ukjent person med et ukjent reaksjonsmønster.

5.3. Konfliktdempende kommunikasjon

Gjennom konfliktdempende kommunikasjon kan man bidra til å imøtekomme tredjeparts behov uansett hvilke følelser som blir uttrykt. Det vil si at uansett om det er aggressivitet, angst eller sorg som dominerer hos tredjepart, så forsøker man å forstå og respektere den andres budskap.

Språk som demper konflikten, er å

- bruke jeg-setninger
- ha rolig stemmeføring
- lytte mer enn å prate
- snakke konkret
- fokusere på nåtid og fremtid
- gå på sak, ikke person

Språk som øker konflikten, er å

- anvende du-setninger
- rope
- avbryte
- gi kommandoer og sette krav
- bebreide
- snakke abstrakt
- fokusere på fortiden
- gå på person, ikke sak

5.4. Ti gode råd dersom noen opptrer truende

- Opptre rolig
- Lytt og vær observant
- Vær aktiv – ta initiativ.
- 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.

5.5. Oppfølging

Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den voldsrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen. Leder og/eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den voldsrammede.

Psykisk førstehjelp er å

- 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 samtalen
- fortelle om egne opplevelser
- bagatellisere
- analysere og forklare
- bli forlegen over følelser
- la den voldsrammede være alene
- bebreide eller kritisere den voldsrammede

Arbeidsgiver bør samle de ansatte til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen. Samtalen kan gjerne innledes ved å avklare hensikt og bestemme regler dersom flere deltar. Slike regler kan være gjensidig taushetsplikt og å unngå bebreidelser mot hverandre. De er viktige for å skape trygghet og hindre angst.

I tillegg bør følgende punkter gjennomgås:

- Man bør ta opp fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd, men ikke presse folk til å snakke.
- Man bør gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner. Slike reaksjoner kan være hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst, uvirkelighetsfølelse.
- Man bør vurdere behovet for videre hjelp og avtale eventuelt nytt møte.

5.6. Videre oppfølging

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 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

Søk hjelp dersom:

- sterke reaksjoner fortsetter eller forsterkes de første tre til fire ukene uten å vise noe 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

5.7. Hva bør arbeidsgiver gjøre?

Arbeidsgiver bør:

- 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 for tilpasning av arbeidsoppgaver de første dagene etter hendelsen
- unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen
- vurdere oppfølging for familie 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
- ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen
- beskytte arbeidstakerne mot media og tredjepart

5.8. Hva bør kollegaene gjøre?

Noen av de vanligste problemene etter en voldshendelse er mangel på forståelse fra omgivelsene for hvordan krisen rammer den det gjelder. De kan vise en misforstått beskyttelse overfor den voldsrammede og slik støtte tendenser som isolasjon. Ved å utvikle et systematisk opplegg for kollegastøtte kan man unngå dette.

Det er viktig at de som skal fungere som kollegastøtter, får opplæring av fagpersoner på temaene aktiv lytting, konflikthåndtering og selvmordsforebyggende arbeid. 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 de 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

6. Praktiske eksempler

Prioritering av trafikantgrupper

Prioritering av noen trafikantgrupper legger på en måte til rette for konflikter. Det som er bra for noen, kan være ille for andre. Det pågår blant annet en sterk satsning på å forbedre syklistenes trafiksikkerhet og fremkommelighet. Ved å prioritere syklistene gjør man det vanskeligere for andre. Det å kombinere gode gjennomgående sykkelfelt med gode alternativer for varetransport synes mange steder som tilnærmet umulig. Konsekvensen er at varetransportører forverrer sine forhold og konfliktnivået mellom syklistene og sjåførerne øker. Midt i dette står trafikkbetjentene som skal forvalte og etterse at særlig trafiksikkerhetshensyn blir ivaretatt. Derfor vil de i mange situasjoner måtte bortvise eller sanksjonere på sjåførere som sperrer sykkelfelt. Risiko for vold og trusler i slike situasjoner er åpenbar og stiller store krav til personlige egenskaper.

Mange mener at gratis parkering er det beste.

Ute i samfunnet er det fortsatt mange som tror at gratis parkering er det beste alternativet. Problemet er bare at gratis parkering ikke finnes. På steder der man ikke behøver å betale direkte for parkeringen, betaler man i stedet indirekte for parkeringen gjennom for eksempel varene man kjøper i kjøpesenteret.

Avgiftsparkering er det viktigste virkemiddel for å sikre sirkulasjon og derav tilgjengelighet på parkeringsplasser. Trafikkbetjenter og parkeringsvakter skal sikre at betaling foretas- og at plassen frigjøres til andre når en eventuell maksimal parkeringstid er utløpt. Konflikter oppstår lett når publikum i utgangspunktet forventer gratis tjenester og blir møtt med til dels høye parkeringsavgifter på sentrale parkeringsplasser. Noen må få skylden. Nærmest til å få denne skylden er trafikkbetjenter og parkeringsvakter. Betjentene må da beholde roen og forklare hensikten og fordelene ved avgiftsparkering. Nemlig at avgiftsparkering med riktige satser bidrar til ledige parkeringsplasser og reduserer alle ulemper og forurensing med «letekjøring».

7. Sjekkliste

7.1. Sjekkliste for leder etter voldssituasjoner

Sjekkliste for leder etter voldssituasjoner		
Ikke aktuelt	Gjennomført	Tiltak
		Iverksett prosedyrer for kortsiktig og langsiktig oppfølging av den voldsutsatte, pårørende og andre involverte
		Vurder politianmeldelse av hendelsen (det straffbare forholdet)
		Se til at skaden blir registrert på internt skademeldingsskjema (AML§5-1)
		Vurder om Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet umiddelbart skal varsles (ved alvorlig skade). Bekreft varselet skriftlig. Send kopi av bekreftelsen til verneombud (AML 5-2)
		Send melding om skaden til NAV trygd, jf Lov om folketrygd § 13-14 (blankett NAV 13-07.05)
		Send skademelding til arbeidsgivers forsikringsselskap
		Informere verneombudet om det som har hendt
		Evaluer prosedyrer for forebygging, håndtering og oppfølging. Vurder om disse fungerte etter intensjonen. Gjør eventuelle justeringer av prosedyrer, jf AML § 3-1 (2)h, eller gi ansatte nødvendig opplæring, øvelse og instruksjon

7.2. Huskeliste for voldsutsatt

Huskeliste for voldsutsatt		
Ikke aktuelt	Gjennomført	Tiltak
		Kontakt leder/arbeidsgiver, og meld skade, vold og trusler
		Skriv intern skademelding jf AML § 5-1 (1) (gjelder også ved psykisk belastning under eller etter hendelsen)
		Hvis du er/kan være skadet eller får psykiske ettervirkninger, be om at du blir undersøkt av lege. Fortell at skaden skyldes en vold på arbeidsplassen (arbeidsulykke)
		Skriv skademelding på NAVs skademeldingsskjema, blankett NAV 13-07.05
		Forsikre deg om at arbeidsgiver melder skaden til arbeidsgivers forsikringsselskap
		Rapporter hendelsen skriftlig som et helse- miljø og sikkerhetsavvik jf AML 3-1 og Internkontrollforskriften § 5, og skriv avviksmelding
		Be arbeidsgiver eller fagforening om hjelp til å fremme eventuelle yrkesskadeerstatningskrav
		Vurder å fremme krav om voldsoffererstatning. Dersom du er påført skade som følge av en straffbar handling kan du ha krav på voldsoffererstatning (se for øvrig: http://voldsoffererstatning.no)
		Vurdere sammen med arbeidsgiver at det straffbare forholdet blir politianmeldt.

7.3. Sjekkliste for verneombud

Sjekkliste for verneombud		
Ikke aktuelt	Gjennomført	Tiltak
		Ivareta den ansattes interesser. Gi hjelp og støtte, og forsikre deg om at prosedyrer for oppfølging ved vold og trusselsituasjoner blir fulgt
		Påse at melding om alvorlige skader blir meldt til Arbeidstilsynet og politi, og at varselet også gjøres skriftlig (jf AML §§ 5-2 og 6-2 (2) e
		Påse at arbeidsgiver gir ansatte nødvendig opplæring, øvelse og instruksjon for å håndtere vold og trusselsituasjoner, jf AML § 6-2 (2) c
		Medvirk ved evaluering av prosedyrene for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusselsituasjoner (jf AML §§ 3-1 og 6-2 (2) d)

8. Utdrag fra de mest relevante lovbestemmelser

8.1. Arbeidsmiljøloven

§ 1-1. Lovens formål

- a) å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet,

§ 2-1. Arbeidsgivers plikter

Arbeidsgiver skal sørge for at bestemmelsene gitt i og i medhold av denne lov blir overholdt.

§ 2-3. Arbeidstakers medvirkningsplikt

(1) Arbeidstaker skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Arbeidstaker skal delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i virksomheten og skal aktivt medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø.

(2) Arbeidstaker skal:

- b) straks underrette arbeidsgiver og verneombudet og i nødvendig utstrekning andre arbeidstakere når arbeidstakeren blir oppmerksom på feil eller mangler som kan medføre fare for liv eller helse, og vedkommende ikke selv kan rette på forholdet,
- c) avbryte arbeidet dersom arbeidstaker mener at det ikke kan fortsette uten å medføre fare for liv eller helse,

(3) Arbeidstaker som har til oppgave å lede eller kontrollere andre arbeidstakere, skal påse at hensynet til sikkerhet og helse blir ivaretatt under planleggingen og utførelsen av de arbeidsoppgaver som hører under eget ansvarsområde.

§ 2-4. Varsling om kritikkverdige forhold i virksomheten

(1) Arbeidstaker har rett til å varsle om kritikkverdige forhold i virksomheten.

(2) Arbeidstakers fremgangsmåte ved varslingen skal være forsvarlig. Arbeidstaker har uansett rett til å varsle i samsvar med varslingsplikt eller virksomhetens rutiner for varsling. Det samme gjelder varsling til tilsynsmyndigheter eller andre offentlige myndigheter.

§ 2-5. Vern mot gjengjeldelse ved varsling

(1) Gjengjeldelse mot arbeidstaker som varsler i samsvar med § 2-4 er forbudt. Dersom arbeidstaker fremlegger opplysninger som gir grunn til å tro at det har funnet sted gjengjeldelse i strid med første punktum, skal det legges til grunn at slik gjengjeldelse har funnet sted hvis ikke arbeidsgiveren sannsynliggjør noe annet.

§ 3-1. Krav til systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid

(1) For å sikre at hensynet til arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet blir ivarettatt, skal arbeidsgiver sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte.

(2) Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid innebærer at arbeidsgiver skal:

- a) fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet,
- c) kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risikoforholdene i virksomheten, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen,
- g) sørge for løpende kontroll med arbeidsmiljøet og arbeidstakernes helse når risikoforholdene i virksomheten tilsier det, jf. bokstav c,
- h) foreta systematisk overvåking og gjennomgang av det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet for å sikre at det fungerer som forutsatt.

§ 3-2. Særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten

(1) For å ivareta sikkerheten på arbeidsplassen skal arbeidsgiver sørge for:

- a) at arbeidstaker gjøres kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet, og at arbeidstaker får den opplæring, øvelse og instruksjon som er nødvendig,

§ 4-1. Generelle krav til arbeidsmiljøet

(3) Det skal vurderes om det er særlig risiko knyttet til alenearbeid i virksomheten. Tiltak som er nødvendig for å forebygge og redusere eventuell risiko ved alenearbeid skal iverksettes, slik at lovens krav til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø ivaretas.

§ 4-3. Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet

(1) Arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas.

(3) Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden.

(4) Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.

§ 5-1. Registrering av skader og sykdommer

(1) Arbeidsgiver skal sørge for registrering av alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid. Det samme gjelder sykdom som antas å ha sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsplassen.

(3) Registeret skal være tilgjengelig for Arbeidstilsynet, verneombud, bedriftshelsetjeneste og arbeidsmiljøutvalg.

§ 5-2. Arbeidsgivers varslings- og meldeplikt

(1) Dersom arbeidstaker omkommer eller blir alvorlig skadet ved en arbeidsulykke, skal arbeidsgiver straks og på hurtigste måte varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet. Arbeidsgiver skal bekrefte varselet skriftlig. Verneombudet skal ha kopi av bekreftelsen.

8.2. Straffeloven

Strl § 48: Nødverge

Det er Nødverge, naar en ellers strafbar Handling foretages til Afvergelse af eller forsvar mod et retsstidig Angreb.

Nødverge er å forsvare seg selv, andre personer eller materielle ting mot et ulovlig angrep. Ved et *ulovlig* angrep kan tjenestemann, med hjemmel i nødverge, gjøre ellers straffbare handlinger som for eksempel aktiv fysisk inngripen, for å hindre eller forsvare seg mot et slikt angrep. Et sentralt spørsmål en må stille seg selv, er om mindre inngripende tiltak kan avverge situasjonen. Disse skal eventuelt forsøkes først. Det kan for eksempel være å trekke seg ut og bort fra situasjonen. Nødvergen må likevel stå i forhold til den faren tjenestemann eller andre befinner seg i. Dette er vurderinger den enkelte må gjøre i hver konkrete situasjon. Nødvergen må opphøre straks faren for skade ikke lenger er til stede. Dersom vilkårene i nødvergebestemmelsen er til stede, vil handlingen være straffri.

Strl § 127: Vold mot offentlig tjenestemann

Den, som ved Vold søger at formaa en offentlig Tjenestemand til at foretage eller undlade en Tjenestehandling eller at hindre ham under en saadan, eller som medvirker hertil, straffes med Fængsel indtil 3 Aar, men indtil 5 Aar, naar han udfører Forbrydelsen i Forening med nogen anden.

Strl § 128: Trusler mot offentlig tjenestemann

Den, som ved Trusler søger at formaa en offentlig Tjenestemand til uretmæssig at foretage eller undlade en Tjenestehandling, eller som medvirker hertil, straffes med Bøder eller med Fængsel indtil 1 Aar.

Strl § 222: Ulovlig tvang

Med bøter eller med fængsel inntil 3 år straffes den, som ved rettsstridig adferd eller ved å true med sådan tvinger noen til å gjøre, tåle eller undlate noget, eller som medvirker hertil.

Strl § 227: Trusler, alvorlig frykt

Med Bøder eller med Fængsel indtil 3 Aar straffes den, som i Ord eller Handling truer med et strafbart Foretagende, der kan medføre høiere Straf end 1 Aars Hefte eller 6 Maaneders Fængsel, under saadanne Omstændigheder, at Truselen er skikket til at fremkalde alvorlig Frygt, eller som medvirker til saadan Trusel.

Strl § 228: Legemsfornærmelse, påtalebegjæring fra fornærmet

Den, som øver Vold mod en andens Person eller paa anden Maade fornærmer ham paa Legeme, eller som medvirker hertil, straffes for Legemsfornærmelse med Bøder eller med Fængsel indtil 1 Aar.

Offentlig påtale finner ikke sted uten fornærmedes begjæring med mindre

e) allmenne hensyn krever påtale.

Strl § 229: Legemsskade, undergitt ubetinget offentlig påtale

Den, som skader en anden paa Legeme eller Helbred eller hensetter nogen i Afmagt, Bevidstløshed eller lignende Tilstand, eller som medvirker hertil, straffes for Legemsbeskadigelse med Fængsel indtil 4 Aar,...

Strl § 231: Grov legemsbeskadigelse

Den, som bevirker eller medvirker til, at en anden tilføies betydelig skade paa legeme eller helbred, straffes for grov legemsbeskadigelse med Fængsel i minst 3 Aar. Har han handlet med Overlæg, kan Fængsel inntil 21 år anvendes, saafremt Forbrydelsen har hat Døden tilfølge.