

UNIVERSITETET
I OSLO

Veileder, sikring

**Sikkerhetsveileder
– utfordrende samtaler**



Sikkerhetsveileder – utfordrende samtaler

Hvis mulig:

Avtal tid og sted for slike samtaler på forhånd

Det gir deg muligheten til å forberede rommet der samtalen skal gjennomføres, få med deg en kollega som utfyller deg, og planlegge hvordan dere skal gjennomføre samtalen.

Identifiser og forbered et særskilt egnet rom for denne typen samtaler

Med enkle grep kan et rom møbleres og utstyres slik at det ut ifra et sikringsfaglig ståsted egner seg for utfordrende samtaler. Dette for å optimalisere sikkerheten til alle parter.

Vær alltid 2 personer tilstede

Dette for både å dokumentere samtalen, men også for ikke å være alene i en krevende eller potensielt farlig situasjon. Forbered møtet og vær samkjørte på regi, roller og oppgaver. Herunder håndtering og handlemåte ved uønskede hendelser.

Husk!



Sikringsrådene bør implementeres i en standard prosedyre for veiledningssamtaler – ikke bare de man *antar* er potensielt farlige. Slike risikoanalyser er en svært kompleks oppgave. Sørg for at du er tryggest mulig – alltid!

Konkrete råd

1. Risikoanalyse/mental beredskap

- Gjør en enkel risikoanalyse: Hva kan skje? Hva gjør jeg/vi da?
- Hva kan jeg/vi gjøre for å minimere sannsynligheten og konsekvensen av en uønsket hendelse?
- Hvordan skal jeg/vi håndtere en uønsket hendelse – hvem gjør hva – når – hvordan?
- Tenk gjennom: Hva er tegnene på at situasjonen eskalerer (fysiologiske PINS – Pre Incident indicators på aggressiv/voldelig atferd)?
- Forbered selve møtet godt. Vær saklig og fokuser positivt. Det gir også økt sikkerhet da det hindrer misforståelser og uklarheter

2. Ikke gjennomfør samtalen på ditt eget kontor

- Dette gir deg en mulighet til å forlate rommet når samtalen ikke lenger er fruktbar, eller vedkommende nekter å forlate møtet
- DU bør kunne forlate rommet når møtet er ferdig, eller ikke lenger er fruktbart
- Dette gir også personen en mulighet til å samle seg litt etter møtet, uten å bli «kastet ut»

3. Organiser rommet optimalt:

- Ta med minst mulige private effekter inn i rommet (veske, mobiltelefon etc), i tilfelle rommet må forlates raskt
- Plasser personen innerst i rommet, og deg selv nærmest døren
- Plasser personens eventuelle bisitter mellom dere
- Plasser personen i en lav/dyp stol (langsommere å reise seg fra), og deg selv i en høyere/hardere stol (raskere å reise seg fra)
- Ha en «barriere» mellom dere (f.eks et bord)
- Rydd bordet for alle gjenstander (kun nødvendige papirer)
- Rydd rommet for gjenstander som kan benyttes som «våpen» (kastes, slagvåpen, stikkvåpen med mer)
- Hvis det serveres drikke – benytt plast/pappbeger – ikke kopper/glass
- IKKE lås døren! Optimalt sett bør det IKKE være låsvrider på innsiden av døren (som gjør at vedkommende kan låse dere inne). Ikke la eventuelle nøkler stå i låsen.
- Balanser faktorene innsyn og diskresjon vs sikkerhet ved valg av rom
- Book rommet i et tidsintervall som gir deg god tid til forberedelser før møtet, og som gir personen mulighet til å sitte å samle seg litt etter møtet
- HUSK: rombookingsystemet synliggjøres enkelte steder på infotavler – tenk over hvilken tittel du setter på din booking

4. Organiser «veilederteamet» på optimal måte

- Vurder om dere bør være 2 personer til stede (dokumentasjon og sikkerhet)
- Vær særlig oppmerksom på hva den andre parten kan oppleve som «verdighetstap». Det faglige negative aspektet ved en slik samtale kan være ille nok
 - Enkelte opplever en forsterket nedverdiggelse av at dette formidles av en
 - Kvinne/mann
 - Vesentlig eldre/vesentlig yngre person
 - For personen godt kjent/helt ukjent person

Vurder derfor sammensettingen av teamet etter flere faktorer. Optimalt sett en personen respekterer (litt uavhengig av funksjon)

- Ved bruk av vekter anbefales det normalt en vekter i sivilt antrekk – som ikke signaliserer at vi ikke «stoler på» personen, eller antyder at vedkommende er voldelig, ustabil, oppfarende etc
- Gi personen tid til å «samle seg» før vedkommende forlater rommet (Nok en grunn til ikke å ha møtet på ditt eget kontor). Book rommet litt utover forventet møtetid, slik at vedkommende ikke må «kastes ut» av rommet

5. Sørg for at noen vet at du skal ha en slik samtale – og at de følger med!

- Hvor, når og med hvem?
- Sørg for at en kollega er i umiddelbar nærhet under møtet
- Avtal også en tid hvor vedkommende sjekker at alt er ok – og når du forventer at en slik samtale skal være ferdig
- Avtal at kollegaen ikke forlater stedet før møtet er bekreftet avsluttet – selv om tiden er ute

6. Overfallsalarm/alarmknapp

- Faste rom til dette formålet, kan vurderes utstyrt med alarmknapp med overføring til VAS (Vakt- og alarmsentralen)
- Et alternativ er en enkel trådløs ringeklokke, som kan varsle kolleger i umiddelbar nærhet i en eskalerende situasjon. Denne kan flyttes rundt etter behov. Avtal hvordan man varsler og hva man forventer at respondenten skal gjøre ved en «alarm»

7. Vurder tilstedeværelse av vekter fra VAS (Vakt- og alarmsentralen)

- Vurderingskriterier:
 - Synlig og uniformert, eller sivilt og diskret
 - Plassering og kommunikasjon/varsling
- Bestilling av vekter
 - Gjøres direkte til VAS – gjerne så tidlig som mulig(!)
 - Bruk:
 - vaktalarm@admin.uio.no
 - På kort varsel – følg opp med en telefonisk bekreftelse på telefon
 - Vaktsentralen tlf. 22 85 50 07
 - Spesifiser at du vil ha en ORDENSVEKTER
 - Tid og sted for oppmøte og antatt dimisjon av vekter
 - Kontaktperson for vekter og VAS
 - Antrekk på vekter (sivilt eller uniformert)
- Innbrief av vekter
 - Plassering og oppgaver
 - Kommunikasjon og varsel
 - Vekters mandat: når/hvordan griper vekter inn på eget initiativ

8. Start og slutt

- Hvis mulig – møt personen utenfor rommet
- Ikke la vedkommende komme mellom deg og døren inne i rommet

- Vis personen inn og til sin plass og følg på
- Ved møtets slutt – gå først ut av rommet og takk vedkommende av utenfor rommet
 - Ivareta personens verdighet – avslutt møtet med respekt (vurder håndhilsing – men kun utenfor møterommet)

9. Etter møtet

- Sjekk møterommet – sørg for at det ikke ligger igjen papirer eller annen informasjon eller eiendeler
- Gjør en faglig de-brief i teamet
- Gjør en fysisk dimisjon av kollega og/eller vokter

Sett deg selv i stand til å håndtere uønskede hendelser

- Sjekk HMSB sine sikkerhetskurs (både klasserom og e-læring)
 - <https://www.uio.no/for-ansatte/kompetanse/tema/hms/?view=allupcoming>
- Sjekk SADM sine samtalekurs for ulike nivåer (gratis)
- Vurder lokale øvelser og treninger
 - Kontakt HMSB ved sikkerhetsrådgiver for bistand: sikkerhet@admin.uio.no
- Last ned og bruk sikresiden.no – lagre som app på telefonen – ta nanolæringen



Egne notater:

Tittel: Veileder – Sikkerhet ved utfordrende samtaler

Tema: Sikring

Utarbeidet av: Enhet for HMS og beredskap

Versjonsnr: 3.0

Dato: 08 oktober 2024