

Vold og trusler

Mange arbeidstakere utsettes for vold og trusler i forbindelse med jobben sin. Arbeidsgivere må derfor sette vold og trusler på dagsorden og arbeide aktivt med forebygging.

Hva er vold og trusler?

For den enkelte virksomhet er det viktig at arbeidsgiver og arbeidstakerne er enige om hva som inngår i begrepene vold og trusler. Det er viktig for å fange opp alle de volds- og trusselrelaterte belastningene som arbeidstakerne kan utsettes for i forbindelse med arbeidet. Dette omfatter alle typer vold og trusler knyttet til yrkesrollen, uavhengig av om det er på eller utenfor arbeidsstedet eller i eller utenfor arbeidstiden.

Det er viktig å være oppmerksom på at også hyppige, mindre alvorlige hendelser kan gi store helsekonsekvenser på sikt. Vold og trusler skal ikke behandles som et problem for den enkelte arbeidstaker, men som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten.

Definisjon av vold og trusler

Arbeidstilsynet definerer vold og trusler som:

- «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 antydning trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.
- «Trusler» er verbale angrep eller handlinger 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 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» i denne definisjonen er 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.

Vold og trusler kan dreie seg om:

- Fysisk 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 – som kan gi både fysiske og psykiske skader.

Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og psykisk vold nødvendigvis 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.

Ulike intensjoner bak vold og trusler

En måte å skille intensjonene på, er å 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 på grunn av følelser som frykt, forvirring og frustrasjon. Dette kan blant annet komme av en tredjepersons følelse av avmakt eller en opplevelse av 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, psykisk sykdom, manglende grensesetting og interessekonflikter.

Instrumentell vold og instrumentelle trusler er hendelser der noen utøver vold eller fremsetter trusler mot en person som et virkemiddel for 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.

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. For å kunne forebygge vold og trusler er det viktig å forstå de mulige intensjonene bak slike handlinger slik at virksomheten kan iverksette de nødvendige og riktige tiltakene.

Vold og trusler kan forekomme blant annet ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig eller gjennom ulike digitale kanaler som for eksempel sosiale medier.

Hva skiller vold og trusler fra trakassering?

Vold og trusler er begrepsmessig beslektet med trakassering, men de skiller seg fra hverandre som fenomener. Arbeidsmiljøloven § 4-3 om psykososialt arbeidsmiljø skiller også begrepene vold og trusler og trakassering, ved at disse er regulert i to ulike ledd. Det fremgår av forarbeidene til loven at lovgiver på denne måten vil tydeliggjøre og fremheve disse som to ulike og særskilte risikofaktorer på området.

Mens trakassering primært forekommer blant personer som kjenner hverandre i en virksomhet, er det i hovedsak mennesker utenfor virksomheten som utøver vold og trusler mot arbeidstakere. [Les mer om trakassering](#)



Direktør i Arbeidstilsynet Trude Vollheim om vold og trusler.

Hvem utsettes for vold og trusler?

I Europa er vold og trusler en fremvoksende risikofaktor i arbeidslivet. I 2016 svarte om lag 170.000 arbeidstakere at de har vært utsatt for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet i det siste året.

Risiko for å bli utsatt for vold og trusler varierer etter næring og yrke. Risikoutsatte arbeidssituasjoner kan blant annet være alenarbeid, arbeid med lav bemanning, mangelfull opplæring og arbeid med mennesker i sårbare situasjoner. Vold og trusler kan potensielt skje i alle næringer og yrker der arbeidstakerne må forholde seg til tredjepersoner. Kvinner er mer utsatt enn menn, og en forklaring kan være at det er flere kvinner enn menn som arbeider i utsatte bransjer.

De mest utsatte yrkene

- Helserelaterte yrker som vernepleiere, sosialarbeidere, pleie- og omsorgsarbeidere og sykepleiere
- Politi, vakter og lignende
- Yrker innen barnehage og undervisning: grunnskolelærere, barnehage- og skoleassistenter og førskolelærere

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

De mest utsatte næringene

- Helse og sosial, som sykehus, psykiatri, sosiale tjenester, barnevern, hjemmetjeneste
- Offentlig administrasjon, som politi, kriminalomsorg, velferdstjenester
- Undervisning

Alle virksomheter bør ha gode systemer for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. Det gjelder også virksomheter som ikke har hatt volds- eller trusselhendelser, særlig dersom dette er en risiko i næringen.

[Les mer om statistikk om vold og trusler hos Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø \(NOA, stami.no\)](https://stami.no)

“ Vold og trusler er ikke et individuelt problem, men et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten.

Konsekvenser av vold og trusler

Konsekvensene av å oppleve vold og trusler kan være alvorlige. I tillegg til fysiske skader, opplever mange **psykiske plager** som angst, depresjon eller søvnproblemer. Redselen for å bli utsatt for vold og trusler kan være en belastning i seg selv. Vold og trusler kan få konsekvenser for arbeidsmiljøet i virksomheten og føre til mindre jobbengasjement, tap av kompetanse ved at folk slutter, samt og høyere sykefravær.

Konsekvenser for enkeltindividet

Fysiske konsekvenser kan være:

- slagskader
- bittmerker og sår
- brudd, bevisstløshet
- tannskader
- indre skader
- død

Psykiske konsekvenser og reaksjoner kan være:

- søvnproblemer
- angst
- redsel
- depresjon
- utrygghet
- konsentrasjonsvansker
- posttraumatisk stresslidelse

Sosiale konsekvenser kan være:

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

Konsekvenser for virksomheten

For virksomheten kan konsekvenser som følge av vold og trusler være økt fravær, redusert motivasjon og produktivitet, større gjennomtrekk blant arbeidstakere og vanskeligheter med å rekruttere nye arbeidstakere.

Konsekvensene vil variere i styrke og omfang. De er avhengig av voldens omfang og alvorlighetsgrad, individuelle variasjoner knyttet til hvordan man blir påvirket av og håndterer hendelsen, og hvordan man blir fulgt opp i ettertid. Fokuset på vold og trusler i virksomhetene må derfor dekke både forebygging, håndtering og oppfølging.

Ved å eliminere alle hendelser med vold og trusler, kan sykefraværet i virksomheten reduseres betydelig.

Råd til arbeidstaker

- Spør etter informasjon om mulige farer på din arbeidsplass.
- Still krav om opplæring i hvordan du skal håndtere truende situasjoner.
- Opptre rolig dersom du opplever at noen er truende.
- Trekk deg unna hvis det er mulig.
- Si alltid ifra til din leder hvis du blir utsatt for vold eller trusler.
- Du bør alltid snakke med noen etter å ha opplevd vold eller trusler.

Vold og trusler kan og skal forebygges

Det er arbeidsgivers ansvar å sørge for at arbeidstakerne så langt det er mulig beskyttes mot vold og trusler. Arbeidsgivere skal forebygge vold og trusler på den samme systematiske måten som de forebygger andre risikoforhold på arbeidsplassen.

Forebygging steg for steg

1. Kartlegg hvilke situasjoner dine ansatte kan bli utsatt for vold og trusler. Se særlig på risikoforholdene som er nevnt i forskrift om utførelse av arbeid [§ 23A-1](#).
2. Vurder hvor sannsynlig det er at vold- og trusselsituasjoner oppstår og hvor alvorlig mulige konsekvenser kan være (risikovurdering).
3. Utarbeid planer, rutiner og tiltak.
4. Iverksett tiltak.
5. Følg opp og evaluer tiltakene.

Risikofaktorer for vold og trusler

Nedenfor finner du noen forhold som kan gi økt risiko for vold og trusler. De bør derfor inngå i en kartlegging og risikovurdering av 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.

Manglende opplæring og øvelse i for eksempel bruk av sikkerhetsutstyr, kan innebære økt risiko.

Manglende medvirkning

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

Kontakt med kunder eller pasienter

Fellestrekk ved næringene og yrkene som rapporterer høyest forekomst av vold og trusler, er at arbeidstakere i stor grad er i kontakt med andre mennesker gjennom sitt arbeid eller utfører tjenester overfor en tredjeperson.

Det å jobbe ansikt-til-ansikt med for eksempel kunder eller pasienter øker sannsynligheten for å bli utsatt for vold og trusler. Det gjelder særlig arbeid med mennesker som befinner seg i en sårbar livssituasjon på grunn av for eksempel sykdom, rus eller liknende.

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.

Tidspress og arbeidspress

Andre organisatoriske forhold som i større grad rapporteres blant voldsrammede arbeidstakere enn ikke-voldsrammede arbeidstakere, er:

- tidspress
- 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 medføre at virksomhetene ikke gjennomfører planlagte tiltak knyttet til vold og trusler.

Bemanning

Høyt gjennomtrekk av arbeidstakere i virksomheten, lav bemanning og bemanning som ikke har fått nødvendig opplæring og informasjon, kan øke risikoen for vold og trusler. Stor utskiftning av arbeidstakere og hyppig bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse kan innebære en økt risiko.

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.

Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger

Hvordan arbeidsplassen er utformet og lagt til rette, kan også sees i sammenheng med risiko for vold og trusler. Eksempler på dette er dårlig belysning, lite oversikt og mangel på rømningsmuligheter og alarmsystemer.

Egenskaper ved virksomheten

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

Nyansatte og uerfarne er mer utsatt for vold og trusler enn erfarne arbeidstakere. Dette kan skyldes manglende opplæring i arbeidsoppgaver, rutiner og håndtering av konkrete situasjoner.

Regelverket har krav om innholdet i risikovurdering, se forskrift om utførelse av arbeid [§ 23A-1](#).

Tips til hvordan virksomheten gjennomfører en risikovurdering

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. Dette krever felles møtearenaer.

Arbeidstakere

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

Verneombud

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet med et forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten, noe som 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.

[Mer om verneombud](#)

Arbeidsmiljøutvalget

Arbeidsmiljøutvalget skal delta i det forebyggende arbeidet som omhandler arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd. Utvalget kan vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak for å forbedre arbeidsmiljøet.

[Mer om arbeidsmiljøutvalget](#)

Tillitsvalgte

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

[Mer om tillitsvalgte](#)

Bedriftshelsetjenesten

Bedriftshelsetjenesten er fri og uavhengig i faglige spørsmål og skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg. Det er viktig å søke bistand hos en bedriftshelsetjeneste som har kunnskap om forebygging av vold og trusler.

[Mer om bedriftshelsetjeneste](#)

[Les mer om hvordan du gjennomfører en risikovurdering](#)

Krav til arbeidsgiver

- Forebygg at vold- og trusselsituasjoner oppstår. Gjennomfør risikovurderinger jevnlig og iverksett nødvendige tiltak.
- Gi nødvendig informasjon om mulige farer i arbeidet.
- Gi de ansatte nødvendig opplæring og sørg for at de får øve jevnlig. Både for å hindre at vold- og trusselsituasjoner oppstår, og for at ansatte skal vite hva de skal gjøre hvis det likevel skjer.
- Ivareta og følg opp de ansatte etter vold- og trusselsituasjoner. Involver bedriftshelsetjenesten ved behov.

Hvordan håndtere vold og trusler?

Skjer det en vold- og trusselhendelse i forbindelse med arbeidet, er det viktig å ha følgende rutiner på plass:

Registrer alltid hendelser i avvikssystemet

Virksomheten skal ha [et avvikssystem](#) der vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal registreres. Arbeidsgiver skal sørge for at alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid blir registrert. Dette registeret skal være tilgjengelig for verneombudet, arbeidsmiljøutvalget, bedriftshelsetjenesten og Arbeidstilsynet.

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

I bransjer der vold og trusler er en del av hverdagen, er arbeidstakerne ofte kjent med farene og har trening i å håndtere dem. Mange arbeidstakere i utsatte bransjer unnlater dermed å rapportere til arbeidsgiver fordi de anser vold og trusler for å være en del av arbeidet. Det kan være usikkerhet knyttet til hvilke hendelser som bør ansees som et «avvik» og dermed registreres. Arbeidstakere som ikke har klart å forhindre en hendelse, kan få skyldfølelse og dermed unnlate å rapportere hendelsen av den grunn.

Registrer alltid personskader

Arbeidsgiver skal sørge for at alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid blir registrert. Dette registeret skal være tilgjengelig for verneombudet, arbeidsmiljøutvalget, bedriftshelsetjenesten og Arbeidstilsynet (arbeidsmiljøloven § 5-1).

Les mer her: [Registrere skader og sykdom](#)

Ved alvorlig skade: Varsle Arbeidstilsynet og politiet

Arbeidsgiver har plikt til å varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet når det skjer en ulykke, i forbindelse med arbeid eller på arbeidsplassen, der en arbeidstaker blir alvorlig skadet eller dør.

«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.

Det er i dag store mørketall knyttet til rapportering av vold og trusler. Dette kan blant annet skyldes at arbeidsgivere ikke er kjent med plikten 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. Det vil samtidig bidra til å øke kunnskap om vold og trusler i samfunnet generelt.

Praktiske råd

Her følger noen praktiske råd for best mulig forebygging, håndtering og oppfølging av vold- og trusselsituasjoner. Rådene retter seg mot arbeidsgiver, den voldsrammede og kolleger av den voldsrammede.

Det er viktig at arbeidsgiver har forebyggende organisatoriske og fysiske tiltak på plass, og har rutiner for hva som bør skje under og etter en hendelse. Alle tiltak må tilpasses den enkelte arbeidsplass ut fra risikoforholdene som er avdekket i kartlegging av arbeidsmiljøet.

Forebygging før en vold- eller trusselsituasjon inntreffer

Eksempler på organisatoriske tiltak

- Sikre at ledere har tilstrekkelig oversikt, ressurser og kompetanse
- Sikre at ledes ansvar og myndighet i HMS-arbeidet er avklart
- Sikre at arbeidstakerne har innflytelse på egen arbeidssituasjon
- Sikre at verneombud har oversikt over sitt verneområde, og tilstrekkelige ressurser og kontakt med de andre ansatte
- Formelle arenaer for medvirkning
- Jevnlige risikovurderinger
- Forsvarlige arbeidstidsordninger som sikrer nødvendig restitusjon
- Tilstrekkelig bemanning og eventuelt bruk av sikkerhetspersonell
- Tilstrekkelig tid
- Opplæring, øvelse og kompetanse
- Informasjon om risikoforhold, både før man starter i jobben, samt løpende
- Rutiner for varsling og rapportering av hendelser
- Legge til rette for et godt psykososialt arbeidsmiljø (samarbeid, sosial støtte og trivsel skaper trygghet og virker som en støtpute)

Eksempler på fysiske tiltak

- Arbeidslokaler tilpasset arbeidet som skal utføres
- Innredning av lokaler slik at man lett kan komme seg ut, og tilstrekkelige rømningsveier
- Fjerning av farlige gjenstander
- Mulighet for oversikt og innsyn (slik at kolleger kan følge med)
- Sikkerhetssystemer som alarmer og video-overvåkning
- Utforming av lokalene med tanke på generell trivsel (som god plass, lys og luft i lokalene)
- Personlig overfallsalarm
- Interntelefon
- Adgangsbegrensning

I en vold- eller trusselsituasjon

Følg rutiner og tilkall hjelp

I en voldssituasjon skal alle følge virksomhetens rutine for håndtering av en volds- og trusselsituasjon. Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig. For å klare seg best mulig gjennom en voldssituasjon er det viktig å vite hvordan man kan beskytte seg selv.

Les 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.

Bruk konfliktdepende kommunikasjon

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

Språk som demper konflikten:

- bruk jeg-setninger
- ha rolig stemmeføring
- lytt mer enn du prater
- snakk konkret
- fokuser på nåtid og fremtid
- gå på sak, ikke person

Språk som øker konflikten, er å:

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

Oppfølging umiddelbart etter en vold- eller trusselsituasjon

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 den voldsrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen.

Gi psykisk førstehjelp

Leder eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den voldsrammede. Arbeidsgiver må i samråd med den voldsrammede avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i hvert enkelt tilfelle. Vurder også 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
- 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

Ha en oppfølgingsamtale rett etter hendelsen

Arbeidsgiver bør samle arbeidstakerne 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:

- Ta opp fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd, men ikke press folk til å snakke.
- Gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner. Slike reaksjoner kan være hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst, uvirkelighetsfølelse.
- Vurder behovet for videre hjelp og avtal eventuelt nytt møte.

Det vil være forskjellig hva den enkelte arbeidstaker kan oppleve som belastende. Det er viktig å ta hensyn til dette i oppfølgingen etter en hendelse.

Videre oppfølging etter en vold- eller trusselsituasjon

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 dette alene.

Søk hjelp dersom sterke reaksjoner fortsetter eller forsterkes de første tre til fire ukene uten å vise tegn til å avta, dersom sterk følelse av uvirkelighet vedvarer, om man ikke fungerer i det vanlige liv (sosialt, yrkesmessig eller i andre deler av livet), hvis det oppstår markerte forandringer i personligheten eller dersom man tyr til «selvbehandling» med rusmidler.

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. Kolleger kan vise en misforstått beskyttelse overfor den voldsrammede og på den måten forsterke tendenser til isolasjon hos den voldsrammede. Ved å utvikle et systematisk opplegg for kollegastøtte kan man forebygge dette.

Det er viktig at de som skal fungere som kollegastøtter får opplæring av fagpersoner om temaene aktiv lytting, konflikthåndtering og selvmordsforebyggende arbeid. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte, og å redusere senvirkninger av en voldshendelse.

Kollegastøtte:

- er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til klargjøring og 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

Kollegastøtte er ikke å være terapeut, å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjonen, eller å snakke om sine egne erfaringer.

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det helt sentralt at den voldsrammede føler tillit til kollegastøtten, og at denne har en forståelse av hva den voldsrammede gjennomgår.

Hva bør arbeidsgiver gjøre?

- Vurder behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege, bedriftshelsetjeneste
- Underrette pårørende
- Varsle Arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendelser (lovpålagt plikt) og vurdere om hendelsen skal anmeldes (bør ikke overlates til den voldsrammede)
- Registrer voldshendelsen i virksomhetens interne avvikssystem
- Vurder behov for tilpasning av arbeidsoppgaver den første tiden etter hendelsen
- Unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen
- Vurder oppfølging for familie dersom den trekkes indirekte eller direkte inn i volds- og trusselsituasjonen
- Led gruppemøter hvor alle blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen
- Ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen
- Beskytt arbeidstakerne mot media og tredjeperson

Arbeidsgiver bør tilby jevnlig oppfølging av arbeidstakere som kan utsettes for gjentakende vold og trusler. Virksomhetens oppfølging kan gjennomføres i samarbeid med bedriftshelsetjenesten.

Ti gode råd dersom noen opptrer truende

1. Opptre rolig
2. Lytt og vær observant
3. Vær aktiv – ta initiativ
4. Forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre
5. Bruk et enkelt språk og vær konkret
6. Vær hjelpsom
7. Ikke vær dominerende eller underkastende
8. Hold en passende avstand
9. Tenk på vedkommendes selvbilde og opplevelse av kontroll over situasjonen
10. Ta deg god tid og ikke gjør noe overilt

Regelverk

Arbeidsmiljøloven har flere bestemmelser som gjelder mellommenneskelige relasjoner i arbeidssituasjonen. Vold og trusler mot arbeidstakere utøves i hovedsak av tredjepersoner, som for eksempel brukere, elever, innsatte, klienter, kunder eller pasienter. Dette er dekket av kravene i arbeidsmiljøloven [§ 4-3 \(4\)](#).

Internt i en virksomhet er vold og trusler mellom arbeidstakere relativt sjelden. Dersom det oppstår mellommenneskelige problemer internt på arbeidsplassen, er det mer vanlig at atferden kommer til uttrykk som trakassering eller annen utilbørlig atferd, som er regulert av en annen bestemmelse, arbeidsmiljøloven [§ 4-3 \(3\)](#). [Arbeidsmiljøloven kap. 4 Krav til arbeidsmiljøet](#) Se også krav om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid: [Internkontrollforskriften](#)

1. januar 2017 trådte nye forskriftsbestemmelser om vold og trusler om vold i kraft. Bestemmelsene tydeliggjør hva arbeidsgiver skal gjøre:

[Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A Forskrift om arbeidsplasser og arbeidslokaler § 2-1](#)

Les mer

[Psykososialt arbeidsmiljø](#)
