

Inger Marie Hagen

Vold og trusler om vold i offentlig sektor II

Mellom kallsetikk og HMS – en intervjuundersøkelse



Inger Marie Hagen

Vold og trusler om vold i offentlig sektor II

Mellom kallsetikk og HMS – en intervjuundersøkelse

© Fafo 2010

ISBN 978-82-7422-760-6 (papirutgave)

ISBN 978-82-7422-761-3 (nettutgave)

ISSN 0801-6143

Omslagsfoto: © Peter Mark / Samfoto

Omslag: Fafos Informasjonsavdeling

Trykk: Allkopi AS

Innhold

| | |
|--|-----------|
| Sammendrag | 7 |
| Del 1 Introduksjon og bakgrunn | 11 |
| Kapittel 1 Vold og trusler om vold på arbeidsplassen – et stort problem | 13 |
| 1.1 Rapportens gang | 14 |
| 1.2 Hva er vold og trusler? | 15 |
| 1.3 Datainnsamling og metodisk fremgangsmåte | 20 |
| 1.4 Litt om de tre ulike tjenesteområdene | 22 |
| Kapittel 2 Tidligere kunnskap..... | 25 |
| 2.1 Sammendrag av Fafo-rapporten Vold og trusler i offentlig sektor | 28 |
| 2.2 Forsknings spørsmål i denne rapporten | 33 |
| Kapittel 3 Arbeidsmiljølovens krav til forsvarlig arbeidsmiljø | 35 |
| 3.1 Internkontrollforskriften | 38 |
| 3.2 Tvangsprotokoller og skademeldinger | 40 |
| 3.3 Arbeidsmiljø og partssamarbeid | 41 |
| 3.4 Sammendrag del 1 | 42 |
| Del 2 Holdninger og opplevelser..... | 45 |
| Kapittel 4 Noen historier om vold og trusler..... | 47 |
| 4.1 Boliger for psykisk utviklingshemmede..... | 47 |
| 4.2 Barnevernskontor..... | 49 |
| 4.3 Barnevernsinstitusjon..... | 50 |
| 4.4 Trusler | 51 |
| 4.5 Oppsummering og spørsmål videre | 53 |
| Kapittel 5 Håndtering av vold | 57 |
| 5.1 Hvorfor skjedde det? | 59 |

| | |
|--|-----------|
| 5.2 Rasjonelle brukere – i sin situasjon | 60 |
| 5.3 Egen håndtering | 61 |
| 5.4 Nødvendige egenskaper | 61 |
| 5.5 Kunnskap og kompetanse | 64 |
| 5.6 Kolleger og kollegial støtte | 65 |
| Kapittel 6 Debrifing og skademeldinger | 67 |
| 6.1 Debrifing – eller håndtering av situasjonene i etterkant..... | 67 |
| 6.2 Formelle systemer og skademeldinger | 69 |
| 6.3 Skademeldinger | 71 |
| 6.4 Sammendrag del 2 | 73 |
| | |
| Del 3 Konsekvenser, virkemidler og utfordringer | 75 |
| | |
| Kapittel 7 Konsekvenser og ikke-konsekvenser..... | 77 |
| 7.1 Konsekvenser for de ansatte | 77 |
| 7.2 Manglende konsekvenser for de ansatte – en mulig tolkning..... | 79 |
| | |
| Kapittel 8 Mulige virkemidler | 85 |
| 8.1 Kvantitative | 85 |
| 8.2 Ressurser | 87 |
| 8.3 Handlingsplaner og risikovurdering | 91 |
| 8.4 Kompetanse og opplæring | 91 |
| | |
| Kapittel 9 Utfordringer | 93 |
| 9.1 Hva er HMS, internkontroll og arbeidsmiljøarbeid i slike institusjoner | 95 |
| 9.2 Systematisk arbeid – hvem tar ansvaret for regler, rutiner, oppfølging og opplæring?..... | 101 |
| 9.3 Utdanning og virkelighet – stabsfunksjonene | 102 |
| 9.4 To viktige sidetema | 103 |
| 9.5 Sammendrag del 3 | 106 |
| | |
| Referanser | 109 |
| Vedlegg 1 Anbefalte spørsmål i veiledning til den svenske forskriften | 111 |
| Vedlegg 2 Forskrift om internkontroll..... | 112 |
| Vedlegg 3 Intervjuguide | 114 |

Forord

En tredel av all vold i Norge skjer på jobben. Fafo har i løpet av 2008–2010 gjennomført tre ulike undersøkelser med økonomisk støtte fra LO. LO har ønsket å sette problemstillingen på dagsordenen og øke oppmerksomheten rundt problemet.

I notatet *Skadet på fritiden – hva så?* (2009:19) setter Kristin Alsos søkelyset på hvilken økonomisk erstatning en arbeidstaker kan få dersom han/hun blir utsatt for vold fra en klient/bruker på fritiden. I notatet foretas det en vurdering av gjeldende rett for å se hvilke muligheter skadelidte i slike tilfeller har for å få erstattet sine tap. Det er i hovedsak de lovfestede yrkesskadeordningene som behandles, men notatet peker også kort på andre ordninger og inneholder i tillegg forslag til forbedringer.

I rapporten *Vold og trusler om vold i offentlig sektor* (2009:30) har Jørgen Svalund gjennomført en kvantitativ undersøkelse blant arbeidstakere i offentlige virksomheter innen tre tjenesteområder: barnevernkontor, barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede. Følgende hovedspørsmål blir stilt:

- Hvor stor andel av arbeidstakerne utsettes for vold og trusler om vold?
- I hvilken grad driver virksomhetene forebyggende arbeid?
- Hvilke retningslinjer har virksomhetene for hvordan vold og trusler skal håndteres i etterkant?
- Hvilke konsekvenser har vold og trusler om vold for arbeidstakernes trivsel og helse?

Svalund finner at 60 prosent av arbeidstakerne rapporterer at de har opplevd vold eller trusler eller begge deler. Dette tredje Fafo-prosjektet tar utgangspunkt i Svalunds funn, men har en ambisjon om å «komme bak» og fremskaffe mer kunnskap om

- hvordan volds- og trusselepisoder oppstår,
- hvordan de ansatte oppfatter episodene,
- hvordan de håndteres – i situasjonen og i ettertid, og
- hvilke tiltak og virkemidler som kan benyttes for å redusere forekomsten av vold og trusler.

20 ansatte og lokale ledere er intervjuet, noen av disse var også verneombud og tillitsvalgte. Alle de intervjuede hadde selv vært utsatt for vold og trusler om vold. Utvalget er altså ikke representativt. Hensikten vår har vært å få frem ulike forståelser av situasjonen(e) og ulike måter å takle å være utsatt for vold eller trusler om vold på jobben.

Prosjektet har fått økonomisk støtte av LO. Referansegruppen har bestått av Lise Olsen (LO Stat), Tove Rydning og Siv Karin Kjølmoen (FO), Randi Røvik (Fagforbundet) og Marianne Svensli (LO). Takk for flotte innspill og diskusjoner! En særlig takk til Tove for god hjelp i slutfasen.

Den største takken går likevel til alle de ansatte som stilte sin tid til disposisjon og inviterte meg inn i virkeligheter som arbeidslivsforskere sjelden får et innblikk i. Arbeidet med rapporten har ført til mye beundring for den jobben ansatte i sektoren gjør, og hvordan de – gjennom fellesskap kolleger imellom og med stor omsorg for sine brukere – håndterer en til dels svært vanskelig arbeidshverdag.

Takk til Fafos publikasjonsavdeling for hjelp til ferdiggjøring, til Sissel Trygstad og Eivind Falkum for nyttige kommentarer og til Jørgen Svalund for kvalitetssikring. Alle gjenstående feil og mangler er mine.

Fafo, november 2010

Inger Marie Hagen

Sammendrag

Vold og trusler om vold er et omfattende problem innenfor visse deler av helse- og sosialsektoren. Både Statistisk sentralbyrå og Fafo (Svalund 2009) har dokumentert at trusler om vold og vold er arbeidsmiljøproblemer svært mange har erfaringer med.

I denne rapporten har vi konsentrert oss om tre tjenesteområder: kommunale barnevernkontor, statlige barnevernsinstitusjoner og kommunale boliger for psykisk utviklingshemmede. Blant de ansatte her har fire av fem opplevd at de selv eller kolleger har vært utsatt for vold, trusler om vold eller begge deler. I denne rapporten, som er basert på en intervjuundersøkelse blant 20 ansatte (ledere, ansatte, verneombud og tillitsvalgte), har vi forsøkt å trenge inn i virkeligheten bak statistikken og spør

- hvordan volds- og trusselepisoder oppstår,
- hvordan de ansatte oppfatter episodene,
- hvordan de håndteres – i situasjonen og i ettertid, og
- hvilke tiltak og virkemidler som kan benyttes for å redusere forekomsten av vold og trusler.

Målet er hele tiden å la de ansatte selv komme til orde gjennom å høre deres opplevelser, om håndtering og oppfølging. Vi har ikke på en systematisk måte kartlagt HMS- eller arbeidsmiljøarbeid generelt. Det er de ansattes oppfatninger og vektlegging vi har vært ute etter. Denne tilnærmingen gjør at vi ser på vold og trusler i et relasjonelt perspektiv, aggresjonen finner sted i relasjonen mellom tjenestetilbyder og tjenestemottaker. Dette er et asymmetrisk maktforhold hvor de ansattes maktposisjon (og brukerens avmakt) henger sammen med at den ansatte er i omsorgsrollen og skal sørge for og ha kontroll over både omsorg og grensesetting.

Det er samtidig ingen tvil om at de ansatte i disse tre tjenesteområdene, i likhet med så å si alle arbeidstakere i Norge, er dekket av like strenge krav til både det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet som andre arbeidstakere. Våre funn viser at volden opptrer i mange former, fra en nesten kontinuerlig slåssing og unntakstilstand til livsfarlige enkeltslag fra det blå. Videre finner vi at våre funn i stor grad støtter opp under Svalunds (2009) kvantitative undersøkelse: Ansatte peker på at volden i hovedsak skyldes forhold ved brukerne: sykdom, avmakt og mangel på kommunikasjonsmuligheter.

Både i selve situasjonen og i etterkant av episodene finner vi et klart mønster: De ansatte uttrykker redsel og bekymring for at noe skal skje med omgivelsene, med andre ord de andre brukerne som er til stede, eller utenforstående. Egen person nedprioriteres, både når det gjelder å sikre (seg) i selve situasjonen, og når det gjelder å ta fatt på bearbeiding av episoden. Videre finner vi at de gjennomgående er opptatt av brukerens oppfatning av situasjonen, hvorfor han eller hun utagerer, og også hvorledes episoden skal kunne bearbeides av brukeren. Vold oppfattes i stor grad som uttrykk for brukerens intensjoner. Samtidig spiller også den ansattes oppfatning av egen håndtering, med andre ord hvordan omsorgsrollen håndteres, en viktig rolle.

Vi finner at de ansatte i stor grad er preget av det vi kaller *dobbelthet*, eksempelvis: De gir klart uttrykk for at vold og utagering er en del av virkeligheten, samtidig som de i liten grad gir uttrykk for redsel, eller: De er svært opptatt av at de ansatte må ha den riktige kompetansen og en *riktig* personlighet, samtidig som de ikke tar på seg skylden for det som skjer. Denne dobbeltheten forstår vi ved å peke på de ansattes sterke engasjement og omsorg for brukerne.

De ansatte er svært opptatt av at de *rette* personlige egenskapene må være på plass, «det er ikke en jobb for alle». Videre settes kunnskap og kompetanse i høgsetet. Begge deler er nødvendige for brukerne og deres behov, men også fordi arbeidssituasjonen er så utrygg at å kunne stole på at kollegene håndterer de farlige situasjonene og kan komme til unnsetning, er (det de oppfatter som) det viktigste sikkerhetstiltaket. En redd (eller inkompetent/kunnskapsløs) kollega er en farlig kollega.

Samholdet mellom kolleger er imidlertid ikke bare avgjørende i selve episodene, også i håndtering av opplevelsene i etterkant spiller kolleger hovedrollen. Å snakke ut med en kollega, eventuelt kontakte nærmeste leder for samtale, er det viktigste debrifings-tiltaket. *Kollegastøtte* er dermed kanskje et mer presist begrep enn debriefing når den faktiske situasjonen beskrives. Disse resultatene er også i tråd med Svalunds (2009) funn. Når det gjelder skademeldinger, er inntrykket helt klart at de ansatte er blitt flinkere, underrapporteringen, i hvert fall når det gjelder vold (men i mindre grad trusler), er på vei ned. Det har likevel vært vanskelig å få noen systematisk oversikt over hva som skjer med skademeldingene etter at de er skrevet. På enkelte arbeidsplasser fortelles det om utarbeidelse av statistikk og tilbakemeldinger på utviklingen fra overordnet arbeidsgiver (altså kommunen), mens andre svarer enkelt «vet ikke» på spørsmålet om hva som skjer. Det som synes utenfor enhver tvil, er at antallet skademeldinger som rapporteres hos Arbeidstilsynet, er en mikroskopisk andel.

Uklarhet om skademeldinger er et uttrykk for et svært viktig funn. De ansatte gir uttrykk for at de er fornøyd med håndteringen i etterkant, de kan støtte seg til kolleger og til nærmeste leder. I dette (lokale) fellesskapet finner de både oppmerksomhet om og bekymring rundt problemet, de finner personlig støtte i vanskelige situasjoner, og de finner et fellesskap som viser stort engasjement for brukerens beste. Dette fellesskapet knyttet nettopp til omsorgsrasjonalitet og til å *være i samme (volds)båt* er svært

viktig for å forstå den undringen som har preget hele vårt prosjekt: Når funnene er så dramatiske og de ansatte er utsatt for så mye vold og trusler om vold, hvorfor har ikke disse problemene fått større oppmerksomhet – blant politikere, overordnede arbeidsgivere, forsknings- og utdanningsinstitusjoner? Hvor finner vi det systematiske arbeidet for å bedre arbeidsmiljøet – blant de grupper vi nettopp har nevnt, men også blant de lokale lederne og de ansatte selv?

I jakten på gode virkemidler for å redusere problemet trekker de ansatte kontinuerlig inn hensynet til brukerne, det gjelder også når vi er opptatt av så konkrete forhold som turnusordninger og muligheten for å anmelde brukere. De ansatte peker på kompetanse og kompetanseutvikling som det viktigste virkemiddelet for å redusere vold og trusler om vold. Ressurser er avgjørende (ansatte, ansatte på heltid og ansatte med relevant utdanning), men løser ikke problemet i seg selv, man kan ikke bemanne seg ut av risikoen. Økt kunnskap om hvordan brukerne skal håndteres, trekkes frem som det viktigste virkemiddelet. Her finner vi imidlertid at situasjonen er svært uoversiktlig, ansvaret for videreutdanning, kompetanseutvikling og veiledning er lite systematisert, og ildsjeler blant ledere eller ansatte på det enkelte arbeidssted synes å være den viktigste faktoren for at slike aktiviteter skal finne sted.

I rapporten har vi også vært opptatt av å sette våre funn opp mot de plikter og rettigheter som følger av det lov- og regelverk vi finner på arbeidsmiljøområdet i norsk arbeidsliv. Flere forhold blir kommentert:

Det er et behov for å oversette dagens begrepsbruk slik at de konkrete tiltak og virkemidler som finnes, i større grad blir tatt i bruk. Riskovurdering skal foretas der hvor arbeidstakerne utsettes for risiko. En arbeidssituasjon hvor vold og trusler med stor sannsynlighet vil bli rettet mot de ansatte, kommer vanskelig unna å bli definert som en risikofylt arbeidssituasjon. Arbeidsmiljøloven skal gi arbeidstakerne et vern mot denne typen belastninger, det betyr at arbeidsgiver har et ansvar for å sette i gang forebyggende tiltak. Videre skal det, dersom de ansatte blir utsatt for slike episoder, være etablert et apparat som kan håndtere de ansattes reaksjoner og behov i etterkant. I dag er dette systemet i stor grad avhengig av det kollegiale fellesskapet på arbeidsstedet, men det er ingen tvil om at også dette ansvaret tillegges arbeidsgiver. De ansatte viser stor tilfredshet med sine nærmeste ledere og hvorledes de håndterer situasjonen, her synes det derfor som om det er overordnet arbeidsgiver som svikter.

Behovet for å sette sikkerhet på dagsordenen i den konkrete produksjonsprosessen (eller arbeidsprosessen om man vil) er stort. Sikring av egen person er et ansvar som også tillegges arbeidstakere med omsorgsoppgaver. Å sørge for at de ansatte tar dette ansvaret, er ledelsens oppgave og plikt.

Avslutningsvis peker vi på to konkrete utfordringer. Det virker å være et stort behov for systematisk arbeid, eller som vi sier: Hvem tar ansvaret for regler, rutiner, oppfølging og opplæring? Det er liten tvil om at dette er arbeidsgivers ansvar, men vi peker også på at *kollegialisering av ansvaret* kan være med på å forklare våre funn. Tjenesteområdene,

og her inkluderer vi både lokal og overordnet arbeidsgiver samt de ansatte selv, har en stor utfordring med å bevege seg fra kollegialisering og avhengighet av ildsjeler til en situasjon hvor systematikk og ansvarsfordeling rå. Dette gjelder også opplæring og videreutdanning. Det ser ut til at opplæringstilbudet i stor grad er privatisert.

Verneombudene har en sentral rolle i arbeidsmiljøarbeidet, men verneombudene er i liten grad trukket frem som viktige aktører i våre intervjuer. Arbeidsmiljøproblemene synes heller ikke, om vi skal dømme ut fra den oppmerksomhet dette fikk i intervjuene, å være en sentral del av det ordinære partssamarbeidet. Et virkemiddel for å oppgradere verneombudenes rolle kunne være at verneombud og de ansvarlige fra arbeidsgiversiden hadde et minimum med opplæring i tematikken – i alle fall på nivå med 40-timerskurset for verneombud.

Funnene våre peker også på behovet for økt oppmerksomhet innenfor forskningen og ikke minst utdanningsinstitusjonene. Dette handler om flere ting: for det første om utvikling av begreper og metoder som er skreddersydd for arbeidsmiljøproblemer knyttet til omsorgsarbeid, er nødvendig. Her peker vi også på mangelen (slik det fremkommer hos våre respondenter) på det vi kan kalle FogU-stabsfunksjonen, eller med andre ord den enheten som tar ansvar for videreutdanning, fremskaffing av relevant kompetanse og ikke minst systematisk videreutdanningsopplegg ute på arbeidsplassene.

Derneft peker våre respondenter på behovet for økt oppmerksomhet om voldsproblematikken i grunnutdanningen. Svarene på hvor mye vekt som ble lagt på problematikken, varierer fra «ingenting» til «svært lite». Respondentene viser til eksempler der nyutdannede har gode karakterer, men mangler personlige egenskaper som gjør dem i stand til å takle en arbeidssituasjon hvor vold og aggresjon ikke er uvanlig. Disse personene slutter derfor etter kort tid. Økt tematisering i grunn- og videreutdanning vil derfor være positivt både for studentene og for brukerne.

Rapporten viser altså at de ansatte og deres ledere synes å tilnærme seg problematikken mer *faglig* enn ut fra en arbeidsmiljøvinkel. De ansatte tolker volden og aggresjonen med utgangspunkt i sin omsorgsrasjonalitet eller med andre ord: et sterk personlig og faglig engasjement til beste for brukeren. *Vold som et arbeidsmiljøproblem* er en utfordring Fellesorganisasjonen (FO) satte på dagsordenen allerede i 1992 med vedtak om at de skulle styrke innsatsen mot denne arbeidsmiljøutfordringen. Tidligere hadde FO langt på vei håndtert utfordringene på en rent faglig basis, nå ble vold satt inn i et arbeidsmiljøperspektiv. Rapporten viser at det fortsatt er behov for å sette vold og trusler om vold inn i et slikt perspektiv, og at behovet for at risikovurdering og internkontroll blir en naturlig del av planlegging og gjennomføring av arbeidet, fortsatt er stort.

Del 1 Introduksjon og bakgrunn

«Arbeidsgiver skal kartlegge mulig risiko for vold eller trusler om vold og lage en plan for forebygging av voldshandlinger. Det kan være vanskelig å unngå problemet helt, men mye kan likevel gjøres for å redusere risikoen» (Arbeidstilsynet¹).

«Det er en viktig forskjell på 'sånn er det' og aksept» (institusjon²).

«Dagbladet har tatt kontakt med samtlige hovedverneombud i norske kommuner. 62 av 100 melder at trusler og vold mot kommunalt ansatte er et stort problem – og at det øker» (*Dagbladet* 27.01.10).

¹ http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78518#risiko_for_vold

² I det følgende bruker vi (institusjon) dersom vedkommende som siteres, er ansatt i en av Bufetats barnevernsinstitusjoner, vi bruker (barnevern) dersom vedkommende er ansatt på et kommunalt barnevernskontor, og vi bruker (omsorgsbolig) dersom vedkommende er ansatt i en bolig for psykisk utviklingshemmede.

Kapittel 1 Vold og trusler om vold på arbeidsplassen – et stort problem

Den nye levekårsundersøkelsen fra Statistisk sentralbyrå (SSB) fra 2009 tyder på at cirka 100 000 arbeidstakere i Norge har vært utsatt for vold på arbeidsplassen de siste tolv månedene. Cirka 75 000 har vært utsatt for trusler om vold. I gjennomsnitt var disse henholdsvis utsatt for vold ti ganger og trusler om vold tre ganger.³ Levekårsundersøkelsen fra 2007 slo fast at en relativt stor andel av alle tilfeller av vold, både mot kvinner (37 prosent) og menn (29 prosent), skjer på arbeidsplassen.

Det synes trygt å påstå at vold mot ansatte på arbeidsplassen ikke har fått en tredel av den offentlige oppmerksomheten om vold og trusler. SSB trekker frem to grupper som er særlig utsatt: sykepleiere (20 prosent utsatt for vold) og ansatte innenfor salgs- og serviceyrker (10 prosent). Fra SSBs levekårsundersøkelse fra 2006 vet vi at det er utdaningsgruppene med universitets- og høyskoleutdanning som er mest utsatt (9 prosent), og videre at sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger er suverent mest utsatt av alle yrkesgrupper (Svalund 2009). Generelt finner SSB videre at kvinner er mer utsatt for vold og trusler enn menn.

I 2008 gjennomførte Fafo en spørreundersøkelse blant ansatte i offentlige virksomheter innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og i barnevernsinstitusjoner (heretter Svalund 2009).⁴ 60 prosent av arbeidstakerne i denne gruppen rapporterer at de har opplevd vold eller trusler eller begge deler. 54 prosent har opplevd dette de siste tolv månedene.

³ Kilde: Levekårsundersøkelsen 2009 viser at henholdsvis 4 og 3 prosent svarer bekreftende på følgende spørsmål: i) Har du i løpet av de siste tolv månedene blitt utsatt for vold på arbeidsplassen som førte til synlige merker eller kroppsskader? I) Har du i løpet av de siste tolv månedene blitt utsatt for trussel på arbeidsplassen som var så alvorlig at du ble redd? I 2009 besto den totale arbeidsstyrken av cirka 2 508 000 personer. Se: http://statbank.ssb.no/statistikbanken/Default_FR.asp?PXSid=0&nvl=true&PLangue=0&tilside=selectvarval/define.asp&Tabellid=07874.

⁴ Rapporten bygger på en kvantitativ spørreundersøkelse blant noe under 2000 medlemmer i FO og Fagforbundet som arbeider i offentlig sektor innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og i barnevernsinstitusjoner. Svarprosenten var 38. Se Jørgen Svalund: Vold og trusler om vold i offentlig sektor. Fafo-rapport 2009:30. <http://www.fafo.no/pub/rapp/20120/index.html>

I rapporten slås det videre fast at «vold og trusler rettet mot den enkelte arbeidstaker eller kolleger er et omfattende problem. For en relativt stor andel ansatte medfører dette mistriivsel i jobbsituasjonen og fysiske og psykiske plager. Det fører også til sykefravær. Like fullt finner vi at det er et stort forbedringspotensial når det gjelder å forebygge og håndtere denne type problematikk i de tjenesteområdene vi har undersøkt» (ibid.:x).

Rapporten ender med å slå fast at «[v]idere vil det være viktig å gjennomføre kvalitative undersøkelser innen disse tre tjenesteområdene (og andre) for å kunne **studere prosesser og mekanismer i samhandlingen mellom arbeidstakere og brukere**» (ibid.:83). I rapporten etterlyses det spesielt mer søkelys på dette:

- Hva fremmer og hemmer risikoen for vold og trusler om vold?
- Hvordan opplever ansatte ulike situasjoner og hendelser?

Disse spørsmålene er utgangspunktet for at LO har gitt økonomisk støtte til et nytt arbeid fra Fafo. Søkelyset rettes mot den enkelte arbeidstaker og hans/hennes opplevelse av hverdagen. Ambisjonen er å gå bak tallene og fremskaffe mer kunnskap om

- hvordan volds- og trusleepisoder oppstår,
- hvordan de ansatte oppfatter episodene,
- hvordan de håndteres – i situasjonen og i ettertid, og
- hvilke tiltak og virkemidler som kan benyttes for å redusere forekomsten av vold og trusler.

20 ansatte og lokale ledere innenfor tre tjenesteområder/sektorer er intervjuet: kommunale barnevernkontor, kommunale boliger for psykisk utviklingshemmede og ansatte på barnevernsinstitusjoner som er en del av Bufetat. Noen av de intervjuede var også verneombud og tillitsvalgte. Alle de intervjuede hadde selv vært utsatt for vold eller trusler om vold. Utvalget vårt er altså *ikke representativt* eller valgt ut med sikte på å gi et representativt bilde av hvordan arbeidssituasjonen arter seg, eller hvor mye vold som forekommer. Vår hensikt har vært å få frem ulike forståelser av situasjonen(e) og ulike måter å takle å være utsatt for vold eller trusler om vold på jobben.

1.1 Rapportens gang

Fafos rapport fra 2009 er som nevnt utgangspunktet for denne rapporten. I empirikapitlene viser vi derfor til sentrale funn fra Svalund (2009) som bakteppe for våre egne funn. Lesere med grundig kjennskap til den tidligere rapporten vil derfor oppleve

noen gjentagelser, men hensikten er altså å gi en dypere forståelse av tidligere funn og gi et innblikk i en hverdag hvor vold og trusler om vold er en sannsynlig erfaring i løpet av arbeidsdagen.

Vi har valgt å dele rapporten inn i tre deler. I denne introduksjonsdelen er vi opptatt av å problematisere ulike definisjoner av vold som kan bidra til å forstå voldsepisoder og forståelser av vold innenfor vårt område, altså ulike former for omsorgstjenester (kapittel 1). Det er forsket lite på dette feltet, og vi har forsøkt å oppsummere den eksisterende kunnskapen som bakgrunn for våre forskningsspørsmål (kapittel 2), før vi i kapittel 3 gir en forenklet fremstilling av det rammeverket de ansatte forholder seg til: arbeidsmiljøloven, HMS-forskriften, systemer for skademeldinger og tvangsprotokoller.

I den neste delen (Holdninger og opplevelser) kommer de ansatte selv til orde. I kapittel 4 gir vi eksempler på episoder og opplevelser fra de tre områdene. Vi har valgt å trekke ut én eller to spesifikke og én eller to mer generelle beskrivelser av episodene og arbeidsmiljøet. I kapittel 5 er vi opptatt av de ansattes opplevelser og hvordan de selv fortolker og håndterer dem. Utgangspunktet er relasjonen mellom den ansatte og hans og hennes brukere. Oppfatninger av hvorfor brukeren utagerer, hvordan det skjer, og med hvilken hensikt er viktige bestanddeler i de ansattes vurdering av situasjonen. I kapittel 6 er vi opptatt av hva som skjer i etterkant av voldsepisodene. Hvilket – om noe – apparat står klart? Hvem involveres, og hvem bør involveres?

I den tredje og siste delen («Konsekvenser, virkemidler og utfordringer») ser vi først på de umiddelbare konsekvensene før vi presenterer en analytisk tilnærming til å forstå de ansattes reaksjoner på arbeidssituasjonen (kapittel 7). Deretter ser vi på hvilke virkemidler som respondentene fremhever som sentrale for å redusere forekomsten av vold og trusler (kapittel 8). I det siste kapitlet (kapittel 9) peker vi på ulike utfordringer for både de ansatte, de lokale lederne og overordnet arbeidsgiver i de tre tjenesteområdene.

1.2 Hva er vold og trusler?

Det finnes en rekke ulike definisjoner på vold. I Svalund (2009) og i Levekårsundersøkelsen skiller det i liten grad mellom ulike typer vold. I denne undersøkelsen defineres

- **(fysisk) vold** som slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.
- **Trusler om vold** følger av definisjonen på fysisk vold: handlinger eller trusler fra brukere eller klienter som du opplever innebærer at du vil bli utsatt for slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.

I Arbeidstilsynets veileder⁵ for å forebygge vold og trusler definerer man vold og trusler slik:

«Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart⁶ eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære. Det er i hovedsak vold og trusler fra tredjepart som utgjør en fare i arbeidslivet. Vold og trusler mellom ansatte på arbeidsplassen forekommer generelt sjelden.

Vold og trusler kan komme til uttrykk som:

- fysisk vold – som primært gir skade på legeme. Psykisk skade kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.
- psykisk vold – som kan uttrykkes både verbalt og gjennom kroppsspråk. Denne retter seg mot den utsattes psykiske tilstand eller sinnsstemning. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og trusler (psykisk vold) nødvendigvis samtidig» (Veileder side 7).

Løseth (2008:29–30) tar utgangspunkt i at både aggresjon og omsorg er fenomener med ulikt innhold og forståelse. Løseth viser til Bjørkly (2001) som definerer aggresjon slik:

«Aggresjon er et samlebegrep for atferd som et individ med hensikt utfører eller gir eksplisitt verbalt eller fysisk uttrykk for å ville utføre, for at et annet individ skal påføres fysisk skade, fysisk smerte eller kroppslig krenkelse» (Bjørkly 2001:28).

Eksempler på aggressiv adferd som ifølge Løseth (ibid.) er beskrevet i tidligere forskning, er verbale trusler, hånsord og ydmykende beskrivelser, seksuell trakassering, lugging, spyting, kloring, slag, kveling, sparking, angrep med gjenstander mot ansikt eller kropp med mer. Vold defineres som en undergruppe av aggresjon:

«Vold og voldsatferd er aggresjon kjennetegnet ved at atferden er innrettet på å påføre offeret alvorlig og/eller livstruende fysisk skade, fysisk smerte eller kroppslig krenkelse» (Løseth ibid.).

Løseth (ibid.:30) peker på at det innenfor det psykologiske fagfeltet er fem hovedgrupperinger av definisjoner, forfatteren bygger her på Bjørkly (2001).

⁵ <http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>

⁶ Uønsket seksuell oppmerksomhet eller seksualisert vold er ikke tema i denne rapporten.

- Proessorienterte intuitive: Utviklingsmessig eller medfødt disposisjon for aggressiv adferd. Uttrykkes oftest i nære relasjoner.
- Sekvensbaserte eller typografiske: Aggresjonen kategoriseres ut fra observasjoner av adferd, ikke rom for tolkninger av årsak og motivasjon. Kan være enkelthendelser, episoder eller hele systemer av mekanismer.
- Med utløsende stimuli: Utløsende element kan være av adferdsmessig fysiologisk eller psykologisk karakter.
- Konsekvensbaserte: Utkommet av adferden definerer om dette er aggresjon.

Disse ulike definisjonene er nyttige fordi de gir innspill til hvorfor volden oppstår, og ikke minst retter de søkelyset mot mottakerens (altså den ansattes) oppfatning av hvorfor vold oppstår. Som vist i neste del er de ansatte særlig opptatt av brukernes handlingsmuligheter.

Asymmetrisk makt – makt og avmakt

Ovenfor har vi vist til generelle definisjoner som kan brukes uansett hvilken rolle individene er i. Det særegne med vår sammenheng er at volden utøves i *en relasjon mellom en arbeidstaker og en bruker*⁷. Å undersøke ansattes opplevelse og håndtering av vold og trusler krever at vi legger vekt på denne relasjonen: hva den består av, og hvilke intensjoner deltakerne styres eller ikke styres av.

Hvordan den ansatte opplever brukerens intensjoner bak volds- og trusselutøvelsen, er et sentralt punkt. Et blått øye hos den ansatte kan være et resultat av eksempelvis i) en reaksjon på grensesetting, ii) et forsøk på å true til seg et gode, iii) et ønske om unngå noe eller iv) ukontrollerte armbevegelser som følge av nervesykdom eller lignende. Det er åpenbart at den ansatte vil oppleve og tolke opplevelsen som førte til blåveisen, forskjellig alt etter hvilket av alternativene ovenfor som oppfattes som mest relevant.

Arbeidstakeren er i en relasjon til brukeren som er styrt av regler og rettigheter; alle barn har rett på tjenester fra barnevernet ved behov, psykisk utviklingshemmede har rett til et trygt botilbud etc. Relasjonen er ikke frivillig fra brukerens side, og deltakernes (tjenestetilbyders og -mottakers) egne normer skal ikke være styrende for relasjonen.

Relasjonen er likevel preget av asymmetrisk maktforhold hvor den ansatte er i en maktposisjon. Maktposisjonen henger også sammen med at den ansatte er i omsorgsrollen og skal sørge for ikke bare den omsorg brukeren har rett på, men også en omsorg som for den ansatte er faglig forsvarlig og faglig god. Den ansatte er dermed ikke bare i en faglig overlegen situasjon (hva er best for brukeren), men vil også oppfattes som

⁷ Som samlebegrep for klient, pasient etc. benyttes i denne sammenhengen bruker.

forvalter⁸ av de godene brukeren mottar, og som forvalter av samfunnets inngripen i brukerens liv. Brukeren er dermed på mange måter i en avmektig posisjon. *Avmakt* defineres tradisjonelt som enten manglende ressurser eller som manglende evne til å utnytte de ressurser man faktisk innehar, eksempelvis gjennom manglende evne til å finne redskaper som kan virkeliggjøre brukerens intensjoner. Mangel på språk er et åpenbart eksempel i vår sammenheng, brukeren er ikke i stand til å uttrykke sin vilje verbalt. En foresatt uten ressurser til å ta vare på barnet sitt er et annet eksempel på en aktør i en avmaktssituasjon.

Avmakt, omsorg og tvang

Tvang og tvangsbruk er ikke tema for denne rapporten, men utgjør likevel et viktig bakteppe for analysen. Bruk av tvang er et svært omfattende fagfelt med en rekke underliggende tema, eksempelvis negative historiske erfaringer, forholdet mellom tvang og omsorg, når er tvangsbruk terapeutisk, etc.

Tvangsbruk er nøye regulert juridisk, men er også et tema som ofte kommer opp i media, dette gjelder alle våre tre områder. Vårt inntrykk fra intervjuene er at det er lite underrapportering når det gjelder tvangsbruk. All tvang rapporteres, mens vi finner varierende grad av underrapportering når det gjelder vold og trusler mot ansatte.

I intervjuene har vi vært opptatt av hvorvidt lovregulering og offentlig oppmerksomhet knyttet til tvangsbruk gjør at vold mot ansatte mister oppmerksomhet og blir mindre viktig. Er det slik at man nedprioriterer vold mot egen person fordi man er redd for å bli beskyldt for unødvendig tvangsbruk? Har historiske erfaringer med tvangsbruk gjort det illegitimt å snakke om den volden som utøves mot de ansatte, slik at denne volden unnskyldes eller ufarliggjøres? Kort sagt: Har tvangsdebatten hatt monopol på vold?

Definisjonen av vold i denne rapporten

Tolkninger av relasjonen mellom bruker og ansatt står sentralt i vår undersøkelse. Hvorvidt de ansatte opplever og oppfatter at volden/trusselen om vold er rettet mot dem som person eller som rolleinnhaver, er et sentralt spørsmål både når det gjelder hvordan de ansatte opplever og håndterer volden, og hvilke tiltak som kan få størst effekt for å redusere problemet. Hvilke intensjoner brukerne gir uttrykk for – og tillegges – er svært viktig. En relasjonell forståelse av vold innebærer at vi tolker voldshandlinger som situert og med et meningsaspekt (Isdal 2000). Voldshandlingen er altså knyttet til en

⁸ Her bruker vi med vilje uttrykket forvalter, den ansatte vil selvsagt være i en posisjon hvor grenser for omsorg også avhenger av ressurser og maktfordeling som ligger utenfor den ansattes kontroll. Det samme gjelder grensene for samfunnets kontroll (omsorgsoverdragelse, umyndiggjøring etc.) Begge disse forholdene er et tema vi kommer tilbake til flere steder i rapporten.

spesiell situasjon og er ikke generell. Isdal er kritisk til å sette opp et for sterkt skille mellom instrumentell og ekspressiv vold fordi dette er til hinder for å se betydningsfulle aspekter både ved volden og voldsutøvelsen. Han legger derfor, som oss, sterk vekt på avmakt som et sentralt begrep. Avmakt defineres som nevnt blant annet som manglende mulighet til å handle slik at egne intensjoner blir oppfylt. Brukernes manglende evne til å bruke alternativer til vold for å virkeliggjøre sine intensjoner eller ønsker er et viktig tema for oss. Et annet viktig punkt er om brukerens intensjoner er i tråd med den omsorgen som de ansatte ønsker å gi, grensesetting på en barnevernsinstitusjon vil være et typisk eksempel.

Vi skiller dermed i utgangspunktet mellom vold som intensjonal og ikke-intensjonal, eller mer dagligdags: vold som utøves for å oppnå noe (jeg vil), og vold som reaksjon på andres handlinger (jeg vil ikke). Videre skiller vi mellom rasjonell og ikke-rasjonell vold. *Rasjonalitet* er et komplisert begrep, i vår sammenheng tar vi utgangspunkt i den rene definisjonen, vi er rasjonelle når vi er i stand til både å sette oss mål og å velge virkemidler som er egnet til å nå målet. For en psykisk utviklingshemmet som eksempelvis ikke ønsker å dusje, kan vold (eller motstand) være en rasjonell strategi fordi vold er hans eneste tilgjengelige virkemiddel. For andre aktører, med et sett av virkemidler (hvorav kommunikasjonsevne er det viktigste), vil valg av fysisk motstand vanligvis være en irrasjonell strategi.⁹

I *Trusler og vold på arbeidsplassen – en arbeidsbok* fremheves det at «Spørsmålet er hvor grensen går mellom vold og aggresjon vi opplever som akseptabel, og det som er uakseptabelt. På ulike arbeidsplasser vil det danne seg ulike normer. Noen steder vil man tåle svært lite, mens andre steder vil man tåle langt mer før man eventuelt rapporterer eller anmelder forholdet. Slik sett kan statistikken basere seg på et uriktig datagrunnlag.¹⁰»

Den statistikken vi refererer til i denne rapporten (og som bygger på Fafos arbeid fra 2009), vil selvsagt kunne treffes av en slik kritikk. Dersom hensikten er å kartlegge de ansattes belastninger ved å være utsatt for vold, er det rimelig å la respondenten selv definere hva vold er, og hvor en slik grense skal trekkes. Eller som et av intervjuobjektene fremhevet:

«Hva som er vold – du må eie dine egne grenser» (barnevern).

Samtidig har vi i intervjuene også brukt tid på å undersøke hvorvidt det utvikler seg hva vi kan kalle en (uavhengig av kjønn) macho-kultur hvor man skal tåle og håndtere alt. Videre har vi vært opptatt av hvorvidt enkeltansatte gis et pysestempel eller regnes

⁹ Her må vi selvsagt legge til at utsagn som «jeg vil ikke dusje» ikke nødvendigvis gjør at brukeren kan oppfylle sine intensjoner. Men dersom utsagnet kan følges av kommunikasjon mellom bruker og ansatt, er sjansen for voldsutøvelse langt mindre.

¹⁰ <http://www.ks.no/PageFiles/7229/TruslerVoldArbeidsbok2009.pdf>

som dårlige kolleger dersom de gir uttrykk for redsel og ubekvemhet både generelt og overfor enkeltbrukere.

Av hensyn til sammenligningen med Fafos kvantitative materiale har vi tatt utgangspunkt i den samme definisjonen av vold som Svalund (2009). Samtidig gir nettopp en kvalitativ fremgangsmåte rom for å la respondentenes egne oppfatninger komme frem.

1.3 Datainnsamling og metodisk fremgangsmåte

I likhet med Svalund (2009) har vi i denne rapporten sett på tre tjenesteområder: kommunal barnevernstjeneste, statlig barnevern (Bufetat) og boliger for psykisk utviklingshemmede. Dels følger dette utvalget naturlig – det er her vi har kvantitative data og dermed også kunnskap om utbredelse, konsekvenser og tiltak. Dels er det dette området hvor problemene er størst.

I 2007 var ble det totalt utført cirka 22 500 årsverk innenfor våre tre områder (tabell 1.1).

Tabell 1.1 Årsverk innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner. Prosentandel. 2007¹¹.

| | Årsverk | Prosent |
|---|---------|---------|
| Statlig barnevern | 3740 | 17 |
| Barnevernstjenesten i kommunene | 3184 | 14 |
| Tjenester for psykisk utviklingshemmede | 15 533 | 69 |
| I alt | 22 457 | 100 |

Kilde: Tall for kommunalt og statlig barnevern stammer fra SSB, tall for tjenester for psykisk utviklingshemmede stammer fra PAI-registret.

Vi har ikke tall for antall heltids- og deltidsansatte innenfor de tre sektorene, men som eksempelvis SSBs arbeidskraftundersøkelse¹² viser, jobber cirka 45 prosent av de ansatte innenfor helse- og sosialtjenester¹³ deltid (hhv. 18 prosent "kort deltid" (1–19 timer) og 28 prosent «lang deltid» (20–36 timer)). Antall personer som er ansatt i de

¹¹ Tallene har økt noe, ifølge KS var det per 1.12.2009 registrert 3885 årsverk innen barnevern (men med en tilføyelse at dette heller er et for lavt enn et for høyt tall) og 12 622 årsverk innenfor boliger for psykisk utviklingshemmede og 16 154 innen PU / psykisk helsevern. På Bufetats hjemmeside er der opplyst om 4776 årsverk innen etaten per 31.12.09.

¹² http://statbank.ssb.no/statistikkbanken/Default_FR.asp?PXSid=0&nvl=true&PLanguage=0&tilside=selectvarval/define.asp&Tabellid=07202

¹³ Nace 86-88

tre sektorene som undersøkelsen dekker, er derfor sannsynligvis langt høyere. For det andre, og som vi var inne på i forrige avsnitt, ønsker vi å dekke alle typer vold og trusler i denne undersøkelsen. Brukerens intensjoner, relasjoner og avmaktsforhold mellom ansatte og brukere er viktige stikkord. I samråd med oppdragsgiver og referansegruppe antar vi derfor i utgangspunktet at å se på barnevernet vil gjøre det mulig å fokusere på vold fra aktører med klare intensjoner, med andre ord intensjonal vold, mens å se på boliger for psykisk utviklingshemmede vil innebære at vi finner ekspressiv vold. Lenger ut i rapporten vil det komme frem at dette skillet ikke fremstår som særlig fruktbart for de ansatte selv.

Metodisk fremgangsmåte

Kvalitative intervjuer danner grunnlaget for dette prosjektet. Vi benyttet en semi-strukturert intervjuguide, det vil si at alle respondentene fikk en kjerne av spørsmål, men rekkefølgen og vekten av de ulike spørsmålene varierer. Motivasjonen bak prosjektet var å utdype og komme bak tallene som ble presentert i Svalund (2009), altså den representative undersøkelsen. I noen grad repeterer vi derfor funn fra den rapporten og bruker figurer og tabeller som utgangspunkt for vår fremstilling.

Alt i alt er prosjektet dermed preget av klassisk metodetriangulering. Gjennom de kvantitative undersøkelsene har vi kunnskap om eksistens og utbredelse, og gjennom intervjurunden har vi kunnskap om opplevelsene, aktørenes tolkninger, virkelighetsoppfatning og håndtering.

Hvert intervju tok mellom én og to timer. Med unntak av et telefonintervju fant alle intervjuene sted på respondentens arbeidssted. Dette gjorde også at forskerne fikk en følelse med arkitektur, rutiner og hverdagslivet på stedet. Alle respondenter ble dessuten bedt om å fortelle om sine arbeidsoppgaver. På institusjonene fikk vi også en gjennomgang av en «normal dag» for både ansatte og brukere.

Intervjuguiden er trykket som vedlegg 3. Vi minner om at sitater fra respondentene er merket henholdsvis omsorgsbolig = ansatt i kommunal bolig for psykisk utviklingshemmede, barnevern = ansatt på kommunalt barnevernkontor og institusjon = ansatt i en av Bufetats barnevernsinstitusjoner.

Rekruttering av intervjuobjekter¹⁴

Vanligvis er det slik at forskeren selv bør ha kontroll over utvalget av respondenter og hvorledes respondentene fremskaffes. I denne undersøkelsen er det som nevnt oppdragsgiver som har fremskaffet intervjuobjekter. Forutsetningen for å bli plukket ut var at vedkommende hadde erfaringer med vold. Type vold eller alvorlighetsgrad ble ikke

¹⁴ Vi bruker uttrykket intervjuobjekter og respondenter om hverandre i denne rapporten.

presisert. Dels foregikk rekrutteringen gjennom steder eller personer som tillitsvalgte på sentralt nivå i FO og Fagforbundet hadde kjennskap til, og dels gjennom forbundenes henvendelser til lokale tillitsvalgte som så meldte aktuelle navn inn til forbundet, som igjen sendte navnene videre til Fafo. Målsettingen har først og fremst vært at de ansatte selv skal komme til orde når det gjelder hvordan vold og trusler om vold kan oppleves og håndteres. Vi har verken vært interessert i et representativt utvalg av voldsofre eller et representativt utvalg av opplevelser. Likevel bør man alltid være oppmerksom på hvorvidt oppdragsgiver gir et såkalt skjevt utvalg. Har oppdragsgivers intensjoner og ønsker med prosjektet blitt styrende for valget av respondenter? Vi vil hevde at svaret på dette spørsmålet er nei. Til dels skyldes dette at man i noen grad strevde med å få tak i respondenter, noe som innebar at datainnsamlingen strakk seg over lengre tid enn planlagt. For det andre fikk vi fra begge forbund flere navn enn personer vi har intervjuet, og det var utelukkende forskerne som valgte blant navnene vi fikk. Det er dermed slik at ingen av forbundene vet hvilke respondenter vi endte opp med. Fafo drev også noe egenrekruttering gjennom at (noen av) intervjuobjektene fikk spørsmål om de hadde tips til nye personer.

Både lokale ledere og ansatte inngår i intervjumaterialet. Enkelte av de ansatte var også tillitsvalgte og/eller verneombud. I utgangspunktet var planen å inkludere omtrent like mange fra hvert tjenesteområde (altså barnevernskontor, institusjoner og boliger), målsettingen om å konsentrere oss om opplevelser, tolkninger og mulige årsakssammenhenger gjør imidlertid at vi ikke har lagt vekt på å ha akkurat «like mange» fra hvert av områdene.

Det bør understrekes at vår fremgangsmåte (valg av respondenter som har vært utsatt for vold) kan innebære at vi har besøkt arbeidsplasser hvor temaet har vært lenger fremme i bevisstheten enn hva vi ville funnet dersom vi også hadde inkludert ansatte uten voldserfaring. Dette spørsmålet kan imidlertid også snus, det er mulig at det på steder med lite/ingen vold er mer oppmerksomhet rettet mot temaet, og at denne oppmerksomheten er blant årsakene til at de ansatte ikke har vært utsatt. Svalund (2009) finner (se neste kapittel) at bare 23 av de ansatte verken selv har vært utsatt eller kjenner noen som har vært utsatt. Å finne frem til arbeidsplasser uten episoder ville sannsynligvis vært en nær umulig oppgave.

1.4 Litt om de tre ulike tjenesteområdene

«Barneverntjenesten skal sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt sikre at barn og unge får trygge oppvekstvilkår (j.f. lov om barneverntjenester). Tjenesten er en samfunnsinstitusjon som forvalter spenningsfeltet mellom den private og

offentlige sfære, og barnets beste skal være utgangspunktet for barnevernets tenkning og handling» (Gautun 2009:15).

Barnevernstjenestene

Barnevernet består av den kommunale barnevernstjenesten og de statlige barnevernsinstitusjonene.¹⁵ Barnevernstjenestene i kommunene har ansvar for å ta imot meldinger om at barn kan ha det vanskelig. Barnevernstjenesten i kommunene skal blant annet gi råd og veiledning, foreta undersøkelser, treffe vedtak etter loven eller forberede saker for behandling i fylkesnemnda, iverksette og følge opp tiltak. Arbeidstakernes arbeidsoppgaver og profesjonstilhørighet følger av dette.

Barnevernsinstitusjoner

Barnevernsinstitusjonene drives av staten og av ulike private virksomheter. Bare statlige ansatte inngår i denne undersøkelsen, det vil si ansatte i institusjoner underlagt Bufetat (Barne-, ungdoms- og familieetaten).¹⁶ Bufetat ble etablert i 2004 som følge av et ønske om en bedre arbeidsfordeling mellom stat og kommune innenfor barnevernsområdet. Bufetat er geografisk inndelt med fem regionale barnevernsmyndigheter og en sentral barnevernsmyndighet (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir)).

I desember 2009 var det om lag 1780 plasser i 174 barnevernsinstitusjoner, 68 av disse er tilknyttet Bufetat.¹⁷ I hovedsak er institusjonene av to typer, og ansatte fra begge typene er intervjuet. Bufetat skriver på sine nettsider at

«Det finst ulike typar barneverninstitusjonar i Noreg, og dei fleste er innretta mot ungdom. Barn under 12 år vert som regel plasserte i fosterheim.

Akutt- og utgreiingsinstitusjonane er tilbod for barn og unge som treng hjelp og tiltak på kort varsel. Bakgrunnen for slike plasseringar er ulike former for kriser. Akutt- og utgreiingsinstitusjonane er for korttidsopphald med tanke på å finne ut kva som er best for barnet eller den unge på lang sikt.

Institusjonar for ungdom tek imot unge i alderen frå 12 til 18 år. Nokre tilbyr korttidsopphald, medan andre er utforma for lengre opphald. Dei sistnemnde har ofte

¹⁵ Oslo kommune utgjør et unntak her, ingen av våre respondenter kom imidlertid fra kommunale institusjoner i Oslo.

¹⁶ Også arbeidstakere som arbeidet på institusjon drevet av kommunene, er en del av Svalund (2009) sin undersøkelse. Denne undersøkelsen går dermed noe snevrere ut.

¹⁷ Enkelte av disse har flere avdelinger, det totale antall steder er derfor noe større.

eigne hyblar eller husvære der ungdommane bur i den siste fasen av opphaldet. Barneverninstitusjonane engasjerer seg også i ettervern for ungdommane.

Nokre barneverninstitusjonar er for ungdommar med alvorlege åtferdsvanskar, medan andre er for ungdommar som, av ulike årsaker, ikkje kan bu heime hjå for-eldra eller i ein fosterheim. Medan ungdommane bur på barneverninstitusjonen, deltek dei i dagleglivet på institusjonen, går på vanleg skole og deltek i fritids-aktivitetar. Dei fleste har kontakt og samvær med eigen familie¹⁸.»

Boliger for psykisk utviklingshemmede

Tjenester for psykisk utviklingshemmede er en betegnelse på et tjenesteområde som ikke brukes i offisiell statistikk eller i offisiell departemental sammenheng. Allikevel brukes det som stillingsbetegnelse i PAI-registeret, i forbundenes registre og til dels i arbeidstakernes omtale av disse tjenestene. Gjennom ansvarsreformen i 1991 (St.meld. nr. 47 (1989–1990)) ble institusjonene for psykisk utviklingshemmede avviklet, og etter denne reformen hører tjenester for psykisk utviklingshemmede inn under kommunenes pleie- og omsorgstjenester. Psykisk utviklingshemmede mottar en rekke ulike tjenester fra de kommunale pleie- og omsorgstjenestene, alt fra hjemmetjenester til dagtilbud og døgnkontinuerlige botilbud. Ansatte i boligene utfører en rekke arbeidsoppgaver, fra praktisk husarbeid til planlegging og gjennomføring av ulike behandlingsopplegg. Brukerne av tjenestene har varierende behov for hjelp. Oppgavene vi har fått beskrevet, spenner fra hjelp til personlig hygiene til følging på arbeid.

Språkbruk

Som nevnt tidligere benytter vi betegnelsen *brukere* i vår undersøkelse. Alle intervjuobjektene har fått spørsmål om hvilken betegnelse de selv benytter. Brukere inngikk ikke her, primært omtaler ansatte i omsorgsboligene brukerne som «beboerne», mens ansatte i barnevernet snakket om «ungdommene». I noen av sitatene bruker vi anonymiserte navn på brukerne.

¹⁸ <http://www.bufetat.no/barnevern/institusjoner/>

Kapittel 2 Tidligere kunnskap

Vold og trusler om vold mot ansatte er et tema som har fått lite oppmerksomhet i forskningen (Svalund 2009). To tidligere undersøkelser kan nevnes. Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) foretok en kartlegging i 1996 og fant at cirka 50 prosent av barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere hadde vært utsatt for vold eller trusler om vold (Skarpaas og Hetle 1996). Tilsvarende fant Fafo i 1996 at cirka 50 prosent av de ansatte hadde vært utsatt for fysisk aggresjon (vold og trusler). I dette utvalget inngikk kommunalt ansatte fra i alt ti yrkesgrupper¹⁹ (Moland 1997).

Til tross for omfattende søk både på nettet generelt og på BIBSYS er det vanskelig å finne frem til tidligere forskning. Her må det legges til at det finnes et unntak: Innenfor kriminalomsorgen har Hammerlin og kolleger (se f.eks. Hammerlin og Strand 2006, Hammerlin og Rokkan (2008) eller Pod 2007 om politiet) gjennom flere år registrert og analysert vold og trusler mot ansatte. Denne sektoren har imidlertid særtrekk som gjør det problematisk å legge denne forskningen til grunn for vårt arbeid. Med unntak av noen få masteroppgaver (se eksempelvis Løseth 2008 eller Elvegård 2009) er det vanskelig å finne andre større arbeider.

Alle våre respondenter har dessuten fått spørsmål om hvorvidt vold mot ansatte har vært tema i utdanningen, og her varierer svarene fra «ikke mye» til «ingenting».

I studieplanen for tverrfaglig videreutdanning i behandling og risikohåndtering av vold hos mennesker med psykiske lidelser (VIVO II), som er et studium ved Høgskolen i Molde²⁰, hevdes det at det er «det eneste studietilbudet i Norge som har behandling og risikohåndtering av vold hos mennesker med psykiske lidelser som hovedfokus»²¹. Likevel har studiet, etter hva vi kan lese ut av pensum og temaområder, ingen henvisning til arbeidsmiljølovgivning eller HMS-arbeid til tross for at «Arbeid i psykisk helsevern, på alle nivå i helsesystemet, forutsetter at en som kliniker har kompetanse innen dette fagområdet. Studietilbudet er derfor like relevant for fagfolk i hjemmebaserte tjenester og miljøterapi i institusjon som for individual- og gruppeteapeuter» (ibid.).

¹⁹ Følgende yrkesgrupper er med i undersøkelsen: hjelpepleiere, hjemmehjelpere, miljøarbeidere, pleieassistenter, miljøterapeuter, sykepleiere, barnehageassistenter, renholdere, merkantilt ansatte og vaktmestere.

²⁰ Dette studiet er et resultat av samarbeid mellom Kompetansesenter for sikkerhets-, fengsels- og rettspsykiatri for Helseregion Sør-Øst, Ullevål universitetssykehus, Institutt for psykiatri, Universitetet i Oslo og Høgskolen i Molde.

²¹ <http://himolde.studiehandbok.no/katalog/content/view/full/11350>

Statistisk sentralbyrå har imidlertid siden 1993 registrert forekomsten av vold og trusler mot ansatte som en del av sine levekårsundersøkelser. Omfanget er gitt i tabell 2.1:

Tabell 2.1 Vold og trusler om vold 1993–2009. Kilde: SSB (statistikkbanken).

| | 1993 | 1996 | 2000 | 2003 | 2006 | 2009 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Utsatt for vold eller trussel om vold, et par ganger i måneden eller mer | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | : |
| Utsatt for vold på arbeidsplassen, siste 12 måneder | : | : | : | : | : | 4 |
| Utsatt for trussel om vold på arbeidsplassen, som var så alvorlig at du ble redd, siste 12 måneder | : | : | : | : | : | 3 |

SSB endret sin spørsmålsstilling i den siste undersøkelsen (2009), tallene fra 2009 er derfor ikke direkte sammenlignbare med tallene fra de andre årene. Hovedbildet er likevel at forekomsten av vold og trusler om vold synes forholdsvis stabile på rundt 5 prosent. Andersen (et al 2009:40) finner at 6 prosent av de ansatte svarer at vold mot ansatte er et (av flere) arbeidsmiljøproblemer. Forfatterne skriver videre at «Problemene med vold og trusler i kommunal sektor har vært synliggjort over langt tid» (ibid.:41). De viser blant annet til Moland (1997) som viste at nær halvparten av dem som jobbet i pleie- og omsorgssektoren, var utsatt for fysisk aggresjon.

Fafos undersøkelse fra 2009 er den mest omfattende undersøkelsen som er gjennomført om temaet, og vi skal som nevnt ovenfor holde oss tett inntil denne. I tabell 2.2 refererer vi til funn knyttet til respondentenes bakgrunnsvariabler.

Det viktigste funnet i tabell 2.2 er kanskje at gruppen med noen erfaringer med vold eller trusler er så liten (mindre enn en firedel eller 23 prosent). Dette er altså et område hvor minst tre av fire ansatte enten selv har vært utsatt eller kjenner noen som har vært utsatt. Det synes derfor rimelig at temaet også er aktuelt for den siste firedelen. Samtidig ser vi at gruppen hvor respondenten har vært utsatt, men ikke kjenner noen andre som har det, gjennomgående er svært liten. Vi kan derfor anta at dersom vold og trusler først forekommer, er det et tema som angår de fleste på arbeidststedet.

Tabell 2.2 viser også en rekke andre interessante funn. Andelen menn som er utsatt, er noe høyere enn andelen kvinner, mens den ansattes alder ikke synes å være en viktig variabel. Tilsvarende kjøringer i den nye levekårsundersøkelsen (SSB 2009) viser det samme resultatet: For denne gruppen ser ikke alder ut til å være en viktig variabel. Fagarbeidere er noe mer utsatt enn ansatte i stillinger som krever høgskoleutdanning, mens lederposisjon i liten grad gir beskyttelse. Videre finner Svalund (2009) at ansatte i institusjoner er noe mer utsatt, men forskjellen er kanskje ikke så stor som man skulle tro. I Molands undersøkelse fra 1997 finner han at miljøterapeuter var den mest utsatte

Tabell 2.2 Andel med ulike typer volds- og trusselerfaringer. I alt, etter kjønn, alder, blant ledere, etter antall ansatte og virksomhetstype. N i tabellen. Kilde: Svalund (2009: tabell 3.5).

| | Ikke utsatt selv og kjenner ingen* | Ikke utsatt selv, men kjenner noen** | Vært utsatt selv, men kjenner ingen andre *** | Vært utsatt selv, kjenner andre **** | Total utsatt | N |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--------------|-----|
| I alt | 23 | 17 | 5 | 56 | 61 | 715 |
| Kjønn | | | | | | |
| Kvinner | 24 | 17 | 5 | 55 | 60 | 587 |
| Menn | 13 | 18 | 5 | 64 | 69 | 110 |
| Alder | | | | | | |
| 18–24 år | 19 | 18 | 3 | 61 | 64 | 147 |
| 35–44 år | 16 | 17 | 3 | 64 | 67 | 172 |
| 45–54 år | 23 | 15 | 4 | 58 | 62 | 231 |
| 55 år og eldre | 32 | 18 | 10 | 40 | 50 | 144 |
| Stilling/utdanning | | | | | | |
| Stillinger som krever høgskole-utdanning | 20 | 22 | 2 | 56 | 58 | 266 |
| Fagarbeidere | 19 | 13 | 7 | 62 | 69 | 287 |
| Stillinger med varierende krav til utdanning | 36 | 14 | 7 | 44 | 41 | 124 |
| Ledelse | | | | | | |
| Ledere | 14 | 17 | 4 | 65 | 69 | 107 |
| Antall ansatte | | | | | | |
| 1–19 | 28 | 17 | 6 | 50 | 56 | 363 |
| 20–49 | 16 | 15 | 4 | 65 | 69 | 279 |
| 50 ansatte eller flere | 17 | 22 | 7 | 54 | 61 | 59 |
| Arbeidsplass | | | | | | |
| Institusjon | 17 | 12 | 8 | 63 | 71 | 195 |
| Kontor | 28 | 12 | 4 | 56 | 60 | 116 |
| Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg | 23 | 21 | 3 | 54 | 57 | 365 |

* Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen og vet heller ikke om andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det

** Vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold og eller trusler om vold, men har ikke vært utsatt for det selv

*** Har vært utsatt for vold eller trusler om vold, men vet ikke om andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det

**** Har vært utsatt for vold eller trusler om vold og vet om andre som også har vært det på arbeidsplassen

yrkesgruppen for fysisk aggresjon (75 prosent), andelen blant miljøarbeidere var 69 prosent (Moland 1997:196).

Svalund (2009) har også spurt respondentene om de tror risikoen for å bli utsatt for vold på arbeidsplassen i tiden fremover vil endre seg. Resultatene er gitt i tabell 2.3, med muligheten til å sammenligne med en undersøkelse fra 1996.

Tabell 2.3 Risiko for å bli utsatt for vold på arbeidsplassen i tiden fremover. Prosent. N i tabellen. 1996 og 2008. Kilde: Svalund (2009:tabell 5.2).

| | 1996 | 2008 |
|---------------|------|------|
| Minkende | 12 | 13 |
| Uforandret | 66 | 71 |
| Økende | 20 | 15 |
| Sterkt økende | 1 | 2 |
| Total | 778 | 716 |

Kilde 1996: Skarpaas og Hetle (1996:35).

Resultantene i tabell 2.3 tyder også i stor grad på stabilitet. Svalund (2009) finner at andelen som tror at volden vil øke, er noe lavere enn for tolv år siden, men forskjellen er ikke stor. Fortsatt tror cirka to tredeler at situasjonen vil være uforandret. Til sammenligning finner Andersen (et al 2009:57) at seks av ti ledere svarer at HMS-situasjonen har blitt bedre de siste to årene. Dette tyder nettopp på at vold mot ansatte er et tema som er blitt underprioritert i det generelle HMS-arbeidet i norsk arbeidsliv.

2.1 Sammendrag av Fafo-rapporten Vold og trusler i offentlig sektor

Denne rapporten er som nevnt en oppfølging av Svalunds rapport fra 2009. Svalunds rapport gir viktig innsikt i feltet og dekker en rekke områder. Kunnskapen er betydningsfull som både utgangspunkt og bakteppe for denne rapporten. Vi tar oss derfor plass til å trykke Svalunds sammendrag i sin helhet (neste avsnitt). Resten av Svalunds rapport kan lastes ned fra Fafos hjemmeside (se litteraturlisten).

Vold og trusler om vold i offentlig sektor

Rapporten ser nærmere på forekomsten av vold og trusler om vold mot arbeidstakere som arbeider i offentlige virksomheter innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, innen barnevernkontor og i barnevernsinstitusjoner. Vi tar kun for oss vold og trusler om vold fra brukere. Vold eller trusler om vold fra kolleger er ikke et

tema i rapporten. Samtidig vil andre former for «plagsom» adferd fra brukere, som ulike former for trakassering og utskjelling hvor det ikke trues direkte med vold, falle utenfor denne undersøkelsen. Det betyr at det kan finnes andre alvorlige arbeidsmiljøbelastninger som denne gruppen arbeidstakere utsettes for, i tillegg til vold og trusler om vold. I tillegg til å se nærmere på hvem som er utsatt, eller som har kolleger som er det, undersøker vi om det gjennomføres ulike former for risikovurderinger og forebyggende arbeid for å redusere faren for vold og trusler om vold. Vi ser også nærmere på hvordan hendelser og episoder som involverer vold og trusler om vold mot arbeidstakerne, håndteres. Finnes det rutiner og retningslinjer, og følges disse? Endelig ser vi på hvilke konsekvenser voldsproblematikken får for dem som rammes, i form av mistrivsel og sykefravær.

I forbindelse med rapporten har Fafo, med hjelp av Norstat, gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse blant noe under 2000 medlemmer i FO og Fagforbundet som arbeider i offentlig sektor innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og i barnevernsinstitusjoner. Vi fikk 744 svar, en svarprosent på 38 prosent. Selv om svarprosenten er nokså lav, er det ikke skjevheter i utvalget innen de bakgrunnskjenne-tegnene vi har kontroll på.

Mange er utsatt

Grunnen til at vi retter blikket mot offentlig sektor og arbeidstakere i tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og på barnevernsinstitusjoner, er at tidligere undersøkelser har vist at forekomsten av vold og trusler om vold her er høy. Vi finner at 60 prosent av arbeidstakerne har opplevd vold eller trusler eller begge deler. Dette er en større andel enn det en undersøkelse fant i 1996. Vi finner også at menn i større grad enn kvinner har vært utsatt for både vold og trusler om vold i løpet av de siste 12 månedene (64 mot 54 prosent). Videre er det en større andel av dem som hovedsakelig arbeider på institusjon, som har blitt utsatt for vold og eller trusler de siste 12 månedene, sammenlignet med dem som arbeider i hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg.

Selv om mange opplever vold eller trusler om vold i løpet av en 12 måneders periode, varierer hyppigheten. De aller fleste opplever dette et par ganger i løpet av 12 måneder. Samtidig opplever i alt 22–23 prosent vold eller trusler én eller flere ganger i uken.

Mange utsettes for trusler om vold mens de er på jobben. Mange svarer at truslene også går på forhold som ikke er jobbrelatert, som at nær familie skal skades, eller at de selv skal utsettes for vold på fritiden. Det er også enkelte som opplever vold eller trusler på fritiden. 4 prosent har blitt utsatt for fysisk vold på fritiden, mens 2 prosent har opplevd at det har blitt fremsatt trusler om vold mot seg utenfor arbeidstiden. De fleste utsettes eller trues med vold ansikt til ansikt med brukere eller pårørende, men

om lag 2 prosent har blitt truet på e-post, 1 prosent via telefon, 1 prosent via sms, 1 prosent via Internett og 1 prosent på hatlister.

Foruten å bli rammet personlig er det mange som har kolleger som har vært utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen. Å oppleve at andre rammes, vil kunne påvirke arbeidsmiljøet. Det kan skape redsel og utrygghet også blant dem som (enda) ikke har blitt utsatt for dette selv, og de som har vært vitner til slike hendelser, kan i enkelte tilfeller oppleve det som svært traumatisk. Bare 23 prosent av utvalget har ingen berøring med voldsproblematikk. Mens 24 prosent av kvinnene ikke har erfaring med vold eller trusler om vold, verken personlig eller ved å vite om andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, gjelder dette bare 13 prosent av mennene. En høyere andel har unngått enhver form for erfaring med vold og trusler blant dem som arbeider på kontor, sammenlignet med arbeidstakere som hovedsakelig arbeider på en institusjon.

Ulike årsaker

Arbeidstakerne fremhever brukernes utagerende adferd og sykdom eller lidelse hos brukerne som de viktigste årsakene til vold eller trusler om vold på arbeidsplassen. En stor andel peker også på brukernes opplevelse av arbeidstakerne som grensesettere og relasjonen mellom ansatt og bruker som viktige årsaker. Lav bemanning og mangel på kompetanse blant de ansatte trekkes også frem.

I tillegg til å spørre dem som arbeider i disse tjenestene, hva som er årsaken, ser vi nærmere på om en større andel utsettes for vold når de arbeider alene. Alenearbeid kan medføre større risiko for vold og trusler om vold. 26 prosent av arbeidstakerne som har blitt utsatt for vold, svarer at det alltid eller nesten alltid skjer når de arbeider alene, mens 32 prosent svarer at det aldri skjer når de arbeider alene.

Hvor man hovedsakelig arbeider, ser ut til å ha betydning. Mens 20 prosent av arbeidstakerne som har opplevd vold, og som hovedsakelig arbeider på institusjon, opplever dette når de arbeider alene, gjelder det 31 prosent av arbeidstakerne som har opplevd vold i hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg. Videre har arbeidstakernes arbeidsoppgaver og *rolle* i møtet med brukerne betydning. Mens 38 prosent av arbeidstakerne som opplever at deres kontakt med bruker preges av veiledning eller hjelp, har opplevd vold, trusler om vold eller begge deler, gjelder det 66 prosent av arbeidstakerne som har en kontakt med bruker som helt eller delvis preges av utøvelse av myndighet, av grensesetting eller av ulike former for kontroll.

Vi ser også på hvilken betydning organisatoriske rammebetingelser har. Organisatoriske rammebetingelser har betydning for risikoen for vold og trusler om vold. Blant dem som har opplevd enten vold eller trusler om vold eller både trusler og vold de siste 12 månedene, er det en høyere andel som er enig i at det er for stor utskiftning blant de ansatte på arbeidsplassen, en høyere andel av disse opplever også at det er utstrakt

bruk av ekstravakter, og en høyere andel opplever at det er mange ekstravakter som ikke har kompetanse til å håndtere brukerne på en forsvarlig måte. Det ser derfor ut til at disse forholdene øker risikoen for vold og trusler om vold.

Forebygging

Arbeidsmiljøloven legger vekt på at arbeidsgiver har ansvar for å vurdere risiko og sette inn tiltak som kan redusere risiko for vold og trusler om vold. Vi undersøker derfor om det har vært gjennomført en kartlegging av voldsproblematikk, og om virksomhetene har konkrete handlingsplaner med tiltak for å redusere farene. Vi finner at:

- 27 prosent av arbeidstakerne vet ikke om det har vært gjennomført en kartlegging med tanke på risiko for vold og trusler om vold.
- 29 prosent oppgir at det har vært gjennomført denne typen kartlegging, mens resten svarer at så ikke har vært gjort.

På arbeidsplasser hvor noen har erfart episoder med vold eller trusler om vold, svarer rundt 40 prosent at det ikke har vært gjennomført en kartlegging med tanke på risiko. En større andel av de ansatte i de største virksomhetene oppgir at det har vært gjennomført en kartlegging. Samtidig svarer en større andel (48 prosent) av dem som hovedsakelig arbeider med hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg, at det ikke har vært gjennomført en slik kartlegging.

Det er viktig med konkrete risikovurderinger for å kunne sette inn tiltak som kan redusere risikoen for vold og trusler om vold på den enkelte arbeidsplass. Denne kunnskapen må imidlertid omsettes til handling. Vi finner at 33 prosent oppgir at det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen der de jobber, sikrere. Blant dem som har erfaring med vold eller trusler om vold, enten personlig eller ved at andre på arbeidsplassen har vært utsatt, er andelen høyere. Det er like fullt kun fire av ti som svarer at det finnes en slik plan. Når det gjelder gode forebyggende tiltak, trekker arbeidstakerne frem trening på samhandling, kommunikasjon på den enkelte arbeidsplass, det å være bevisst og forberedt på situasjoner som kan komme, som tiltak som i seg selv vil kunne virke forebyggende. Konkret opplæring når det gjelder å møte denne typen utfordringer, vil også etter de ansattes oppfatning kunne redusere risikoen for slike episoder og eventuelt redusere konsekvensene av dem. En stor andel er enig i at den relasjonelle håndteringen av brukerne er noe som kan fremme og hemme vold og trusler. Mange peker også på organisering og rammebetingelser rundt den enkeltes arbeid som forhold som kan virke forebyggende.

Opplæring

58 prosent av arbeidstakerne svarer at de har fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner. Blant dem som ikke hadde fått slik opplæring, oppga 24 prosent at de hadde etterlyst denne formen for opplæring. Blant dem som vet om noen på arbeidsplassen som har opplevd vold eller trusler om vold, men som ikke har vært utsatt selv, svarer 53 prosent at de har fått slik opplæring. 69 prosent av dem som har opplevd vold eller trusler om vold, svarer at de har fått slik opplæring. Mens 55 prosent av arbeidstakerne som hovedsakelig arbeider innen hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg, har fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner, gjelder det 68 prosent av dem som arbeider på institusjon. Samtidig har en litt høyere andel i de største virksomhetene fått opplæring.

Det er mulig å tenke seg at intern vektlegging av vold og trusler om vold på ulike måter også kan bidra til å redusere risikoen eller eventuelt redusere virkningen av vold og trusler om vold. I undersøkelsen oppga 63 prosent at vold er et samtaleemne på deres arbeidsplass. Mer enn en tredel i vår undersøkelse oppgir at det er liten tid til å diskutere hvordan de skal forholde seg til vold og trusler om vold på jobben. Én av fem opplever samtidig sine kolleger som utrygge, mens 15 prosent svarer at det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om denne tematikken blant kolleger eller medarbeidere.

Håndtering

Hvordan håndteres vold og trusler i etterkant av hendelsene? Vi finner at 63 prosent av arbeidstakerne oppgir at det finnes retningslinjer knyttet til hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold, mens 3 prosent oppgir at slike retningslinjer er under utarbeidelse. Blant dem som har kolleger som har vært utsatt, men som selv ikke har vært det, svarer 64 prosent at det finnes slike retningslinjer på arbeidsplassen, mens den tilsvarende andelen for dem som selv har vært utsatt, er 74 prosent.

Blant dem som arbeider i virksomheter som har retningslinjer, finner vi at:

- 84 prosent svarer at retningslinjene blir fulgt dersom noen på arbeidsplassen utsettes for vold,
- 5 prosent oppgir at retningslinjene ikke blir fulgt,
- 23 prosent ikke vet om retningslinjene blir fulgt.

I tillegg til å undersøke om det finnes retningslinjer knyttet til håndtering av volds- eller trusselepisoder, spør vi arbeidstakerne hva som vil kunne være gode tiltak å iverksette overfor arbeidstakere som har vært utsatt for vold og trusler om vold. En høy andel er i stor eller svært stor grad enig i at det å snakke ut om situasjonen, at ledelsen tar den enkeltes opplevelse av voldsproblematikken på alvor, at kolleger gir omsorg, og at den

som har vært utsatt for vold, mottar kurs eller undervisning som kan gjøre ham eller henne tryggere, vil kunne være gode tiltak.

Konsekvenser for arbeidstakerne

Volden den enkelte utsettes for, kan variere fra en dytt til harde slag og spark, på samme måte som truslene om vold kan variere når det gjelder hva det trues med, og hvor troverdig arbeidstakeren opplever at truslene er. Det innebærer også at konsekvensene for arbeidstakerne vil variere: fra ingen konsekvenser utover selve episoden til at arbeidstakerne opplever fysiske og psykiske plager og endog sykefravær.

28 prosent av dem som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste 12 månedene, mistrives i jobbsituasjonen på grunn av hendelse(n). 13 prosent av dem som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste 12 månedene, eller som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for dette, er ille til mote eller nedfor på grunn av vold eller trusler om vold én eller flere ganger i måneden. Videre er 22 prosent redd for å bli utsatt for vold i sin arbeidssituasjon ukentlig eller oftere. Jo yngre arbeidstakerne er, jo større andel er redde.

13 prosent av dem som har vært utsatt de siste 12 månedene, ønsker å slutte i jobben på grunn av det de har opplevd, mens 3 prosent har opplevd at familien har blitt utrygg.

Rapporten viser at 21 prosent av dem som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste 12 månedene, har opplevd fysiske plager, mens 14 prosent har opplevd psykiske plager. Videre har 8 prosent av arbeidstakerne innen disse områdene av offentlig sektor vært sykemeldt på grunn av vold eller trusler om vold de siste 12 månedene. Blant dem som har vært utsatt, og som er i alderen 35–44 år, har 18 prosent hatt sykefravær de siste 12 månedene som helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold.

2.2 Forskningsspørsmål i denne rapporten

Svalund (2009) viser klart at vold og trusler om vold er et problem som angår svært mange ansatte innenfor området for sosiale tjenester. I tillegg kan det være på sin plass å legge til at hjemmehjelpstjenesten, ansatte på sykehjem med et økende antall demente og ansatte i psykiatrien også er omfattet av disse problemene. Innledningsvis satte vi opp disse fire spørsmålene:

- Hvordan oppstår volds- og trusselepisoder?
- Hvordan oppfatter de ansatte episodene?

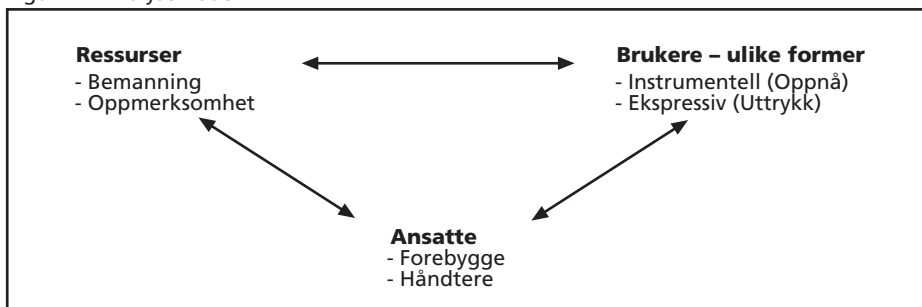
- Hvordan håndteres de – i situasjonen og i ettertid?
- Hvilke tiltak og virkemidler kan benyttes for å redusere forekomsten av vold og trusler?

Vi er opptatt av hvordan de ansatte opplever å være utsatt for vold og trusler, og skal la dem selv komme til orde. Når det gjelder den første problemstillingen, skiller vi mellom årsaker knyttet til ressursituasjonen, brukerne og de ansatte selv og samarbeidet mellom de ansatte. I analysen av hvordan de oppfatter episodene, har vi særlig vært opptatt av om volden oppfattes som instrumentell eller ekspressiv, med andre ord om den er et uttrykk for brukernes frustrasjon eller oppfattes som en type kommunikasjon for å oppnå en hensikt.

Håndtering av situasjonen handler både om hvordan de ansatte forholder seg til volden som personer, og hvordan episodene fremstilles blant de ansatte, og hvordan den enkelte forstår situasjonen. Igjen står tolkninger av mening sentralt, oppfattes volden som et personlig angrep eller som et angrep på systemet eller som et resultat av brukernes avmakt og frustrasjon? Når det gjelder tiltak og virkemidler, har vi i liten grad gått systematisk til verks når det gjelder det formelle rammeverket. Vi har først og fremst vært opptatt av hva de ansatte selv ser som de viktigste tiltak og virkemidler. Vi har eksempelvis ikke undersøkt hvordan den enkelte kommune har bygget opp sitt HMS-arbeid, og undersøkt eventuelle feil og mangler ved dette. Svært få av våre intervjubjekter har rettet oppmerksomheten mot systemer utenfor den enkelte arbeidsplass, dette har vært vårt utgangspunkt.

Modellen i figur 2.1 oppsummerer vår tilnærming:

Figur 2.1 Analysemodell



Vi leter altså etter kunnskap om vold og trusler om vold i skjæringspunktet mellom i) ressurser (forstått som både økonomiske (bemanning etc.) og oppmerksomhet, ii) egenskaper ved brukerne og ulike former for aggresjon (både instrumentell og ekspressiv) og iii) de ansatte selv og deres evne til å forebygge og håndtere situasjonene.

Kapittel 3 Arbeidsmiljølovens krav til forsvarlig arbeidsmiljø

«Det å jobbe i barnevernet innebærer risiko, hvis du ikke takler det, får du jobbe et annet sted. Arbeidsgiver innrømmer at det er farlig. Da ville du forvente at de la inn innsats for å redusere risikoen. Men risikoen blir overført til de ansatte [...] Når arbeidsgiver faktisk erkjenner at dette er farlig arbeid, må de jo også legge en strategi for en HMS-kultur. Bufetat sier at HMS skal gjennomsyre organisasjonen, men det ligger på siden, blir ingen rød tråd» (institusjon – tillitsvalgt).

«HMS – da er vi på møte» (omsorgsbolig).

Svalunds funn knyttet til omfanget av vold og trusler kan neppe sies å være i tråd med forestillinger om et trygt og godt arbeidsmiljø. Arbeidsmiljøloven (AML) sier klart at alle arbeidstakere har rett til et godt arbeidsmiljø, og videre at ansvaret for arbeidsmiljøet ligger på ledelsen og arbeidsgiver selv om loven også gir plikter til ansatte og tillitsvalgte. Hovedspørsmålene blir dermed enkle: Ligger problemet i manglende lover og forskrifter eller i manglende oppfølging og tolkning av lovverket? I hvor stor grad oppfattes arbeidsmiljøloven og ikke minst internkontrollforskriftens bestemmelser (eksempelvis om risikovurderinger) som bindende i den sektoren vi er opptatt av? Juridisk er det ingen tvil om at også arbeidsgiver her har ansvaret, men hvordan dette ansvaret håndteres – sentralt så vel som lokalt – vet vi mindre om.

Det er vanlig å skille mellom fysisk og psykososialt arbeidsmiljø. Arbeidstakere skal så langt det er mulig beskyttes mot vold. Vi siterer her fra arbeidsmiljøloven § 4-3:

«§ 4-3. Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet

- (1) Arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas.
- (2) Arbeidet skal søkes utformet slik at det gir mulighet for kontakt og kommunikasjon med andre arbeidstakere i virksomheten.
- (3) Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig oppførsel.

(4) Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.»

Bestemmelsene i første og fjerde ledd går rett til kjernen av vårt tema. Integritet og verdighet skal ivaretas, og arbeidstaker skal beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre. Her har man imidlertid lagt inn et forbehold, nemlig *så langt det er mulig*. Tolkninger av denne begrensningen blir dermed svært viktig. Arbeidsmiljøarbeid – eller HMS (helse, miljø og sikkerhet) – er et tema hvor rommet for tolkning er stort i utgangspunktet. Andersen (et al 2009) legger vekt på at HMS er et komplisert begrep, og også at dagens regelverk må forstås innenfor den konteksten det ble utviklet i:

«Dagens HMS-regelverk er utviklet innenfor en kontekst og kan best forstås i lys av konkrete hendelser og den historiske utvikling som har preget ulike deler av norsk næringsliv. HMS-regelverket hadde sitt utspring i petroleumsindustrien i slutten av 1970-årene og har senere gitt ringvirkninger til andre virksomheter i Norge» (Andersen et al 2009:18).

Begrepsapparatet og også i utgangspunktet de ulike virkemidlene ble utviklet innenfor sektorer som ligger nokså langt fra de arbeidsoppgaver vi er opptatt av i denne rapporten. Risikovurdering, HMS-verdier og sikkerhet er begreper som tradisjonelt i liten grad gir gjenklang i omsorgsyrkene. Andersen (ibid.) peker nedenfor på en viktig utfordring:

«HMS er et begrep som favner vidt, det omfatter både en tilstand, en prosess, virkemidler og et mål. Slik finnes det mange ulike 'bindestreksvarianter' med begrepet HMS, som altså omfatter arbeidsmiljøproblemene ved den enkelte arbeidsplass og det systematiske arbeidet som virksomhetene ifølge lovverk og forskrifter plikter å gjennomføre for å sikre medarbeiderne et godt og forsvarlig arbeidsmiljø samt begrense skader på ytre miljø [...] Det kan fremstå som enklere å disiplinere egne ansatte til riktig adferd enn å jobbe med mer 'skjulte' risikoer og skader/farer som ikke er lett observerbare» (Andersen et al 2009:17).

I arbeidet med ny arbeidsmiljølov skriver (daværende) Arbeids- og inkluderingsdepartementet: «En ny lovbestemmelse med krav til det psykososiale arbeidsmiljøet må ta utgangspunkt i kunnskap om særskilte risikofaktorer på området [...] Dette kan øke stressnivået og innebærer også en viss risiko for vold, trusler om vold med videre.» (Ot.prp. nr. 49 (2004–2005:100)). Departementet gikk inn for å støtte en lovregulering av denne arbeidsmiljøutfordringen, og resultatet kan altså finnes i den nye arbeidsmiljølovens § 4-3 (4).

Tidligere har dette arbeidsmiljøproblemet ikke vært direkte regulert i arbeidsmiljøloven, da var det de generelle bestemmelsene om fullt forsvarlig arbeidsmiljø som skulle dekke problemområdet. Departementet drøfter videre hvor langt dette vernet

skal gå. De sier: «Hvilke tiltak som eventuelt skal iverksettes, må vurderes konkret i det enkelte tilfelle. Det kan for eksempel dreie seg om opplæringstiltak, organisatoriske tiltak eller bruk av sikkerhetsutstyr. [...] Vurderingen av i hvilken grad det er mulig å legge til rette og/eller iverksette beskyttelsestiltak, må derfor relatere seg til den risiko som foreligger. At arbeidstaker skal beskyttes 'så langt som mulig', innebærer imidlertid ikke noen plikt til å iverksette et høyere sikkerhetsnivå enn det som følger av en konkret risikovurdering» (ibid.). I samme vurderingen er de inne på dette med alenarbeid, og de sier noe om at i visse situasjoner kan alenarbeid ikke tillates på grunn av risiko, men det ligger ikke et generelt forbud mot alenarbeid.

I Sverige ble det allerede i 1993 laget forskrifter til deres arbeidsmiljølov, «Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön [...]» Disse forskriftene gjelder for arbeid hvor det forekommer risiko for vold eller trusler om vold. Forskriften stiller krav om sikkerhetsrutiner, opplæring, støtte og veiledning. Den hjemler også et forbud mot alenarbeid der risikoen for vold er stor. FO har flere ganger krevet innføring av tilsvarende forskrifter i Norge. Den svenske forskriften finnes i rammen nedenfor (fortsetter neste side).

Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön

Beslutad den 14 januari 1993

Arbetarskyddsstyrelsen meddelar med stöd av 18 § arbetsmiljöförordningen (SFS 1977:1166) följande föreskrifter.

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter gäller arbete där det kan finnas risk för våld eller hot om våld.

Risikoförebyggande åtgärder

2 § Arbetsgivaren skall utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen.

Bestämmelser om anlitande av minderåriga till arbete där våldsrisker kan förekomma finns i Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse (AFS 1990:19) med föreskrifter om anlitande av minderåriga i arbetslivet.

3 § Arbetet skall ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.

Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna skall hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna skall vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

4 § Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet.

5 § Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning.

6 § Arbetsplatser skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.

7 § Arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.

Arbetsgivaren skall se till att det finns larmutrustning där så krävs för säkerheten det finns fastställda rutiner för vem som skall ta emot larm och för åtgärder som skall vidtas när larm utlösts

- övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm genomförs regelbundet
- larmutrustning underhålls och kontrolleras
- det finns andra tekniska hjälpmedel om det behövs.

8 § Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras somensamarbete.

9 § Värde transporter skall organiseras och utföras så att arbetstagarna har betryggande säkerhet.

Uppföljande åtgärder m.m.

10 § Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.

11 § Arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld skall snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.

Ikraftträdande

Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 juli 1993. Samtidigt upphävs Arbetarskyddsstyrelsens allmänna råd (AFS 19831) beträffande våldsrisker i arbetsmiljön.

I tillegg til selve forskriften er det utarbeidet «Allmänna råd om tillämpningen» av forskriftene, i vedlegg 1 refererer vi til den spørsmålslisten som anbefales i forbindelse med risikohåndtering.

3.1 Internkontrollforskriften

Alle virksomheter er pålagt å følge internkontrollforskriften, eksempelvis finner vi kommunenes plikt til å ha internkontroll i sosialtjenesten hjemlet i sosialtjenesteloven. I Helsedirektoratets veileder for internkontroll i sosial- og helsetjenesten (2009) finner vi følgende definisjon:

«Internkontroll handler om virksomhetens interne styring og kontroll. Det er et ledelsesverktøy – et hjelpemiddel for styring og utvikling av den daglige drift – som har vist seg nyttig i bransjer med virksomheter som innebærer risiko» (ibid.:7).

Selve forskriften finnes i vedlegg 2, her fremgår det at en rekke forhold skal dokumenteres skriftlig.

I Helsedirektoratets veileder er vold mot ansatte ikke nevnt, noe som kan synes mangelfullt all den tid veilederen nettopp dekker en sektor hvor problemet er stort og veldokumentert. Tips til arbeid mot vold må derfor søkes under stikkordet «risiko». Her finner man blant annet punkter «om trygge tjenester, pasientsikkerhet og risikoa-

nalyse» (punkt 3.1.6) og videre «om å avdekke, rette opp og forebygge» (punkt 3.1.7). Det siste punktet tar utgangspunkt i å «avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av helse- og sosiallovgivningen», men er likevel det nærmeste vi kommer vårt tema (veilederens side 22):

«Ansvaret for å avdekke svikt er ikke avgrenset til enkeltstående hendelser eller avvik, men er en generell plikt til å registrere og følge opp virksomhetens resultater. Ved mange former for undersøkelse og behandling vil det være en viss risiko for at skader oppstår, eller usikkerhet knyttet til utfallet. Selv om hvert enkelt tilfelle er innenfor det som betraktes som en normal risiko ved tiltaket og synes faglig adekvat håndtert, kan likevel resultatene sett over noe tid indikere behov for forbedringer.

Registrerte uønskede hendelser bør gjennomgås av de involverte i samarbeid med deres nærmeste overordnede. Årsaker til og konsekvenser av hendelsen bør klargjøres. For uønskede hendelser som kan gjenta seg, og som er av en viss betydning, skal det iverksettes tiltak for å forhindre gjentakelse. Dersom det foreligger tiltak som kan forhindre gjentakelse, og gjennomføringen av disse ikke krever urimelig store ressurser, bør forebyggende tiltak gjennomføres og effekten evalueres (se bokstav h).

Det ligger til lederansvaret å følge med i den daglige driften og påse at tiltak og tjenester fungerer som forutsatt/planlagt. Dette kan gjøres gjennom:

- Rutinemessig rapportering fra medarbeiderne i for eksempel medarbeidersamtaler, personalmøter eller skriftlig rapportering
- Overvåkning av avvik, klager, ventetider (eksternt og internt), ekstern kvalitetskontroll eller lignende
- Gjennomgang av mål- og resultatoppnåelse

- Praksisbesøk

Eksempler på aktuelle dokumenter:

- Faglige prosedyrer
- Administrative prosedyrer
- Instruksjer
- Møtereferater
- Avviksrapporter
- Klageoversikter

- Resultat av prosess- og resultatmålinger (produktivitet, ventetider, mv.)
- Nødprosedyrer ved uhell, svikt, feil, mv.»

Internkontrollforskriften vi siterer, har som nevnt som formål å bidra til faglig forsvarlige sosial- og helsetjenester og at sosial- og helselovgivningen oppfylles gjennom krav til systematisk styring og kontinuerlig forbedringsarbeid i tjenestene. Går vi til den «ordinære» internkontrollforskriften, altså forskriften som blant annet er hjemlet i arbeidsmiljøloven, finner vi en annen vekting:

«§ 1. Formål

Gjennom krav om systematisk gjennomføring av tiltak skal denne forskrift fremme et forbedringsarbeid i virksomhetene innen

- arbeidsmiljø og sikkerhet
- forebygging av helseskade eller miljøforstyrrelser fra produkter eller forbrukertjenester
- vern av ytre miljø mot forurensing og en bedre behandling av avfall»

Her er det arbeidstakerne og deres situasjon som er utgangspunktet, og ikke tjenestenes kvalitet eller graden av måloppnåelse sammenlignet med brukerrettighetene som de ulike lovene angir. Hos Arbeidstilsynet (se www.arbeidstilsynet.no) finner vi en anbefaling til arbeidsgivere i dette arbeidet, se rammen nedenfor.

En slik anbefaling skal (og kan lett) omskrives i de virksomheter/arbeidsplasser hvor vold og trussel om vold er (et av de) aller viktigste arbeidsmiljøproblemene.

3.2 Tvangsprotokoller og skademeldinger

Tvangsprotokoller og skademeldinger er de to typene avviksmeldinger som våre intervjuobjekter har vært opptatt av. Tvangsprotokoll er melding om bruk av tvang mot bruker, mens skademeldingene brukes ved vold eller trussel om vold mot ansatte. I utgangspunktet var ikke tvangsprotokoller en del av vår intervjuguide, men så å si alle vi intervjuet, brakte opp dette temaet i hovedsak som motsatsen til skademeldinger: «Når det gjelder tvangsprotokoller, blir alt rapportert, skademeldinger derimot ...» Dette temaet kommer vi grundig inn på i tredje del av rapporten. Her skal vi bare nevne at skademeldingene har en dobbeltfunksjon: i) som et virkemiddel i arbeidet for å hindre risiko, og ii) som et meldesystem til NAV i forbindelse med eventuelt sykefravær eller yrkesskadeerstatning. Dette siste punktet er tatt opp i Fafo-notat 2009:19.

3.3 Arbeidsmiljø og partssamarbeid

Ansattes medvirkning er et sentralt punkt i alt arbeidsmiljøarbeid. I den omtalte veilederen fra Helsedirektoratet sies det eksempelvis:

«På samme måte som god tjenesteproduksjon krever medvirkning fra de ansatte, vil god internkontroll forutsette det samme» (side 8).

Videre sier veilederen om medvirkning (punkt 3.1.4):

«Den/de ansvarlige for virksomheten skal sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes. Medarbeidernes engasjement og deltakelse i prosesser bør motiveres og belønnes, tilbakemeldinger bør tas på alvor, påpekt svikt bør korrigeres, og forslag til forbedringer bør følges opp gjennom konkrete tiltak.

Eksempler på tiltak

- Arbeidsgrupper
- Kvalitetssirkler
- Medarbeidersamtaler
- Forslagskasser
- Avviksbehandling
- Forbedringsarbeid»

Eksempler på dokumenter

- Skriftlig arbeidsgiverpolitikk med angivelse av hva som forventes av arbeidstakere og ledere
- Rutiner for problemanalyser og problemløsning
- Handlingsplaner»

Det er uttrykkelig fastslått i § 2-3 i AML at arbeidstakerne har plikt til å medvirke. Dette vil også følge av arbeidsforholdet i sin alminnelighet. Medvirkning i internkontrollarbeidet er således en del av arbeidsplikten. For verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg er deltakelse i etablering og vedlikehold av internkontroll uttrykkelig fastslått i arbeidsmiljøloven §§ 7-2 og 6-2. I tillegg har arbeidstakerne og deres tillitsvalgte etter arbeidsmiljøloven § 4-2 (1) en rett til medvirkning i forbindelse med styrings- og planleggingsystemer. Internkontroll anses som et styrings- og planleggingsystem som omfattes av arbeidsmiljøloven § 4-2 (1). For bedrifter som er bundet av tariffavtale, finner man de samme bestemmelser i for eksempel Hovedavtalen LO-NHO, kapittel IX²².

²² <http://www.arbeidstilsynet.no/artikkel.html?tid=78655#4>

Vår tilnærming

Vi har ikke hatt til hensikt å undersøke tillitsvalgtes rolle i forbindelse med vold og trusler om vold. Verneombudets rolle er ikke omtalt i veilederen fra Helsedirektoratet. Vi finner likevel at verneombudet flere steder er inkludert i arbeidet med skademeldinger, og at en sentral oppgave for verneombudene er å oppfordre ansatte til å skrive slike meldinger. Svalund (2009) fant at på arbeidsplasser hvor en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere hadde blitt utarbeidet, svarer bare 25 prosent at verneombudet deltok i utformingen av denne planen. Bare 9 prosent svarer at fagforeningen deltok. Til sammenligning svarer hele 67 prosent bekreftende på at «alle ansatte hadde mulighet til å delta». I de kommende kapitlene skal vi se at kollegafellesskapet i stor grad tar ansvar for å håndtere en arbeidssituasjon som er betydelig preget av risiko for vold og trusler.

Videre har vi heller ikke hatt til hensikt å foreta en systematisk kartlegging av HMS-arbeidet eller det generelle arbeidet med internkontroll på de arbeidsplassene vi har besøkt. Vi har primært vært opptatt av respondentenes fremstillinger av det arbeidet som foregår. Våre konklusjoner er dermed trukket på basis av den betydning respondentene selv har tillagt de formelle systemene. De ansatte har blitt spurt om hvor initiativet til tiltak og oppmerksomhet rundt problemet kommer fra, og i hvilken grad de er oppmerksom på regler og rutiner som initieres fra aktører utenfor det aktuelle arbeidsstedet. Uten at dette kan generaliseres, synes det som om de kommunale arbeidsstedene er mer innvevet i et overordnet arbeidsmiljøarbeid enn hva tilfellet er i det statlige Bufetat. Dette kan selvsagt skyldes tilfeldigheter, men gir likevel et interessant grunnlag for ytterligere undersøkelser. I det siste kapitlet vårt kommer vi tilbake til respondentenes oppfatninger knyttet til HMS-arbeidet.

3.4 Sammen drag del 1

I denne delen har vi presentert grunnlaget for vårt arbeid. Tidligere forskning viser at våre tre tjenesteområder er svært utsatt for vold og/eller trusler om vold.

Gjennom prosjektet har vi forsøkt å komme bak tallene. Målet er hele tiden å la de ansatte selv komme til orde, gjennom deres opplevelser, håndtering og oppfølging. Vi har ikke på en systematisk måte kartlagt HMS- eller arbeidsmiljøarbeid generelt. Det er de ansattes oppfatninger og vektlegging vi er ute etter.

Denne tilnærmingen gjør at vi ser på vold og trusler i et relasjonelt perspektiv, aggresjonen finner sted i relasjonen mellom tjenestetilbyder og tjenestemottaker. Dette er et asymmetrisk maktforhold hvor de ansattes maktposisjon (og brukerens avmakt) henger sammen med at den ansatte er i omsorgsrollen og både skal sørge for og ha kontroll over både omsorg og grensesetting.

Det er samtidig ingen tvil om at de ansatte i disse tre tjenesteområdene, i likhet med så å si alle arbeidstakere i Norge, er dekket av strenge krav til både det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet. I denne delen av rapporten har vi derfor inkludert en kort fremstilling av lovverket på området samt en henvisning til svensk lovgivning.

Del 2 Holdninger og opplevelser

«Da jeg var nyansatt, var jeg kvalm de siste kilometerne inn til jobben hver dag. Det var slåssing i åtte timer. Det gjør noe med deg å se en kollega i ambulanse [...] nå har det skjedd mye, jeg er stolt av teamet, som vil det best mulige, og som har fått til en mye bedre behandling for Per» (omsorgsbolig).

«Den dagen jeg blir redd, er jeg ferdig, hvis jeg er redd, er jeg en sikkerhetsrisiko for mine kolleger» (institusjon).

«Du skal kjenne deg trygg før du går inn i situasjonen. Lederne er klare på det, vi får ikke kritikk i ettertid, det er en ekte holdning fra ledernes side» (omsorgsbolig).

«Det var rettssak mot far på grunn av trusler mot mor og barn. Jeg leste i avisa at far truet med å ta dem som tok fra han barna, det var jo blant annet meg. Jeg synes det var guffent, men jeg ville ikke si så mye – jeg var nyansatt» (barnevern).

Kapittel 4 Noen historier om vold og trusler

I Svalund 2009 defineres (fysisk) *vold som slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person*. I undersøkelsen skilles det i liten grad mellom ulike typer vold, og dette har derfor vært en av de viktigste oppgavene i dette oppfølgingsprosjektet: Hva slags vold finner sted?

Det er åpenbart store forskjeller mellom «en dask» og et alvorlig angrep, dette gjelder både hvordan ansatte håndterer volden, hvilke konsekvenser den får, og hvilke virkemidler som settes inn. I dette kapitlet skal vi derfor presentere noen historier om vold og trusler som utgangspunkt for analysen i de kommende kapitlene. Vi understreker igjen at dette ikke er et representativt utvalg, vi har spesielt vært på jakt etter respondenter med erfaring med vold og trusler. I fremstillingen skiller vi først mellom de ulike tjenesteområdene før vi avslutningsvis i kapitlet tar opp trusler spesielt. Vi minner om at hensikten med å undersøke ulike tjenesteområder nettopp har vært å kunne skille mellom instrumentell og ekspressiv vold.

4.1 Boliger for psykisk utviklingshemmede

Alle våre intervjuobjekter fikk et åpent spørsmål der vi ba dem beskrive en (eventuelt flere) voldsepisode(r). Det er et klart skille i vårt materiale mellom respondenter som tar utgangspunkt i en enkelt episode og gir en narrativ beskrivelse av denne, og de respondenter som tar utgangspunkt i en bruker og så forteller om hvordan denne brukeren pleide/pleier å uttrykke seg gjennom vold. Blant de siste fremstilles slag, spark og lugging etc. som en kontinuerlig strøm:

«En stund var det helt vanlig at det ble helt naturlig. 20–30 slag mot kroppen. Det går mye bedre med Tom nå, men det er slag fortsatt. Det gjelder å lese signalene. Du må sitte i tiltaket, holde fysisk til han roer seg, det kan gå fra ett minutt til en time» (omsorgsbolig).

I beskrivelsen av denne typen brukere er det et kjennetegn som går igjen, de ansatte understreker at brukeren mangler mulighet for å uttrykke seg selv og sine ønsker:

«Pål har ikke noe verbalt språk. Det er uklart hva som trigger han, men skjer det – så slår, lugger og klorer han. Det er ikke noe hardt, men likevel, det er jo ikke hyggelig, og jeg vil ikke ha den situasjonen, jeg kan bli litt irritert på Pål. Du blir anspent, og når vi tar drosje, er jeg alltid redd for at han skal gjøre noe mot sjåføren» (omsorgsbolig).

De neste fortellingene er alle eksempel på enkeltepisoder, selv om – som det første sitatet viser – de ansatte er klar over at vanskeligheter kan oppstå:

«Jeg var bevisst på at Per kunne slå. Han kan ikke snakke og er dårlig på uforutsette ting, han blir lett forvirret, og da reagerer han med å slå. Episoden skjedde da vi var på tur til vårt vanlige sted hvor vi pleier å kjøpe kaffe og vafler. Jeg trodde det var stengt den dagen og hadde ikke tatt med penger. Han ble veldig forvirret da vi kom frem og reiste seg opp og slår meg hardt over nakken. Det eneste jeg tenkte på, var at det var mye folk i nærheten, jeg var redd for at han skulle gjøre noe mot andre. Jeg måtte få roet situasjonen. Han slo igjen en gang til før jeg klarte å roe det ned og vi kunne gå hjem, da holdt jeg god avstand» (omsorgsbolig).

«Espen som er en fysisk stor mann, kom ut av badet og var helt svart i øynene, jeg ser at noe er galt. Han tar tak i meg, legger meg i bakken og lugger og sparker i hodet, ja, alt mulig. Jeg prøver å snakke med han, men det hjelper ikke. Jeg roper, men ingen hører. Til slutt kommer det noen andre til, og han slipper meg, men slår etter den andre ansatte. Jeg roper at han skal gå inn til seg selv, og så gjør han det. Jeg knakk sammen etterpå, underveis var jeg redd for [at noe skulle skje med] de andre brukerne» (omsorgsbolig).

«Jeg var med Arne på jobben hans. Jobben hadde bytta sted, og jeg så at han gikk rundt for seg selv og var frustrert. Han vil kaste stein, og jeg forsøker å få kontroll. Det er mange andre mennesker til stede. Han bommer med det første kastet – det var en svær stein. Så kom det noen andre til, og vi forsøker å få kontroll. Han får tak i en ny stein, men bommer igjen. Deretter gikk vi i kroppen på han og fikk lagt han ned. Han sparker og slår, men vi får holdt han nede i 10 minutter. Fokuset mitt var på de andre som var til stede, jeg var ikke redd for meg selv der og da, det kom etterpå» (omsorgsbolig).

Alle disse episodene beskriver opplevelser med mannlige brukere, og brukerens størrelse og dermed fysiske styrke er en gjenganger. I den andre typen voldsfortelling, der respondenten tar utgangspunkt i en bestemt bruker og beskriver en kontinuerlig strøm av voldshandlinger, var de ansatte ikke opptatt av kjønnsforskjeller. Brukerens fysiske styrke er poenget og ikke kjønnen i seg selv. De ansattes kjønn og betydningen av de ansattes fysiske styrke tas opp i avsnitt 5.4.

Et sentralt trekk er at vi i alle fortellingene finner at den ansatte uttrykker redsel og bekymring for at noe skal skje med omgivelsene, at noe skal skje med andre brukere som er til stede, eller utenforstående (som taxisjåføren, andre på kafeen i skogen, andre på jobben til Arne). Egen person nedprioriteres, både når det gjelder å sikre (seg) i selve situasjonen, og når det gjelder å ta fatt på bearbeiding av episoden. Vi har fått flere varianter av følgende:

«Jeg gikk inn til han [som slo] rett etterpå. Jeg ville ikke at dette skulle ødelegge forholdet mellom oss».

4.2 Barnevernskontor

Barnevernskontor er en del av vårt utvalg blant annet fordi vi også ønsket å inkludere brukere uten psykiske utviklingshemninger, med andre ord eksempler på hva vi antok ville være instrumentelle trusler og instrumentell vold, altså vold med sikte på å oppnå et resultat. Å unnlate å ta fra foreldrene omsorgsretten vil være det åpenbare eksemplet. Samtidig har vold og trusler mot barnevernsansatte dels vært en gjenganger i media.

Ingen av dem som ble intervjuet fra barnevernskontorene, hadde erfaring med fysisk vold, men trusler var noe alle var kjent med og hadde opplevd. Igjen var det mulig å skille mellom trusler som et generelt tema og spesifikke hendelser:

«Ja, du får ei bøtte innimellom» (barnevern).

Her ser vi hvordan respondenten forstår reaksjonen, og ikke opplever truslene som rettet mot vedkommende personlig. Dette er et tema vi kommer grundigere inn på senere. Samtidig fikk vi som nevnt eksempler som helt tydelig «satt» i respondenten over lengre tid:

«Jeg var på hjemmebesøk hos en familie som mistet omsorgen for ett av barna. Faren oste av sinne, han var høflig og hyggelig, men du så at han hadde kjempekontroll på et voldsomt raseri. Jeg rapporterte det ikke, men det var svært ubehagelig, jeg følte en stor utrygghet. Etter det tok vi alle møtene inne på kontorer, jeg ville ikke utsette meg selv for en slik redsel en gang til» (barnevern).

«Jeg hadde en sak med vold mot mor og barn. Barna ble flyttet til sperret adresse, og far ble fengslet. I forbindelse med rettsaken kom far med trusler mot dem som hadde tatt barna hans. Og ja, vi tok barna. Det jeg reagerte på, var at jeg ikke fikk noen beskjed om at han kom med trusler, det måtte jeg lese om i avisa, det var ikke noe system som gjorde at jeg fikk beskjed. Jeg ble sint, lei meg, redd og alt det der.

Det henger ved meg selv om det ikke plager direkte lenger – vet noen hvor han er hen i dag?» (barnevern).

De to historiene er interessante ikke bare fordi de viser til ulike trusselsituasjoner, men også fordi vedkommende i den første historien kunne gripe til klare virkemidler – «etter det tok vi alle møtene på kontorer», mens den andre slutter med et åpent spørsmål – «vet noen hvor han er hen i dag?» Alle våre respondenter på barnevernskontorene var velkjent med hvordan vold og trusler kunne håndteres i de tilfeller hvor kontakten med brukerne var lagt til kontoret (klare rømningsveier, alarmsystem, kollega i beredskap, gjennomsiktig glass, plassering ved møtebordet etc.). Når det gjelder den andre historien, ble forholdet anmeldt, og den ansatte var klart frustrert over hvorledes ledelsen forholdt seg til denne anmeldelsen.

Vold mot ansatte på et kontor synes å være enklere å håndtere nettopp fordi det er mulig å sette inn konkrete tiltak for å dempe problemet. Her får vi dermed bekreftet det Andersen (et al 2009, se kapittel 3), her er det delvis nettopp snakk om å disiplinere egne ansatte (husk alarmen, si fra at vedkommende har kommet med trusler tidligere, etc.) til en adferd som kan redusere problemet, samtidig som det er mulig å gjøre noe med de fysiske omgivelsene.

4.3 Barnevernsinstitusjon

Når det gjelder ansatte på barnevernsinstitusjonene, vil en slik strategi ikke være mulig. Av de tre tjenesteområdene vi undersøkte, er det liten tvil om at det var her vi fikk de mest belastende historiene. Dette har nok flere årsaker, og voldsnivået eller forekomsten av vold er neppe den mest sentrale.

Forholdet mellom tvangsbruk og omsorg er særlig problematisk. I Norge er det primært ungdommer som plasseres i barnevernsinstitusjoner, barn under 12 år skal som hovedregel plasseres i fosterhjem. «Vi får dem for sent» var en gjenganger, eller som en av de ansatte sa om faren for vold:

«Det skjer, vi skal ikke gå på jobb og forvente [vold], men kjensgjerningen er at vi har skadde brukere» (institusjon).

Betydningen av ungdommenes bakgrunn og tidligere opplevelser ble sterkt understreket:

«Det er bare fantasien som setter grenser for hva de sier, verbal utagering har vi hele tiden. Og de – på grunn av alt de har opplevd, og de strategier de måtte lage seg – de er svært gode på å finne personalets svake punkter. Er du tjukk, får du høre det, har du problemer med mannen hjemme, finner de ut av det. Finner de ditt svake

punkt, så stikker de der. [...] Vi har noen voldsepisoder hvert år. Jeg husker særlig gutten i rus med kampsporterfaring. Jeg sloss for livet, jeg brakk noen ribbein» (institusjon).

Vedkommende peker på en rekke sentrale forhold. Strømmen av sjikane og «drittpreik» er kontinuerlig, flere la vekt på at de nesten ikke lenger la merke til utsagn knyttet til kjønnsorgan eller andre uttrykk som regnes som uakseptable i en vanlig samtale.

De ansattes egne svake sider er gjenstand for stor oppmerksomhet. Utageringen settes likevel inn i en omsorgssammenheng, det finnes en grunn til at ungdommene oppfører seg slik, og denne grunnen er i liten grad knyttet til den ansatte selv. Likevel er det, som vi også skal komme tilbake til, en belastning å hele tiden bli rakkert ned på. Sitatet viser også at svært farlige episoder kan oppstå, noe det neste sitatet understreker:

«Vi skulle hente et barn etter permisjon. Klienten sto med en jernstang, men slaget bommet. Hadde han truffet, ville jeg dødd. Jeg ville ta saken til AMU [arbeidsmiljøutvalg], men det satte arbeidsgiversiden bom for, de ville ikke gå inn i enkeltsaker» (institusjon tillitsvalgt).

Med unntak av denne respondenten ble AMU i svært liten grad nevnt i intervjuene, vi kommer tilbake til dette i neste del.

Flere fremhevet at rus var en viktig del av voldsproblematikken, rus er et omfattende problem blant ungdommene og gjør det vanskeligere for personalet å tolke signaler og adferd.

4.4 Trusler

Vårt utvalg (ansatte som har opplevd voldsepisoder) innebar at vold og ikke trusler ble fremhevet og fulgt opp i løpet av intervjuene. Vi har likevel fått informasjon som kan sammenlignes med de funn som ble gjort i Svalund (2009). Svalund finner at den langt vanligste trusselen er at nær familie skal skades, 78 prosent av dem som har opplevd trusler, har blitt utsatt for denne typen. Deretter kommer at den ansatte skal skades fysisk på fritiden (48 prosent). Fysisk skade på egen person på jobben synes langt mindre vanlig å true med. Blant våre respondenter er det viktig å skille mellom ansatte i boliger for psykisk utviklingshemmede og de andre. De psykisk utviklingshemmede har større kommunikasjonsvansker, og verbale trusler blir dermed lite relevant. Eventuelle trusler vil komme fra brukernes pårørende:

«Trusler ... vi har fått noen fra pårørende, sier de skal sørge for at jeg får sparken. Det er bare barnslig. Men, man må jo sette seg i deres situasjon også, av og til trenger de å få det ut. Det tar jeg ikke personlig» (omsorgsbolig).

Det er et klart fellestrekk at trusler knyttes til brukerens situasjon/pårørendes frustrasjoner og ikke til den ansatte selv, noe sitatene nedenfor er eksempler på.

«Jeg er blitt slått og trua på livet flere ganger, men jeg har kanskje hatt flaks, aldri blitt slått i ansiktet. Det er frustrasjon som kommer til uttrykk, har vært greit å håndtere» (institusjon).

Jeg har alltid følt at truslene har vært retta mot verden og ikke mot meg» (institusjon).

Gjennomgående legger de vi har intervjuet, lite vekt på trusler, både fra brukere og fra brukernes pårørende. En tillitsvalgt fra barnevernet sa det slik:

«Trusler eller vold fra pårørende opplever vi ikke så ofte. Her er det litt mer aksept for å tenke sikkerhet» (institusjon).

Jevnt over var inntrykket likevel at trusler ble oppfattet som lite alvorlig. Det kan selvfølgelig hende at dette skyldes at våre respondenter til dels hadde alvorlige erfaringer med voldsbruk, men inntrykket er likevel klart; selv ikke etter grundig oppfølgingsspørsmål ga respondentene uttrykk for at redsel for trusler var en følelse som gjennomsyret arbeidsdagen eller fritiden.

En kategori til: nedverdiggende opplevelser

Arbeidstilsynet definerer psykisk vold som noe som kan uttrykkes både verbalt og gjennom kroppsspråk. Volden retter seg mot den utsattes psykiske tilstand eller sinnstemning. Videre sier Arbeidstilsynet at formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet. Snarere enn å snakke om psykisk vold kommer vi til å bruke begreper som *nedverdiggende opplevelse* samt den ansattes *verdighet*. Denne begrepsbruken er et resultat av den innsikt vi har fått gjennom intervjuene. De konkrete opplevelsene kan være svært forskjellige, men resultatet er i stor grad felles, opplevelsene sliter på den enkeltes verdighet enten gjennom handlinger som rettes mot den ansatte, eller handlinger som den ansatte tvinges til å gjøre eller føler at må gjøres. Sitatene nedenfor illustrerer:

«Det er litt sånn livsfasejobbing, man får en dose hver gang man er på jobb, har man egne ungdommer hjemme, kan det bli litt mye. Folk blir mentalt slitne ... Skal du jobbe i denne bransjen, må du tåle det, men også være litt realist – ikke alle kan jobbe her over år» (institusjon).

«Det er viktig å skille jobb og privatliv, vi er nøye med ikke å fortelle så mye om oss selv, aldri adresse for eksempel» (institusjon).

«Du jobber ikke her for å få opp selvtiliten, det må du gjøre andre steder» (institusjon).

«Av og til blir man sint og sur av språkbruken. Det må man, ellers mister man verdigheten, du har en personlig tålegrense» (barnevern).

«Den største belastningen – jeg har et bilde: Det er å bruke fysisk tvang mot et nakent menneske som prøver å presse avføring på deg mens det kommer dyreløyer. Det føles som en krenkelse» (omsorgsbolig).

Hvordan dette håndteres, er et tema vi kommer nærmere inn på lenger ned. Innenfor barnevernsinstitusjonene synes den kontinuerlige sjikanen som en trussel mot ansattes verdighet. Følelsen av at verdigheten er krenket, må imidlertid også kobles sammen med hvordan de ansatte opplever arbeidsgivers engasjement, muligheten for å si at «nok er nok» og muligheten for å gå til anmeldelser.

Her er det viktig å legge til at verdighet (og dermed også nedverdiggelse) har ett ledd til, nemlig muligheten til å gjøre en faglig forsvarlig god jobb. Organiseringen av tjenesten og den generelle ressurstilgangen er ikke tema for vårt prosjekt, men det er ingen tvil om at særlig mange av de ansatte innenfor barnevernet (både på kontorene og institusjonene) var fortvilet over et system som «produserer» klienter, med andre ord at ressurstilgangen i det forebyggende barnevernet er altfor liten.

«Om det er truslene som gjør at vi blir utslitt – nei, det er arbeidspresset, vite om unger du ikke klarer å hjelpe. Kallstanken står sterkt, at du gjerne vil gjøre, men ikke får gjort» (barnevern).

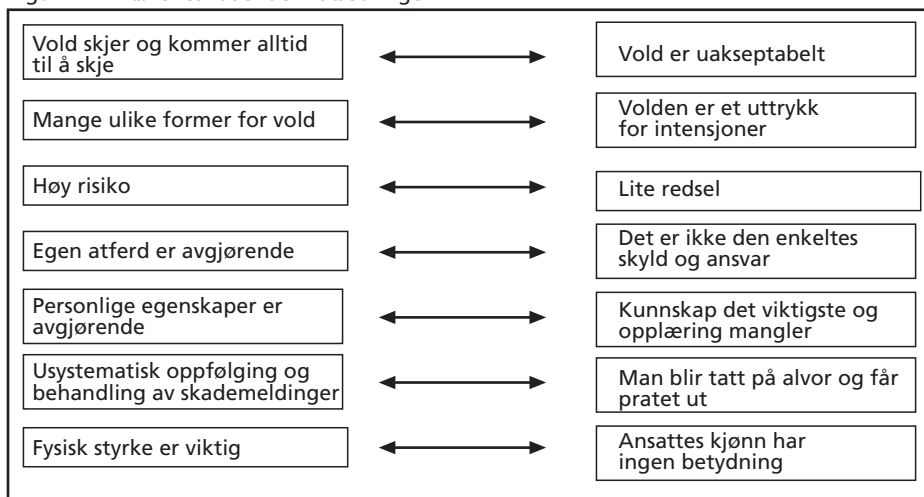
I Svalunds (2009) undersøkelse ble det utelukkende fokusert på trusler om vold, ikke på trakassering eller annen ubehagelig oppførsel. Samtidig er det liten tvil om at slik trakassering fra brukere kan oppfattes som et arbeidsmiljøproblem for de ansatte, og at det kan slite på arbeidslyst og arbeidsevne.

4.5 Oppsummering og spørsmål videre

Intervjuene viser at volden innenfor de tre områdene forekommer i alle varianter, og at de ansatte har ulike opplevelser, fra ubehagelige, men ufarlige klyp til livsfarlige situasjoner. Gjennomgående finner vi en holdning som anerkjenner at vold oppstår, og at faren for vold er en innebygget del av arbeidet. Denne anerkjennelsen er imidlertid koblet med en klar holdning om at vold ikke skal aksepteres, den skal ikke tåles. Denne dobbeltheten er ikke den eneste «doble «observasjonen vi har gjort (se figur 4.1). Her

er det snakk om motsetninger som kom til uttrykk i det enkelte intervju, figuren skal ikke forstås som om dette er en inndeling av grupper av respondenter.

Figur 4.1 Aktørenes iboende motsetninger



Figur 4.1 kan også ses på som en oppsummering av vårt empiriske materiale og som stikkord for den videre analysen. Vold er en iboende risiko i de nevnte tjenestene, men likevel helt uakseptabelt, vi har ikke møtt noen som antyder at voldsnivået må godtas. Vi fant høy risiko, men lite redsel, noe som henger sammen med neste punkt: De ansatte finner i stor grad mening i volden i den forstand at det er et uttrykk for intensjoner (kapittel 6). De ansatte gir uttrykk for at de jobber i en risikofylt bransje, men vi har likevel møtt lite kontinuerlig redsel over tid. Flere har imidlertid gitt uttrykk for at de som nyansatte ikke følte de hadde full kontroll. Det siste punktet omfatter opplæring, det er ingen tvil om at våre intervjuobjekter legger avgjørende vekt på personlige egenskaper, men de er likevel opptatt av mangel på opplæring både i utdanningsløpet og i arbeidssituasjonen.

De ansatte legger vekt på at egen adferd er viktig både når det gjelder hvordan vold oppstår, og hvordan volden håndteres i etterkant, samtidig som vi ikke har avdekket noen skyldfølelse. I beskrivelsene av de ulike voldsepisodene er det høy grad av selvrefleksjon, og egen sikkerhet prioriteres sist, men skylden for det som hendte, blir verken plassert hos de ansatte eller hos brukerne. Heller ikke mangel på ressurser fremheves. Videre beskrives ulike former for vold, men gjennomgående tolkes altså volden som et uttrykk for brukerens intensjoner. Volden er en form for kommunikasjon, denne kommunikasjonen kan være rettet mot den ansatte, mot «systemet/verden» eller begge deler. Felles for alle episodene er at brukerens mening er et viktig tema for intervjuobjektet. Videre synes det som om oppfølgingen (debrifing, diskusjon, ev.

tiltak) er usystematisk, litt tilfeldig og varierende, men de ansatte mener likevel at de i all hovedsak har fått bearbeidet sine opplevelser.

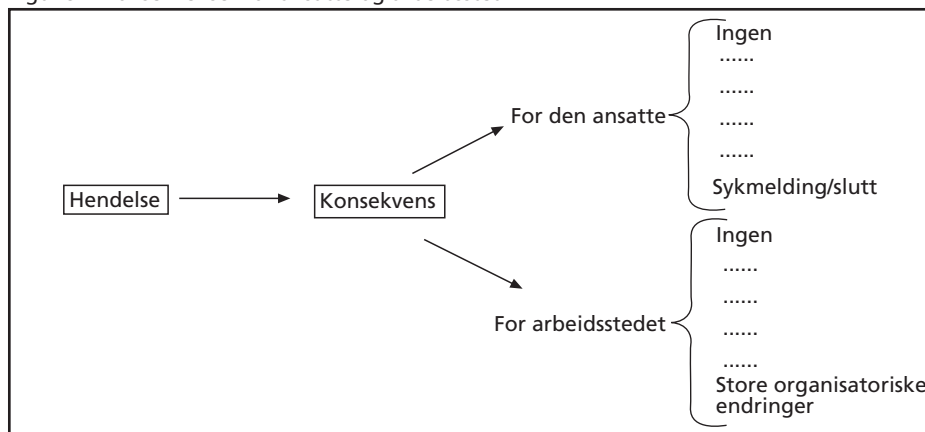
Disse motsetningene danner grunnlaget for mye av vår analyse.

Kapittel 5 Håndtering av vold

Hvorledes de ansatte håndterer vold og trusler om vold, er et hovedtema i denne rapporten. Temaet har imidlertid flere innfallsvinkler. Det sentrale spørsmålet synes å være *hva* man håndterer.

I utgangspunktet kan vi se på vold som en hendelse etter følgende modell:

Figur 5.1 Konsekvenser for ansatte og arbeidssted



En voldsepisode har funnet sted, vi må spørre etter hvilke konsekvenser episoden har fått. Her skiller vi mellom konsekvenser for den ansatte og for arbeidsstedet. For den ansatte kan det være fra ingen konsekvenser til alvorlige konsekvenser som (lang eller kort) sykemelding helt frem til at den ansatte velger å slutte. For arbeidsstedet setter vi bare stikkordsmessig opp «ingen» og «store konsekvenser». Endrede rutiner, behandlingsopplegg, fysiske tiltak (bygninger, alarmer etc.) er noen eksempler. Videre må vi skille mellom konsekvenser som lokal arbeidsgiver har kontroll over, og konsekvenser som krever at overordnet arbeidsgiver (etat, kommune etc.) engasjeres. En tredje konsekvens som bør nevnes, er konsekvenser for kolleger, å se og høre at kolleger blir utsatt for vold, kan være en alvorlig belastning. Slike konsekvenser kan i prinsippet plasseres mellom konsekvenser for den enkelte og for arbeidsstedet.

Både konsekvenser for den enkelte og for arbeidsstedet har vært tema i våre intervjuer. Et av våre viktigste funn kompliserer imidlertid bildet. Vi har lagt vekt på at volden skjer i en relasjon mellom ansatt og bruker. Hvordan den ansatte tolker sin rolle, og dermed også hvordan den ansatte tolker voldsbruken, synes å være den

viktigste faktoren når det gjelder hvilke konsekvenser volden får. Her må vi legge til at denne tolkningen i stor grad også skjer sammen med kolleger, felles tolkning og felles forståelse er viktig.

Som utenforstående er det lett å bli forundret over mangelen på redsel, hvorledes vold kan være hverdagslig, men likevel ikke truende, og hvordan alvorlige episoder nærmest nevnes i en bisetning. I tråd med modellen ovenfor spør vi: Hvorfor får volden så få eller små konsekvenser – både for den ansatte selv og for arbeidsstedet?

Enhver tolkning av en voldsepisode vil skje innenfor rammen av vedkommendes bilde av «det normale». En av lederne sa dette:

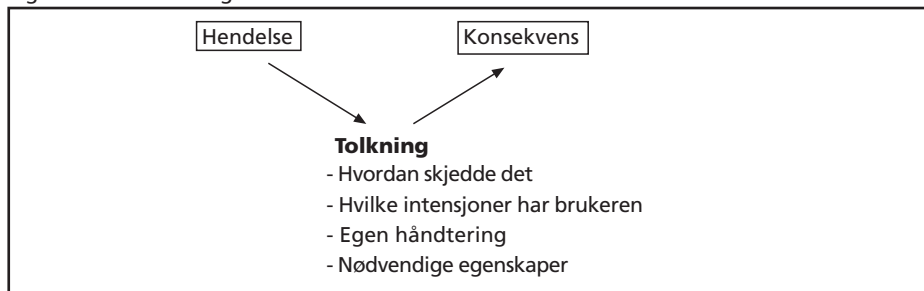
«Det skjer, men vi skal ikke gå på jobb og forvente (vold), men kjensgjerningen er at vi har skadde brukere og ansatte» (institusjon).

«Du må regne med det, det kommer vi ikke utenom, men det er likevel viktig å sette seg sikkerhetsmål» (omsorgsbolig).

Denne blandingen av at vold er «normalt», men likevel ikke akseptabelt, er som nevnt gjennomgående i vårt materiale.

Intervjuene våre viser at aktørenes tolkninger av hendelsen har innvirkning på hvilke konsekvenser hendelsen får for den ansatte. Figur 5.2 illustrerer dette:

Figur 5.2 Hendelser og konsekvenser



Figur 5.2 illustrerer temaet for dette kapitlet. Først skal vi se på aktørenes tolkninger av hvorfor episoden skjedde, og hvilke intensjoner som tillegges brukerne. Dette siste tas opp igjen i kapittel 7. Deretter ser vi på opplevelsen av egen håndtering og hvilke egenskaper som er nødvendige. I denne delen av fremstillingen skiller vi i liten grad mellom de ulike tjenesteområdene, både betydningen av tolkningen og hvilke tolkninger som finner sted, er i stor grad felles for aktørene. Dette er i seg selv et svært viktig funn som utfordrer det skillet vi tidligere har satt opp mellom intensjonal og ikke-intensjonal vold, eller instrumentell og ekspressiv vold.

5.1 Hvorfor skjedde det?

Svalund (2009) har stilt spørsmål om årsaken til vold, og hans resultater er i stor grad i tråd med hva vi finner.

Tabell 5.1 Årsaker til vold og trusler om vold. Andel stor eller svært stor grad. Etter arbeidsplass. Prosent. N. Kilde: Svalund (2009:tabell 4.1).

| | Institusjon | Kontor | Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg |
|---|-------------|--------|--|
| Utagerende adferd fra brukerne | 82 | 68 | 76 |
| Sykdom eller lidelse hos brukerne | 66 | 60 | 68 |
| Brukernes opplevelse av arbeidstaker som grensesetter | 57 | 50 | 55 |
| Lav bemanning | 36 | 38 | 28 |
| Relasjonen mellom ansatt og bruker | 30 | 32 | 35 |
| Mangel på kunnskap og kompetanse blant de ansatte til å håndtere konflikter og vold | 29 | 31 | 27 |
| For høyt arbeidspress | 25 | 24 | 22 |
| Høy turnover | 24 | 15 | 18 |
| Mangel på klare svar overfor brukerne | 23 | 19 | 25 |
| Brukernes frustrasjon på grunn av lang ventetid | 21 | 25 | 25 |
| For stort antall brukere | 21 | 28 | 17 |
| Organiseringen av arbeidet på arbeidsplassen | 19 | 23 | 17 |
| N | 186 | 109 | 309 |

Note: Tabellen er sortert i synkende rekkefølge etter andelen stor eller svært stor grad i institusjoner. N er laveste N på de tolv utsagnene i tabellen.

En grundigere statistisk analyse av materialet viser at årsakene deler seg i to: årsaker som knyttes til brukeren (markert i tabellen), og årsaker som primært knytter seg til egenskaper ved de ansatte og/eller arbeidstedet. Vi har foretatt en såkalt faktoranalyse, en analysemåte som kan si oss noe om hvordan de ulike variablene grupperer seg. På basis av denne analysen kan vi si at variablene i hovedsak viser tilbake til samme årsaken: Det er egenskaper ved brukeren og hans eller hennes forhold til den ansatte og behandlingen som er årsaken til vold og trusler.

Dette bildet fant vi raskt igjen i intervjuene. Historiene vi fikk fortalt, handler i all hovedsak om brukerens avmakt i ulike situasjoner, eksempelvis:

- brukere som ikke er i stand til å kommunisere egne ønsker
- brukere som er frustrert fordi de ikke forstår situasjonen

- brukere som opplever brudd i rutinen eller noe nytt og ukjent
- brukere med tunge multidiagnoser og dermed situasjoner hvor forsøk på selvskading fører til vold mot ansatte
- brukere preget av tidligere negative opplevelser
- brukere preget av generell frustrasjon over egen livssituasjon
- og på barnevernkontorene: brukere som var fortvilet over å miste barna sine

De ansatte peker altså på brukernes manglende muligheter for å virkeliggjøre sine intensjoner, de finner mening med brukernes aggresjon. Denne meningen synes å være svært viktig for å forstå hvorfor de ansatte er i stand til å håndtere både de enkelte situasjonene og jobbsituasjonen som helhet.

5.2 Rasjonelle brukere – i sin situasjon

Brukerens avmakt er altså helt sentral i de ansattes tolkninger av hva som foregår, brukerne har ikke redskapet til å oppnå det de ønsker. De ansatte vet at ønskene ikke kan innfris, og dermed forstår de reaksjonen og setter den inn i brukerens helhets-situasjon.

«Men jeg tenker, vi skal snakke med foreldre (ved omsorgsovertakelse), det er vanskelige saker å formidle. Det er sunt med en reaksjon også, det er mange foreldre som er svake psykisk. Det er ikke så mye trusler, som et uttrykk for maktesløshet, de mister barna sine, det viktigste de har» (barnevern).

«Han har ikke noe språk, det er derfor det skjer» (omsorgsbolig).

«Du kan ikke ta det personlig, de handler i affekt og mener det ikke» (institusjon).

«Tror ikke det er mulig å lage en institusjon uten noe vold, i hvert fall ikke så lenge brukerne har psykiske vanskeligheter. De har adferdsvansker, vi må ha forståelse for at det vil være risiko og trusler – dette kan vi ikke strukturere bort. Men derfra til å godta vold eller trusler er et langt stykke å gå. Det blir feil å ikke ta tak» (omsorgsbolig).

«Med denne typen lidelser vil vold alltid være et innslag. De mangler språk og forståelse. Volden har med avmakt å gjøre, det handler om at brukeren enten vil ha goder eller komme seg ut av et ubehag» (omsorgsbolig).

I kapittel 7 ser vi nærmere på de ansattes tolkning av volden og går tilbake (og dels avviser) skillet mellom instrumentell og ekspressiv vold.

5.3 Egen håndtering

I forrige kapittel var vi opptatt av dobbeltheten mellom å hevde at egen adferd er avgjørende for håndtering av volden, og at de ansatte ikke tar på seg skylden for det som skjer. I liten grad har vi fått historier hvor den ansatte konkluderer med at han eller hun taklet situasjonen helt feil, og/eller at han eller hun ble bebreidet av kolleger og/eller ledelse i ettertid.

«Det er lenge siden det har skjedd noe alvorlig nå – om det gjør at beredskapen er lavere? Nei, vi er tidlig ute med å snakke sammen, lukte lunta og se tegnene, det bygger seg opp. Det kan selvsagt smelle pang også» (institusjon).

«Du er alltid på, ja, følger alltid med og har åpen dør, begynner du å se tegn, setter man inn med aktiviteter. Det er slitsomt i perioder» (omsorgsbolig).

Gjennomgående har vi imidlertid snakket med ansatte med lang erfaring, og noen har trukket frem hendelser fra den tiden de var nyansatte. Her finner vi noen elementer av selvkritikk, men stort sett går det ut på at man er blitt bedre til å håndtere situasjonene. Alle trekker frem at opplæring av nyansatte er svært viktig, dette kommer vi tilbake til lenger ned. Samtidig finner vi, som vi understreker i figur 4.1, blandingen av at «det skjer» og «jeg er ikke redd», eksempelvis:

«Du er jo alltid observant, det er jo ikke som å være hjemme» (omsorgsbolig).

Samtidig legges det stor vekt på kunnskap og kompetanse, både i bunn og som en kontinuerlig prosess. Kompetanse er tema flere steder lenger ned i rapporten.

5.4 Nødvendige egenskaper

«Det er ikke en jobb for hvem som helst» (lignende uttalelser fra alle tre områdene).

Vår forståelse av hvordan de ansatte håndterer volden, kommer imidlertid primært frem gjennom den måten de omtaler brukerne på, de episodene de forteller om, og hvordan

ulike egenskaper trekkes frem når «slutten» av episoden er tema. Som nevnt ovenfor ble episodene fortalt «med selvfølghet», og vi opplevde ingen følelsesutbrudd.

Vi har likevel valgt å dele inn ulike egenskaper litt mer systematisk. Her inkluderer vi utdanning og kompetanse generelt.

Kjønn og alder

Alle våre tjenesteområder domineres av typiske kvinneyrker, og hvorvidt den ansattes kjønn hadde betydning, var et tema i alle intervjuene. Brukerens kjønn trekkes ofte frem gjennom å understreke vedkommendes fysiske styrke. Flere av de kvinnelige respondentene ga uttrykk for at de følte seg tryggere hvis det også var en mann på jobb, men alle avviste at kjønn i seg selv skulle ha betydning. Hos de fleste fikk vi varianter av

«[k]lart at fysisk styrke kan bety noe, men det er uansett ikke det som skal bestemme situasjonene», eller som en av dem sa det:

«Alltid best med 50–50, men jeg tenker ikke noe særlig over det. Det er selvsagt alltid noe med styrke, men jeg ønsker meg ikke noe muskelprosjekt. Vi må tone ned 'stor og sterk', ellers øker volden» (omsorgsbolig).

«Vi fordeler folk etter kompetanse, ikke fysisk styrke» (omsorgsbolig).

I barnevernsinstitusjonene ble det også lagt vekt på at begge kjønn skulle være på jobb til enhver tid. Her var det imidlertid primært av hensynet til å søke en så «normal familiesituasjon som mulig».

Når det gjelder alder, henger dette nøye sammen med ansiennitet i jobben. Flere av våre respondenter hadde følgende karrierestige: De ble ansatt på deltid tidlig i 20-årene, etter hvert med overgang til heltid, deretter blanding av deltid og utdanning før de endte opp med høyskoleutdanning og full jobb. En annen «standardvei» vi møtte på, var deltid, utdanning og etter kort tid lederjobb (primært avdelingsleder). Betydningen av å ha erfaring fra sektoren før utdanningsvalget ble tatt, er viktig, det innebærer at de kjenner hvilke utfordringer de vil møte på dette feltet. Flere henviste til nyansatte uten erfaring gjennom å understreke at utdanning i seg selv ikke er nok, og at mange nyutdannede får seg en stor overraskelse når de starter. «Siling av ansatte» på personlige egenskaper ble oppfattet som svært viktig.

Alle vi intervjuet, fikk spørsmål om deres fremtidsplaner, med andre ord om de hadde planer om å slutte. Her varierte svarene mye:

«De fleste i førstelinja vil etter hvert bytte jobb ... de ender opp i sosialtjenesten» (barnevern).

«Nei, jeg kan ikke tenke meg å jobbe frem til pensjonsalder. Det blir en ryggsekk, og du må ikke ha egne traumer med på jobb. Jeg har en datter på omtrent samme alder [som ungdommene], det er et argument for å skifte jobb» (institusjon).

«Vi har noen godt voksne her, men om jeg vil bli gammel ... Tja, det er en krevende jobb» (institusjon).

«Om jeg har tenkt på å slutte – jo da, men jeg er jo blitt fryktelig glad i brukeren» (omsorgsbolig).

Flere av de ansatte i boligene trakk nettopp frem at omsorg og omtanke for enkeltbeboere var et viktig element i den ansattes fremtidsplaner. Flere av disse hadde jobbet med samme bruker over mange år. Opplevelsen av at brukeren etter hvert hadde fått en bedre hverdag, var svært viktig for dem.

Andre trakk frem at dersom helsa holdt, og her inngikk evnen til å takle aggressiv adferd klart i helsebegrepet, ønsket man å fortsette inntil pensjonsalder.

Innenfor barnevernet var det imidlertid flere som trakk den motsatte konklusjonen, slik sitatene tyder på. Her trekker man frem både frustrasjon over generell ressursituasjon og arbeidsorganisering, hensynet til egen psyke og til familien og at dette generelt er en krevende jobb. Samtidig bør vi nok legge til at omsorgen for brukerne har en helt annen utgang her, det beste for brukeren er nettopp at han eller hun ikke har bruk for den ansatte lenger. Innenfor omsorgsboligene vil skifte av ansatte kunne forverre brukernes livskvalitet. Men også innenfor barnevernet lager man kobling til brukerne:

«Ja, du kan være i denne jobben hele livet, men det er sunt å bytte rolle noen ganger ... det får fart på kunnskapsutviklingen» (institusjon).

Personlige egenskaper – «ikke en jobb for alle»

Mange gir som nevnt uttrykk for at personlige egenskaper står helt sentralt, samtidig som kunnskapsoppbygging og kompetanseutvikling er avgjørende. Igjen møter vi altså på en tilsynelatende motsetning. Det synes som om de fleste er opptatt av at «dette er ikke jobber for alle», og det legges stor vekt på personligheten:

«Det er for mange som ikke burde jobbet i bransjen, folk som kanskje har en slitsom barndom bak seg selv, velger en karriere som ikke er så realistisk å klare. Med en sånn bakgrunn blir man ekstra sårbar» (institusjon).

«Det er lettere å stå i en sånn jobb over tid om du har et avklart forhold til deg selv, ikke er usikker på hvem du er. Det er ikke en jobb for alle. Du må være tålmodig, være en tydelig voksenperson, men du trenger ikke være noen perfekt A4-person utafør jobben» (institusjon).

Særlig innenfor barnevernet blir personlig trygghet og tydelighet trukket frem. Innenfor omsorgsboligene fant vi mange som la vekt på omsorgsevne, og svaret nedenfor er typisk i så måte, og nettopp «[d]u blir jo så glad i brukerne» er viktig.

Andre trakk frem at det er en egen type personlighet som velger å jobbe med brukere med utageringsproblematikk:

«Vi er nok litt rufsete og halvgærne som driver med dette» (omsorgsbolig).

Alle intervjuobjektene fikk spørsmål om de hadde opplevd det vi kalte «macho-kultur», det vil si en kultur hvor man skal kunne klare å håndtere alt, og hvor håndtering av de tyngste brukerne gir status. I spørsmålsstillingen understreket vi at uttrykket var ment å dekke både kvinnelige og mannlige ansatte. Alle opplevde spørsmålet som relevant, men ga likevel uttrykk for at det ikke var dekkende for deres arbeidssted:

«Vi har ingen macho-kultur her, men jeg har opplevd det andre steder. Det har vært kos med misnøye, vært status å være en del av en kultur som tåler mye og har lov å legge brukerne ned. Nå tror jeg trenden har snudd, det er ikke kult med tvang og makt. Vi snakker om det daglig, og jeg er stolt av personalgruppa. Vold og tvang er det verste som kan skje» (omsorgsbolig).

«Ledelsen har uttalt at det *skal* være en lav terskel for å si at man er redd ... men fortsatt synes jeg terskelen for å si det høyt er for høy» (barnevern).

Det er altså ikke en jobb for alle, og vi har som nevnt fått en rekke historier om nyansatte som sluttet igjen, jobbsøkere med utdanning og gode karakterer som ikke fikk jobb fordi personligheten ikke stemte, etc. Her er det imidlertid viktig å understreke at dette primært handlet om at man opplevde at de aktuelle kandidatene ikke ville takle arbeidet, og ikke at det var «machoene» som ble plukket ut.

5.5 Kunnskap og kompetanse

«Du må bli så proff at det ligger i hodet» (omsorgsbolig).

«De godt voksne damene med antenner ... de fikser alt» (omsorgsbolig).

Kunnskap og kompetanse er et tema som alle vi intervjuet, la stor vekt på. Dette temaet kommer vi grundigere inn på i neste del, men vi understreker igjen at vi finner en blanding av at personlige egenskaper er det viktigste redskapet for å håndtere arbeidssituasjonen, samtidig som kunnskap og opplæring er avgjørende. «Det er ikke for alle» innebærer også at ikke alle kan lære seg det.

Gjennomgående finner vi et svært vidt kompetansebegrep som spenner fra konkrete forhold (hva slags klær man bør bruke, hestehale, ikke løst hår etc.) til mer «teknisk kunnskap» (teknikker, holdegrep etc.). Det handler både om å kontrollere sitt eget kroppsspråk, å kommunisere at vold er uakseptabelt, og å fremstå som rolig.

Alle fikk spørsmål om hvorvidt problematikken var et tema i utdannings situasjonen, her var svarene unisone, og sitatet nedenfor er illustrerende:

«Kan ikke huske at vi lærte om dette på høgsolen. Var ikke mye fokus på det. Opp-
læring er kjempeviktig, å spørre mye er bra, det er faglige grunner, vi må ikke være
redd for å snakke, det er også etisk vanskelige situasjoner» (omsorgsbolig).

Økt kompetanse i videst mulig forstand er et tema alle respondentene var opptatt av. Inntrykket er at omfanget og innretningen på kompetanseutviklingen er svært forskjellig på de ulike stedene, og at personlig initiativ til kursing og opplæring er det viktigste. Vi har ikke vært i stand til å registrere noe «systemkrav» i kompetanseutviklingen, med det mener vi at det finnes systemer og prosedyrer på den enkelte arbeidsplass, i kommunen eller i etaten som gjør at kompetanseutvikling og videreutdanning er en selvfølgelig oppgave og aktivitet. De ansatte er imidlertid svært opptatt av dette, og vårt inntrykk er at de også er svært motivert.

5.6 Kolleger og kollegial støtte

Personlighet og kompetanse trekkes frem som noen av de mest avgjørende faktorene hos våre intervjuobjekter. Det tredje og viktigste redskapet for å håndtere arbeids situasjonen er likevel kolleger og samholdet kolleger imellom. Kolleger er viktig av et rent sikkerhetshensyn:

«Når noen begynner med utagering, venter du først for å få hjelp av en kollega, du
slåss aldri alene. Du venter på hjelp og får kontroll over situasjonen. Så går vi inn to
stykker og stopper vedkommende fysisk. Når du er opptatt av å få kontroll, tenker
du ikke på deg selv, du kjenner ikke smerte» (institusjon).

«Kollegene er flinke til å bry seg, vi går oppi mennesker og hverandre her, vi får
nære relasjoner til kollegene, og du har en fast makker. Har du en tøff dag, stiller
kollegene opp» (omsorgsbolig).

«Jeg har opplevd det én gang ... jeg følte meg truet og trykka på alarmen, men
kollegaen trakk seg unna. Jeg skal love deg det ble oppvask etterpå og rapport til
ledelsen» (institusjon).

Vedkommende fortalte her om en episode hvor kollegaen fikk panikk og ble handlingslammet. Dette fremstilles klart som det verste man kan gjøre. Betydningen av å stille opp for hverandre ble understreket av alle, og vi fikk mange varianter av dette utsagnet:

«Den dagen jeg blir redd, er jeg ferdig, hvis jeg er redd, er jeg en sikkerhetsrisiko for mine kolleger» (barnevern).

Redselen er så truende at enkelte viser til at dette er sykemeldingsgrunn:

«Hvis man er redd, da er det sykemelding, hvis man er redd, skal man ikke være her» (institusjon).

Risikoen for vold gjør at man er avhengig av hverandre, denne risikoen kan ikke håndteres uten at man er 100 prosent sikker på back-up fra kolleger. Samtidig er dette jobber hvor man jobber tett sammen og har sterke opplevelser sammen:

«Du må være flink til å lese kroppsspråk, og så må du ha gode kolleger, du går oppå hverandre og må ha gode relasjoner, vite at han stiller opp» (omsorgsbolig).

Samtidig er det enkelte funn hos Svalund som gir grunnlag for faresignaler. Han finner at det i alt (altså alle ansatte uansett voldserfaring) er én av fem som svarer at «[j]eg opplever mine kolleger som utrygge i forhold til vold og trusler om vold», og andelen er noe høyere blant dem som har vært utsatt for vold (vold eller trusler: 19 prosent, både vold og trusler 32 prosent). Svarene kan imidlertid tolkes i to retninger. Den første er at mange opplever at kollegene er redde. Den andre, som vi har fått mange historier om, er at man i situasjonen først og fremst tenker på brukere og kolleger og ikke på seg selv, den reaksjonen kommer senere. Den redselen som Svalund (2009) måler trenger altså ikke bety at man ikke kan stole på en redd kollega.

Den gjensidige avhengigheten av hverandre kom også godt til uttrykk i de svarene vi fikk da vi undersøkte systemene for debrifing, og også (kapittel 8) i hvilke tiltak som kan settes inn. Først skal vi se på hva som skjer umiddelbart etter voldsepisodene.

Kapittel 6 Debrifing og skademeldinger

«A debriefing or *psychological debriefing* is a one-time, semi-structured conversation with an individual who has just experienced a stressful or traumatic event. In most cases, the purpose of debriefing is to reduce any possibility of psychological harm by informing people about their experience or allowing them to talk about it» (Wikipedia).

«Vi har høye mål, men vi er ikke helt på plass enda. Det skal ikke være lov å ikke snakke, nå prøver vi ut ulike måter å gjøre det på» (omsorgsbolig).

Hovedinntrykket fra datainnsamlingen er at samtale med kolleger er det viktigste virkemiddelet for å håndtere episodene. Det foregår dermed i liten grad debrifing i tradisjonell forstand, de ansatte gir uttrykk for at debrifing er å sammenligne med støtte fra og samtale med kolleger. Først skal vi derfor gi noen eksempler på hvordan dette kan foregå, før vi går inn i mer formelle systemer for håndtering.

6.1 Debrifing – eller håndtering av situasjonene i etterkant

«Før du går av vakt, skal du alltid snakke med noen, overlappstiden [vaktskiftet] skal brukes. Hvis det har vært noe spesielt, tar vi alltid tak i det. Hvis det var alvorlig, ringer vi til leder ... Dette handler om å føle seg ivaretatt, men det er viktig – det handler ikke bare om å være redd, men også om at vi må utveksle kritikk og tips, ha en faglig diskusjon som gjør at vi kan bli bedre» (institusjon).

«Etterpå knakk jeg sammen. Så ringte jeg lederen min, snakket med henne og avtalte samtale dagen etter. Jeg fikk støtte av de andre på jobb, og vi ringte til brukerens foreldre og fortalte hva som hadde skjedd. Jeg fikk tilbud om å gå hjem, men det ville jeg ikke, jeg ville tilbake på hesten ... det [fysiske] gikk greit, jeg var ung med god rygg og nakke» (omsorgsbolig).

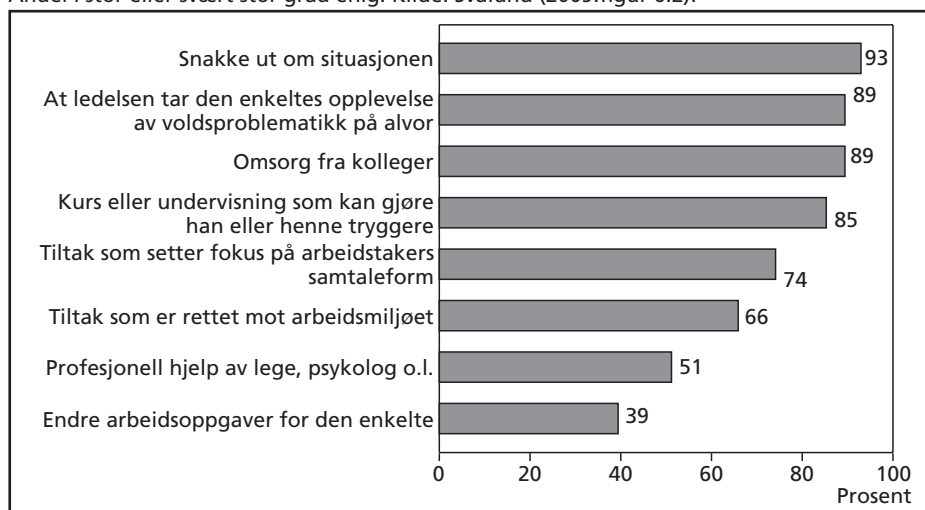
Gjennomgående finner vi denne tidslinja, men dersom hendelsen fører til skade som krever legehjelp eller lignende, ser den naturligvis noe annerledes ut.

1. Hendelse
2. Skaffe kontroll over situasjonen
3. Støtte/beskytte andre involverte (brukeren, kollega og eventuelt andre dersom episoden skjer «offentlig»)
4. Knekke sammen selv, ta hendelsen inn over seg
5. Snakke med kolleger fortrest mulig og i hvert fall før man går hjem
6. Eventuelt ta kontakt med leder, og uansatt skal leder orienteres
7. Papirarbeid (skademelding og tvangsprotokoll)

I alle historiene vi har fått fortalt, spiller samtaler med kolleger en sentral rolle, det er her den viktigste støtten kommer, og vedkommende får bearbeidet sine følelser. Alle fikk også spørsmål om det alltid var kolleger «som man kunne tenke seg å snakke om personlige ting som redsel, følelser og angst [med]» tilgjengelig. Her var svarene gjennomgående at ja, stort sett var det alltid kolleger tilgjengelig. Dette tyder på at vi har besøkt arbeidsplasser med godt arbeidsmiljø og gode kollegiale forhold, men det understreker også noe av særegenheten ved bransjen, betydningen av samhold og åpenhet kolleger imellom. De fleste ga også med selvfølgelighet uttrykk for at leder ble kontaktet, «da skal vi ringe, når som helst på døgnet» var en dominerende holdning.

Disse resultatene er helt i tråd med hva Svalund (2009) fant i sin kvantitative undersøkelse, i figur 6.1 er resultatene gjengitt.

Figur 6.1 Gode tiltak å iverksette overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen. Andel i stor eller svært stor grad enig. Kilde: Svalund (2009:figur 6.2).



Note: Antall som svarte på utsagnene i figur 6.1, ligger på mellom 630 og 683.

Å snakke ut, en ledelse som tar problematikken på alvor, og omsorg fra kolleger ligger på de tre første plassene. Deretter kommer økt kompetanse, noe også våre respondenter var innom, de var klare på at det fortsatt var potensial for å bli bedre på debrifing, og at dette er et område hvor kunnskapsbehovet er stort, ikke bare blant de ansatte selv, men også i en mer forskningsmessig forstand (se avsnitt 9.3). Eller som en leder sa det:

«Når det gjelder debrifing, har vi prøvd oss litt frem, overlappingstiden skal brukes. Vi kan nok litt for lite om debrifing, men regelen er i hvert fall at du *skal* snakke med noen før du går hjem» (omsorgsbolig).

Men også hensynet til brukerne spiller en viktig rolle i debrifingen, i beskrivelsen av en alvorlig voldsepisode avslutter intervjuobjektet med å fortelle:

«Jeg gikk inn til han med en gang. Her var det behov for å snakke om det som hadde skjedd. Han gråt i fanget mitt, det var blod, og jeg forsøkte å få kontakt og vise at jeg ikke var redd» (institusjon).

Samtidig fant vi i stor grad rom for at – dersom den ansatte opplevde episoden som så truende at man ikke ønsket videre kontakt med brukeren – man kunne skifte arbeidsoppgaver eller få ansvar for andre enkeltbrukere i stedet uten at dette ble oppfattet som feigt eller noe spesielt. Dette tar vi opp igjen under «Ressurssituasjonen».

Veiledning

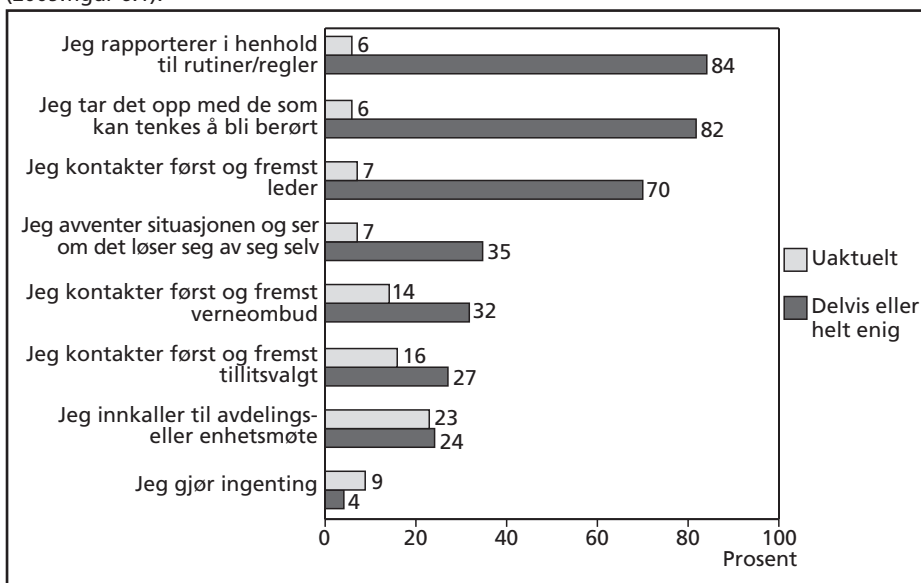
Systemene for veiledning synes også å variere veldig. Enkelte steder fremstilles dette som en selvfølge, mens det på andre steder nevnes som «noe vi hadde før» eller «noe vi må få på plass igjen». Vi har ikke gått grundig inn på veiledningen, verken når det gjelder ansattes rett til veiledning, eller hvordan veiledningen foregår. Hovedinntrykket er at de fleste i liten grad opplever veiledningen som et ledd i arbeidet mot vold og trusler eller som et viktig redskap for å kunne bearbeide opplevelser og følelser. Her er det imidlertid unntak, enkelte var svært fornøyd med veiledning og hadde hatt stort utbytte av den. Igjen er det likevel grunn til å etterspørre *systemkrav*, altså forhold ved arbeidsorganiseringen/ledelsen som systematiserer veiledningen og gjør den til en selvfølge. Utsagn som «ja, vi må se å komme i gang igjen» er ikke et tegn på dette.

6.2 Formelle systemer og skademeldinger

Svalund (2009) finner at omtrent to tredeler av de spurte svarer at det finnes retningslinjer knyttet til hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold, i tillegg svarer hele 20 prosent at de ikke vet. Det er noen flere ledere enn ansatte som svarer bekreftende

på spørsmålet, og jo større virksomheten er, jo større sjanse for positivt svar. Figur 6.3 viser at dersom slike regler finnes, blir de i stor grad brukt:

Figur 6.2 Hva gjør den enkelte dersom det oppstår hendelser med vold eller trusler om vold på arbeidsplassen? Andel uaktuelt og andel delvis eller helt enig i utsagnet. Kilde: Svalund (2009:figur 6.1).



Note: N ligger mellom 631 og 684 for de ulike utsagnene.

Inntrykket fra intervjurunden er likevel at de ansattes oppmerksomhet i liten grad rettes mot rutiner og regler, det er samtale og omsorg fra kolleger som teller, og det var i den retningen alle våre svar gikk. Formelle systemer kom bare opp i samtalen når respondenten ble eksplisitt spurt om dette.

Svalunds funn viser også at verneombudet bare oppleves som en naturlig adressat hos cirka en tredel. Dette kan på den ene siden tyde på et ubrukt potensial, men kan også tolkes som at situasjonene håndteres så godt at å involvere verneombudet ikke føles nødvendig.

Til tross for vekten på kollegenes støtte og utsagn om at det (nesten) alltid er kolleger tilgjengelig om man har behov for samtale, er det enkelte andre funn i Svalunds rapport som fortjener kommentarer. Blant dem som har vært utsatt for vold og/eller trusler, svarer cirka fire av ti at de synes «det er for lite tid til å diskutere hvordan vi forholder oss til vold og trusler om vold på jobben». Dette tyder på at det, til tross for våre funn, er et stort behov for å skaffe et slikt rom. Samtidig er det bare 15 prosent som er enig i at «[d]et er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om vold blant mine kolleger eller medarbeidere». Dette tyder på at et slikt ekstra rom vil kunne være svært nyttig både for håndtering av situasjonen og ikke minst for å diskutere mulige tiltak.

Våre funn skaper imidlertid grunnlag for å stille et svært sentralt spørsmål. Er det slik at kollegial omsorg har erstattet arbeidsgivers ansvar og også nedtoner verneombudenes rolle i arbeidet med å redusere vold og trussel om vold? I så fall er det snakk om en, om ikke privatisering av arbeidet, så i hvert fall en arbeids- og ansvarsfordeling som krever en grundigere studie.

6.3 Skademeldinger

«Vi hadde en ung gutt, bare et barn egentlig, men han var sterk. Truslene haglet, han skulle drepe og knuse meg. Han slo mot ansiktet, kasta og sparka. Til slutt måtte vi gå inn og holde, jeg fikk en blåveis da han skalla meg. Vi holdt lenge, slapp og måtte holde igjen [...] Både skademelding og tvangsprotokoll ble skrevet. Det er viktig å dokumentere at noe skjedde – av hensyn til resten av livet, om vi skulle få senvirkninger» (institusjon).

Tvangsprotokoller har som nevnt tidligere i rapporten ikke vært et tema for oss. På bakgrunn av vårt materiale synes det likevel å være liten tvil om at tvangsprotokoller er noe som skrives hver gang, og at det i liten grad finnes underrapportering her. Tvangsprotokoller er en selvfølge. Når det gjelder skademeldinger, er underrapportering derimot et kjent tema.

«Skademelding, det skjer noe nesten hver dag, men vi skriver ikke hver dag» (omsorgsbolig).

«Antall skademeldinger er garantert underrapportert, men det har tatt seg opp noe, det hjalp mye da det ble elektronisk ... det er kulturen på det enkelte stedet som bestemmer hva som er en skademelding» (institusjon).

«Vi er blitt flinkere, det er alltid mas om å skrive skademelding, det har vært en veldig underrapportering tidligere» (omsorgsbolig).

«Er vi få på jobb, hender det at det ikke blir tid til skademelding, men likevel: Vi skal skrive» (omsorgsbolig).

«Bevisstheten [om å skrive skademelding] er sakte, men sikkert på vei inn. Bruken av TQM [elektronisk skademeldingsskjema] har helt klart økt antall skademeldinger» (institusjon).

Alt i alt er det et gjennomgående inntrykk at underrapporteringen er i ferd med å synke når det gjelder skriving av interne skademeldinger. Utsagn om at «vi er blitt bedre» ble alltid fulgt opp av et spørsmål om dette skyldtes verneombud, lokal ledelse eller

et initiativ fra henholdsvis kommune eller Bufetat. Her var inntrykket klart, ledelsen har den viktigste rollen, de færreste kunne vise til overordnede pålegg eller kampanjer for økt internkontroll eller innsats for arbeidsmiljøet. Blant de ansatte på barnevernsinstitusjonene ble det i flere tilfeller understreket at situasjonen var svært forskjellig i de ulike regionene, både når det gjaldt oppmerksomhet og systemer.

I de tilfeller hvor vi intervjuet verneombud, var det ingen tvil om at oppfordringer til skriving av skademeldinger inngikk som en del av deres ansvarsområde, likevel fant vi ingen som påsto at ledelsen hadde overlatt saken til verneombudene.

Når det gjelder trusler, skal dette i prinsippet også dokumenteres gjennom skademeldinger. Her er det liten tvil om at underrapporteringen er stor.

Bruk av skademelding

Skademeldinger kan brukes på flere måter. For den enkelte er det viktig at skader med konsekvenser rapporteres til NAV (se f.eks. Alsos 2009 når det gjelder erstatninger ved skade). For virksomheten eller arbeidsstedet kan skademeldinger brukes aktivt i arbeidet med HMS og arbeidsmiljø.

Lov om folketrygd § 13-14 hjemler arbeidsgivers plikt til å melde skader. Arbeidsgiver skal sende skademelding til Arbeids- og velferdsetaten (NAV) når en arbeidstaker blir påført en skade. Innmelding av skader som følge av voldshendelser økte i løpet av 90-årene. I 2001 ble det meldt inn 2347 skader. Det var spesielt arbeidstakere innen helse- og sosialsektoren som meldte inn skader som følge av voldshendelser, og det er pasienter og klienter som utøver volden (Ot.prp. 49:51–52). Ifølge tilgjengelige tall fra Arbeidstilsynets hjemmeside ser det ut til at viljen til rapportering har vært svært synkende utover 2000-tallet, statistikken viser at det var meldt 183 voldsskader i disse tjenestene i 2008.

Ideelt sett burde Fafo etter å ha kartlagt hvor mange som er utsatt for vold og trusler om vold, sammenlignet våre funn med antall innleverte skademeldinger. Dette kunne gitt et bilde av underrapporteringen. Dette er ikke mulig. Det finnes ikke noe felles system for innhenting av informasjon om skademeldinger, verken lokalt på det enkelte arbeidsstedet eller i kommunene eller Bufetat. Her må det legges til at vi ikke har undersøkt saken fra den andre siden. Vi har altså ikke undersøkt systemer og rutiner i de kommuner vi har undersøkt eller i Bufetat som sådan. En slik undersøkelse inngikk ikke i vårt oppdrag. Videre er det viktig å understreke at vi har vært opptatt av hva respondentene vet om systemet, og hva de tror skjer med skademeldingene og hvilke konsekvenser de får.

På vårt spørsmål om hva som skjer med skademeldingene, spenner svarene fra «vet ikke, de går vel et sted til» til mer systematiske fremstillinger som at skademeldingene går til leder, til verneombud og til tillitsvalgte. Lederen tar disse opp i lokale samarbeidsmøter, antallet gjennomgås, og det diskuteres hvordan sakene skal følges opp.

Andre viser til at det finnes et system hvor skademeldingene etter at de har gått til avdelingsleder og verneombud, sendes videre til virksomhetsledelsen og til slutt til den aktuelle enheten i kommunen og også til HMS-avdelingen. I slike tilfeller ble det også understreket at kopi av skademeldingene ble lagt i vedkommendes personalmappe.

Enkelte steder ble det også utarbeidet statistikk over antall skademeldinger og hvorledes utviklingen så ut. Kvantitativ fremgangsmåte gir ikke anledning til noen kartlegging av andel steder med og uten systematisk bruk av skademeldinger, og skademeldingene var ikke tema i Svalund (2009). Våre funn tyder likevel på at det er mulig å lage et mer systematisk system for skademeldinger og dermed dra nytte av meldingene i arbeidet med å utvikle redskaper og virkemidler for å redusere vold og trussel om vold. I tillegg indikerer våre funn et sterkt behov for et overordnet system som skal ta imot og benytte all den informasjonen som ligger i skademeldingene.

Vi har imidlertid i liten grad funnet en sammenheng mellom den ansattes kunnskap om hva som skjer med skademeldingene, og graden av underrapportering. Dette tilsynelatende paradokset kan forstås i lys av flere forhold. For det første er det liten tvil om at de lokale lederne har vært opptatt av at deres ansatte *skal* skrive skademeldingene, og også at verneombudene har satt skrivingen på dagsordenen. Mange peker også på at det kollegene imellom er vanlig å oppmuntre hverandre til å skrive skademeldingene uansett. For det andre kan skriving av skademelding kobles til «det skjer, men vi skal ikke godta det»-holdningen. Skriving av skademelding er en enkel måte å markere denne holdningen, man har sagt fra. Og for det tredje, og med et mer langsiktig perspektiv, som sitatet innledningsvis i dette avsnittet antyder, er det viktig å dokumentere hva som har skjedd dersom man får senvirkninger av arbeidssituasjonen.

6.4 Sammendrag del 2

I denne delen har vi vært opptatt av de ansattes opplevelser og oppfatninger knyttet til voldsepisoder og håndteringen av disse. Våre funn viser at volden opptrer i mange former, fra en nesten kontinuerlig slåssing og unntakstilstand til livsfarlige enkeltslag fra «det blå». Vi finner at våre funn i stor grad støtter opp under Svalunds (2009) kvantitative undersøkelse: Ansatte peker på at volden i hovedsak skyldes forhold ved brukerne: sykdom, avmakt og mangel på kommunikasjonsmuligheter.

Både i selve situasjonen og i etterkant av episodene finner vi et klart mønster. De ansatte uttrykker redsel og bekymring for at noe skal skje med omgivelsene, det vil si de andre brukerne som er til stede, eller utenforstående. Egen person nedprioriteres, både når det gjelder å sikre (seg) i selve situasjonen, og når det gjelder å ta fatt på bearbeiding av episoden. Videre finner vi at de gjennomgående er opptatt av brukerens oppfatning av situasjonen, hvorfor han eller hun utagerer, og også hvorledes episoden

skal kunne bearbejdes av brukeren. Vold oppfattes i stor grad som uttrykk for brukeren intensjoner. Samtidig spiller den ansattes oppfatning av egen håndtering, hvordan omsorgsrollen håndteres, en viktig rolle.

De ansatte er preget av det vi kaller *dobbelthet*. De gir for eksempel klart uttrykk for at vold og utagering er en del av virkeligheten, samtidig som de i liten grad gir uttrykk for redsel. De er svært opptatt av at de ansatte må ha den riktige kompetansen og en «riktig» personlighet, samtidig som de ikke tar på seg skylden for det som skjer. Denne dobbeltheten forstår vi ved å peke på de ansattes sterke engasjement og omsorg for brukerne.

De ansatte er svært opptatt av at de *rette* personlige egenskapene må være på plass, «det er ikke en jobb for alle». Videre settes kunnskap og kompetanse i høgsetet. Begge deler gjelder både brukerne og deres behov og fordi arbeidssituasjonen er så utrygg at å kunne stole på at kollegene håndterer de farlige situasjonene og kan komme til unnsetning, er det (de oppfatter som) det viktigste sikkerhetstiltaket. En redd (eller inkompetent/kunnskapsløs) kollega er en farlig kollega.

Samholdet mellom kolleger er imidlertid ikke bare avgjørende i selve episodene, også i håndtering av opplevelsene i etterkant spiller kolleger hovedrollen. Å snakke ut med en kollega eller eventuelt kontakte nærmeste leder for samtale er det viktigste debriefingstiltaket. *Kollegastøtte* er dermed kanskje et mer presist begrep enn debriefing når den faktiske situasjonen beskrives. Disse resultatene er også i tråd med Svalunds (2009) funn.

Når det gjelder skademeldinger, er inntrykket helt klart at de ansatte er blitt flinkere. Underrapporteringen, i hvert fall når det gjelder vold (men i mindre grad trusler), er på vei ned. Det har likevel vært vanskelig å få noe systematisk oversikt over hva som skjer med skademeldingene etter at de er skrevet. På enkelte arbeidsplasser fortelles det om utarbeidelse av statistikk og tilbakemeldinger på utviklingen fra overordnet arbeidsgiver (altså kommunen), mens andre svarer enkelt «vet ikke» på spørsmålet om hva som skjer. Det som synes utenfor enhver tvil, er at antall skademeldinger som rapporteres hos Arbeidstilsynet, er en mikroskopisk andel.

Uklarhet om skademeldinger er et uttrykk for et svært viktig funn. De ansatte gir uttrykk for at de er fornøyd med håndteringen i etterkant, de kan støtte seg til kolleger og til nærmeste leder. I dette (lokale) fellesskapet finner de både oppmerksomhet om og bekymring for problemet, de finner personlig støtte i vanskelige situasjoner, og de finner et fellesskap som viser stort engasjement for brukeren beste. Dette fellesskapet knyttet nettopp til omsorgsrasjonalitet og til å *være i samme (volds) båt* er svært viktig for å forstå den undringen som har preget hele vårt prosjekt: Når funnene er så dramatiske og de ansatte er utsatt for så mye vold og trusler om vold, hvorfor har ikke disse problemene fått større oppmerksomhet – blant politikere, overordnede arbeidsgivere, forsknings- og utdanningsinstitusjoner? Hvor finner vi det systematiske arbeidet for å bedre arbeidsmiljøet – blant de grupper vi nettopp har nevnt, men også blant de lokale lederne og de ansatte selv?

Del 3 Konsekvenser, virkemidler og utfordringer

«Det skal foretas systematiske kartlegginger av hvor og i hvilke typer arbeidssituasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene. Omfanget av vold og trusler skal kartlegges slik at virksomheten har en kontinuerlig oversikt over hvor stort problemet er»²³.

«Hvor er FO og Fagforbundet på disse områdene? Jeg savner større engasjement, til og med i organisasjonene er de jo opptatt av fag – det er sosionomer der og» (institusjon).

«FO er blitt flinkere til å snakke om det [vold] nå, tidligere var det mest enkeltsaker, men nå er det mer lov å prate [generelt]» (institusjon).

«Arbeidsmiljø, sikkerhet og så videre er kjempeviktig for hvor lenge du kan stå i denne jobben» (institusjon).

«Mycket lidande kan förhindras med förebyggande åtgärder, välfungerande rutiner och ett bra omhändertagande av den som råkat ut för våld eller hot. Den som har fått ett bra omhändertagande och möjlighet att bearbeta upplevelserna är också mycket bättre förberedd vid liknande händelser i framtiden» (kommentarer til de svenske forskriftene – se kapittel 3).

²³ <http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>

Kapittel 7 Konsekvenser og ikke-konsekvenser

«Om jeg blir utslitt av det, nei, jeg tenker ikke sånn, jeg lærer så mye om meg selv ... blitt flinkere selv også, det er faglig utfordrende ... men et yrke for alle, nei, absolutt ikke. Vi har hatt folk på opplæring som det ikke ble noe av, det er helt greit» (omsorgsbolig).

«Om den ansatte føler skyld [i forbindelse med episodene] – det har vi snakket mye om. Vi må jo spørre 'hvor sto du da det hente' – fokus på det tekniske er viktig for å unngå at det skjer neste gang, men likevel – den ansatte skal ikke ta på seg skylda. Det skjer med alle. Men vi kan bli flinkere til å se på hva som kan endres så det ikke skal skje, vi må gå fra teknikker til *hvordan*» (leder omsorgsbolig).

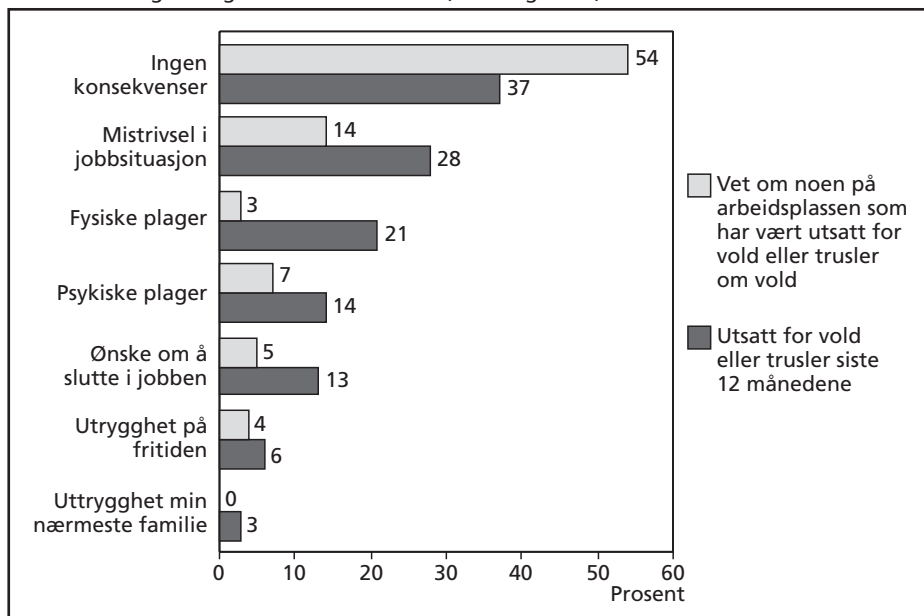
I denne siste delen av rapporten er vi opptatt av hvilke konsekvenser arbeidssituasjonen har for de ansatte, og hvilke virkemidler de ansatte er opptatt av.

I dette kapitlet skal vi gå grundigere inn på hvilke konsekvenser forekomsten av vold og trusler har for de ansatte. Dette gjør vi på to måter, først er vi opptatt av de direkte konsekvensene, og vi støtter igjen fremstillingen i Svalunds rapport. Deretter snur vi spørsmålet og spør hvorfor situasjonen får så små konsekvenser for både systemet og tilsynelatende også for så mange av de ansatte. I denne delen går vi tilbake til funnene i kapittel 4, altså de ansattes tolkninger av brukernes intensjoner og livssituasjon. I kapittel 8 ser vi på mulige virkemidler for å redusere problemene. Det siste kapitlet presenterer noen utfordringer det er nødvendig å gå løs på for at både debatten om virkemidler og praktiseringen av dagens bestemmelser skal komme videre.

7.1 Konsekvenser for de ansatte

Svalund (2009) har som det fremgår i kapittel 1, også spurt sine respondenter om hvilke konsekvenser vold og trusler om vold har for den enkelte. Resultatene er gitt i figur 7.1.

Figur 7.1 Konsekvenser av hendelser som involverer vold og trusler om vold. Andel som er helt eller delvis enig i utsagnene. Kilde: Svalund (2009: figur 7.1).



Kjenner noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold (N = 97 eller flere). Utsatt for vold eller trusler om vold siste tolv måneder (N = 310 eller flere).

Figur 7.1 kan tolkes på flere måter. Vi ser at voldserfaringene har betydning for de ansatte, det fører til mistrivsel i jobbsituasjonen (28 prosent), én av fem får fysiske plager, mens 14 prosent sliter psykisk. 13 prosent ønsker å slutte i jobben, mens en liten andel fører seg utrygg på fritiden eller er engstelig for sin nærmeste familie. mistrivsel er dermed den mest vanlige konsekvensen, og flere har fortalt at det føles utrygt, og at det er belastende å alltid være «på vakt»:

«Du er alltid på, alltid 20 prosent usikkerhet. Du må kjenne på redselen og alltid fokusere» (omsorgsbolig).

«Du blir jo litt metta av og til, har downperioder hvor du har vondt hele tiden» (omsorgsbolig).

«Det er en spesiell jobb, du flytter trygghetsgrensen din hele tiden» (kontor).

I barnevernet er mistrivsel sannsynligvis også koblet sammen med det vi tidligere karakteriserte som «en strøm av drittpreik»:

«Du får en dose hver gang du er på jobb, [om du skal holde ut] må du ha evnen til å koble ut, det betyr mye ... det er også viktig at du har noen å snakke med hjemme» (institusjon).

Svarene fra respondentene våre varierer når de forteller hva som er verst, noen legger sterk vekt på at det er usikkerheten som sliter mest, mens andre fremhever at de ikke går og er redde på jobben. Samtidig finner vi altså den dobbeltheten vi har vært opptatt av hele veien, mye oppmerksomhet og risiko hele tiden, men lite kontinuerlig redsel og sinne og frustrasjon over arbeidssituasjonen.

7.2 Manglende konsekvenser for de ansatte – en mulig tolkning

«Barnevernsloven er alltid overordnet AML ... det er jo vi som er de voksne» (institusjon).

Svalund (2009) har spurt gruppen som har vært utsatt/vet om noen som har vært utsatt for vold og/eller trusler om vold de siste tolv månedene, om de føler seg ille til mote eller nedfor på grunn av av dette. En tredel svarer «aldri», 46 prosent svarer «sjelden», og 7 prosent svarer «om lag annenhver måned». Dermed ender vi opp med at bare 13 prosent svarer de to siste alternativene – som er «én eller flere ganger i uken» eller «én eller flere ganger i måneden». Med bakgrunn i de historiene vi har fått høre (og her tenker vi både på alvorlighetsgrad og de tilfeller hvor volden så å si var kontinuerlig), synes det svært naturlig å spørre: Hvorfor føler ikke de ansatte seg ille til mote? Hvordan kan det være at de ansatte, til tross for de psykiske og fysiske belastningene de er utsatt for, likevel gir uttrykk for å være glad i jobben sin og svært opptatt av brukerne?

Innledningsvis var vi opptatt av at hendelsene må analyseres med bakgrunn i relasjonen mellom ansatt og bruker, og videre at egenskapene ved denne relasjonen er sentrale. Den ansatte er både i den mektigstes posisjon, samtidig som brukers rettigheter og verdighet ikke skal krenkes. Den ansatte har kontroll over kunnskap og «hva som er til beste for brukeren». I utgangspunktet er dermed maktforholdet gitt, brukeren er i en underlegen posisjon.

Løseth (2008) har gjennomført en kvalitativ undersøkelse blant den samme typen respondenter som vi har gjort (bl.a. ansatte i institusjoner og kommunale boliger, alle jobber i turnus og i direkte kontakt med pasienter/brukere). I sin oppsummering trekker hun frem tre forhold som er spesielt grunnleggende for hvordan informanter (de ansatte, vår tilføyelse) erfarer og opplever sin omsorgsfaglige profesjonsutøvelse i relasjonen til brukerne (ibid.:6):

- Mening og forståelse er nødvendig for å holde ut i langvarige krevende profesjonelle omsorgsrelasjoner.

- Å ha faglig rom for å møte hver pasient/bruker individuelt og slik kunne skape en unik og ekte relasjon er betydningsfullt for informantene.
- Å ha frihet til å bruke den tiden som den enkelte vurderer er nødvendig for å opprettholde en god nok faglig standard i konkrete situasjoner, er også svært betydningsfullt for informantene.

De to siste punktene handler om ressursituasjonen og muligheten til å tilby en faglig god behandling gjennom kontinuerlig kompetanseoppbygging. Dette er tema for neste kapittel. Løseth (ibid.) finner som oss at mening og forståelse er en grunnleggende forutsetning for å holde ut i krevende omsorgsrelasjoner, eller som vi ville sagt det: en arbeidssituasjon preget av vold.

Men hvorledes etableres og skapes denne meningen? Den enkle årsaken er å vise til at dette er yrker som kan karakteriseres med en sterk kallstankegang. De ansatte ofrer seg for brukerne og brukernes beste. De er preget av omsorgsrasjonalitet snarere enn en formålsrasjonell mål-middel-tenkning. Omsorgsrasjonalitet kan defineres gjennom den vekten som legges på brukerens behov, det er brukerens behov og ikke den ansattes personlige ønsker som settes i sentrum. Målet er best mulig behandling, og behov er derfor grunnlag for ressurstilgangen. Formålsrasjonalitet er derimot preget av at individet setter seg mål og deretter velger mellom ulike virkemidler for å nå målet. Begrensede ressurser vil påvirke virkemidler individet har tilgjengelig. Et sterkt kall eller en sterk omsorgsrasjonalitet vil dermed tilsi at den ansatte setter sine egne behov til side, og at brukerens beste er målet. Dermed har begge parter i relasjonen samme mål, nemlig best mulig behandling eller høyest mulig velferd for brukeren. Dette påvirker dermed også makten i relasjonen mellom den ansatte og brukeren.

Kallstankegangen innebærer altså at de ansatte setter brukernes beste foran sitt eget. På våre spørsmål om de ansatte er preget av en slik kallstankegang, er det imidlertid få som svarer bekreftende, men «sånn var det nok før» eller «det kan nok hende at det gjelder andre [enn meg]» er formuleringer som ofte gikk igjen i intervjuene. Samtidig er det, som vi har vært inne på tidligere, en klar oppfatning at man ikke skal finne seg i alt, vold skjer, men det er ikke akseptabelt. Også denne typen utsagn følges svært ofte opp ved å vise til at en aksept for vold vil være svært uheldig også for brukerne, dette gjelder ikke bare i barnevernet, men også for beboerne i omsorgsboligene. Aksept for vold er dårlig omsorg.

Vår konklusjon blir at de ansatte, til tross for at de føler seg ubekvemme med merkelappen *kall* eller *preget av kallstankegang*, i stor grad er opptatt av brukernes beste og setter brukernes beste opp som det endelige målet.

Sitatet innledningsvis antyder at de ansatte opplever at arbeidsgiver rangerer lovene forskjellig, barnevernsloven er viktigere enn arbeidsmiljøloven. Her kan det være verdt å minne om at lover ikke rangeres i forhold til hverandre, og at ulike dilemmaer som oppstår, må søkes løst gjennom at både hensynet til den ansatte og hensynet til

brukeren er legitime. En slik rangering som respondenten antyder, krever, sett fra et juridisk synspunkt, en spesiell sak og bruk av konkrete bestemmelser og kan ikke settes opp som en generell regel.

Brukernes beste og forholdet mellom ekspressiv og instrumentell vold

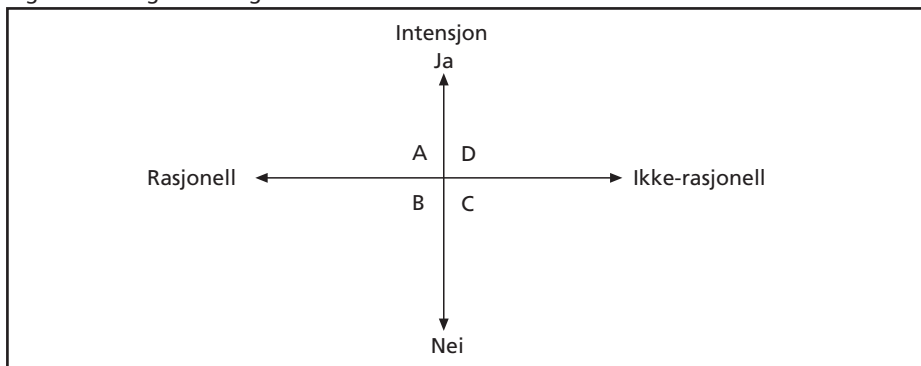
«Det er en del av jobben, det er mennesker uten språk, vi må også ha litt forståelse for deres måter å si fra på. Vår jobb er å vise andre måter å uttrykke seg på» (omsorgsbolig).

Instrumentell vold er vold med intensjon, man vil oppnå noe, mens ekspressiv vold karakteriseres ved at man nettopp ikke har noen klar idé om hva man vil oppnå med voldshandlingen. Vi har sett at respondentene legger stor vekt på at volden ikke var rettet mot dem personlig, den tolkes som et uttrykk for avmakt og frustrasjon. I sin ytterste konsekvens kan en sån holdning karakteriseres som en slags umyndiggjøring eller, i sosiologisk språkdrakt, objektivisering av andre (til enhver tid er det jeg som bestemmer hva du vil eller ønsker deg). Den ansatte vet hva som er best for brukeren, og avfeier alle brukerens forsøk på å endre situasjonen, all vold blir irrasjonell.

Helse- og omsorgssektorens evne til å umyndiggjøre sine brukere og pasienter er et tema utenfor denne rapporten. Vi har i liten grad funnet at respondentene avfeier brukernes ønsker på den måten vi beskrev ovenfor. Vår analyse heller tvert imot i retning av at det nettopp er gjennom å tilegne brukerne evnen til «fornuftige» intensjoner at respondentene finner den meningen som Løseth beskriver. Fra de ansattes side blir volden i liten grad redusert til ekspressiv vold, volden oppfattes som meningsfull, men uten å være ondsinnet eller rettet mot respondenten som person.

I utgangspunktet kan vi sette opp figur 7.2:

Figur 7.2 Mulige tolkninger av voldsbruk

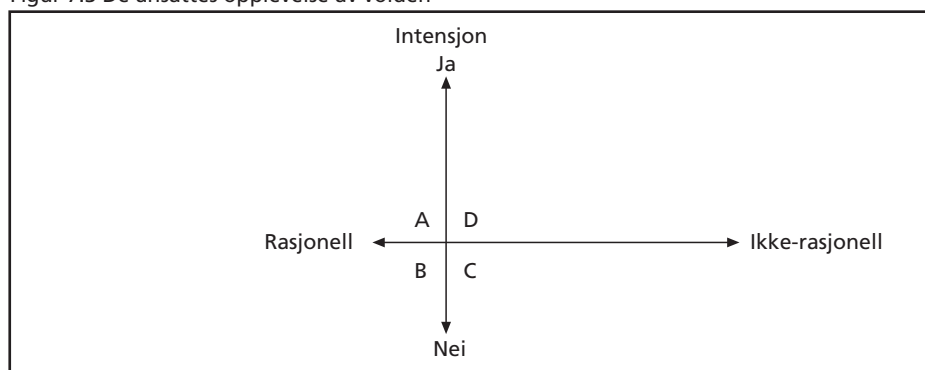


I figur 7.2 spør vi først (langs den loddrette linjen) om brukeren oppfattes som et individ med intensjoner, med andre ord at brukeren har en idé om hva han ønsker å oppnå. Deretter spør vi om brukeren (langs den vannrette linjen) har evnen til å forfølge dette (eventuelle) målet på en rasjonell måte, med andre ord velge det beste virkemiddelet i den «pakken» av redskaper vedkommende har tilgjengelig.

Dermed ender vi opp med fire «typer» vold. I rute A finner vi den rent instrumentelle volden, brukeren har en intensjon og anser, etter en rasjonell vurdering, voldsbruk (eller trusselbruk) for å være det beste virkemiddelet. En ungdom som vil hjem til familien og derfor slår ned den ansatte, vil være et typisk eksempel. Rute B er tom, uten intensjoner gir spørsmålet om rasjonalitet ingen mening. I rute C finner vi den rent ekspressive volden, brukeren som slår uten å vite hvorfor. I rute D finner vi brukeren som har intensjoner, men som ikke er i stand til å velge «det riktige» virkemiddelet for å oppnå sitt mål.

Figur 7.3 viser hvorledes respondentene beskriver den volden de opplever.

Figur 7.3 De ansattes opplevelse av volden



I all hovedsak tolkes brukernes voldsbruk som et uttrykk for intensjoner, men de ansatte oppfatter at brukeren ikke er i stand til å velge «det riktige» virkemiddelet eller redskapet for å virkeliggjøre sine intensjoner (jf. størrelsen på område D i figur 7.3). Å angripe ansatte er ikke en rasjonell måte å gå frem for å se igjen familien sin. Å slåss for å slippe å dusje fører ikke til at man slipper å dusje, etc.

De ansatte tar dermed brukerne på alvor, og brukerne blir oppfattet som individer med intensjoner, og volden blir å oppfatte som et virkemiddel som nettopp viser hvilken avmaktssituasjon brukerne er i. For noen av dem skyldes det at riktig virkemiddel ikke er tilgjengelig (og mangel på kommunikasjonsevne er det viktigste eksempelet), for andre handler det om at de ikke har evnen til å velge, de er irrasjonelle i ordets egentlige betydning.

Denne analysen av de ansattes tolkning gjør den dobbeltheten de gir uttrykk for, mer forståelig. Vold vil oppstå, men de er ikke redde, fordi volden i liten grad er meningsløs.

Sterk vekt på brukerens intensjoner gjør det mulig å unngå å objektivere dem, å utnytte sin maktposisjon til umyndiggjøring av brukerne. Det er irrasjonaliteten som avvises, ikke brukernes intensjoner.

Samtidig gjør vekten på brukerens valg av «feil redskap» det mulig å se for seg at økt kunnskap og kompetanse vil kunne redusere volden, til beste for både brukeren og den ansatte, som en ansatt sier i sitatet innledningsvis: «Vår jobb er å vise andre måter å uttrykke seg på».

I vår analyse har altså skillet mellom instrumentell og ekspressiv vold lite å tilføre analysen, i respondentenes verden er mesteparten av volden instrumentell, den er rettet mot å oppnå brukerens intensjon. Dette gjør at man i liten grad oppfatter volden som ondsinnet, selv om de ansatte åpent innrømmer at det innimellom er både ungdommer og beboere de ikke liker.

Respondentenes tolkning synes å være at jo sykere eller jo mer irrasjonell brukeren er, jo lettere blir det å takle volden psykisk, selv om fysiske konsekvensene kan være like ille eller volden like farlig. Jo nærmere brukeren blir et individ som «burde vite bedre», jo mer frustrerende blir volden.

Ansatte mellom omsorg og tvang

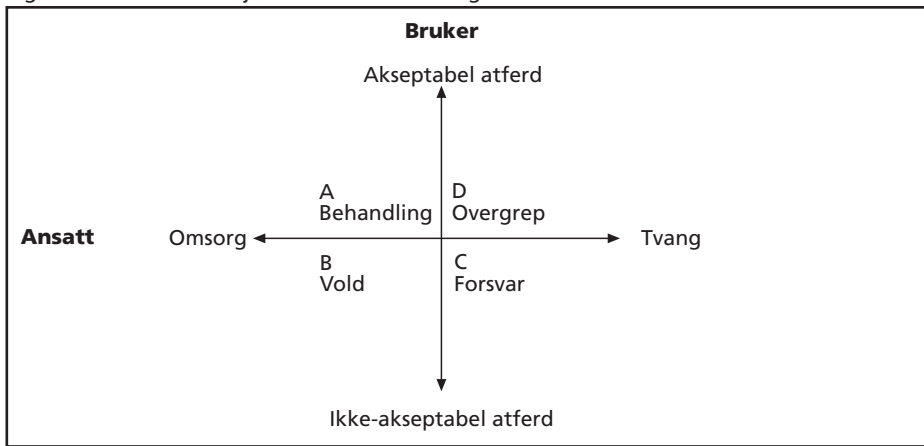
«Han [psykiatrisk sykepleier i institusjon] synes ikke det er noe dilemma mellom omsorg og aggresjon. Mener det er feil å dele dette opp, fordi det er hans ansvar å lære pasienten å håndtere sin egen aggresjon. Dette er en viktig del av omsorgen han gir» (Løseth 2008:51).

I Løseths (ibid.) analyse representerer denne informanten et ytterpunkt. Blant våre respondenter er det derimot mange som understreker at en holdning som signaliserer at «vold er uakseptabelt uansett», er en viktig del av den behandlingen de gir.

Tvang og vold hører nøye sammen, i vår sammenheng fordi bruk av tvang med nødvendighet genererer situasjoner som kan utgjøre en fare for den ansatte. Mange, om ikke alle de enkeltepisode vi forteller om i kapittel 4, inneholder bruk av tvang. Kontroll over situasjonen ved hjelp av holdning er tvangsbruk. De ansatte beveger seg dermed, slik den vannrette linjen i figur 7.4 (neste side) antyder, kontinuerlig langs en linje mellom omsorg og tvang. Hos brukeren skiller vi (den vertikale linjen) mellom akseptabel og uakseptabel adferd.

I rute A finner vi den ønskede behandlingsrelasjonen, den ansatte gir omsorg, og brukeren har en god adferd. I rute B gjør ikke-akseptabel adferd fra brukerens side at relasjonen preges av voldsbruk mot den ansatte. I rute C og D er vi over i en relasjon preget av tvangsbruk. Også her finner vi to muligheter. I rute C ser vi at dersom brukeren viser uakseptabel adferd, vil den ansatte bruke tvang som en forsvarsmekanisme.

Figur 7.4 Fire ulike relasjoner mellom bruker og ansatt



Tvang kan også være nødvendig for å forsvare brukeren mot seg selv (forhindre selvskading). I den siste ruten, D, finner vi tvang som overgrep fra den ansattes side.

I analysen ovenfor endte vi opp med å tegne figur 7.2 på nytt for å illustrere respondentenes tolkninger. Nå er en slik grafisk illutrasjon ikke mulig. Løseths informanter omtaler tre typer grenser i omsorgsrelasjonen (ibid.:65–66):

- grensen mellom ansatt og bruker
- grensen for hvor mye den enkelte ansatt rommer eller tåler å ta imot fra brukeren
- grenser i form av regler for adferd

Våre respondenter understreker nettopp at slike grenser varierer, og at særlig det andre punktet, hvor mye man skal tåle, nettopp må defineres av den ansatte selv. Dermed blir det også glidende overganger mellom de fire feltene i figur 7.4. Den ansatte må, som vi har sitert tidligere, få «eie sin egen frykt». Innenfor rimelige grenser må den ansatte selv kunne bestemme. Her er det også viktig at den ansatte føler at lederne viser at de har tiltro til at den ansatte gjør de rette vurderingene, som Løseth påpeker: «Tillit til lederen og veileder avhenger i stor grad av troverdighet tjent gjennom delte erfaringer i utfordrende situasjoner» (ibid.:69). Lederen må vite hva det dreier seg om, hva de ansatte står i. Her kan vi legge til at vi som tidligere nevnt i liten grad har fått høre kritikk av den nærmeste ledelsen. Kritikk rettes til virksomhetsnivå eller til kommunen.

Løseth (2008) kommer altså til samme konklusjon som oss når hun peker på betydningen av at de ansatte må forstå hvorfor brukeren er aggressiv. Denne forståelsen står svært sentralt hos våre respondenter, muligheten til å tilegne seg kunnskap og kompetanse som gjør forståelsen bedre, er respondentenes viktigste svar når vi i neste kapittel etterspør virkemidler som kan redusere volds- og trusselproblemene.

Kapittel 8 Mulige virkemidler

«Er det urealistisk å forvente et arbeidsmiljø fritt for trusler og vold? Lokale handlingsplaner og tiltak kan føre til en sterk reduksjon i antall voldshendelser. Tiltak hjelper. Det kan være tiltak av faglig karakter, tiltak som bedrer rammevilkårene, tiltak i arbeidsmiljøet eller kombinasjoner av disse. Arbeidsmiljøavdelingen i Bergen kommune fikk i 2006 melding om 5800 skader på ansatte i åtte av kommunens bofellesskap for utviklingshemmede. Ansatte i bofellesskapene sto for hele 70 prosent av alle skademeldingene i kommunen. Skadetailene ble lagt inn i en database og analysert for å sette inn tiltak. Kommunen vedtok også et overordnet styringsdokument for tjenester til utviklingshemmede. Prinsippet om selvbestemmelse er nedfelt som et av de viktigste hovedmålene. Et verktøy for å sette tiltakene ut i livet ble "MHUA – metodisk håndtering av utagerende atferd". Metodikken er forankret i styringsdokument og virksomhetsplan og trekker linjene derifra ut til den enkelte bruker. Hver beboer har nå sin egen MHUA-plan med detaljerte regler og teknikker for hvordan ulike situasjoner og signalatferd skal takles og løses. Resultatet har blitt at etter to år er antall skader på de ansatte halvert»²⁴.

«Om barnevernsloven kommer foran AML, ja, det er jo sånn vi tenker, men vi er ganske gode på å tenke sikkerhet også» (institusjon).

8.1 Kvantitative

Igen skal vi dele kapitlet opp i to deler. I den første delen konsentrerer vi oss om Svalunds (2009) kvantitative resultater før vi ser på hvilke virkemidler våre intervjuobjekter har fremhevet.

Et grundigere blikk på figur 8.1 (neste side) viser at vi kan snakke om tre ulike områder: i) kompetanseutvikling og betydningen av et høyt kompetansenivå, ii) organisasjonsvariabler som sikkerhetsrutiner og arbeidsinstrukser, organisering og økt

²⁴ <http://www.frifagbevegelse.no/fagbladet/article4183365.ece>

bemanningsnivå (med relevant utdanning), iii) økt medbestemmelse fra de ansatte, mer vekt på ledelsen samt arkitektoniske forhold.

Dette er funn som i stor grad samsvarer med det inntrykket vi sitter igjen med etter intervjurunden. Økt kompetanse er uten tvil det virkemiddelet som trekkes frem av flest respondenter, og som trekkes frem først og med engasjement. Vårt materiale skiller seg imidlertid noe fra Svalunds når det gjelder praktisering av eksisterende sikkerhetsrutiner og regler eller å legge mer vekt på disse. I den grad slike er trukket frem i intervjuene, tillegges de liten vekt, men ikke nødvendigvis i negativ forstand (altså finnes ikke og/eller praktiseres ikke). De bare er der, man følger dem, men de vil uansett ikke være det virkemiddelet som kan løse problemene. Dette er et viktig funn fordi det sier noe om hvordan de ansatte tenker på sikkerhet og voldsproblematikken. Som vi var inne på innledningsvis, og som tas opp igjen i det neste kapitlet, har det «normale» språket som brukes innenfor arbeidsmiljø- og HMS-arbeid til dels lite gjenklang i disse gruppene, noe som sannsynligvis gjør det vanskeligere å ta i bruk de metodene som er etablert. Vi skal derfor bruke noe plass på Svalunds og våre egne funn. I tillegg ser vi nøyer på ressurs situasjonen og på arbeidet med å øke kompetansen og på hvilken kompetanse respondentene etterspør.

Vi skal dermed konsentrere oss om tre områder: i) ressurser, ii) opplæring og kompetanseoppbygging og iii) handlingsplaner og risikovurdering.

8.2 Ressurser

«Det er mange som sliter med dårlig bemanning, hvis bemanningen er høy, bedrer det situasjonen, men det er ikke en suksessfaktor i seg selv» (omsorgsbolig).

Spørsmål om ressurser har mange dimensjoner, fra nok ansatte på jobb til nok oppmerksomhet rundt problematikken og ikke minst forholdet mellom hel- og deltidsansatte samt forholdet mellom utdanningsgruppene og de ufaglærte.

Ressurser og bemanning

Gjennomgående finner vi at respondentene setter seg i en heldig posisjon når det gjelder bemanningen:

«Ressursmangel og krise i kommuneøkonomien? Nei, *vi* er heldige» (omsorgsbolig).

«Her er det bra, det er mulig å organisere det så vi har nok folk, vi har hatt det fint i flere år» (omsorgsbolig).

Figur 8.1 Forebyggende tiltak for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen. Andel som svarte i stor eller svært stor grad. Kilde: Svalund (2009:figur 5.1).



Note: N på utsagnene ligger mellom 630 og 667.

Vi finner altså en generell antagelse om at bemannings situasjonen er dårlig i sektoren, men at de selv ikke er rammet. Slike uttalelser er selvsagt vanskelige å tolke, vi har besøkt tilfeldige steder og har ingen representative data utover Svalunds funn her – hvor jo nesten halvparten peker på økt bemanning som et forebyggende tiltak.

Det må også legges til at vi til en viss grad finner et skille mellom barnevernet og omsorgsboligene på dette punktet, innenfor barnevernskontorene er man svært opptatt av bemanningen. Her knytter man imidlertid dette i stor grad til den generelle ressurs situasjonen i barnevernet. Det er likevel flere som peker på at:

«Bedre bemanning – ja, det ville uten tvil økt sikkerheten» (institusjon).

«Hvis vi kunne vært én til på jobb til enhver tid, ville det vært bedre for ungdommene og tryggere for de voksne ... det er et skrikende behov for mer folk» (institusjon).

Fra alle tre områdene har vi fått generelle uttalelser om at «mer ressurser er alltid bra». Slike uttalelser ble likevel straks utdypet gjennom å vise til at bemanning og antall ansatte på jobb og ikke minst antall ansatte per bruker også er spørsmål om kvaliteten i behandlingen.

«Vi kan ikke bemanne oss ut av det, hvis det er en holdning at det er ok å slå, så hjelper det ikke med flere folk. Vi må markere at vi mestrer, at det første slaget vil treffe en eller annen. Det er dumt med flere folk enn nødvendig, det vil være provoserende og også økonomisk uforsvarlig» (institusjon).

Relasjonen mellom tjenesteyter og bruker er i stor grad en personlig relasjon, og alle har vært opptatt av at brukerne skal ha færrest mulig å forholde seg til, og at det stadig oppstår situasjoner hvor færrest mulig ansatte (samtaler, personlig hygiene etc.) er viktig for god behandling.

Den samme holdningen finner vi når det gjelder å sette opp fysiske stengsler eller andre arkitektoniske løsninger for å redusere risikoen:

«Jobben vår betyr at folk blir sinna. Vi kunne kanskje redusert volden til null hvis vi sperret av alt og bare snakket gjennom glass og vinduer. Men det ville gjort det umulig å finne løsninger for de folka vi jobber med» (barnevern).

Både når det gjelder antall ansatte og eventuelle tekniske/arkitektoniske løsninger, er inntrykket vårt at hensynet til brukerne er et viktigere argument for de ansatte enn virksomhetens økonomi.

Ressurser, utdanning, heltid og deltid

Også når det gjelder tilgangen på arbeidskraft, viser våre respondenter til at «her hos oss er det bra». Igjen må vi legge til at dette kan skyldes tilfeldigheter i utvalget, men vi har fått flere varianter av utsagnet nedenfor:

«Vi er egentlig godt forspent med høgscoleutdannede» (alle tre tjenesteområder).

Problemet med deltidsansatte og deltidsstillinger i sektoren er velkjent. Alle vi intervjuet, var i heltidsstillinger, dette henger sannsynligvis sammen med den måten vi rekrutterte dem på.

Flest mulig på heltid er et klart mål for alle. Utfordringen med turnusordninger og bemanning i helgene fører imidlertid til mange små stillinger. Vi kommenterer turnus og endringer av turnusordninger nærmere i neste kapittel. Nå vil vi bare legge til at også spørsmål om deltid primært ble besvart ved å vise til brukernes beste.

«Vi har flere på deltid enn hele stillinger her. Vi kjemper hele tiden for å få opp stillingsprosentene. Små kjernegrupper rundt hver bruker er det beste, nå blir det for mange, det blir for lite informasjon og opplæring om hver bruker» (omsorgsbolig).

Konklusjonen på dette punktet er enkel. Alle ønsker seg flest mulig med utdanning, men som nevnt tidligere, tilgangen på mulige ansatte med utdanning må være så stor at det gir mulighet for å velge ut kandidater med de rette personlige egenskapene. Og videre gir alle uttrykk for at heltidsstillinger er en fordel for behandlingstilbudet. Argumentene mot deltid er altså knyttet til brukernes beste.

Ressurser – muligheten til å si nei

Både i omsorgsboligene og i barnevernsinstitusjonene får man tildelt brukere fra kommunene. Vi har derfor også vært opptatt av hvorvidt man på arbeidsstedet har mulighet til å si nei til brukere. I vårt materiale har vi fått flere eksempler på dette, blant annet i omsorgsboligen hvor vi fikk høre om en bruker med store utageringsproblemer som derfor tok store personalressurser. På vårt spørsmål svarte så vedkommende informant:

«Om vi kunne sagt nei hvis kommunen ville plassert en til med store utageringsproblemer, ja, det tror jeg nok» (omsorgsbolig).

Vi har ikke noe grunnlag for å si at dette er representativt for norske kommuner. Når kommunene fatter vedtak om tjenester, har de en plikt til å vurdere bemanning og ressursituasjonen ut fra brukerens behov for bistand. Plikten til å tilby tjenester gjelder uavhengig av brukerens (eventuelle) utagering. Det kan være grunn til å anta at muligheten for å si nei er til stede, men i praksis kan dette være sterk begrenset. Dersom brukere har vedtak etter kapittel 4A (bruk av tvang) vil det utløse krav til kompetanse, men det er ingen automatikk i at det gir økt bemanning.

Vi har også vært opptatt av om enkeltansatte kan si nei til å jobbe med enkeltbrukere, enten fordi brukeren gir et skremmende inntrykk, eller dersom den ansatte har negative erfaringer med brukeren. Her finner vi i hovedsak at det er stor toleranse for dette.

«Det er rom for å si at den pasienten ønsker jeg helst ikke å jobbe med, særlig hvis man er redd» (omsorgsbolig).

«Om folk går rundt og er redde – nei, det tror jeg ikke. Hvis man er usikker på en bruker – da må man be om å skifte, det er helt i orden og ingen diskusjon engang. Om man er redd, blir også behandlingen faglig dårlig» (omsorgsbolig).

Igjen ser vi at også dette spørsmålet knyttes til muligheten for å gi kvalitativt god omsorg, redsel hos personalet blir en belastning for brukeren, og derfor blir det legitimt å be om å få andre arbeidsoppgaver.

Samtidig har enkelte advart mot slike ønsker:

«Hvis man kommer med ønske om å bytte bruker ... det vil nok ikke nødvendigvis falle heldig ut, da har du på en måte meldt deg ut av arbeidsoppgavene ... det er begrensa aksept for dette, også fra kolleger – det gir en ny fordeling av belastninger» (institusjon).

Sitatet er interessant også fordi det viser til at hensynet til kollegene er en viktig faktor. I hovedsak har respondentene likevel gitt uttrykk for en åpen kollegial holdning som sier at det er lov å være redd – og derfor ønske å bytte bruker. Samtidig minner vi nettopp om den avhengigheten av hverandre de ansatte gir uttrykk for. Risikoen ved arbeidet tilsier at du må kunne stole på at kolleger kommer deg til unnsetning i farlige situasjoner, en utrygg kollega er dermed også en farlig kollega å dele mulige farlige situasjoner med.

Ressurser – ekstra kostnader eller utsatte oppgaver

En annen måte å måle ressursituasjonen på er å undersøke hvorvidt det er rom for at tjenesten lider, eller at ekstramidler må settes inn for å sikre de ansattes arbeidssituasjon.

«Hvis noe skjer, kan vi ringe den andre avdelingen, vi kan også ringe etter vikar. Budsjettet er viktig og vi blir minna på økonomien, men helse og sikkerhet går foran økonomi. Jeg har aldri fått pes i etterkant av episoder hvor jeg har ringt etter mer folk» (institusjon).

Igjen må vi minne om at en kvalitativ tilnærming åpner opp for tilfeldigheter i utvalget, men det er verdt å nevne at vi ikke har møtt noen respondenter som forteller at innkalling av ekstravakter eller ekstra hjelp er et spørsmål om økonomi, her er respondentene helt på linje: I en akutt situasjon går de ansattes sikkerhet foran budsjettet.

Et annet, men beslektet tema er hvorvidt oppgaver kan utsettes på grunn av høyt risikonivå. Oppgavenes natur (døgninstitusjoner) gjør at dette primært er et tema som kan tolkes forskjellig i de ulike tjenesteområdene:

«Det er aksept fra ledelsen at ting kan ta litt mer tid, eksempelvis at brukerne må vente en ekstra dag, fordi vi setter sikkerheten høyt» (barnevern).

På barnevernkontorene kan møter eller i enkelte tilfeller også omsorgsovertakelser utsettes. De ansatte oppfatter at den lokale ledelsen setter deres sikkerhet høyt, og det er aksept for dette. I døgninstitusjonene er situasjonen noe annerledes, kan man låse (om mulig) en aggressiv bruker inne på rommet mens man venter på hjelp? Kan eller vil man bruke utstyr som gjør behandlingen kvalitativt dårligere, men som øker den ansattes sikkerhet? Dette er spørsmål vi kommer tilbake til i neste kapittel.

8.3 Handlingsplaner og risikovurdering

I kapittel 1 refererte vi til funn fra Svalund (2009) angående hvem som hadde deltatt i handlingsplaner for å gjøre arbeidsplassen tryggere. Det mest oppsiktsvekkende med Svalunds (2009) resultater på dette punktet er kanskje likevel at det blant ansatte med erfaring med vold og/eller trusler om vold bare er fire av ti som svarer bekreftende på at en slik plan er utarbeidet. Hele 29 prosent svarer «vet ikke».

Internkontrollforskriften slår fast at arbeidsgiver er ansvarlig for å foreta risikovurderinger, og at dokumentasjon og grundighet skal gjenspeile risikovurderingen. Når spørsmålet er hvorvidt det er gjennomført en slik risikovurdering, samsvarer resultatene i stor grad med de svar Svalund fikk på spørsmålet om handlingsplan. Ser vi spesielt på gruppen hvor de som svarer at de har vært utsatt for vold og/eller trusler om vold, svarer 37 prosent «ja» og 22 prosent «vet ikke». Det er liten forskjell på de ulike tjenesteområdene (altså institusjon eller kontor), men det er en tendens i materialet som viser at jo flere ansatte det er på arbeidsplassen, jo større sjanse er det for at en risikovurdering er foretatt.

I vår intervjujurunde er det først og fremst manglende oppmerksomhet og kunnskap om (eventuelle) formaliserte gjennomganger og planer som er fremtredende. De ansatte gir (med noen få unntak) heller ikke uttrykk for at de savner eller har etterlyst slike planer. Dette er et viktig resultat fordi det sier noe om hvor mye og hvilken type oppmerksomhet som rettes mot problematikken.

8.4 Kompetanse og opplæring

Kompetanse og opplæring er uten tvil de ansattes viktigste virkemiddel for å redusere vold og trusler. Svarene nedenfor er således svært representative for de svar vi fikk på vårt spørsmål om hva respondentene ville gjøre hvis de var «eneveldig sjef med ubegrensede ressurser»:

«Personlige egenskaper er viktig, det kan du ikke kjøpe. God opplæring er nøkkelen, og du må sette sammen personalgrupper som matcher hverandre, som er tverrfaglig og har ulik kompetanse. Ikke nødvendigvis bare vernepleiere. Jeg ville brukt mye penger på opplæring og penger, mye mer penger sånn at vi får flere å velge mellom. Mer personale er viktig, men for å lykkes, kompetanse (er nøkkelen) – ellers blir det mer vold og tvang» (omsorgsbolig).

Kompetanse er nøkkelen og engasjementet for å tilegne seg mer kompetanse stor. Dette gjelder både mer formalisert kompetanse (formell videreutdanning), kunnskap om teknikker og «triks» og mer relasjonell kompetanse. Samtidig legger også respondentene

stor vekt på at det må legges til rette for at de ansatte kan lære av hverandre, overføring av «taus kunnskap» er svært viktig. Flere forteller at dette foregår kontinuerlig, i overlappingen mellom to vakter, på personalmøter etc. Inntrykket vårt er likevel, som vi også kommer inn på lenger ned, at potensialet for mer systematisk opplæring er stort.

Sitatet nedenfor oppsummerer på mange måter de virkemidler de ansatte er opptatt av.

«Den ideelle situasjonen er høyt kvalifiserte folk med forståelse, som kjenner brukeren godt, som kan tolke kroppsspråket, kan ulike tilnæringsmåter for å unngå ting. Lang erfaring og også ydmykhet er viktig. Færrest mulig for brukerne å forholde seg til. Personlig egnethet er viktig, vi må lage gode og trygge rammer kollegene imellom, den ansatte må bli sett og hørt av ledelsen» (omsorgsbolig).

Minst mulig vold oppnås gjennom høye kvalifikasjoner, ansatte med empati og tette relasjoner til brukerne, stor oppmerksomhet rettet mot brukernes behov, et godt kollegialt arbeidsmiljø og en ledelse som er opptatt av at de ansatte skal føle seg verdsatt.

Kapittel 9 utfordringer

«Vold mot ansatte landet rundt

Et flertall av hovedverneombudene melder at vold mot ansatte er et stort problem i deres kommune. Her er noen av svarene:

Bamble kommune: Problemet har et omfang som bekymrer, og det ser ut til å øke.

Hamar kommune: Vold og uakseptabel atferd er økende, og det er barneskolene som har opplevd den største økningen.

Tønsberg kommune: Problemet er økende og dermed bekymringsfullt.

Askøy kommune: Jeg mener det er et betydelig problem for min kommune.

Ulstein kommune: Vi har mange meldinger om vold og trakassering - både i skolen og i omsorgstjenesten.

Grimstad kommune: I enkeltavdelinger er det [et] nærmest et daglig fenomen.

Re kommune: Vi har flere registrerte voldsepisoder mot ansatte i skoler enn tidligere.

Trøgstad kommune: Hovedvekten av skadene gjelder ansatte innen pleie og omsorg.

Åfjord kommune: Vi hadde tre skademeldinger i kategorien trusler og vold mot lærere.

Vaksdal kommune: Det har vært manglende rutiner for rapportering.

Trondheim kommune: Etter hvert som melderutinene blir bedre, vil det sannsynligvis bli en økning i registrerte tilfeller i 2010.

Lyngen kommune: Jeg tror problemet er større enn man tror.

Skien kommune: I 2009 hadde vi 435 skademeldinger.

Bergen kommune: Både skole og barnehager har hatt en økning i antall skademeldinger fra 2008. For skolenes vedkommende, fra 14 til 21 meldinger, og for barnehage, fra 10 til 14 meldinger.

Ørsta kommune: På oppvekstsektoren har det vært sporadiske tilfeller opp igjennom åra. De er knyttet til et veldig lite antall elever, men som til gjengjeld står for hyppige konfrontasjoner.

Nesodden kommune: Antallet skademeldinger har nok økt noe.

Molde kommune: Jeg vet at det skjer skader i både skole og i pleie og omsorg.

Åseral kommune: Det er et stort problem.»

(*Dagbladet* 27.01.10)

I innledningskapitlet påpekte vi at andelen ansatte som har vært utsatt for vold og/eller trusler om vold på jobben, har vært forbausende stabil helt siden SSB inkluderte spørsmålet i sin levekårsundersøkelse. Funnene i den siterte *Dagblad*-artikkelen kan tyde på det motsatte, selv om det her selvsagt også kan være tale om registrering og oppmerksomhet. Legg imidlertid merke til at flere av de intervjuede peker på skolen, og også barneskolen, som et nytt problemområde. I den andre enden vet vi at eldrebølgen vil føre til økt behov for sykehjemsplasser, og at særlig behovet for plasser for demente vil øke sterkt. Dette er en gruppe brukere hvor aggresjonsproblematikk er en viktig side. En undersøkelse viser at 60 prosent av de ansatte som yter tjenester til psykisk syke og personer med sosiale problemer, utsettes for fysisk aggresjon (vold og trusler), ansatte som arbeider med eldre, er minst utsatt (35 prosent) (tall fra Moland 1997:193–194). En fersk dansk undersøkelse viser at hver tredje ansatt på pleiehjem og i hjemmepleien har vært utsatt for vold i løpet av det siste året.²⁵ Erfaringene fra Danmark viser dermed at utfordringene kan komme til å stige i årene fremover, særlig fordi vi også vet at vi får en økende andel hjelpetrequende, men hjemmeboende eldre.

Den danske undersøkelsen viser videre at halvparten av de ansatte på handicap-institusjoner har vært utsatt for vold. Tallene fra Danmark er altså i stor grad på linje med det Svalund (2009) fant.

Også når vi ser på hvilke tiltak som anbefales, er likheten med vårt eget materiale stort:

«Det er helt afgørende, at personalet har *den rette uddannelse og faglige ekspertise*, så de ved, hvordan de skal håndtere f.eks. demente og psykisk syge mennesker, der *i afmagt reagerer voldeligt*, [...] FOA [det aktuelle fagforbundet] har sammen med ar-

²⁵ http://avisen.dk/aeldre-demente-sparker-plejepersonalet_135132.aspx

beidsgiverne iværksat forskjellige aktiviteter for at redusere volden. Men initiativene hjelper kun, hvis der ikke samtidig bliver skåret i den tid, som medarbejderne har til rådighed til beboere og patienter, påpeger FOA. [...] Jo mindre tid, og jo dårligere personalet er klædt på til at løse opgaverne, jo bedre grobund for vold» (ibid.).

Avslutningsvis i denne rapporten vil vi derfor peke på tre områder som fremstår som særlig sentrale for vårt tema: i) en utvikling av arbeidsmiljøbegrepet og arbeidsmiljøarbeidet slik at det på en bedre måte dekker og virker aktiviserende på det arbeidet man står overfor på disse tjenesteområdene, ii) behovet for systematikk i kartlegging og behandling av voldsepisodene, iii) forholdet mellom utdanningen og virkeligheten.

Helt til slutt i kapitlet kommenterer vi to spesielle forhold, nemlig i) uklare rettigheter og rutiner når det gjelder anmeldelser i barnevernet, og ii) respondentenes holdninger i den pågående turnusdebatten.

9.1 Hva er HMS, internkontroll og arbeidsmiljøarbeid i slike institusjoner

«HMS? Da er vi på møte» (omsorgsbolig).

Det er ingen tvil om at vold og trusler om vold mot ansatte må karakteriseres som et arbeidsmiljøproblem, og at det at ansatte utsettes for så mye vold og trusler, er et brudd på arbeidsmiljøloven som arbeidsgiver har ansvaret for.

Men hvordan oppfattes arbeidsmiljøproblemer, og hvordan defineres arbeidsmiljøproblemer i våre tre tjenesteområder? *Trusler og vold på arbeidsplassen* er en arbeidsbok og veileder som er utarbeidet av arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjoner i fellesskap,²⁶ her sies det blant annet:

«Arbeidslivet har i liten grad vurdert trusler og vold som et arbeidsmiljøproblem. Oppmerksomheten har i hovedsak vært rettet mot det fysiske arbeidsmiljøet og mot andre psykososiale arbeidsmiljøfaktorer enn trusler og vold».

Tradisjonelle oppfatninger av fysisk og psykososialt arbeidsmiljø kan være en av årsakene til at våre respondenter synes lite opptatt av vante begreper og aktiviteter som risikovurdering og ulike elementer i internkontrollen. Vold og/eller trusler om vold lar seg ikke umiddelbart plassere i den ene eller andre kategorien. Brukere kan ikke betraktes som farer for det fysiske arbeidsmiljøet selv om konsekvensen av vold klart kan gi fysiske skader. I AML § 4-4 (1) heter det at «Fysiske arbeidsmiljøfaktorer som

²⁶ <http://www.ks.no/PageFiles/7229/TruslerVoldArbeidsbok2009.pdf>

byggnings- og utstyrmessige forhold [...] skal være fullt forsvarlig ut fra hensynet til arbeidstakernes helse, miljø, sikkerhet og velferd.» Bygnings- og utstyrmessige forhold er tema som vi har tatt opp i alle intervjuene. Få av respondentene har vært opptatt av dette, og de som har vært det, har typisk nok hatt klare og konkrete forslag til hvordan det kan og bør se ut.

Tradisjonelt har oppmerksomheten om *det psykososiale arbeidsmiljøet* i stor grad vært rettet mot forhold mellom ansatte og forhold mellom ansatte og ledelsen. Om vi forenkler kraftig, kan en standard tilnærming til arbeidsmiljøproblemer fremstilles slik: Oppdager man et fysisk arbeidsmiljøproblem, er det omgivelsene og de konkrete arbeidsredskapene som blir undersøkt, og ulike tiltak settes inn. Når det gjelder psykososiale arbeidsmiljøproblemer, kan vi i utgangspunktet dele disse inn i to: dårlig forhold mellom ledelsen og de ansatte og dårlig forhold de ansatte imellom, enten som enkelt-individer eller mellom grupper av ansatte. I begge tilfeller finnes en rekke virkemidler: arbeidsmiljøundersøkelser, konfliktløsning, lederopplæring eller opplæring om mobbing. Analyser av SSBs siste levekårsundersøkelse viser at det er en sterk sammenheng mellom det å oppleve et dårlig forhold mellom ledere og ansatte og ansatte imellom. Dårlig forhold har altså en smitteeffekt (se også Engelstad et al 2003).

Vold og trusler fra brukere ligger i et skjæringspunkt mellom fysisk og psykososialt arbeidsmiljø. Koblet med sterk omsorgsrasjonalitet fra de ansattes side gjør skjæringspunktet det mulig å analysere respondentenes manglende opprør mot et dårlig arbeidsmiljø. Tradisjonelle fysiske arbeidsmiljøproblemer kan håndteres med teknologi, håndtering av et dårlig psykososialt arbeidsmiljø starter ofte med en arbeidsmiljøkartlegging. Vold mot ansatte har ikke noe slikt *naturlig startpunkt*. Skillet mellom ulike arbeidsmiljøproblemer og mulige begreper og definisjoner er et tema som har vært en gjenganger i våre intervjuer. Her er det få som har brukt begreper som HMS, risiko og internkontroll.

Arbeidsmiljølovens definisjoner

Det er likevel ingen tvil om at våre arbeidstakere er dekket av de samme bestemmelsene og har de samme rettighetene til et godt arbeidsmiljø som alle andre arbeidstakere. Svalund (2009) finner at 33 prosent oppgir at det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen der de jobber, sikrere. Blant dem som har erfaring med vold eller trusler om vold, enten personlig eller ved at andre på arbeidsplassen har vært utsatt, er andelen 40 prosent.

Vold *er* imidlertid definert som et psykososialt arbeidsmiljøproblem (jf. arbeidsmiljøloven § 4-3, fjerde ledd), og videre finner vi i § 4-1 (*Generelle krav til arbeidsmiljøet*) disse bestemmelsene:

«(1) Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes

fysiske og psykiske helse og velferd. Standarden for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet.

(2) Ved planlegging og utforming av arbeidet skal det legges vekt på å forebygge skader og sykdommer. Arbeidets organisering, tilrettelegging og ledelse, arbeidstidsordninger, lønssystemer, herunder bruk av prestasjonslønn, teknologi mv., skal være slik at arbeidstakerne ikke utsettes for uheldige fysiske eller psykiske belastninger, og slik at sikkerhetshensyn ivaretas».

I vår intervjurunde har vi i hovedsak møtt ansatte som er fornøyd med de fysiske omgivelsene, og de forteller om et godt (både personlig og når det gjelder fagforeningen/ tillitsvalgte) forhold mellom partene. Likevel har de åpenbart et stort arbeidsmiljøproblem. En av dem vi intervjuet, sa det slik:

«Det å jobbe i barnevernet innebærer risiko, hvis du ikke takler det, får du jobbe et annet sted. Arbeidsgiver innrømmer at det er farlig. Da ville du forvente at de la inn innsats for å redusere risikoen. Men risikoen blir overført til de ansatte [...] Når arbeidsgiver faktisk erkjenner at dette er farlig arbeid, må de jo også legge en strategi for en HMS-kultur. Bufetat sier at HMS skal gjennomsyre organisasjonen, men det ligger på siden, blir ingen rød tråd» (institusjon).

Ut fra våre data synes det som om erkjennelsen om at det er vanskelig, er viktig, dagens standardtilnærming har huller som må fylles når det er brukeren og ikke det fysiske, ledelsen eller kollegene som er problemet. Mangelen på forskning og systematisk utviklingsarbeid kommer vi inn på lenger ned.

I liten grad vinner begreper som risiko og HMS gjenklang blant våre respondenter, søkelyset på omsorg og mennesker, ikke ting og tiltak er sterkt. I den grad risiko blir bemerket, har det i stor grad dreiet seg om rømningsveier og brannalarmer og, for barnevernkontorenes tilfelle, møterom og alarmer.

Men dette innebærer likevel ikke at vi ikke har møtt respondenter som har forslag til hvordan dette kan gjøres:

«Jeg ville begynt med arbeidsmiljøloven – systematisert HMS-arbeidet, gjort risikovurderinger og arbeidsmiljøundersøkelser. Avvikssystemet har ikke fungert, vet ikke hva HMS-avvik er [...] Vi må [ha] ekstern hjelp for å få på plass HMS-rutiner» (institusjon).

Samme respondent peker på et viktig, men likevel uavklart punkt når han forklarer manglende oppmerksomhet med dette:

«Vi er opptatt av barnevernsloven, klientene, barnevernsarbeidet, ikke av de ansatte. Barnevernsloven blir alltid satt foran arbeidsmiljøloven» (institusjon).

På spørsmål om denne rangeringen var relevant, svarte en rekke av dem vi intervjuet, «tja», men ingen avviste problemstillingen. «Vi er jo de voksne» eller «de er jo syke» ble det referert til i flere tilfeller.

Denne vektleggingen av barnevernsloven og lovbestemmelser som omfatter omsorgsboligene (sosialtjenesteloven), kan også forstås i lys av forholdet mellom tvangsprotokoller og skademeldinger. Vi finner at det rettes stor oppmerksomhet mot de førstnevnte og de juridiske rettighetene til brukerne. Å hevde ansattes juridiske rettigheter knyttet til bestemmelsene i arbeidsmiljøloven synes langt mindre relevant. Vi har som nevnt ikke gått inn i brukerrettighetene, men mener likevel det er viktig å stille følgende spørsmål:

Har historiske feilgrep knyttet til psykiatrien og barnevernsarbeidet forhindret en reell debatt om vold mot ansatte? Må dagens ansatte betale for fortidens synder?

Et annet forhold som må nevnes i en slik rangeringsdebatt, kan knyttes til en annen politisk debatt. Fagforeningene i offentlig sektor blir ofte beskyldt for å sette seg selv foran brukerne, dette gir lav legitimitet til deres krav. I våre tre tjenesteområder handler det på sett og vis om de alle svakest brukerne: de psykisk utviklingshemmede og barn med så grov omsorgssvikt bak seg at de er i barnevernets omsorg. Vi antyder derfor at dette er et betimelig spørsmål:

Gjør brukergruppen i seg selv at det er vanskelig å sette i gang en debatt om de ansattes arbeidsforhold?

Sitatet nedenfor illustrerer dette:

«Å tenke på sin egen sikkerhet er tabubelagt, her handler det om barn versus voksne, det er vi som er de voksne, per definisjon har vi kontroll, ansvar og omsorg» (institusjon).

Bevisstgjøring – å tenke HMS i hele produksjonsprosessen

De ansattes vektlegging av brukerens beste kan bidra til å forhindre en erkjennelse om at godt HMS-arbeid forutsetter at HMS er en naturlig del av planleggingen og gjennomføringen av hele arbeidsprosessen. En bygningsarbeider på akkord kan argumentere med at han jobber fortere og bedre uten sikkerhetsutstyr. I et sånt bilde kan vi si at de ansatte til en viss grad nettopp hevder at de «hjelper brukeren best uten sikring». Hensynet til brukeren er selvsagt mer legitimt enn hensynet til bygningsarbeiderens ønske om økt lønn, men samtidig finnes det yrkesgrupper hvis oppgave er å hjelpe brukere som viser en annen adferd. Brannmannen går ikke inn i brennende hus uten utstyr – selv om det er mennesker som holder på å brenne inne. Politimannen intervenserer ikke i gisselsituasjoner dersom dette betyr at de ansatte utsettes for fare. Brukeren (gisselet) får ikke hjelp før ekstra utstyr og personell er på plass. Vi har fått historier om situasjoner hvor politiet kommer i fullt verneutstyr, mens den ansatte

fra barnevernet opptrer i shorts og sandaler. Er det slik at de ansatte preges av en (i HMS-sammenheng) gammeldags holdning til sikkerhet og sikkerhetsvurderinger? Tjener man brukeren best uten sikring (utstyr og systemer)?

Spørsmålet blir dermed om det er mulig å tenke seg at ansatte sterkt preget av omsorgsrasjonalitet er i stand til å utvise en slik *ansatt før bruker*-holdning i situasjoner med stor risiko. Her ligger det sannsynligvis store utfordringer også for de ansatte, men det er ingen tvil om at HMS som en automatisk del av arbeidsprosessen er ledelsens ansvar. Ledelsen må legitimere at det finnes situasjoner hvor den ansattes sikkerhet skal settes foran brukerens behov, det kan ikke være opp til den enkeltes «samvittighet» overfor brukerne.

Dersom det er slik at denne holdningen er karakteristisk for de ansatte, har både de ansatte og ledelsen en stor utfordring i modernisering av sitt syn på HMS-arbeid. Dette ansvaret går vi videre inn på i avsnitt 9.2. Først skal vi innom en annen rettighet, nemlig et arbeidsmiljø hvor arbeidstakerens verdighet ivaretas.

Arbeidsmiljø og verdighet

Arbeidsmiljøloven stiller klare krav til at arbeidstakernes integritet og verdighet skal ivaretas (§ 4-3 Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet, første ledd, se kapittel 3). Ansattes verdighet er et sentralt tema, og flere av respondentene har vært opptatt av dette. Vi ser det som fruktbart å dele dette inn i flere deler: i) angrep på verdigheten gjennom å kontinuerlig være utsatt for vold og/eller trusler, enten gjennom stadig biting, kloring, klyping eller lugging, eller ii) som vi har vært opptatt av når det gjelder barnevernsinstitusjonene, stadig trakassering og utskjelling, iii) å leve under en kontinuerlig trussel om alvorlig skade kan bety harde angrep på egen integritet. Som en av respondentene sa:

«Det gjør noe med deg å bli slått. Det krever noen egenskaper som ikke kan læres [på skolen]» (omsorgsbolig).

Respondentene velger ulike strategier for å håndtere dette, men vi finner likevel to viktige fellestrekk: brukernes beste og det kollegiale fellesskapet:

«Det er jo en jobb, du prøver å gjøre det rette. Det er naturlig at de er forbanna på verden. Om ikke veldig, så er de jo litt takknemlige» (institusjon).

I et av de siste intervjuene refererte vi til en tidligere respondents utsagn om at «du jobber ikke her for å få selvtillit» og ba om en reaksjon på utsagnet, nedenfor viser vi svaret:

«Nei, jeg er ikke enig i den uttalelsen, selvtilliten får du fra kollegene du jobber sammen med, som ser den jobben du gjør sammen til beste for ungdommene. Da får du selvtillit» (institusjon).

Behovet for at noen andre ser betydningen av det man gjør, virker som en buffer mot nedverdiggende opplevelser. Kollegene er utvilsomt viktigst, men også ledelsen nevnes i denne forbindelsen, en ledelse som *ser* de ansatte.

Den andre store trusselen mot de ansattes verdighet henger igjen sammen med behovet for å yte gode tjenester og retter seg mot organiseringen av sektoren og de organisatoriske og økonomiske rammene. Primært var det våre respondenter innenfor begge tjenesteområdene i barnevernet som var opptatt av dette:

«Om jeg har tenkt på å slutte – ja, men ikke på grunn av av vold eller trusler. Men man blir lei av systemet, hvordan kreativiteten begrenses gjennom ytre føringer. Vi skal tenke på barnets beste, men økonomien begrenses, det kommer rammer ovenfra som avviker [fra barnets beste] uten faglig begrunnelse [...] Det er masse skjemaer, av og til føler jeg meg som en sekretær og ikke en sosionom» (barnevern).

Økonomiske rammer forhindrer dem i å gjøre det de oppfatter er jobben – å sørge for barnets beste. Vi har tidligere vært inne på at trange rammer i barnevernet (og organiseringen av barnevernet) har vært en aktuell politisk sak over lengre tid. Men også i vår sammenheng er dette viktig, som respondentene selv legger vekt på, dette er jobber som på grunn av av stadige trusler og høyt risikonivå krever høy innsats og årvåkenhet. Da hører utsagn som de to neste sitatene også hjemme i en debatt om de ansattes arbeidsmiljø.

«Jeg blir utbrent av systemet og ikke av sakene eller ungdommene» (barnevern).

«Jeg har mista en ungdom [som har vært i bodd i vedkommendes bolig] hvert år i overdose» (institusjon).

Det siste sitatet understreker også et annet poeng som vi bare har vært så vidt inne på, nemlig rusmisbruk blant ungdommene. Rus er ikke bare farlig i seg selv, det gjør det langt vanskeligere å lese og tolke situasjoner, noe som er ett av de, om ikke det aller, viktigste redskapet de ansatte har for å beskytte seg selv mot vold.

Kollegialisering av ansvaret

Vi har avdekket et sterkt kollegialt fellesskap blant de ansatte. Dette fellesskapet gir de ansatte både faglig og personlig selvtillit og utvikling, det er det viktigste redskapet for håndtering av episodene i etterkant, og det er den viktigste sikringsmekanismen. Men dette funnet gir også grobunn for et svært sentralt spørsmål: Er ansvaret for sikkerhet, oppfølging og utvikling blitt det vi kan kalle «kollegialisert»? Tar de ansatte så mye

ansvar for hverandre at ledelsen og det ordinære systemet for HMS og internkontroll enten settes på sidelinjen eller – i en mer kritisk versjon – kan tillate seg å overlate det ansvaret arbeidsmiljølovgivningen gir dem, til de ansatte selv? Dette bringer oss over til neste punkt.

9.2 Systematisk arbeid – hvem tar ansvaret for regler, rutiner, oppfølging og opplæring?

«La meg ta et eksempel – du skal hente brukeren etter permisjon og vet at du får et utagerende barn i bilen. Noen må skriftliggjøre hva det dreier seg om» (institusjon).

Mangel på gode definisjoner av hvilken type arbeidsmiljøproblem det er snakk om, og hvilke virkemidler som oppfattes som tilgjengelige, kan være en av årsakene til det usystematiske bildet vi finner når det gjelder varianter av HMS-arbeid.

Men likevel konkluderer vi i del to med at våre respondenter i all hovedsak er fornøyd med kollegastøtten (debrifingen), men også at dette i hovedsak skyldes nært og personlig forhold til kolleger og lokale ledere som er opptatt av de ansattes situasjon. Når vedkommende i sitatet ovenfor snakker om arbeidsgivere som overfører risikoen til de ansatte, er det virksomhetsledelsen og ikke de lokale lederne som treffes av kritikken. Tvert i mot, vi har hørt mange historier om avdelingsledere som er tilgjengelig på telefon døgnet rundt, som kontinuerlig maser om at skademeldingene skal skrives, som forsøker å legge til rette for diskusjoner på personalmøter. Men lederne selv gir også uttrykk for at de famler når det gjelder hvordan en god debrifing skal foregå.

De ansatte forteller videre om et usystematisk opplæringsarbeid og også praktisering av systemet med veiledning. Det synes uklart for respondentene hvor mye veiledning de har krav på, og det synes ikke som om systemet klarer å fange opp når veiledning ikke skjer. Samtidig er det ikke vårt inntrykk at dette usystematiske skyldes manglende ressurser (og som nevnt heller ikke negative holdninger blant de lokale lederne). Snarere finner vi grunn til å understreke at det nettopp ser ut til å mangle klare retningslinjer «fra oven» og klare rutiner for innsamling av dokumentasjon, og ikke minst på det å trekke på erfaringer fra de tusenvis av skademeldinger som skrives hvert år.

Mange av våre respondenter har forklart at private tilbydere har spilt en stor rolle når det gjelder videreutdanningen. Flere steder var det snakk om omfattende kursing med en første modul for alle ansatte og med egne ressurspersoner som gjennomgikk flere kurs, og som var ansvarlig for å bringe kunnskapen videre til sine kolleger. Bruk av private tilbydere ble både initiert av kommunene og av de enkelte arbeidsstedene. Flere nevnte også at de hadde diskutert eller var i ferd med å kjøpe slik opplæring.

Heller ikke her ble trang (kommune- eller virksomhets-)økonomi trukket frem som noen begrensning. Begrensning lå primært i at noen måtte ta initiativ og «holde i saken». Kursene omfattet både fysisk opplæring (holdegrep, vike-unna-triks etc.) og mer sosial- eller helsefaglig basert kunnskap (hvordan lese situasjoner, hvordan skape et behandlingsmiljø med minst mulig vold, etc.).

Vi har ikke undersøkt innholdet i disse kursene og har heller ikke kompetanse til å si noe om kvaliteten på disse kursene – ut over at respondentene med erfaring fra kursene ga uttrykk for å være godt fornøyde. Undringen går imidlertid i retning av hvorfor et så sentralt felt for arbeidet med godt arbeidsmiljø i en stor sektor av arbeidslivet, på basis av våre funn, synes å være overlatt til private aktører. Dette bringer oss videre til neste utfordring, nemlig hvem som har eller tar ansvaret for at vold og trusler om vold mot ansatte bringes inn i undervisningen på høyskolene, og hvem som har ansvaret for at det forskes videre på dette feltet.

9.3 Utdanning og virkelighet – stabsfunksjonene

Det tredje området vi er opptatt av, er altså forholdet mellom utdanning og virkelighet. Vi har ikke gjennomgått innholdet i utdanningen, men tar her utelukkende utgangspunkt i respondentenes utsagn om at vold og trusler om vold har minimal plass i utdanningen. På spørsmål om hva de lærte om temaet, varierer svarene mellom «ingenting» til «svært lite».

Vi har tidligere referert til at det er etablert et forskningsmiljø knyttet til vold og trusler mot ansatte innenfor politi- og fengselsvesen. Et tilsvarende forskningsmiljø knyttet til vold mot ansatte innenfor andre sektorer synes svært nødvendig. Behovet for forskning i skjæringspunktet mellom arbeidsmiljø, brukerbehandling og voldsbruk vil kunne starte letingen etter «den røde tråden» våre respondenter har etterlyst. Hvordan skal et godt arbeidsmiljøarbeid organiseres når brukeren er *problemet*? Hvordan kan arbeidsmiljøloven og de ulike andre lovene knyttet til pasienters og brukeres rettigheter avstemmes mot hverandre?

Ut fra respondentenes erfaringer virker det som om utdanningen er overmoden for å inkludere voldsproblematikken som et sentralt pensumområde. Økt forskning vil selvsagt også kunne støtte opp om og stimulere til økt oppmerksomhet om problematikken innenfor utdanningsinstitusjonene.

Mangel på oppmerksomhet i utdanningen og i forskningen synes også å ha sin parallell på virksomhetsnivå. Mens de kommunale arbeidsstedene vi har besøkt, henviser (om enn i varierende grad) til kommunens system for HMS-arbeid, legger de ansatte i barnevernsinstitusjonene stor vekt på at situasjonen og oppmerksomheten rundt problematikken varierer sterkt i de ulike regionene. Vi har (igjen) ikke kartlagt hva

Bufetat som virksomhet gjør på dette området, men konstaterer at det som (eventuelt) gjøres på sentralt plan i etaten, i liten grad er kommunisert ned til de ansatte. Her kan det være grunn til å etterlyse en stabsfunksjon eller enda klarere en «FogU-avdeling» (forskning og utvikling) med ansvar for å utvikle organisasjonens arbeid med tema, initiere forskning på feltet og ikke minst ta et systematisk grep om opplæringen og videreutviklingen av de ansattes kompetanse.

9.4 To viktige sidetema

I enhver kvalitativ datainnsamling vil man oppleve at temaer forskeren ikke var klar over, kommer opp i intervjuene. I vårt tilfelle dreiet dette seg primært om to felt, nemlig forholdet til anmeldelser i barnevernet og de ansattes holdninger til ulike turnusordninger. Disse temaene tas dermed opp helt kort nå avslutningsvis.

Anmeldelser i barnevernet

«Bufetat vil ikke ta debatten, vi får høre at det er forbudt å anmelde, ikke bare ungdommene, men de pårørende også, det handler om taushetsplikten» (barnevernsinstitusjon).

I vår begrensede intervjurunde har vi opplevd å få høre om en rekke ulike varianter av anmeldelsesproblematikken, fra at anmeldelser er «forbudt etter forskriften», til at «ja, selvsagt vil jeg anmelde hvis jeg synes det var på sin plass». Det er også blitt påpekt at de ulike regionene i Bufetat har ulik praksis. Forbudet begrunnes dels med taushetsplikt, og dels med at så lenge ungdommene er i barnevernets varetekt, er det barnevernets ansvar at ungdommene ikke ender opp med et (eventuelt enda lengre) rulleblad.

Også når det gjelder anmeldelser av trusler fra pårørende i barnevernet, har vi fått høre motstridende historier som at politiet sier at den ansatte må anmelde, ledelsen sier at det er kommunen som må anmelde, kommunen sier arbeidsstedet, osv. Og som et siste punkt, dersom anmeldelse er levert, har vi møtt ansatte som har vært frustrert over manglende informasjon om hva som skjer med anmeldelsen, eller om hvem som har ansvaret for å at den blir fulgt opp.

De ansatte selv er opptatt av at anmeldelser ikke bare er et spørsmål om deres rettigheter, men at det primært handler om et godt tilbud til brukerne:

«Skjer nesten aldri at anmeldelser er en del av det pedagogiske opplegget» (institusjon).

«Som leder ville jeg støttet en ansatt som gikk til anmeldelse. Det er jo helt galt. Å gi ungdommene bevisst immunitet, selv om det handler om taushetsplikt, gir det et helt galt signal» (institusjon).

«Det er lov å anmelde, ellers gjør vi ungdommene en bjørnetjeneste» (institusjon).

Som sitatene viser varierer respondentene i sin vurdering av hvorvidt anmeldelser blir brukt som et pedagogisk virkemiddel, men det er ingen variasjon når det gjelder å argumentere ut fra brukerens beste.

Gjennom samtaler med tillitsvalgte i fagorganisasjonene er vi gjort kjent med at anmeldelser har vært en gjenganger i partssamarbeidet, og at uklar praksis er velkjent. Det synes altså som at alt ligger til rette for at det skulle være mulig å utarbeide en felles praksis på dette feltet. Her kan vi imidlertid legge til at vi igjen møter behovet for å se ulike lovområder opp mot hverandre, eller sagt på en annen måte: Hvordan avstemme den ansattes sivile rettigheter som statsborger med behovet og bestemmelsene om å sette (barneverns)barnets rettigheter først?

Turnus

«Det beste er å være alene med beboerne, med de er jo forskjellige, jo færre vi er, jo bedre er det, derfor er 'medlever'-turnus det beste. Men turnusen, den er jo politisk bestemt» (omsorgsbolig).

Turnusordninger og eventuelle endringer i disse er en omfattende – og politisert – debatt. Det er mange skillelinjer i denne debatten og ingen hemmelighet at de sentrale organisasjonsleddene i fagforeningene har vanskelige spørsmål å ta stilling til. Eventuelle endringer i turnusordningene eller i systemet med unntakskompetanse (godkjennelse av avvik fra arbeidsmiljølovens bestemmelser) har ikke vært en del av prosjektet. Når vi likevel velger å fremstille data fra dette området, henger det for det første sammen med det engasjementet enkelte av våre respondenter viste når samtalen kom inn på turnusordninger, og holdningene til de ansatte når det gjelder turnusen, er en del av et klart mønster, de argumenterer primært ut fra hensynet til brukerne.

Alle respondentene i undersøkelsen ble bedt om å beskrive sin egen turnusordning og kommentere om de var fornøyd med denne. I stor grad fant vi et skille mellom barnevernsinstitusjonene og omsorgsboligene, i de førstnevnte ønsket man seg primært lang turnus, mens bildet var mer blandet i omsorgsboligene.

«Vi har langturnus, jobber to hele døgn og har en uke fri, eventuelt tre døgn i helgene. Dette har vi hatt de tre siste årene, og vi er veldig fornøyd. Folk ønsker å jobbe slik,

det blir roligere for ungdommene, de får færre å forholde seg til. Vi har ikke noe ønske om å gå tilbake [til tradisjonell turnus]» (barnevernsinstitusjon).

«Vi har vanlig turnus, men mange har lyst på lenger vakter. Både av hensyn til seg selv, mer fritid, mer tid til å hente seg inn mellom slagene. Det ville også vært bedre for ungdommene, vi kunne dra på flere turer, få flere opplevelser for dem. Særlig i helgene er dette viktig, de er ungdommer og står opp sent. Når det er vaktskifte midt på dagen, blir det ikke mye tid til å finne på noe. Lang turnus ville tvinge frem bedre planlegging» (barnevernsinstitusjon).

«Jeg ønsker lang turnus, mer ålreit for ungdommene, faglig sett ville det vært langt bedre. Og de ansatte kunne fått mer tid til å hente seg inn enn med åtte timer hver dag. Vi har en turnus som gjør at vi ikke får gjort jobben, det er noen prinsipper som har landet. Det er ingen eller få som vil ha dagens turnus. Lang turnus gir mindre utagering, den korte [turnusen] gir ungdommene mer tid inne på institusjonen. Det skaper mer uro, det blir flere ansikter og lettere å manipulere fra ungdommene sin side» (barnevernsinstitusjon).

Alle argumenterer ut fra hensynet til brukerne, selv argumentet om «å hente seg inn» i stor grad viser til at da kan de gjøre en bedre jobb for brukerne. Særlig var man, som sitatene viser, opptatt av hvorledes tradisjonell turnus påvirker brukernes situasjon i helgene. Kort turnus bidrar til flere ansatte å forholde seg til og til at det blir vanskeligere å planlegge gode opplevelser for brukerne.

Innenfor boliger for psykisk utviklingshemmede var holdningene mer delt, og det var ikke mulig å finne noen unison oppslutning om endret turnus. Men også her ble det argumentert ut fra hensynet til brukerne.

Brukerens beste!

Respondentenes holdninger knyttet til våre to «sidetemaer» passer altså svært godt sammen med våre generelle funn: Primært handler det om brukerens beste – hva er og hvordan skaper man et godt behandlingstilbud til brukerne. Brukernes beste er «endestasjon» for våre samtaler om ressursbruk (ikke flere enn absolutt nødvendig), for arkitektoniske og tekniske løsninger (kan forhindre oss i å gjøre jobben), i behovet for økt kompetanse (problemet er der, vi trenger kontinuerlig videreutdanning slik at vi blir bedre), og det er grunnlaget for det kollegiale samholdet. Den store utfordringen for virksomhetenes beslutningstakere og politikere er kanskje behovet for å sørge for at de ansatte får mulighet til å sette *sine* målsettinger ut i livet og sørge for en organisering og en ressursituasjon som gjør at de ansatte beholder det sterke engasjementet. En viktig oppgave blir dermed å sørge for at de ansattes omsorgsrasjonalitet overlever omstillinger og modernisering av offentlig sektor.

9.5 Sammendrag del 3

I denne delen har vi igjen vært opptatt av hvordan de ansatte tolker den volden og aggresjonen de er utsatt for, og vi legger sterk vekt på de ansattes omsorgsrasjonalitet, det vil si det engasjement de legger i brukerens beste. I jakten på gode virkemidler for å redusere problemet trekker de ansatte kontinuerlig inn hensynet til brukerne, det gjelder også når vi er opptatt av så konkrete forhold som turnusordninger og muligheten for å anmelde brukere.

De ansatte peker på kompetanse og kompetanseutvikling som det viktigste virkemiddelet for å redusere vold og trusler om vold. Ressurser er avgjørende (ansatte, ansatte på heltid og ansatte med relevant utdanning), men løser ikke problemet i seg selv, man kan ikke bemanne seg ut av risikoen. Økt kunnskap om hvordan brukerne skal håndteres, trekkes frem som det viktigste virkemiddelet. Her finner vi imidlertid at situasjonen er svært uoversiktlig, ansvaret for videreutdanning, kompetanseutvikling og veiledning er lite systematisert, og «ildsjeler» blant ledere eller ansatte på det enkelte arbeidssted synes å være den viktigste faktoren for at slike aktiviteter skal finne sted.

Avslutningsvis har vi vært opptatt av å sette våre funn opp mot de plikter og rettigheter som følger av det lov- og regelverk vi finner på arbeidsmiljøområdet i norsk arbeidsliv. Flere forhold blir kommentert:

Det er et behov for å *oversette* dagens begrepsbruk slik at de konkrete tiltak og virkemidler som finnes, i større grad blir tatt i bruk. Risikovurdering skal foretas der hvor arbeidstakerne utsettes for risiko. En arbeidssituasjon hvor vold og trusler med stor sannsynlighet vil bli rettet mot de ansatte, kommer vanskelig unna å bli definert som en risikofylt arbeidssituasjon. Arbeidsmiljøloven skal gi arbeidstakerne et vern mot denne typen belastninger, det betyr at arbeidsgiver har et ansvar for å sette i gang forebyggingstiltak. Videre skal det, dersom de ansatte blir utsatt for slike episoder, være etablert et apparat som kan håndtere de ansattes reaksjoner og behov i etterkant. I dag er dette systemet i stor grad avhengig av det kollegiale fellesskapet på arbeidsstedet, men det er ingen tvil om at også dette ansvaret tillegges arbeidsgiver. De ansatte viser stor tilfredshet med sine nærmeste ledere og hvorledes de håndterer situasjonen, her synes det derfor som om det er overordnet arbeidsgiver som svikter.

Behovet for å sette sikkerhet på dagsordenen i den konkrete produksjonsprosessen (eller arbeidsprosessen om man vil) er stort. Sikring av egen person er et ansvar som også tillegges arbeidstakere med omsorgsoppgaver. Å sørge for at de ansatte tar dette ansvaret, er ledelsens oppgave og plikt.

Avslutningsvis peker vi på to konkrete utfordringer. Det ser ut til å være et stort behov for å systematisk arbeide: Hvem tar ansvaret for regler, rutiner, oppfølging og opplæring? Det er liten tvil om at dette er arbeidsgivers ansvar, men vi peker også på at *kollegialisering av ansvaret* kan være med på å forklare våre funn. Tjenesteområdene, og her inkluderer vi både lokal og overordnet arbeidsgiver og de ansatte selv, har en stor

utfordring med å bevege seg fra kollegialisering og avhengighet av ildsjeler til en situasjon hvor systematikk og ansvarsfordeling rå. Dette gjelder også opplæring og videreutdanning. Her finner vi at opplæringstilbudet i stor grad synes å være privatisert.

Verneombudene har en sentral rolle i arbeidsmiljøarbeidet, men verneombudene er i liten grad trukket frem som viktige aktører i våre intervjuer. Arbeidsmiljøproblemene synes heller ikke, om vi skal dømme ut fra den oppmerksomhet dette fikk i intervjuene, å være en sentral del av det ordinære partssamarbeidet. Et virkemiddel for å oppgradere verneombudenes rolle kunne være at verneombud og de ansvarlige fra arbeidsgiversiden hadde et minimum med opplæring i tematikken – i all fall på nivå med 40-timerskurset for verneombud.

Funnene våre peker også på behovet for økt oppmerksomhet innenfor forskningen og ikke minst utdanningsinstitusjonene. Dette handler om flere ting. For det første er utvikling av begreper og metoder som er skreddersydd for arbeidsmiljøproblemer knyttet til omsorgsarbeid, nødvendig. Her peker vi også på mangelen (slik det fremkommer hos våre respondenter) på det vi kan kalle FøGU-stabsfunksjonen, det vil si den enheten som tar ansvar for videreutdanning, fremskaffing av relevant kompetanse og ikke minst systematisk videreutdanningsopplegg ute på arbeidsplassene.

Dernest peker våre respondenter på behovet for økt oppmerksomhet om voldspromblematikken i grunnutdanningen. Svarene på hvor mye søkelys som ble rettet mot problematikken, varierer fra «ingenting» til «svært lite». Respondentene viser til eksempler på nyutdannede (med gode karakterer), men uten personlige egenskaper som gjør dem i stand til å takle en arbeidssituasjon hvor vold og aggresjon ikke er uvanlig. Vedkommende slutter derfor etter kort tid. Mer opplæring om vold og aggresjon i grunn- og videreutdanning vil derfor være positivt både for studentene og for brukerne.

Referanser

- Alsos, K. (2009), *Skadet på fritiden – hva så? Om yrkesskadedekning etter arbeidshagens slutt*. Oslo: Fafo-notat 2009:19.
- Bjørkly, S. (2001), *Aggresjonens psykologi. Psykologiske perspektiver på aggresjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gautun, H. (2009), *Det nye barnevernbyråkratiet. En studie av samarbeid mellom kommune og stat innen barnevernet*. Oslo: Fafo-rapport 2009:41.
- Elvegård, K.I.L. (2009), *Håndtering av utagering – ansattes opplevelse og mestring*. Masteroppgave, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Universitetet i Trondheim.
- Engelstad, F. et al., (2003), *Makt og demokrati i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal.
- Hammerlin, Y. og T. Rokkan (2008), *Vold og trusler mot tilsatte i kriminalomsorgen 2006*. Oslo: Krus.
- Hammerlin, Y. og T.W. Strand (2006), *Vold mot tilsatt i kriminalomsorgen 2005*. Oslo: Krus.
- Isdal, P. (2000), *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Løseth, H.M. (2008), *Miljøpersonales erfaringer og opplevelser med aggresjon i langvarige omsorgsrelasjoner. «Hva skal man egentlig gjøre i situasjonen?»* Masteroppgave, Institutt for samfunnsmedisin. Universitetet i Bergen.
- Moland, L.E. (1997), *Ingen grenser? Arbeidsmiljø og tjenesteorganisering i kommunene*. Oslo: Fafo-rapport 221.
- Pod (2007), *Virkinger av vold og trusler på arbeidsmiljø i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet.
- Skarpaas, I. og A. Hetle (1996), *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere: en kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Notat 1/96. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Svalund, J. (2009), *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Oslo: Fafo-rapport 2009:30.

Nettkilder

Arbeidstilsynet:

www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78518#risiko_for_vold

<http://www.arbeidstilsynet.no/artikkel.html?tid=78655#4>

<http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>

Wikipedia om debriefing

Statistisk sentralbyrå (SSB):

http://statbank.ssb.no/statistikkbanken/Default_FR.asp?PXSid=0&nvl=true&PLanguage=0&tilside=selectvarval/define.asp&Tabellid=07874

<http://www.frifagbevegelse.no/fagbladet/article4183365.ece>

http://www.ks.no/PageFiles/7229/TruslerVoldArbeidsbok2009.pdf//avisen.dk/aeldre-demente-sparker-plejepersonalet_135132.aspx

Høgskolen i Molde:

<http://himolde.studiehandbok.no/katalog/content/view/full/11350>

<http://www.ks.no/PageFiles/7229/TruslerVoldArbeidsbok2009.pdf>

Bufdir:

<http://www.bufetat.no/barnevern/institusjoner/>

Helsedirektoratet

http://www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00001/Internkontroll_i_sosi_1061a.pdf

Hovedavtalen LO - NHO, kapittel IX

Offentlige dokumenter

St.meld. nr. 47 (1989–1990), Om gjennomføring av reformen for mennesker med psy- kisk utviklingshemning

Ot.prp. nr. 49 (2004–2005), Om lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.

Lov om folketrygd

Lov og arbeidsmiljø

Lov om helse og sosialtjenester

Vedlegg 1 Anbefalte spørsmål i veiledning til den svenske forskriften

Exempel på frågor som kan ställas i samband med en kartläggning

- Är arbetet eller någon del därav förenat med risk för våld eller hot om våld?
- Var och när finns direkta risker för våld eller hot om våld?
- Har våld eller hot förekommit?
- På vilka platser har våld eller hot om våld inträffat?
- I vilka sammanhang har våld eller hot om våld inträffat?
- Vid vilken tid på dygnet?
- Hur uppstod situationen?
- Hur ser bemanning och personalsammansättning ut?
- Förekommer ensamarbete?
- Hur ser det nuvarande säkerhetssystemet ut?
- Vilka rutiner finns för säkerhetssystemet?
- Vilken typ av skada har förekommit?
- Har arbetstagare anlitat läkare eller annan professionell hjälp?
- Hur snabbt kan hjälp erhållas i en våldssituation?
- Hur sker rapportering av en sådan händelse?
- Finns beredskap för att klara akuta krissituationer, t.ex. hot, överfall, rån försök m.m.?
- Har arbetstagarna fått information och utbildning om
 - säkerhetsregler,
 - hur man kan hantera en våldssituation,
 - vad man gör om en arbetskamrat råkar illa ut?
- Hur lärs ovanstående ut? Hur övas det?
- Finns beredskap för att stödja arbetstagare efter rån, överfall m.m.?
- Vilka nya säkerhetsåtgärder krävs?

Kartläggningen, som kan kompletteras med ytterligare frågor, bör mynna ut i ett åtgärdsprogram anpassat för branschen eller arbetsstället för att minska risker och lindra skador.

Vedlegg 2 Forskrift om internkontroll

Fastsatt ved kgl.res .20. desember 2002 med hjemmel i lov av 30. mars 1984 nr. 15 om statlig tilsyn med helsetjenesten § 7, lov av 2. juli 1999 nr.64 om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven) § 16 andre ledd, lov av 19 .november 1982 nr. 66 om helse-tjenesten i kommunene

§ 1-3a, lov av 3. juni 1983 nr. 54 om tannhelsetjenesten

§ 1-3a, lov av 13. desember 1991 nr.81 om sosiale tjenester m.v.§ 2-1 tredje ledd og lov av 2. juli 1999 nr.61 om spesialisthelsetjenesten m.m.§ 2-1a fjerde ledd. Fremmet av Helsedepartementet.

§ 1. Formål

Formålet med forskriften er å bidra til faglig forsvarlige sosial- og helsetjenester og at sosial- og helselovgivningen oppfylles gjennom krav til systematisk styring og konti-nuerlig forbedringsarbeid i tjenestene.

§ 2. Virkeområde

Forskriften gjelder de virksomheter som omfattes av helselovgivningen og er pålagt internkontrollplikt etter lov om statlig tilsyn med helsetjenesten § 3 og de virksomheter som er pålagt slik plikt etter lov om sosiale tjenester kap.4 og 4A, jf.§ 2-1.

§ 3. Internkontroll

I denne forskriften betyr internkontroll systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av sosial- og helselovgivningen.

§ 4. Innholdet i internkontrollen

Internkontrollen skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold og ha det omfang som er nødvendig for å etterleve krav fastsatt i eller i medhold av sosial- og helselovgivningen.

Internkontroll innebærer at den/de ansvarlige for virksomheten skal:

a) beskrive virksomhetens hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeidet samt hvordan virksomheten er organisert. Det skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt,

- b) sikre tilgang til aktuelle lover og forskrifter som gjelder for virksomheten,
- c) sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter innenfor det aktuelle fagfeltet samt om virksomhetens internkontroll,
- d) sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes,
- e) gjøre bruk av erfaringer fra pasienter/tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten,
- f) skaffe oversikt over områder i virksomheten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav,
- g) utvikle, iverksette, kontrollere, evaluere og forbedre nødvendige prosedyrer, instruksjer, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av sosial- og helselovgivningen,
- h) foreta systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt og bidrar til kontinuerlig forbedring i virksomheten.

§ 5. Dokumentasjon

Internkontrollen skal dokumenteres i den form og det omfang som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse.

Dokumentasjonen skal til enhver tid være oppdatert og tilgjengelig.

§ 6. Ikrafttredelse

Forskriften trer i kraft 1. januar 2003.

Vedlegg 3 Intervjuguide

Temaer som ble tatt opp i intervjuene:

Info om stedet:

Stat/kommune

Enhet

Antall ansatte

Antall brukere

Organisasjon

Utdanningsnivå på enheten

Stillingsbrøker på enheten

Samarbeidssystem – finnes det TV, AMU, VO

Info om respondenten

Utdanning

Ansiennitet – totalt og på stedet

Stillingsbrøk

Tradisjonell vs ny turnus

Tidligere jobber

Planer om å slutte (skifte arbeidssted, oppgaver, yrke)

Generelt om trivsel

Tidligere og nåværende tillitsverv

Beskrivelse arbeidsoppgaver

Gi beskrivelse av arbeidsoppgavene dine i løpet av 14-dagers periode

De lette

De vanskelige

De du frykter/gleder deg til

Rammen rundt oppgaveutførelsen – alene etc

Gjort annerledes om du hadde kunnet

HMS systemet

Når jeg sier HMS – hva sier du da?

Hva oppfatter vedkommende som HMS-problemer på arbeidsplassen

Definisjoner/begrep på arbeidsplassen
Rutiner og beskrivelser i skrevet materiale - virkeligheten
Ulike roller
Risikovurdering, sikkerhet – ord som brukes

Opplevelsen(e)

Med utgangspunkt i en kort beskrivelse fra meg om hva prosjektet går ut på –
Ber respondenten beskrive med egne ord en spesiell hendelse så konkret som mulig

Før opplevelsen

Tegn til at noe ville skjje
Noen som plukket opp tegn/burde plukket opp tegn
Endringer som fant sted (arbeidsorganisering, brukere etc)

Etter opplevelsen

Konsekvenser arbeidstaker
Personlig – fysisk og psykisk, angst, redsel – ville du «overleve» gjentakelse
Arbeid – oppgavendring, følelse av mestring etc , jobbytte
Sykefravær

Konsekvenser arbeidsplass

Samarbeid
Rutiner, tiltak etc
Ledelsens rolle

Konsekvenser voldsutøver

Tiltak etc

Diskusjon «motvold» – relevant

Apparatet

Rapporteringsrutiner internt på arbeidsplassen og oppover
Finnes registrerings skjema – blir det brukt
Hva skjer med rapportene?
Beskriv hvilket apparat som finnes for å unngå vold/trusler om vold på din arbeids-
plass
Ansvarsfordeling – hvem og hvor i hierarkiet er ansvarert

Har du deltatt i

Kurs, diskusjoner, samlinger om tema – om forebygging
Spurt, ikke fått anledning

Ikke funnet tilbud
Har ikke tro på at nytter

Oppmerksomhet

Formell
Uformell
Pensum på skolen

Forholdet mellom psykisk og fysisk vold

Forholdet mellom instrumentell og emosjonell vold – hva er verst?

Varsling

Varslingsrutiner etablert
Vold mot ansatte – et tema for varsling
Vedkommende varslet selv

«Kall eller arbeid»

I hvilken grad regner man med det – yrkesrisiko
Forventninger om å «fikse det»
Formelle og uformelle hierarkier
Går det an å fordele skyld?
Gjøres det?

Hvis du skulle peke på 3...

Årsaker til at episoden oppsto
Forhold som kunne forhindre episoden
Ting som kunne gjort ettervirkningene lettere

Hvis du skulle lage en handlingsplan

Hvis du var nærmeste sjef, mellomsjef, etatsjef, minister – hva ville du gjort.....

Vold og trusler om vold i offentlig sektor II

Fafo gjennomførte i 2009 en kvantitativ undersøkelse for å kartlegge omfanget av vold og trusler om vold mot ansatte fra brukere i tre tjenesteområder: kommunale barnevernkontor, statlige barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede. I undersøkelsen går det frem at seks av ti ansatte har erfaring med enten vold, trusler om vold eller begge deler. I denne nye rapporten går vi «bak tallene» og lar de ansatte selv komme til orde med sine opplevelser og vurderinger: hvordan oppstår volds-/trusselepisodene, hvordan håndteres de – i situasjonen og i ettertid, og hvilke tiltak og virkemidler kan benyttes for å redusere forekomsten av vold og trusler? Rapporten konkluderer med at tjenestene står overfor store arbeidsmiljøproblemer og at behovet for systematisk forbedringsarbeid er stort.



Fafo
Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen
N-0608 Oslo
www.fafo.no

Fafo-rapport 2010:37
ISBN 978-82-7422-760-6
ISSN 0801-6143
Bestillingsnr. 20181