Vedlegg 2

Samtaleveileder vold og trusler

Veileder for samtale mellom leder og ansatt



Rammer for samtalen:

Tid: 30 -60 minutter.

Sted: Ro og fred, mobil slått av. Unngå bord mellom deg og kollegaen.

Kjøreregler: "Taushetsplikt". Enighet om at det som blir sagt i rommet forblir der.

Samtalen skal være støttende og ivaretakende. Det skal ikke være en evaluering med fokus på hva som kunne vært gjort annerledes. Et slikt fokus vil kunne forsterke reaksjonen. Ikke drøft ledelse og skyldspørsmål under samtalen.

Intervjuers rolle: Hjelpe den ansatte med å sortere tanker, bilder og følelser omkring hendelsen.

Samtalen: Snakk rolig, man oppfatter mer *hvordan* du sier noe enn *hva* du sier.

Dette er forslag til spørsmål

1. Fakta omkring hendelsen (Hva gjorde du? Hva så du? Hva gjorde de andre osv…)
2. Den ansattes egen tanker rundt hendelsen (Hva tenkte du da?)
3. Den ansattes egne følelser (emosjonell del som for eksempel hva følte du da? osv…)
4. Hvilken betydning har dette for arbeidet ditt fremover? (forhold til for eksempel bruker, kollegaer, leder…)
5. Dine tanker rundt hendelsen dersom den ansatte ønsker det (støttende kommentarer på hva den ansatte har gjort riktig i situasjonen)
6. Hvilken betydning har hendelsen for arbeidsmiljøet?
7. Oppfølging? Skal det være et nytt møte til eller ikke?
8. Avslutning: "Hva har vært viktig for deg (den ansatte) å snakke om"?

Små tips til intervjuer:

Still åpne spørsmål.

Unngå "hvorfor" da dette ofte provoserer frem forsvar.

La kollegaen få tid til å reflektere etter du har stilt spørsmål. Man opplever ofte taushet som pinlig, men den kan være veldig reflekterende.

Det er greit om noen begynner å gråte. Ha papir klart. Unngår trøsting ved å si: "det går nok bra til slutt skal du se". Vær støttende til stede.

Stopp alle tilløp til skylddeling når det gjelder andres skyld eller ansvar.