

**Arbeidstilsynets** publikasjoner  
best.nr. 597



# Vold og trusler i forbindelse med arbeidet

Forebygging, håndtering og oppfølging



Foto forside: Arbeidstilsynet

### **Utgitt august 2009**

Direktoratet for arbeidstilsynet  
Postboks 4720 Sluppen  
7468 Trondheim

### **Februar 2017**

Publikasjonen er utgitt i en ny utgave med oppdaterte henvisninger til nye bestemmelser om vold og trusler i arbeidsmiljøforskriftene som trådte i kraft 1. januar 2017.



# Innhold

Formål med veilederen	4
Definisjoner av vold og trusler	5
Avgrensning	6
Stadig flere utsettes for vold og trusler	8
De mest utsatte yrkene	8
De mest utsatte næringene	9
Få rapporterer vold og trusler	9
Vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv	11
Arbeidsmiljømodellen: tre inngangsdører til arbeidsmiljøet	11
1. Arbeidsbetingelser (oransje boks)	11
2. Arbeidsmiljøarbeidet (blå boks)	13
3. Andre komponenter (lilla boks)	13
Risikofaktorer (grønn boks)	13
Konsekvenser (rød boks)	16
Sammenhenger i modellen (pilene)	17
Forebygging av vold og trusler	18
Kartlegg farene	18
Vurdere risiko	19
Utarbeide planer og prioritere tiltak	20
Iverksette tiltak	20
Rutiner	21
Opplæring og informasjon	22
Følge opp og evaluere tiltak	22
Praktiske råd	24
Forebygging før en voldssituasjon inntreffer	24
Eksempler på organisatoriske tiltak	24
Eksempler på fysiske tiltak	24
I en voldssituasjon	25
For den voldsrammede	25
Å lese signaler	25
Konfliktdependende kommunikasjon	25
Oppfølging	26
Umiddelbart etter voldssituasjonen	26
Videre oppfølging	28
Hva bør den voldsrammede gjøre?	28
Hva bør arbeidsgiver gjøre?	28
Hva bør kollegaene gjøre?	29
Roller og ansvar	30
Referanser	31



## Formål med veilederen

Veilederen gir råd om hvordan virksomhetene kan arbeide med å forebygge og håndtere vold og trusler som skjer i forbindelse med arbeidet. Ved å arbeide aktivt og bevisst med dette temaet kan færre arbeidstakere bli utsatt for vold og trusler. Samtidig kan det minske skadevirkningene for dem som rammes. Målgruppen for veilederen er arbeidsgivere, men den er like aktuell for arbeidstakere, verneombud, tillitsvalgte og bedriftshelsetjeneste.

Det er en økende risiko for vold og trusler i arbeidslivet, både i Norge og internasjonalt. I Norge oppgir 7,5 prosent av arbeidstakerne at de har vært utsatt for vold eller trusler i løpet av det siste året ifølge tall fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og -helse<sup>1</sup>.

Det vil si at rundt 200.000 arbeidstakere hvert år utsettes for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet. Vold og trusler er derfor et relevant og viktig arbeidsmiljøproblem å sette på dagsorden.

Arbeidsmiljøloven stiller krav til forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten. Arbeidsbetingelsene utgjør den viktigste delen av arbeidsmiljøet i en virksomhet. De representerer mulige helsefarlige eksponeringer og det er her tiltakene må settes inn for å forebygge eventuelle negative helsekonsekvenser både på kort og på lang sikt.

Arbeidsmiljøloven skal blant annet sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, og gi full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, jf. arbeidsmiljøloven § 1–1. Regelverket krever at arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre, jf. arbeidsmiljøloven § 4–3.

Denne veilederen har som formål å gi informasjon om hvordan virksomhetene bør jobbe forebyggende med vold og trusler med utgangspunkt i bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter. Fra 1.1.2017 er det innført nye bestemmelser om vold og trusler i tre av arbeidsmiljøforskriftene:

- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
- Arbeidsplassforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid

Disse bestemmelsene handler om planlegging av arbeidet, opplæring og informasjon, utforming av arbeidslokaler, risikovurdering, tiltak og oppfølging. De konkrete bestemmelsene omtales senere i veilederen.



# Definisjoner av vold og trusler

Det finnes flere forskjellige definisjoner av 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. Vold og trusler skal ikke behandles som et problem for den enkelte arbeidstaker, men som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten.

## Begrepene 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 antydningstrussel 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 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.

Vold og trusler mellom arbeidstakere innad i en virksomhet forekommer relativt sjelden. Det er i hovedsak tredjepersoner, som for eksempel brukere, elever, innsatte, klienter, kunder eller pasienter, som utøver vold og trusler mot arbeidstakere. Det er 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 f.eks. sosiale medier.

## **Avgrensning**

Denne veilederen handler om vold og trusler fra tredjeperson – altså personer utenfor virksomheten. Vold og trusler er begrepsmessig beslektet med trakassering, men de skiller seg fra hverandre som fenomener. 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.



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. Se arbeidstilsynet.no for mer informasjon om mobbing og trakassering.



## Stadig flere utsettes for vold og trusler

Forskning viser at stadig flere arbeidstakere i Norge utsettes for vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Dette er også en internasjonal trend. Forekomsten av vold og trusler i det norske arbeidslivet har ifølge levekårsundersøkelser variert mellom fire og seks prosent i perioden fra 1989 til 2006, men har økt til 7,5 prosent i 2013. Dette viser *Faktabok om arbeidsmiljø og -helse 2015* fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og -helse<sup>1</sup>. Det vil si at rundt 200.000 arbeidstakere hvert år utsettes for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet.

2,6 prosent oppgir at de har vært utsatt for vold som ga synlige merker og fire prosent oppgir de har vært utsatt for vold som ikke har gitt synlige merker. 4,2 prosent oppgir at de har blitt utsatt for trusler om vold. Arbeidstilsynet har også registrert en økning i antall innmeldte skader som følge av vold på jobb i perioden 2011–2014. Arbeidstilsynet har grunn til å anta at det er store mørketall her.

Mer enn dobbelt så mange kvinner som menn rapporterer at de blir utsatt for vold og trusler, og det er kvinner under 25 år som oftest rapporterer. En mulig årsak til at kvinner er mer utsatt, er at det er flere kvinner enn menn som arbeider i utsatte bransjer.

Risiko for å bli utsatt for vold og trusler varierer etter næring og yrke. Yrkene i seg selv forklarer ikke variasjonen, men årsakssammenhengen handler i stor grad om de risikoutsatte situasjonene som arbeidstakerne i de ulike yrkene er involvert i.

### 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
- Ledere innen utdanning, helse og tjenesteyting

Hvis vi ser kun på trusler er også leger, servitører, saksbehandlere og rådgivere innen administrasjon, samfunnsvitenskap og juss 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
- Forretningsmessig tjenesteyting, som renhold, vakttjenester og bemanningsbyråer
- Overnatting og servering

Potensielt forekommer vold og trusler i alle næringer og yrker der arbeidstakerne må forholde seg til tredjepersoner. De næringene og yrkene der forekomsten av vold og trusler er høy, har virksomhetene ofte gode systemer for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. I næringer og yrker med mindre vold og trusler, ligger ikke fokuset nødvendigvis i like stor grad på forebygging av dette. 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.

## Få rapporterer vold og trusler

Vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal registreres i avvikssystemene i virksomheten. 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). 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 forebygge 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 ser det som en påregnelig del av arbeidshverdagen. 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 også få skyldfølelse og unnlate å rapportere hendelsen av den grunn.

Arbeidsgiver har i tillegg 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 (arbeidsmiljøloven § 5–2).



Med «alvorlig skade» menes enhver skade, fysisk eller psykisk, som medfører varig eller lengre tids arbeidsudyktighet. Skaden kan på et senere tidspunkt vise seg å være mer alvorlig enn først antatt, som for eksempel at skaden har gitt psykiske ettervirkninger. Denne varslings- og meldeplikten gjelder også for volds- og trusselfhendelser som medfører alvorlig fysisk 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.

Fra 2011 til 2014<sup>2</sup> har det vært en fordobling i antall meldinger til Arbeidstilsynet om alvorlig skade på arbeidstakere som følge av vold. Om økningen er reell, eller om den kommer som følge av økt bevissthet rundt innrapportering av slike hendelser er uklart.

# Vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv

For å kunne forebygge vold og trusler må vi forstå hvordan de ulike forholdene i arbeidsmiljøet henger sammen og påvirker hverandre. Dette synliggjøres i Arbeids-tilsynets arbeidsmiljømodell (Figur 1).

Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell<sup>3</sup> samler og synliggjør hvilke krav arbeidsmiljøloven stiller til virksomhetenes arbeidsmiljø. Arbeidsmiljølovens krav er et «fullt forsvarlig arbeidsmiljø ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd».

## Arbeidsmiljømodellen: tre inngangsdører til arbeidsmiljøet

### *1. Arbeidsbetingelser (oransje boks)*

Arbeidsgiver må i samarbeid med sine arbeidstakere sikre forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten.

Arbeidsbetingelsene utgjør den viktigste delen av arbeidsmiljøet i en virksomhet. Det er arbeidsbetingelsene som representerer mulige helsefarlige eksponeringer. Det er her tiltakene må settes inn for å forebygge eventuelle negative helsekonsekvenser både på kort og på lang sikt.

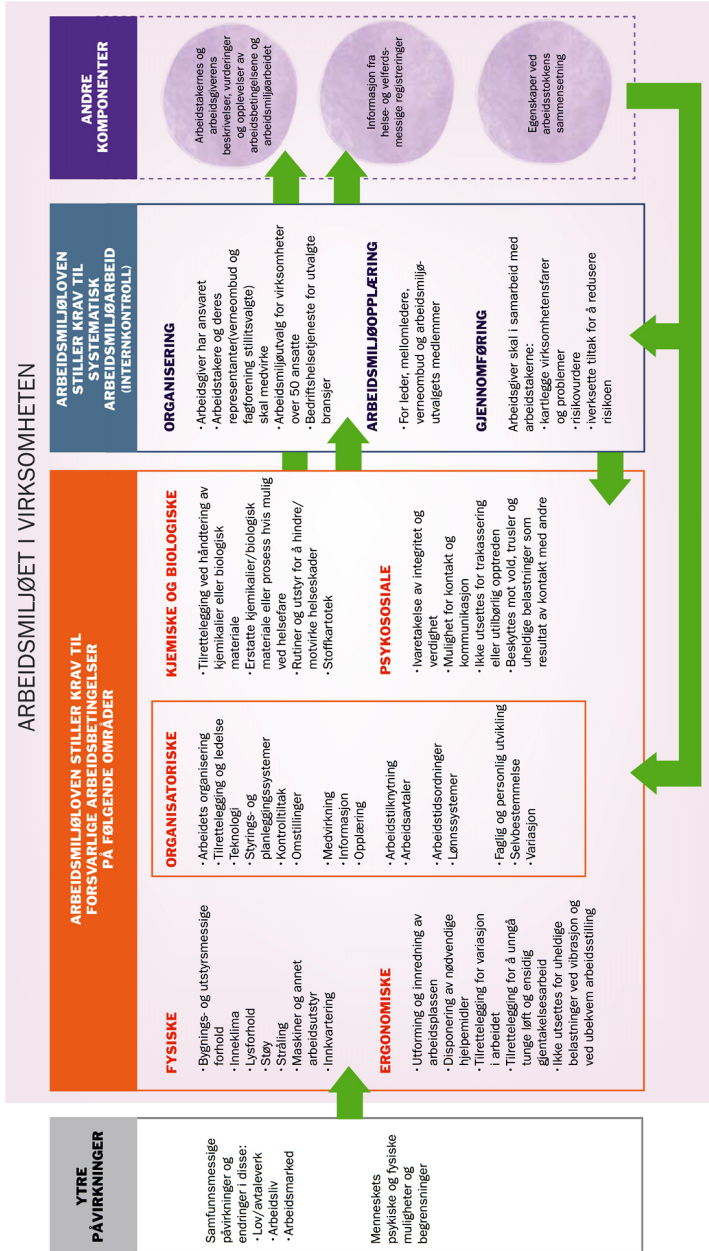
Som vist i modellen, stiller arbeidsmiljøloven krav til arbeidsmiljøet på organisatorisk, psykososialt, ergonomisk, fysisk, kjemisk og biologisk område. Loven spesifiserer hvilke temaer som må vurderes og ivretas innenfor hvert av disse områdene.

De organisatoriske arbeidsbetingelsene – i loven kalt generelle krav til arbeidsmiljøet – er i modellen gitt en sentral plassering. De organisatoriske arbeidsbetingelsene er tosidig. De kan representere en risiko i seg selv, samtidig som de kan påvirke virksomhetens muligheter for å ivareta arbeidsbetingelsene på de andre områdene. For eksempel vil måten arbeidet organiseres på, ha betydning for ivaretagelse av kravet om kontakt og kommunikasjon med andre, noe som igjen har betydning for hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler.

Kunnskap om hvilke arbeidsbetingelser som er mest belastende i den enkelte bransje, yrke eller virksomhet, må virksomhetene bruke i sitt eget arbeidsmiljøarbeid.



# ARBEIDSTILSYNETS ARBEIDSMILJØMODELL – INNGANGSDØRER TIL VURDERING AV ARBEIDSMILJØ



Figur 1 Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell – inngangsdører til vurdering av arbeidsmiljø



Modellen viser hvilke lovkrav som stilles til arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøarbeidet og som derfor må vurderes. Vurderingen må skje med utgangspunkt i virksomhetens art og størrelse, og hensikten med det enkelte lovkrav.

## ***2. Arbeidsmiljøarbeidet (blå boks)***

Arbeidsmiljøet i en virksomhet omfatter også virksomhetens arbeidsmiljøarbeid. Det vil si måten virksomheten arbeider med å sikre forsvarlige arbeidsbetingelser. Loven stiller krav til hvordan dette arbeidet skal organiseres, til at ledere skal ha arbeidsmiljøopplæring og til hvordan arbeidsmiljøarbeidet skal gjennomføres. Arbeidsmiljøarbeidet er med andre ord et virkemiddel for å sikre forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten.

## ***3. Andre komponenter (lilla boks)***

En virksomhets arbeidsmiljø omfatter imidlertid mer enn hvordan virksomheten møter lovens krav. Arbeidstakernes og arbeidsgivers beskrivelser, vurderinger og opplevelser av arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøarbeidet, er også komponenter i virksomhetens arbeidsmiljø.

Helse- og velferdsmessige registreringer som sykefravær, uhelse og skader er også en del av virksomhetens arbeidsmiljø. Dette gjelder også arbeidsstokkens sammensetning.

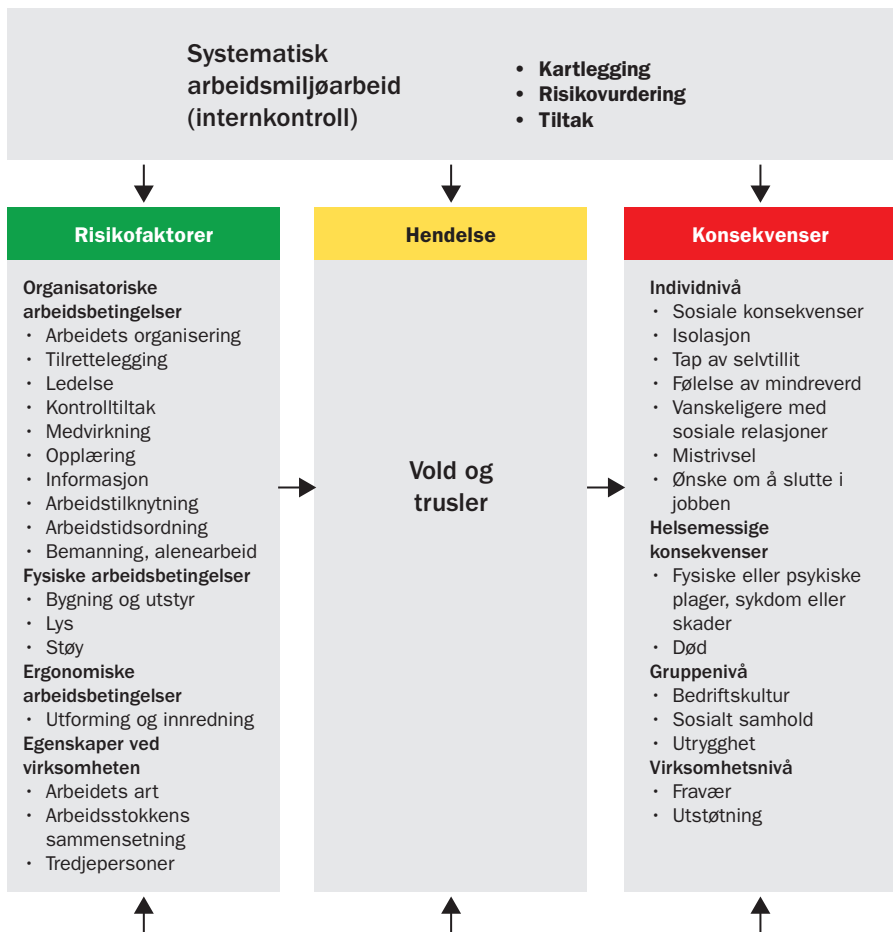
Modellen i Figur 2 tar utgangspunkt i arbeidsmiljømodellen og illustrerer sammenhengen mellom vold og trusler som en *hendelse* i arbeidsmiljøet, kjente *risikofaktorer* knyttet til vold og trusler, og typiske *konsekvenser* som vold og trusler fører med seg. Boksene om risikofaktorer og konsekvenser beskrives nedenfor. Boksen om systematisk arbeidsmiljøarbeid beskrives i kapittelet om forebygging av vold og trusler. Listene i de ulike boksene er ikke ment å være uttømmende.

## ***Risikofaktorer (grønn boks)***

### **Organisatoriske arbeidsbetingelser**

Den måten som arbeidet er organisert, ledet og tilrettelagt på (organisatoriske arbeidsbetingelser) har betydning for hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler. Dette bekrefter mange forskningsstudier. For eksempel viser en norsk undersøkelse<sup>4</sup> av offentlige virksomheter innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernkontor og barnevernsinstitusjoner, at organisatoriske forhold





Figur 2 Modell for vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv

som lav bemanning og mangel på kompetanse er viktige årsaker til hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler. Selv om disse utfordringene i mange tilfeller ligger til typen arbeid og tjenestene som formidles, påvirkes relasjonen mellom arbeidstaker og bruker av hvor godt de kjenner hverandre, tiden arbeidstaker har til å samhandle med bruker og kompetansen han har på samhandling med denne typen brukere.



Manglende opplæring kan bidra til at antallet volds- og truslepisoder er høyere enn de ellers ville vært. Studien viser også at de som opplever vold eller trusler i større grad arbeider på arbeidsplasser hvor kompetansen er svekket på grunn av stor utskifning av arbeidstakere og hyppig bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse.

Manglende medvirkning fra arbeidstakerne 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.

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 og 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, natt- og kveldsarbeid og det å jobbe med penger og andre verdier øker også risikoen.

Andre organisatoriske forhold som i større grad rapporteres blant voldsrammede arbeidstakere enn ikke-voldsrammede arbeidstakere, er tidspress, arbeidstempo, overtidsarbeid, at man må ta hurtige og kompliserte beslutninger og at arbeidsoppgavene krever kunnskap og ferdigheter man ikke har. Andre forhold som rapporteres er når man får oppgaver uten nødvendige ressurser til å utføre dem, eller når man må utføre arbeidet på en annen måte enn det man selv ønsker. Det kan imidlertid være vanskelig å si hva som forklarer disse sammenhengene, som for eksempel hva som er årsak og hva som er virkning.

Flere av Arbeidstilsynets tilsynskampanjer har avdekket at tids- og arbeidspress i arbeidet kan medføre at virksomhetene ikke gjennomfører planlagte tiltak knyttet til vold og trusler. Arbeidstakernes stressnivå har også stor betydning i den daglige kontakten med tredjeperson. Høyt stressnivå kan hemme innlevelsesevne og empati i kommunikasjonen mellom arbeidstaker og tredjeperson, noe som kan medføre økt risiko for konfrontasjoner og konfliktsituasjoner. Andre risikofaktorer er høyt gjennomtrekk av arbeidstakere i virksomheten, lav bemanning og mangelfull opplæring.

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 varehandel jobber alene om natten med håndtering av penger.



## Fysiske og ergonomiske arbeidsbetingelser

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 og mangel på rømningsmuligheter og alarmsystemer.

## Egenskaper ved virksomheten

Kulturelle forhold på arbeidsplassen, som for eksempel normer om at vold og trusler 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.

## *Konsekvenser (rød boks)*

Konsekvensene av vold og trusler kan man se på alle nivåer i en virksomhet. For enkeltindividet kan konsekvensene være av både fysisk, psykisk og sosial art.

Fysiske konsekvenser kan, avhengig av voldsutøvelsen, være:

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

Psykiske konsekvenser og reaksjoner kan for eksempel 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

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, 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 hos kvinner som jobber innenfor helse og sosial, viser analyser presentert i *Faktabok om arbeidsmiljø og -helse 2015*<sup>1</sup> at sykefraværet potensielt kan reduseres med 13 prosent.

### *Sammenhenger i modellen (pilene)*

Pilene i modellen viser at risikofaktorene (grønn boks) kan føre til volds- og trusselhendelser (gul boks) som igjen kan ha ulike konsekvenser (rød boks). Pilene som går fra den øverste boksen i modellen, viser at systematisk arbeidsmiljøarbeid kan iverksettes som tiltak i alle tre faser. Pilene har ulike tykkelser som illustrerer når det er mest hensiktsmessig å sette i gang tiltak. Den tykkeste pilen indikerer at det er viktigst å sette inn tiltak mot risikofaktorene (primærforebyggende), så mot selve hendelsen (sekundærforebyggende) og deretter tiltak for å redusere konsekvensene hvis nødvendig (tertiær forebyggende). Forebyggende arbeid betyr å sette inn tiltak som hindrer at hendelser oppstår. Pilene nederst i figuren viser at forholdene i de ulike boksene også påvirker hverandre.



## Forebygging av vold og trusler

Det økende omfanget av vold og trusler i forbindelse med arbeidet viser at virksomheter må sette vold og trusler på dagsordenen. Det gjenspeiles også i de kravene knyttet til forebygging og oppfølging av hendelser med vold og trusler som ble tatt inn i arbeidsmiljøforskriftene i 2017. Det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS-arbeidet) i virksomheten er helt avgjørende for å kunne forebygge hendelser med vold og trusler (se arbeidsmiljøloven § 3-1 og internkontrollforskriften). Det innebærer blant annet å:

- Kartlegge farene knyttet til vold og trusler
- Vurdere risiko ved farene; sannsynligheten for at de oppstår og konsekvensene som følger
- Utarbeide planer og prioritere tiltak
- Iverksette tiltak
- Følge opp og evaluere tiltakene

Det er viktig å få oversikt over alle potensielle farer relatert til vold og trusler i forbindelse med arbeidet uavhengig av om det er på eller utenfor arbeidsstedet eller i eller utenfor arbeidstiden. Virksomheten må kartlegge potensielle farer i arbeidet og vurdere risikoen knyttet til dem. God og systematisk kartlegging og risikovurdering med oppfølging og evaluering, er avgjørende for å få oversikt over risikoen for å bli utsatt for vold og trusler. Slikt systematisk arbeid er ikke bare viktig for å kunne forebygge, men også for å redusere skaden dersom en situasjon oppstår. Kulepunktene over vil bli beskrevet mer utfyllende nedenfor.

### Kartlegg farene

Virksomheten skal foreta systematiske kartlegginger av hvor, når og i hvilke typer situasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene. Forskriftsendringene fra 2017 innebærer blant annet en egen bestemmelse om risikovurdering av vold og trussel om vold, se § 23A-1 i forskrift om utførelse av arbeid. Bestemmelsen nevner en rekke eksempler på forhold som risikovurderingen skal omfatte der fellesnevneren er fokus på de organisatoriske arbeidsbetingelsene som er beskrevet i modellen ovenfor.



Måten arbeidet er organisert og lagt til rette på, har betydning for hvor stor risiko det er for at arbeidstakere blir utsatt for vold og trusler på jobb. Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning presiserer at arbeidsgiver skal sørge for at arbeidet planlegges og gjennomføres slik at arbeidstakere beskyttes mot vold og trussel om vold, så langt det er mulig. Se forskriften § 10–1 n). Av den grunn bør virksomhetens kartlegging fokusere på organisatoriske arbeidsbetingelser, hvordan arbeidet er planlagt, organisert og tilrettelagt, den fysiske utformingen av arbeidsplassen og på kultur og normer på arbeidsplassen. Se «Praktiske råd» for konkrete eksempler.

Virksomheten skal kartlegge omfanget av vold og trusler kontinuerlig slik at arbeidsgiver har en oppdatert oversikt over hvor stort problemet er. Kartlegginger kan foregå ved bruk av ulike verktøy og metoder. Arbeidsmiljøundersøkelser, verne-runder og medarbeidersamtaler som gir mulighet for medvirkning og dialog, er eksempler på slike kartleggingsmetoder. I tillegg kan også ulike formelle møteplasser som personalmøter, fagmøter og driftsmøter være kartleggingsarenaer. Vold og trusler er et arbeidsmiljøproblem og ikke et individuelt problem, og formelle møteplasser er derfor viktige for å flytte belastningen fra den enkelte og over til arbeidsfellesskapet.

Medvirkning er nøkkelen til en god kartlegging og risikovurdering av forhold knyttet til vold og trusler selv om det formelle ansvaret for HMS-arbeid ligger hos arbeidsgiver. Det er viktig at arbeidstakere som står i fare for å bli utsatt for vold og trusler får medvirke i dette arbeidet. Det er de som har størst forutsetning for å kunne uttale seg om potensielle farer i arbeidet, situasjoner som gjør dem utrygge og hva som skal til for at arbeidet skal være fullt forsvarlig.

## Vurdere risiko

På bakgrunn av kartleggingen av mulige farer knyttet til vold og trusler, skal arbeidsgiver og arbeidstakere sammen gjøre en vurdering av hvor sannsynlig det er at disse oppstår og hvilke konsekvenser det kan medføre. Hensikten er å identifisere hvilke farekilder (situasjoner, hendelser, betingelser osv.) som innebærer størst risiko slik at man kan iverksette aktuelle tiltak for å hindre at disse oppstår (primærforebygging) eller redusere konsekvensene dersom det skulle skje (sekundær og tertiær forebygging).

Det finnes en rekke ulike metoder for å gjennomføre risikovurderinger. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig med en risikovurdering av en enkelt arbeidsoppgave eller arbeidssituasjon, som for eksempel alenearbeid på kveldstid,



hjemmebesøk hos en ny pasient eller frakt av store verdier. I noen tilfeller vil det også være nødvendig å kartlegge og risikovurdere om enkeltpersoner kan utgjøre en risiko i arbeidsmiljøet, som for eksempel en innsatt, bruker eller pasient.

Dersom en arbeidstaker tidligere har blitt utsatt for volds- og trusselhendelser, kan det øke arbeidstakerens sårbarhet for helsekonsekvenser av å bli utsatt for ytterligere vold eller trusler. Dette er noe arbeidsgiver bør være oppmerksom på ved vurdering av risiko.

## **Utarbeide planer og prioritere tiltak**

Etter kartleggingen og risikovurderingen må arbeidsgiver utarbeide en forpliktende handlingsplan med konkrete tiltak for å eliminere eller redusere risikoforholdene. Handlingsplanen skal tydelig beskrive hvilke tiltak som skal gjøres, hvem som er ansvarlig, og når tiltakene skal være gjort.

De konkrete tiltakene bør omfatte prosedyrer og rutiner for

- Forebygging
- Håndtering av situasjonen
- Oppfølging
- Registrering av hendelser
- Opplæring
- Kriseberedskap

Kartleggingen og risikovurderingen vil sannsynligvis vise hvilke farekilder som er de mest alvorlige. Noen farekilder har større sannsynlighet for å skje eller medfører mer alvorlige konsekvenser. Dette bør arbeidsgiver ta hensyn til når han eller hun skal avgjøre hvilke tiltak som skal ha prioritet. Mest sannsynlig kan ikke virksomheten gjennomføre alle tiltakene samtidig og med én gang. Sett derfor opp en prioritert liste basert på betydelige farekilder med høy risiko. Enkle, raske og rimelige tiltak bør imidlertid også ha høy prioritet. Virksomheten må avsette nødvendige ressurser slik at tiltakene lar seg gjennomføre i praksis.

## **Iverksette tiltak**

Utgangspunktet i arbeidsmiljøregelverket er at arbeidsgiver skal vurdere hvilke konkrete tiltak det er mest hensiktsmessig å iverksette for å eliminere eller redusere risiko. Tiltakene bør ha som formål å sikre systematisk arbeid mot vold og trusler i form av rutiner for å:



- forebygge at hendelser oppstår
- lære arbeidstakere hva de bør gjøre dersom en situasjon oppstår
- ivareta arbeidstakere dersom en hendelse har oppstått

I kapittelet «praktiske råd» oppsummeres flere punkter som er viktige i denne sammenheng. Rutiner, informasjon og opplæring er viktige generelle elementer i iverksettelse av tiltak og vil derfor bli beskrevet her. Bestemmelsene om dette finner du i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning (§§ 8–2 og 9–2) og forskrift om utførelse av arbeid (§§ 23A-2, 23A-3, 23A-4 og 23A-5).

### *Rutiner*

Virksomheten må ha klare rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Rutinene kan fungere som et sikkerhetsnett for alle og vil sikre at både arbeidsgiver og arbeidstakerne vet hva de skal gjøre for å forebygge at en situasjon oppstår, gjøre i en gitt situasjon, og i etterkant av hendelsen. Rutinene må revideres og oppdateres jevnlig. Etter at de har blitt gjort kjent for alle arbeidstakerne, kan de i tillegg henges opp på dører og vegger der personalet ferdes og tas frem i personalmøter ved jevne mellomrom.

Arbeidsgiver skal registrere og følge opp alle vold og trusselsituasjoner som skjer i forbindelse med arbeidet. Alle virksomheter skal ha rutiner for å melde og registrere enhver personskaade som oppstår i forbindelse med arbeidet. Registreringen gir arbeidsgiver en oversikt over omfanget og danner ett grunnlag for det forebyggende arbeidet. Dersom det dreier seg om alvorlig skade, skal arbeidsgiver melde fra til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet. Arbeidstakerne skal gjøres kjent med rutinene for rapportering. Det gjelder både internrapportering og tilfeller som omfattes av meldeplikt til for eksempel Arbeidstilsynet, politiet eller helsemyndighetene.

Virksomheten bør ha interne registreringsskjema. De bør inneholde tid og sted for hendelsen, en beskrivelse av hva som skjedde, type skade, hvem som var involvert, hvordan det skal følges opp, og hvem som skal varsles.

Vold er som regel et brudd på straffeloven, og det kan være aktuelt med politianmeldelse. Virksomheten bør derfor utarbeide rutiner for å sikre at straffbare handlinger blir rapportert til myndighetene. Den formelle politianmeldelsen er som hovedregel arbeidsgivers ansvar. Det at arbeidsgiver anmelder, vil også bidra til å redusere tilleggsbelastninger for arbeidstakerne som de ellers kan få dersom de selv må ta saken til rettssystemet.



## *Opplæring og informasjon*

Arbeidstakere som står i fare for å bli utsatt for vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal få nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner og i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr. Opplæring, øvelse og informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trusler er sentralt. Det gir alle i virksomheten bedre forståelse for temaet, kunnskap om hvordan vold og trusler kan forebygges og gjør virksomheten bedre i stand til å håndtere slike hendelser når de oppstår. Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses eventuelle endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

Opplæring kan skje på temadager, kurs, konferanser, seminarer eller lignende, og bør skreddersys til den enkelte virksomheten og de aktuelle risikoforholdene. Opplæringen kan foregå på ulike nivåer; både på individuelt, gruppe- og organisatorisk nivå.

Det systematiske arbeidet med vold og trusler kan bidra til å skape en voldsforebyggende kultur. Åpenhet, opplæring, tydelige retningslinjer og rutiner, og klarhet i roller og ansvar er viktig. Normer for hva som regnes som påregnelig belastning og hva som blir akseptert som en «naturlig» del av arbeidet, har konsekvenser for hva som skal til for at arbeidstakere melder fra om hendelser. Virksomheten må derfor innarbeide en kultur og et klart og forutsigbart system som tydelig beskriver hvordan det voldsforebyggende arbeidet skal foregå og hvem som har ansvaret.

## **Følge opp og evaluere tiltak**

For å opprettholde oppmerksomheten på arbeidet med å redusere risiko for vold og trusler er det viktig at ledelsen følger opp dette jevnlig ved å etterspørre status og evaluere tiltak. Risikovurderingen skal gjentas med passende mellomrom og ved endringer som kan påvirke risikoforholdene. Virksomheten må vurdere om det har skjedd endringer som kan ha betydning for risikoen for vold og trusler, som for eksempel nyansatte, nye arbeidslokaler og nye pasientgrupper. Slike endringer kan medføre nye farekilder og nye momenter må derfor inn i handlingsplanen, som for eksempel oppdatert opplæring og nye rutiner. Arbeidet med å jevnlig kartlegge og redusere risiko må være en del av den systematiske internkontrollen. For virksomheten medfører oppfølging av handlingsplanen at de må se til at planlagte tiltak faktisk er iverksatt, at rutiner foreligger og er kjent, og at nødvendig informasjon og opplæring er gitt. I tillegg må virksomheten evaluere om tiltakene har hatt ønsket effekt, om de er tilstrekkelige eller om virksomheten må gjøre noe mer eller noe annet for å redusere risiko.



I enkelte virksomheter er det kanskje urealistisk å eliminere vold og trusler som risikofaktor for arbeidstakere på grunn av arbeidets art. I disse tilfellene er det svært viktig at man sikrer gode rutiner og tiltak for forebygging, håndtering og oppfølging av arbeidstakere for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for alle. Praktiske råd knyttet til dette er listet opp i neste kapittel.



## Praktiske råd

### Forebygging før en voldssituasjon inntreffer

Listene under er eksempler på forebyggende tiltak og er ikke uttømmende. Alle tiltak må tilpasses den enkelte virksomhet ut fra risikoforholdene som er avdekket i kartlegging av arbeidsmiljøet.

#### *Eksempler på organisatoriske tiltak*

- Arenaer for medvirkning
- Jevnlige risikovurderinger
- Tilstrekkelig bemanning og eventuelt bruk av sikkerhetspersonell
- Redusere arbeids- og tidspress
- Sikre at arbeidstakerne har innflytelse på egen arbeidssituasjon
- Opplæring og kompetanse
- Informasjon om risikoforhold
- 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*

- Rømningsveier
- Fjerning av farlige gjenstander
- Utforming av lokalene med tanke på generell trivsel (som god plass, lys og luft i lokalene)
- Tilpasning av innredning av lokaler slik at man lett kan komme seg ut
- Mulighet for innsyn (så kolleger kan følge med)
- Sikkerhetssystemer som alarmer og video-overvåkning
- Personlig overfallsalarm
- Interntelefon
- Adgangsbegrensning





## I en voldssituasjon

### *For den voldsrammede*

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 at arbeidstakerne vet hvordan de kan beskytte seg selv.

### *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.

### *Konfliktdempende kommunikasjon*

Gjennom konfliktdempende 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, 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

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

## Oppfølging

### *Umiddelbart etter voldssituasjonen*

Tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig. Dersom man er alene om kvelden eller natten, kontakt politi, og eventuelt lege hvis man er skadet. Varsle arbeidsgiver. 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. Arbeidsgiver må i samråd med den voldsrammede avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i hvert enkelt tilfelle og vurdere 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

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. I oppfølgingen etter en hendelse er det viktig å ta hensyn til dette.



## Videre oppfølging

### *Hva bør den voldsrammede gjøre?*

- Akseptere at det er normalt å reagere
- Ta imot psykologhjelp
- Fortelle om egne behov
- 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, en sterk følelse av uvirkelighet vedvarer, det er vanskelig å fungere i hverdagen (sosialt, yrkesmessig eller i andre deler av livet), det oppstår markerte forandringer i personligheten eller ved bruk av rusmidler til «selvbehandling».

### *Hva bør arbeidsgiver gjøre?*

- Vurder behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege, bedriftshelsetjeneste
- Underrett 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 trussels situasjonen
- 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 helsekontroll for arbeidstakere som kan utsettes for gjentakende vold og trusler. En slik helsekontroll bør dekke både fysisk og psykisk helse.

### *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 på den måten forsterke tendenser til isolasjon hos den voldsrammede. 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, og å 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

### Kollegastøtte er ikke

- å være terapeut og å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjon
- å snakke om sine egne erfaringer, men være opptatt av hva kollegaen forteller

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.



## Roller og ansvar

I dette kapittelet beskrives ulike roller i arbeidsmiljøarbeidet i virksomheten og ansvaret de ulike rollene har (arbeidsmiljøloven § 2–1, § 2–3, § 6–2, § 7–2, § 3–3).

Arbeidsgiver har ansvar for å sørge for at arbeidstakerne så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidsgiver har ansvar for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler gjennom et kontinuerlig og systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid).

Arbeidstakerne skal medvirke i utformingen og gjennomføringen av tiltak mot vold og trusler, og i den videre oppfølgingen av om tiltakene fungerer. De skal rapportere hendelser med vold og trusler til ledelsen. Samarbeid mellom arbeidstakere og arbeidsgiver er sentralt i arbeidet med forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. Det er et felles ansvar å skape gode arbeidsbetingelser.

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet med et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Arbeidsgiver skal ta med verneombudet på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler. Verneombudet skal også følge med på at arbeidstakerne får nødvendig opplæring fra arbeidsgiver.

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.

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

Bedriftshelsetjenesten er fri og uavhengig i faglige spørsmål og skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Det er viktig at virksomhetene søker bistand hos en bedriftshelsetjeneste som har kompetanse på området vold og trusler.



## Referanser

1. Aagestad C et al. (2015). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015*. STAMI-rapport/-nr 3, Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2015. <http://noa.stami.no/noa-publikasjoner/faktaboker-om-arbeidsmiljo-og-helse/>
2. Andersen, G R, & Søvik, S R (2016). *Dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i norsk landbasert arbeidsliv – En oversikt basert på hendelser meldt til Arbeidstilsynet*. KOMPASS Tema nr. 1 2016. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet. <http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=255838>
3. Gaupset, S, & Moløkken H K (2015). *Arbeidsmiljømodellen. Arbeidsmiljøloven som veiviser til et godt arbeidsmiljø*. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet. <http://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljomodellen>
4. Svalund, J (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafo-rapport 2009:30. [http://www.faf.no/media/com\\_netsukii/20120.pdf](http://www.faf.no/media/com_netsukii/20120.pdf)



**Publikasjonene bestilles hos:**

Gyldendal Akademisk  
Postboks 6730 St. Olavs plass  
0130 Oslo

Ordretelefon: 23 32 76 61

Ordrefaks: 23 32 76 98

Sentralbord: 22 03 43 00

E-post: [kundeservice@gyldendal.no](mailto:kundeservice@gyldendal.no)

**Publikasjonene kan også bestilles over Internett:**

[www.gyldendal.no/arbeidsliv](http://www.gyldendal.no/arbeidsliv) eller

[www.arbeidstilsynet.no](http://www.arbeidstilsynet.no)



**Arbeidstilsynet**

