

# Vold og trusler på arbeidsplassen

**Mange arbeidstakere utsettes for vold og trusler i forbindelse med jobben sin. Dette er ikke et individuelt problem, men et arbeidsmiljøproblem som angår hele arbeidsplassen. Derfor må arbeidsgivere både forebygge vold og trusler og ha en plan for å følge opp arbeidstakere som blir utsatt.**

## Hva er vold og trusler?

### Vold og trusler i arbeidet er ikke et individuelt problem

Vold og trusler skal ikke behandles som et problem bare for den enkelte arbeidstaker, men som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten.

Vær oppmerksom på at også hyppige, mindre alvorlige hendelser kan gi store helsekonsekvenser på sikt.

### Arbeidsgiver og arbeidstaker må sammen definere hva som er vold og trusler i arbeidet

Hva som oppleves som vold og trusler, kan variere fra arbeidsplass til arbeidsplass. Derfor må arbeidsgiveren og arbeidstakerne bli enige om hva de legger i begrepene vold og trusler. Dette er viktig for å fange opp alle de volds- og trusselrelaterte belastningene som arbeidstakerne kan utsettes for i forbindelse med arbeidet

Definisjonen må omfatte alle typer vold og trusler knyttet til arbeidet og yrkesrollen, uavhengig av om det er

- på eller utenfor arbeidsstedet
- i eller utenfor arbeidstiden

Husk at vold og trusler kan skje i ulike former og kanaler, blant annet ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig eller gjennom ulike digitale kanaler som sosiale medier.

### Arbeidstilsynets definisjon av vold og trusler

- «Vold og trusler» er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.
- «Trussel» er et verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skade eller skremme en person.
- «Vold» er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person. Det inkluderer også hendelser der den som skader en annen person, ikke er klar over eller vurderer konsekvensene av handlingen sin – for eksempel på grunn av rus, psykisk/somatisk sykdom, mental og emosjonell tilstand eller liknende.
- «Til hensikt» er i denne definisjonen brukt for å skille handlingen fra rene uhell som også kan føre til liknende skader. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.

## Eksempler på vold og trusler

- Fysisk vold: vold som primært gir skade på kroppen. Psykiske skader kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.
- Psykisk vold: trusler og truende atferd som kan uttrykkes både verbalt, gjennom kroppsspråk og ved skade på materiell. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Seksuell vold: kan gi både fysiske og psykiske skader.

Fysisk vold og psykisk vold behøver ikke nødvendigvis å opptre samtidig. Noen arbeidstakere kan være mer utsatt for psykisk vold, andre for fysisk vold.

## Hvem utøver vold og trusler?

Vold og trusler mellom arbeidstakere innad i en virksomhet skjer relativt sjelden.

Det er i hovedsak tredjepersoner, som for eksempel brukere, elever, innsatte, klienter, kunder eller pasienter, som utøver vold og trusler mot arbeidstakere.

## Hva kan være årsaken til vold og trusler?

Det kan være ulike motiver eller intensjoner bak vold og trusler. For å kunne forebygge vold og trusler er det viktig å forstå intensjonene bak slike handlinger. Dette vil hjelpe virksomheten til å gjøre riktige tiltak for å beskytte arbeidstakerne.

## Skille mellom relasjonell og instrumentell vold

Vi kan grovt skille mellom «relasjonell vold» og «relasjonelle trusler» på den ene siden, og «instrumentell vold» og «instrumentelle trusler» på den andre siden.

Relasjonell vold og relasjonelle trusler er hendelser der utøveren bevisst går inn for å ramme den andre i den yrkesmessige relasjonen. Det kan for eksempel skje mellom pasient og behandler, eller mellom elev og lærer.

Relasjonell vold og relasjonelle trusler utløses vanligvis av

- følelser som frykt, forvirring eller frustrasjon. Dette kan komme av at en person opplever avmakt eller manglende dekning av grunnleggende behov.
- dårlig og ikke-empatisk kommunikasjon eller kommunikasjonssvikt
- hevn, rus/abstinenser, psykisk sykdom, manglende grensesetting eller interessekonflikter.

Instrumentell vold og instrumentelle trusler er hendelser der noen utøver vold eller fremsetter trusler mot en person som et virkemiddel. Målet er å oppnå fordeler eller verdier, som for eksempel et ransutbytte.

Kort sagt kan man si at i førstnevnte tilfelle utøves vold og trusler som et mål i seg selv, mens i sistnevnte tilfelle er vold og trusler et middel for å oppnå noe annet.

## Varslet eller uforutsett vold

Vold og trusler kan også kategoriseres basert på grad av forvarsel. Det vil si i hvilken grad handlingen kommer uforutsett eller er et resultat av en eskalert uoverensstemmelse.

## Hvilke konsekvenser har vold og trusler?

Vold og trusler i arbeidet kan få alvorlige konsekvenser. Det gjelder både risikoen for vold og faktiske trusler og vold.

I tillegg til fysiske skader opplever mange psykiske plager som angst, depresjon eller søvnproblemer etter trussel- eller voldshendelser. Dessuten kan frykten for å bli utsatt for vold og trusler, være en belastning i seg selv.

Vold og trusler kan få store konsekvenser for arbeidsmiljøet i virksomheten. Det kan føre til mindre jobbengasjement, høyere sykefravær og at folk slutter.

## Konsekvenser for enkeltindividet

Fysiske konsekvenser kan være

- slagskader
- bittmerker og sår
- beinbrudd
- tannskader
- tap av bevissthet
- indre skader
- død

Psykiske konsekvenser og reaksjoner kan være

- søvnproblemer
- angst
- redsel
- depresjon
- utrygghet
- konsentrasjonsvansker
- posttraumatisk stresslidelse (PTSD)

### Arbeidsrelaterte psykiske plager

Sosiale konsekvenser kan være

- isolasjon
- tap av selvtillit
- skyldfølelse
- følelse av å stå utenfor arbeidsfellesskap og andre sosiale fellesskap
- vanskeligheter med å etablere og opprettholde sosiale relasjoner
- frykt for å komme tilbake på jobb

## Konsekvenser for virksomheten

For virksomheten kan konsekvenser av vold og trusler være

- økt sykefravær
- redusert jobbmotivasjon og produktivitet
- større gjennomtrekk blant arbeidstakere
- problemer med å rekruttere nye arbeidstakere
- kompetansetap fordi folk slutter i jobben

Typen og omfanget av konsekvensene vil variere. De vil avhenge av voldens omfang og alvorlighetsgrad, individuelle variasjoner knyttet til hvordan arbeidstakeren blir påvirket av og håndterer hendelsen, og hvordan den som er rammet, blir fulgt opp i ettertid.

Virksomheten må derfor fokusere på både forebygging av vold og trusler, håndtering av faktiske hendelser, og på oppfølging etter volds- og trusselsituasjoner.

## Hva skiller vold og trusler fra trakassering?

Vold og trusler er begrepsmessig beslektet med **trakassering**, men de skiller seg fra hverandre som fenomener.

Også arbeidsmiljøregelverket skiller mellom de to: Arbeidsmiljøloven § 4-3 om psykososialt arbeidsmiljø skiller begrepene ved at de er regulert i to ulike ledd. Slik vil lovgiver tydeliggjøre og fremheve fenomenene som to ulike og særskilte risikofaktorer på området.

Mens trakassering oftest forekommer blant personer som kjenner hverandre i en virksomhet, er det i hovedsak mennesker utenfor virksomheten som utøver vold og trusler mot arbeidstakere.

Se film med eksempler på vold og trusler i arbeidet:



## Hvem er mest utsatt for vold og trusler?

Risikoen for å bli utsatt for vold og trusler varierer etter næring og yrke.

### Utsatte arbeidssituasjoner

Vold og trusler kan skje i alle næringer og yrker der arbeidstakerne må forholde seg til tredjepersoner. Kvinner er mer utsatt enn menn. En forklaring på dette kan være at flere kvinner enn menn arbeider i utsatte bransjer.

Blant særlig risikoutsatte arbeidssituasjoner er

- **alenearbeid**
- arbeid med lav bemanning
- arbeid med **mangelfull opplæring**
- arbeid med mennesker i sårbare situasjoner

## Utsatte yrker

Utsatte yrker for vold og trusler er ansatte i

- helserelaterte yrker som vernepleiere, sosialarbeidere, pleie- og omsorgsarbeidere og sykepleiere
- politi, vakter og lignende
- barnehage og undervisning, som grunnskolelærere, barnehage- og skoleassistenter og førskolelærere

Hvis vi kun ser på risikoen for trusler, er også leger, saksbehandlere og sjåførere blant de mest utsatte yrkene.

## Utsatte bransjer

Utsatte bransjer for vold og trusler er

- helse og sosial, som sykehus, psykiatri, sosiale tjenester, barnevern og hjemmetjeneste
- politi og kriminalomsorg
- velferdstjenester
- undervisning

## Hva kan øke risikoen for vold og trusler?

### Manglende opplæring og øvelse

Manglende opplæring og øvelse kan føre til at arbeidstakere ikke vet hva de skal gjøre for å forebygge, eller eventuelt håndtere, en voldssituasjon. Det kan gi økt risiko for vold.

Dette kan for eksempel gjelde bruk av sikkerhetsutstyr.

### **Generelle krav til opplæring**

### Manglende medvirkning

Manglende medvirkning fra arbeidstakerne som vet «hvor skoen trykker», kan medføre at risikoforhold som er kjent for arbeidstakerne, ikke blir kjent for arbeidsgiver. Det kan igjen føre til at virksomheten ikke iverksetter nødvendige og riktige tiltak for å forebygge vold og trusler.

### **Medvirkning**

### Kontakt med kunder eller pasienter

Alle næringene og yrkene med høyest forekomst av vold og trusler, rapporterer at arbeidstakere i stor grad

- er i kontakt med andre mennesker gjennom arbeidet
- utfører tjenester overfor en tredjeperson

Ansatte som jobber ansikt-til-ansikt med for eksempel kunder eller pasienter, har også større risiko for å bli utsatt for vold og trusler. Det gjelder særlig hvis de arbeider med mennesker som befinner seg i en sårbar livssituasjon på grunn av for eksempel sykdom eller rus.

### Alenearbeid

Alenearbeid øker risikoen fordi det kan være vanskelig å tilkalle hjelp fra andre og få støtte i kritiske situasjoner.

Enkelte arbeidssituasjoner kan regnes som alenearbeid til tross for at det er andre kolleger på jobb. Det gjelder situasjoner der man utfører selve arbeidsoppgaven alene.

### **Alenearbeid**

## **Tidspress og arbeidspress**

Også andre organisatoriske forhold går igjen blant voldsrammede arbeidstakere:

- tidspress
- høyt arbeidstempo
- overtidsarbeid
- krav om hurtige og kompliserte beslutninger
- arbeidsoppgaver som krever kunnskap og ferdigheter man ikke har

Flere av Arbeidstilsynets tilsyn har avdekket at tids- og arbeidspress i arbeidet kan gjøre at virksomhetene ikke gjennomfører planlagte tiltak knyttet til vold og trusler.

## **Underbemanning**

Dette kan øke risikoen for vold og trusler:

- stor gjennomtrekk av arbeidstakere
- lav bemanning
- bemanning som ikke har fått nødvendig opplæring og informasjon
- ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse

I situasjoner der flere av disse risikoforholdene opptrer samtidig, vil summen av dem føre til høyere risiko enn om de opptrer alene. Dette gjelder for eksempel tilfeller der en ung, nyansatt arbeidstaker i helsesektoren jobber alene om natten uten å ha fått nødvendig opplæring.

## **Dårlig planlagt utforming av arbeidslokaler og tekniske løsninger**

Hvordan arbeidsplassen er utformet og lagt til rette, kan også ha betydning for risikoen for vold og trusler. Eksempler på forhold som kan øke risikoen, er

- dårlig belysning
- uoversiktlige lokaler
- mangel på adgangskontroll
- mangel på rømningsmuligheter og alarmsystemer

### **Utforming av arbeidsplassen**

## **Egenskaper ved virksomheten**

Kulturelle forhold på arbeidsplassen kan også være en viktig risikofaktor, for eksempel normer om at vold og trusler bør tolereres og ikke rapporteres.

Nyansatte og uerfarne er mer utsatt for vold og trusler enn erfarne arbeidstakere. Dette kan skyldes manglende opplæring i arbeidsoppgaver eller at virksomheten mangler rutiner for å håndtere konkrete situasjoner.

## **Hvordan forebygge vold og trusler?**

Alle arbeidsplasser må ha gode rutiner og systemer for å kunne forebygge, håndtere og følge opp hendelser med vold og trusler. Det gjelder spesielt virksomheter der dette er en kjent risiko, selv om de ikke allerede har hatt volds- eller trusselhendelser.

## **Arbeidsgiver har ansvaret**

Det er arbeidsgivers ansvar å sørge for at arbeidstakerne så godt det er mulig blir beskyttet mot vold og trusler.

Arbeidsgivere skal forebygge på samme systematiske måte som de forebygger andre risikoforhold på arbeidsplassen.

[Se hva arbeidsgiver har ansvar for, i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23 A.](#)

## **Involver hele virksomheten**

Hele virksomheten må jobbe sammen for å få et godt arbeidsmiljø. Arbeidsgiver har ansvaret for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler, men det er flere viktige roller i arbeidet: Ledere, arbeidstakere, verneombud og tillitsvalgte skal samarbeide i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet. Det krever felles møtearenaer.

## **Arbeidstakere**

Arbeidstakerne skal medvirke i kartleggingen, risikovurderingen, utformingen og gjennomføringen av tiltak mot vold og trusler.

[Arbeidstakerne skal medvirke](#)

## **Verneombud**

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet for et forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Det er nedfelt i arbeidsmiljøloven.

Arbeidsgiver skal ta verneombudet med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler. Verneombudet skal blant annet følge med på at arbeidstakerne får nødvendig opplæring.

[Verneombud](#)

## **Arbeidsmiljøutvalget**

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) skal delta i det forebyggende arbeidet som handler om arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd.

Utvalget kan vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak for å forbedre arbeidsmiljøet.

[Arbeidsmiljøutvalget](#)

## **Tillitsvalgte**

Tillitsvalgte skal ivareta interessene til medlemmenes sine. De skal jobbe i tråd med lov og avtaleverk, og er viktige samarbeidspartnere for arbeidsgiverne i det systematiske arbeidet med å forebygge vold og trusler.

[Tillitsvalgte](#)

## **Bedriftshelsetjenesten**

Bedriftshelsetjenesten (BHT) er fri og uavhengig i faglige spørsmål. Den skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg.

Hvis virksomheten har arbeidsoppgaver eller er i en bransje som er utsatt for vold og trusler, bør arbeidsgiver søke bistand hos en bedriftshelsetjeneste som har kunnskap om forebygging av vold og trusler.

### [Bedriftshelsetjeneste](#)

## Kartlegg og risikovurder

1. Kartlegg risikofaktorer i arbeidet og hvilke situasjoner som kan utsette ansatte for vold og trusler. Se særlig på risikoforholdene i [forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1](#).
2. Vurder hvor sannsynlig det er at volds- og trusselsituasjoner oppstår og hvor alvorlig konsekvensene kan bli dersom de skjer.
3. Utarbeid planer, rutiner og tiltak for å forebygge vold og trusler.
4. Iverksett tiltak for å forebygge vold og trusler.
5. Følg opp og evaluer tiltakene.

### [Slik gjør dere en kartlegging og risikovurdering](#)

### [Risikovurderingsskjema for vold og trusler \(pdf\)](#)

## Eksempler på organisatoriske tiltak som kan forebygge

- Sørg for at lederne har oversikt, ressurser og kompetanse på sitt område.
- Sikre at ledes ansvar og myndighet i HMS-arbeidet er avklart.
- Snakk med verneombud og sørg for at de har oversikt over sitt verneområde, og at de har nok tid og kontakt med de andre ansatte.
- Sørg for formelle arenaer for medvirkning som gir ansatte plikt og mulighet til medvirkning.
- Sørg for at arbeidstakerne har innflytelse på sin egen arbeidssituasjon.
- Gjennomfør jevnlig risikovurderinger.
- Sørg for forsvarlige arbeidstidsordninger som sikrer arbeidstakerne nødvendig restitusjon.
- Ha nok bemanning og bruk eventuelt sikkerhetspersonell.
- Sørg for at arbeidstakerne dine har nok tid til arbeidsoppgavene.
- Sørg for at alle ansatte får opplæring, øvelse og kompetanse.
- Informer ansatte om risikoforhold, både før de starter i jobben og underveis.
- Ha gode rutiner for varsling og rapportering av hendelser, og oppmuntre ansatte til å bruke det.
- Legg til rette for et godt psykososialt arbeidsmiljø (samarbeid, sosial støtte og trivsel skaper trygghet og virker som en støtpute).

### [Organisatorisk arbeidsmiljø](#)

## Fysiske tiltak som kan forebygge



- Sørg for at arbeidslokalene er tilpasset arbeidet og arbeidsoppgavene.
- Innred lokalene slik at ansatte lett kan komme seg ut. Ha åpne og mange nok rømningsveier.
- Fjern farlige gjenstander som tredjeperson kan bruke i en konfliktsituasjon.
- Sørg for god oversikt og innsyn i lokalene, slik at kolleger kan følge med hverandre.
- Installer sikkerhetssystemer som alarmer som ansatte enkelt kan utløse og video-overvåkning.
- Utform lokalene for å fremme generell trivsel, med for eksempel god plass, lys og luft.
- Utstyr utsatte ansatte med personlig overfallsalarm.
- Opprett interntelefon for enkel kontakt.
- Innfør adgangsbegrensning med adgangskort, kodelås eller likende.

Alle rutiner og tiltak må tilpasses arbeidsplassen ut fra risikoforholdene som er avdekket i kartleggingen.

## Sørg for gode rutiner

En volds- eller trusselhendelse er en akutsituasjon. Det krever at dere har gjort et godt forarbeid og har på plass

- rutiner for å forebygge og følge opp en hendelse
- et avvikssystem og rutiner for å registrere og rapportere hendelsen

## Ha rutine for å registrere volds- og trusselhendelser i avvikssystemet

Arbeidstakere må rapportere hendelser inn i avvikssystemet slik at arbeidsgiver får oversikt over omfang og type hendelser som de ansatte utsettes for. Dette er viktig informasjon for å kunne jobbe forebyggende med vold og trusler.

### Avtal og skap en kultur for å registrere avvik

I bransjer der vold og trusler er en del av arbeidshverdagen, er arbeidstakerne ofte kjent med farene og har trening i å håndtere dem. Dette kan føre til at arbeidstakere unnlater å rapportere til arbeidsgiver – rett og slett fordi de erfarer at det å bli utsatt for vold og trusler, er en del av arbeidet.

Arbeidstakere kan også unnlate å rapportere hendelser på grunn av skyldfølelse for at de ikke klarte å forhindre situasjonen.

Derfor: bli enige om hvilke typer hendelser som skal ansees som et avvik og dermed alltid registreres i avvikssystemet.

### Registrer alltid personskader

Arbeidsgiver skal sørge for at alle personskader som oppstår under arbeid, blir registrert. Registeret skal være tilgjengelig for verneombudet, arbeidsmiljøutvalget, bedriftshelsetjenesten og Arbeidstilsynet.

### Plikten til å registrere skader og sykdom

## Ved alvorlig skade: varsle Arbeidstilsynet og politiet

Hvis en arbeidstaker blir alvorlig skadet eller dør i forbindelse med en ulykke på arbeid eller på arbeidsplassen, har arbeidsgiver plikt til å [varsle Arbeidstilsynet](#) og nærmeste politimyndighet.

«Alvorlig skade» omfatter både fysisk og psykisk skade. Denne varslings- og meldeplikten gjelder også for volds- og trusselhendelser som medfører alvorlig fysisk og/eller psykisk skade.

## Kunnskap om omfang gjør det enklere å forebygge

Det er i dag store mørketall knyttet til rapportering av vold og trusler. Dette kan blant annet skyldes at arbeidsgivere ikke er kjent med rapporteringsplikten eller er usikre på hva som skal meldes.

Rapportering og registrering er viktig for å synliggjøre problemet og omfanget av tilfellene, slik at det kan settes i verk forebyggende tiltak. Samtidig bidrar det til å øke kunnskap om vold og trusler i samfunnet generelt.

### Hva kan arbeidstaker gjøre?

- Spør arbeidsgiver om mulige farer på arbeidsplassen eller i arbeidet du gjør.
- Still krav om rutiner som hjelper deg å håndtere og registrere vold og trusler.
- Still krav om opplæring i hvordan du skal håndtere truende situasjoner.

## Hvordan håndtere en volds- og trusselsituasjon?

Det kan oppstå volds- eller trusselsituasjoner i arbeidet selv om virksomheten har gjort forebyggende tiltak. Da blir det bruk for gode rutiner for hva som bør skje under og etter en hendelse.

Rådene under retter seg mot arbeidsgiver, den voldsrammede og kolleger av den voldsrammede.

### Arbeidsgiver: hvis ansatte blir rammet av vold og trusler

#### Ta vare på den voldsrammede og gi psykisk førstehjelp

Som leder skal du sørge for at arbeidstakeren som er utsatt, får psykisk førstehjelp, enten av deg eller av kollegaer. I samråd med den voldsrammede må du avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i den konkrete situasjonen.

Vurder å søke bistand fra kvalifisert helsepersonell og fra bedriftshelsetjenesten.

Psykisk førstehjelp er å

- skape ro om den voldsrammede
- akseptere alle følelser
- vise omsorg og nærvær
- lytte – spørre om situasjonen

Unngå å

- snakke mest 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

#### Ta vare på kollegaer, inviter til en samtale og bli enige om regler

Du bør samle arbeidstakerne dine til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen.

I samtalen bør du

- gi rom for å snakke om fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd, men ikke press folk til å snakke
- informere om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner som hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst og uvirkelighetsfølelse
- vurdere behovet for videre hjelp og eventuelt avtale et nytt fellesmøte

Ulike arbeidstakere kan oppleve ulike ting som belastende etter en arbeidsrelatert volds- eller trusselhendelse. Ta hensyn til dette i oppfølgingen.

## Informer og rapporter hendelsen

- Underrett pårørende.
- Vurder å innkalle ekstern hjelp som lege, psykolog og bedriftshelsetjeneste.
- **Varsle Arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendelser** (lovpålagt plikt) og vurder om hendelsen skal anmeldes. Denne vurderingen bør ikke overlates til den voldsrammede.
- Registrer voldshendelsen i virksomhetens interne avvikssystem.
- Ta initiativ til gruppemøter hvor alle kollegaer blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen.
- Ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen.
- Beskytt arbeidstakerne mot media og tredjepersoner.
- Vurder behovet for at den voldsrammede får andre eller tilrettelagte arbeidsoppgaver den første tiden etter hendelsen.
- Unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen.
- Vurder behovet for å følge opp familien eller pårørende til den som har vært utsatt for en volds- og trusselsituasjon.

## Tilby jevnlig oppfølging

Følg opp arbeidstakeren som har blitt utsatt for vold og trusler. Koble gjerne inn bedriftshelsetjenesten i slik oppfølging.

Tilby også oppfølging til kollegaer. De er ofte tett på den som ble rammet. I tillegg kan de ha risiko for – og være bekymret for – å bli utsatt for liknende situasjoner.

## Sørg for et system for kollegastøtte

Utvikle et systematisk opplegg for kollegastøtte for den voldsrammede.

### Kollegastøtte

- er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til å sortere, forstå og akseptere de reaksjonene som kan oppstå
- skal være frivillig, konfidensiell og bygd på gjensidig tillit
- skal avdekke behov for helsefaglig bistand, for eksempel hvis sterke psykiske reaksjoner ikke avtar hos den som ble utsatt for voldshendelsen

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det avgjørende at den voldsrammede føler tillit til kollegastøtten, og at kollegaen har forståelse av hva den voldsrammede gjennomgår.

- Sørg for at de som skal fungere som kollegastøtter, får opplæring av fagpersoner. Opplæringen bør omfatte temaene aktiv lytting, konflikthåndtering og selvmordsforebyggende arbeid.
- Støttesamtaler med kollegaer skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte, og å redusere senvirkninger av voldshendelsen.

## Kollegastøtte er ikke behandling

Skill mellom kollegastøtte og støtte/behandling som bør gis av fagpersoner. Kollegastøtte er ikke

- å være terapeut
- å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjonen
- å snakke om sine egne erfaringer

## **Involver profesjonell hjelp**

Følg opp ansatte etter vold- og trusselsituasjoner.

Ha lav terskel for å involvere bedriftshelsetjenesten eller annen profesjonell hjelp.

## **Arbeidstaker: hvis du blir rammet av vold og trusler i jobben**

### **Følg rutiner og tilkall hjelp**

Hvis du havner i en voldssituasjon, skal du følge virksomhetens rutiner for å håndtere situasjonen. For å klare deg best mulig gjennom en voldssituasjon er det viktig at du vet hvordan du kan beskytte deg selv.

Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig.

### **Les signaler og vurder situasjonen**

Prøv alltid å vurdere om en situasjon kan innebære risiko. Les 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 på at det stilles krav?

Bruk forståelsen du får av den andres sinnstilstand, til å bevare fatningen og trappe ned konflikten.

Omstendighetene i situasjonen spiller også inn: kjenner du personen, eller er det en ukjent person med et ukjent reaksjonsmønster?

### **Kommuniser for å dempe konflikten**

Uttrykker personen aggressivitet eller sorg? Prøv å forstå og respektere den andres budskap. Bidra til å imøtekomme persons behov uansett hvilke følelser som blir uttrykt. Kommuniser slik at du bidrar til å dempe konflikten.

Språk som demper konflikten:

- Bruk jeg-setninger.
- Snakk med rolig stemme.
- Lytt mer enn du prater.
- Snakk konkret.
- Fokuser på nåtid og fremtid, ikke fortid.
- Gå på sak, ikke person.

Språk som kan øke konflikten og som du bør unngå, er å

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

## Tilkall hjelp og varsle arbeidsgiver

Tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig.

Dersom du er alene om kvelden eller natten: kontakt politi og eventuelt lege hvis du er skadet. Varsle arbeidsgiver.

Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at du ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen.

## Dette bør du gjøre rett etter hendelsen

- Aksepter at det er normalt å reagere.
- Ta imot psykologhjelp.
- Snakk med arbeidsgiveren din og fortell hva du har behov for.
- Overlat praktiske problemer til andre.
- Gå på arbeid så snart som mulig etter hendelsen.
- Vær på arbeidsplassen, også uten å gjøre de vanlige arbeidsoppgavene dine.
- Unngå å arbeide alene de første dagene etter hendelsen.
- Bearbeid det som har skjedd sammen med kollegaer, familie og venner. Unngå å være alene om tankene.

## Be om hjelp til å bearbeide opplevelsen

Søk hjelp dersom du etter tre–fire uker

- fortsatt har sterke reaksjoner eller reaksjonene blir sterkere uten tegn til å avta
- fortsatt har en sterk følelse av uvirkelighet
- fungerer dårlig i det vanlige livet (sosialt, på jobb eller annet)
- opplever markerte forandringer i personligheten din eller du tyr til «selvbehandling» med rusmidler for å håndtere følelsene

## Ti råd dersom noen opptrer truende

1. Opptre rolig og hold passende avstand.
2. Trekk deg unna hvis det er mulig.
3. Lytt og vær observant.
4. Vær aktiv – ta initiativ.
5. Forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre.
6. Bruk et enkelt språk og vær konkret.
7. Vær hjelpsom.
8. Vær så nøytral som mulig, ikke dominerende eller underkastende.
9. Tenk på vedkommendes selvilde og opplevelse av kontroll over situasjonen.
10. Ta deg god tid og varsle leder eller kollegaer hvis det er mulig.

## Kollegaer: slik kan du støtte en kollega som er rammet av vold og trusler

### Gi støtte til den som er rammet

Mange som er utsatt for arbeidsrelatert vold, opplever at kollegaer og omgivelsene rundt, ikke forstår hvordan krisen rammer. Et systematisk opplegg for kollegastøtte kan forebygge slike problemer.

Dette kan du gjøre som kollega:

- Ta del i et systematisk opplegg for kollegastøtte. Det kan forebygge isolasjon.
- Unngå å vise en misforstått beskyttelse overfor den voldsrammede. Det kan forsterke tendenser til isolasjon.

## Delta i organisert kollegastøtte

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det avgjørende at den voldsrammede føler tillit til kollegastøtten, og at kollegaen har forståelse for hva den voldsrammede gjennomgår.

### Kollegastøtte

- er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til å sortere, forstå og akseptere de reaksjonene som kan oppstå
- skal være frivillig, konfidensiell og bygd på gjensidig tillit
- skal avdekke behov for helsefaglig bistand, for eksempel hvis sterke psykiske reaksjoner ikke avtar hos den som ble utsatt for voldshendelsen

### Kollegastøtte er ikke

- å være terapeut
- å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjonen
- å snakke om sine egne erfaringer

## Regelverk

[Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet i arbeidsmiljøloven § 4-3](#)

[Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter \(internkontrollforskriften\)](#)

Fra 2017 stiller regelverket tydeligere krav til hva arbeidsgiver skal gjøre for å forebygge vold og trusler om vold, og for å følge opp ansatte som har blitt utsatt for vold eller trusler:

[Krav til risikovurdering, opplæring, informasjon, tiltak og oppfølging ved arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold eller trusler om vold: forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A](#)

[Krav om å ta hensyn til fare for vold og trussel om vold ved utforming av arbeidsplassen i arbeidsplassforskriften § 2-1](#)

## Les mer

[Tall og fakta om vold og trusler på arbeidsplassen \(NOA, stami.no\)](#)

[Arbeidsrelaterte psykiske plager](#)

[Alenearbeid](#)

[Tilrettelegging av arbeidet](#)