

Jørgen Svalund

Vold og trusler om vold i offentlig sektor



Jørgen Svalund

Vold og trusler om vold i offentlig sektor

© Fafo 2009

ISBN 978-82-7422-688-3

ISSN 0801-6143

Omslagsfoto: © Peter Mark / Samfoto

Omslag: Fafos Informasjonsavdeling

Trykk: Allkopi AS

Innhold

Forord	5
Sammendrag	7
Kapittel 1 Innledning	13
Vold og trusler mot arbeidstakere i offentlige virksomheter	13
Kunnskapsstatus – hva vet vi?	15
Vold og trusler om vold i offentlig sektor	15
Hva er vold, og hva er trusler om vold – definisjoner	18
Relasjon og samhandling mellom arbeidstaker og bruker – arbeid og organisering	18
Rapportens oppbygning	22
Kapittel 2 Metodisk opplegg	23
Data	23
Analyse og presentasjon av data	26
Kapittel 3 En stor andel er utsatt.....	27
Vold og trusler om vold	27
Når andre på arbeidsplassen rammes.....	34
Kapittel 4 Årsaker til vold eller trusler om vold.....	39
Øker alenarbeid risikoen?	41
Grensesetting og myndighet.....	43
Er organisatoriske rammebetingelser viktige?	43
Kapittel 5 Forebygging – skjer det?	47
Arbeides det godt med disse arbeidsmiljøproblemene?	47
Kartlegging av risiko for vold og trusler om vold?	48
Konkret arbeid for å gjøre arbeidsplassen sikrere.....	51
Hva vil være gode forebyggende tiltak?.....	52
Kommunikasjon som forebyggende virkemiddel	54
Alarm og fysisk utforming av lokaler	58

Kapittel 6 Håndtering i ettertid	63
Finnes det retningslinjer for håndtering av vold?	63
Hva blir gjort dersom noen på arbeidsplassen utsettes for vold?.....	66
Gode tiltak overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen.....	68
Kapittel 7 Konsekvenser av vold og trusler om vold	71
Hvilke konsekvenser har vold og trusler om vold?	71
Trivsel og redsel i jobben	73
Sykefravær.....	75
Kapittel 8 Avsluttende betraktninger.....	79
Vold og trusler om vold har store omkostninger.....	79
Arbeidsgivernes rolle og ansvar	80
Verneombudene må få en mer sentral rolle	81
Behov for mer kunnskap	82
Referanser	85
Vedlegg 1 Spørreskjema	87

Forord

Vold og trusler om vold som en følge av jobben kan få store konsekvenser for de arbeidstakerne som rammes. I denne rapporten ser vi blant annet på forekomsten, håndteringen og konsekvensene av vold og trusler om vold rettet mot arbeidstakere. Vi konsentrerer oss om offentlig sektor og arbeidstakere som jobber i tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernskontor og i barnevernsinstitusjoner. Vi tar kun for oss vold og trusler om vold fra brukere. Andre former for «plagsom» adferd fra brukere som ulike former for trakassering og utskjelling hvor det ikke trues med vold, faller utenfor denne undersøkelsen.

Vi finner at vold og trusler rettet mot den enkelte arbeidstaker eller kolleger er et omfattende problem. For en relativt stor andel ansatte medfører dette mistrivsel 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 forbygge og håndtere denne type problematikk i de tjenesteområdene vi har undersøkt.

I forbindelse med rapporten har Fafos, med hjelp av Norstat, gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse blant et utvalg medlemmer i FO og Fagforbundet som arbeider i offentlig sektor innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernskontor og i barnevernsinstitusjoner.

Undersøkelsen er finansiert og gjennomført på oppdrag fra LO i løpet av 2008 og vinteren 2009. Tone Sønsterud (LO Stat), Marianne Svensli (LO), Siv Karin Kjöllmoen og Tove Rydning (FO), og Randi Røvik (Fagforbundet) har fungert som referansegruppe og har fulgt rapporten fra problemstillinger til ferdig rapport. Takk til FO og Fagforbundet for assistanse i forbindelse med leveranse av navnelister og alders- og kjønnsfordeling på medlemmene til spørreundersøkelsen. Takk til alle i referansegruppen for konstruktive innspill til tidligere utkast av rapporten.

Ved Fafos har Sissel Trygstad bidratt med nyttige innspill både knyttet til spørreskjema og kommentarer til tidligere versjoner av rapporten. Takk også til Fafos publiseringsavdeling som har bidratt med korrektur, figurer og ferdigstilling av rapporten.

Takk til alle som har bidratt til at rapporten har blitt slik den er. Rapporten er ført i pennen av undertegnede, som er ansvarlig for eventuelle feil og mangler.

Oslo, juni 2009
Jørgen Svalund

Sammendrag

I denne rapporten ser vi nærmere på forekomsten av vold og trusler om vold mot arbeidstakere som arbeider i offentlige virksomheter innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, på 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, faller 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 de 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. Selv om svarprosenten er nokså lav, er det ikke skjevheter i utvalget innen de bakgrunnskjennetegnene 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 som ble funnet i en undersøkelse i 1996. Imidlertid ble undersøkelsen i 1996 utført blant alle FOs medlemmer, mens denne undersøkelsen gjennomføres innen de tre mest utsatte tjenesteområdene. 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 tolv månedene (64 mot 54 prosent). Videre er det en større andel av de som hovedsakelig arbeider på institusjon, som har blitt utsatt for vold og eller trusler de siste tolv månedene, sammenlignet med de som arbeider i hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg.

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

Mange utsettes for trusler om vold mens de er på jobben. Mange svarer av 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 dem 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 også 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 de 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 det bare 13 prosent av mennene. En høyere andel har unngått enhver form for erfaring med vold og trusler blant de 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 de som arbeider i disse tjenestene om 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 innen 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, har 66 prosent av arbeidstakerne som opplever at deres kontakt med bruker helt eller delvis preges av utøvelse av myndighet, av grensesetting eller av ulike former for kontroll, opplevd det samme.

Vi ser også på hvilken betydning organisatoriske rammebetingelser har. Organisatoriske rammebetingelser har betydning for risikoen for vold og trusler om vold. Blant de som har opplevd enten vold eller trusler om vold, eller både trusler og vold de siste tolv 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 av risiko for vold og trusler om vold.
- 29 prosent oppgir at en slik kartlegging har vært gjennomført, mens resten svarer at det 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 av 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 de 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 de 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 og 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 de som ikke hadde fått slik opplæring, oppgir 24 prosent at de har etterlyst denne formen for opplæring. Blant de 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 de 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 de som arbeider på institusjon. Samtidig har en litt høyere andel i de største virksomhetene fått opplæring.

Det er mulig å tenke seg at internt fokus på 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 oppgir 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. En 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 de 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 de som selv har vært utsatt, er 74 prosent.

Blant de 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 vet ikke om retningslinjene blir fulgt.

I tillegg til å undersøke om det finnes retningslinjer knyttet til håndtering av volds- eller trusleepisoder, 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 han eller henne tryggere, vil kunne være gode tiltak.

Konsekvenser for arbeidstakerne

Volden den enkelte utsettes for, kan varierer 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 de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, mistrives i jobbsituasjonen på grunn av hendelsen(e). 13 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv 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 en 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 de som har vært utsatt de siste tolv 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 de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, har opplevd fysiske plager, mens 14 prosent har opplevd psykiske plager. Videre har 8 prosent av arbeidstakerne vært sykemeldt på grunn av vold eller trusler om vold de siste tolv månedene. Blant de som har vært utsatt, og som er i alderen 35–44 år, har 18 prosent hatt sykefravær de siste tolv måneder som helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold.

Kapittel 1 Innledning

Det norske arbeidsmarkedet har vært i sterk vekst i de siste årene. Sysselsettingen har økt, og ledigheten er redusert. Samtidig er flere sider ved HMS-tilstanden i norsk arbeidsliv forbedret de senere årene. De fysiske belastningene ved arbeidet er redusert, og arbeidstakere trives stort sett med sitt arbeid (Bråten mfl. 2008). Allikevel vet vi at mange arbeidstakere, spesielt innenfor offentlig sektor, blir utsatt for vold og trusler om vold¹ (Engelstad mfl. 2003).

Vold og trusler om vold mot arbeidstakere i offentlig sektor er det sentrale forskningstemaet i denne undersøkelsen. Vold og trusler om vold er et alvorlig anslag mot den enkeltes integritet, trivsel og helse. Samtidig kan dette også påvirke arbeidsmiljøet. Selv om det er kjent at arbeidstakere, spesielt i enkelte næringer og yrker i offentlig sektor, er ekstra utsatt, eksisterer det begrenset med kunnskap om hvilke faktorer som reduserer eller øker risikoen for vold. Videre er det svært lite forskningsbasert kunnskap om og eventuelt hvordan virksomheten forebygger for å redusere risikoen for vold og trusler, hva som gjøres når slike hendelser forekommer, og hvilke konsekvenser de har.

Vold og trusler mot arbeidstakere i offentlige virksomheter

Denne undersøkelsens tema er vold og trusler mot arbeidstakere i offentlige virksomheter fra brukere innen tre tjenesteområder: barnevernskontor, barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede. Undersøkelsen besvarer følgende forskningsspørsmål:

- Hvor stor andel av arbeidstakerne utsettes for vold og trusler om vold?
- I hvilken grad setter virksomhetene inn forebyggende tiltak knyttet til vold og trusler?
- I hvilken grad har virksomhetene retningslinjer for hvordan vold og trusler skal håndteres i etterkant av hendelsene?

¹ I rapporten bruker vi trusler om vold og trusler synonymt. Ikke på noe tidspunkt viser «trusler» til noe annet enn til «trusler om vold».

- Hvilke konsekvenser har vold og trusler om vold for arbeidstakernes trivsel og helse?

For det første kartlegger vi utbredelsen av vold og trusler om vold, inkludert hva det trues med, hvordan truslene fremkommer, og hvor de fremsettes. Vi ser også på om vold og trusler om vold også rammer arbeidstakernes nære familie.

For det andre ser vi nærmere på om, og hvordan det forebygges for å redusere risikoen for vold og trusler om vold. Er det slik at utsatte arbeidstakere opplever at det ved arbeidsplassen iverksettes tiltak for å redusere risiko, ved for eksempel kursing i konflikthåndtering, oppfølging og skolering, eller er dette først og fremst betraktet som et individuelt problem for arbeidstakerne?

For det tredje undersøker vi hvordan episoder som involverer vold og trusler om vold håndteres i etterkant av hendelsene. Finnes det rutiner og retningslinjer for oppfølging av berørte arbeidstakere? Varsler arbeidstakerne leder, verneombud eller andre om hendelsene?

Til slutt kommer vi inn på hvilke konsekvenser vold og trusler om vold har for den enkeltes trivsel og helse. Fører dette til redsel, og reduserer det trivselen på arbeidsplassen, og fører vold og trusler til sykefravær?

Et viktig arbeidsmiljøproblem

En dobbelt så stor prosentandel av de som er utsatt for vold eller trusler om vold, svarer at de føler seg ille til mote på grunn av jobben en eller flere ganger i måneden (Normann og Rønning 2007). De er også mer plaget av depresjon og har hatt et høyere sammenhengende sykefraværet på 14 dager eller mer de siste tolv månedene enn de som ikke er utsatt.

Arbeidsmiljøloven (AML § 4-1) gir klart uttrykk for at arbeidsmiljøet i en virksomhet skal «være fullt ut forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd». I tillegg til et generelt krav om at arbeidsmiljøet skal være «fullt ut forsvarlig», angir arbeidsmiljøloven (AML § 4-3) at arbeidstaker ikke skal utsettes for trakassering eller annen utilbørlig oppførsel (AML § 4-3-3), og at arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre (AML § 4-3-4).

I forarbeidende til AML (Ot.prp. nr. 49 (2004-2005)) vises det ifølge Blokkum (2008) til at «andre» kan forstås som alle som kan representere en risiko for arbeidstakeren, og at det må vurderes i hvert enkelt tilfelle hvilke tiltak som eventuelt skal iverksettes. Samtidig pekes det på at lovens krav om beskyttelse «så langt det er mulig» innebærer at det må ligge konkrete risikovurderinger til grunn i hvert enkelt tilfelle. AML krav innebærer ikke et forbud mot alenearbeid, men det er i odelstingsproposisjonen lagt vekt på at det særskilte kravet om at arbeidstakere skal beskyttes mot vold, i

konkrete tilfeller vil kunne innebære at for eksempel alenearbeid ikke er tillatt dersom arbeidsmiljøbelastningen er uakseptabel (Blokum 2008).

Kunnskapsstatus – hva vet vi?

Utbredelsen av vold og trusler om vold blant arbeidstakere generelt er relativt godt kartlagt gjennom Levekårsundersøkelsen til SSB og HMS-tilstanden 2007 fra Fafo. Det finnes også spredt kunnskap om utbredelsen innen enkelte bransjer, spesielt kriminalomsorgen (se for eksempel Hammerlin og Strand 2006). I politiet er det gjennomført en kort gjennomgang av vold og trusler og betydningen for arbeidsmiljøet i politiet (POD 2007). De generelle kartleggingsundersøkelsene har gjerne kun ett eller noen få spørsmål om disse temaene. Ettersom undersøkelsene omfatter hele arbeidslivet, er det ikke grunnlag for å stille spørsmål om den enkelte utsettes for vold, eller trusler om vold, eller begge deler. Det er heller ikke mulig å komme nærmere inn på om volden eller truslene skjer mens den enkelte arbeider alene, om pårørende eller andre trues, og hvilke følger denne problematikken får for de som rammes.

Det er, så vidt vi vet, gjennomført få eller ingen studier som har undersøkt om det iverksettes tiltak for å redusere risiko for vold, om arbeidstakere jobber alene når de utsettes for vold og trusler om vold, og hvilke tiltak som settes inn når arbeidstakerne rammes. Antallet respondenter som har opplevd vold eller trusler om vold i de generelle undersøkelsene vi tidligere har vist til, er for få til å undersøke hva som gjøres på arbeidsplassene, eller hvilke konsekvenser vold og trusler om vold har for arbeidstakere i ettertid.

Vold og trusler om vold i offentlig sektor

Vold og trusler om vold på arbeidsplassen kan enten komme fra kolleger eller fra brukere, kunder, klienter eller lignende. I Statistisk sentralbyrås (SSBs) levekårsundersøkelse fra 2006 fremgår det at om lag 5 prosent har blitt utsatt for vold eller trussel om vold på sin arbeidsplass, 4 prosent menn og 8 prosent kvinner (NOA 2008). Det er utdanningsgruppen med en universitets- og høyskoleutdanning på inntil fire år som er den mest utsatte (9 prosent), og sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger er suverent mest utsatt av alle yrkesgrupper. Godt over 40 prosent av de sysselsatte innen disse yrkene opplever vold eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden. Andre yrkesgrupper som skiller seg ut ved å være spesielt utsatt, er pleie- og omsorgsarbeidere (28 prosent) og sykepleiere (17 prosent).

Levekårsdataene forteller imidlertid ikke hvor stor andel av vold og trussel om vold som rettes mot arbeidstakerne fra brukerne. Det fremgår imidlertid av en undersøkelse av HMS-forhold blant arbeidstakere i norsk arbeidsliv i 2007 (Bråten mfl. 2008). Denne undersøkelsen viste at om lag 6 prosent av arbeidstakerne har vært utsatt for vold fra brukere i løpet av det siste året. Blant arbeidstakere i offentlig sektor var andelen 9 prosent, mens det i privat sektor var 4 prosent.

Store grupper arbeidstakere i offentlig sektor jobber i eller for institusjoner hvor den enkelte har som oppgave å fordele knappe resurser, sette grenser, sosialisere og behandle brukerne. I mange tilfeller kan brukerne av slike tjenester (kriminalomsorgen, politietaten, barnevernsinstitusjoner, sosialkontor (NAV), pleie- og omsorgsinstitusjoner mv.) oppleve at de er i en avmaktssituasjon hvor de har få muligheter for å nå frem med sine synspunkter og oppfatninger (Engelstad mfl. 2003). Fafos HMS-undersøkelse viste at andelen arbeidstakere som opplever vold eller trusler om vold, er spesielt høy i hotell- og restaurantnæringen (13 prosent), i helse- (17 prosent) og i sosialnæringen (12 prosent).

Levekårsundersøkelsen 2006 fra SSB og HMS-tilstanden 2007 fra Fafos viste at vold og trusler om vold er et reelt problem. Levekårsdataene viste videre at noen yrkesgrupper er mer utsatt enn andre, noe som trolig er *en* forklaring på at kvinner er mer utsatt enn menn.

Som nevnt utsettes rundt 5 prosent av arbeidstakerne for vold eller trusler om vold en eller flere ganger i løpet av et år. For å kunne vite mer om hva som gjøres for å redusere risikoen, og hva som gjøres for å begrense konsekvensene i ettertid, har vi valgt områder innenfor offentlig sektor der vi på forhånd vet at vold og trusler om vold er et mer omfattende problem. Sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger er blant yrkesgruppene som er særlig utsatt. En medlemsundersøkelse blant medlemmer i FO fra 2006 gjennomført av Sentio viste de samme resultatene som levekårsundersøkelsen til SSB fra samme år. Rundt 40 prosent av medlemmene har opplevd vold og trusler om vold på arbeidsplassen i løpet av et år. Samtidig viste denne undersøkelsen at om lag 10 prosent opplever å bli utsatt for vold eller trusler om vold på fritiden på grunn av jobben sin.

Ettersom det er godt dokumentert at disse yrkesgruppene er særlig utsatte, er vår undersøkelse rettet inn mot arbeidstakere som arbeider på barnevernskontor, barnevernsinstitusjoner og med tjenester for psykisk utviklingshemmede.

Offentlige barnevernskontor, barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede

Det er nødvendig å kjenne litt til de tre tjenesteområdene vi tar for oss i rapporten for å forstå bakgrunn for, og konsekvenser av, vold og trusler om vold innen disse tre områdene.

Barnevernet består av den kommunale barnevernstjenesten og barnevernsinstitusjonene. 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.

Barnevernsinstitusjonene drives generelt av staten, av kommunene og av ulike private virksomheter. I denne rapporten konsentrerer vi oss om arbeidstakere i offentlig sektor. Arbeidstakere i private barnevernsinstitusjoner eller andre private virksomheter innenfor disse tre tjenesteområdene er ikke en del av denne undersøkelsen.

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.

Det er stor forskjell på størrelsen på disse tjenesteområdene når de vurderes etter antall årsverk. Mens det utføres over 15 500 årsverk innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, utføres det i underkant av 7000 årsverk i barnevernstjenestene totalt sett (tabell 1.1). Det er i denne sammenhengen viktig å ha in mente at årsverk og antall ansatte personer ikke er det samme. Spesielt i den kommunale pleie- og omsorgstjenesten er det utstrakt bruk av deltidstillinger, noe som betyr at antallet personer som jobber innen disse områdene, er klart høyere. Vi har dessverre ikke tilgjengelig tall for antall stillinger på et gitt tidspunkt for disse tjenesteområdene.

Tabell 1.1 Årsverk innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner. Prosentandel. 2007.

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

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

Hva er vold, og hva er trusler om vold – definisjoner

I vår undersøkelse² oppgir 96 prosent at de har direkte brukerkontakt, 93 prosent har direkte brukerkontakt en eller flere ganger ukentlig. Undersøkelsen dreier seg om vold og trusler om vold fra disse brukerne mot arbeidstakerne innenfor disse tre områdene. I undersøkelsen definerer vi (fysisk) vold slik:

- Med fysisk vold mener vi slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.

Definisjonen av trusler om vold følger av definisjonen på fysisk vold, og er som følger:

- 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.

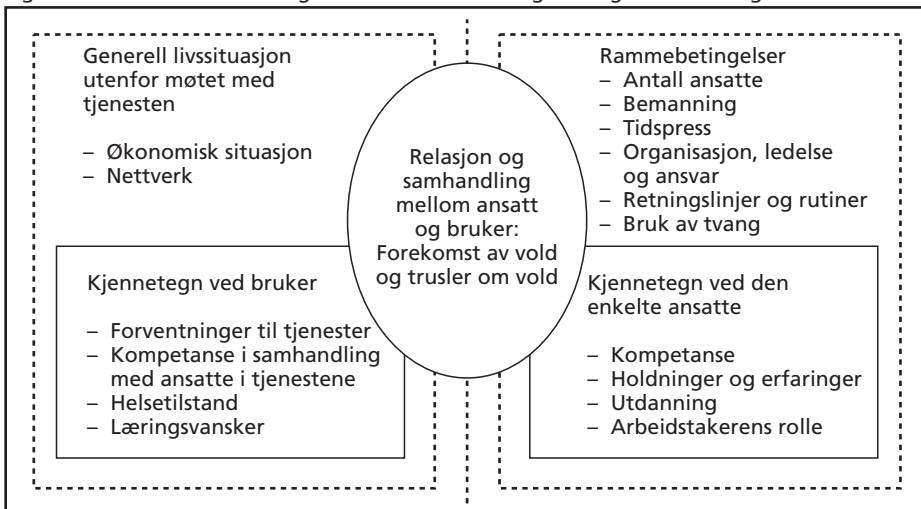
I undersøkelsen har vi kun tatt for oss vold og trusler om vold fra brukere. Vold eller trusler om vold fra kolleger er derfor ikke et tema. Heller ikke andre former for «plag-som» adferd fra brukere, som ulike former for trakassering og utskjelling hvor bruker ikke peker på muligheter for vold, kommer inn under 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, men som vi ikke omtaler i denne rapporten.

Relasjon og samhandling mellom arbeidstaker og bruker – arbeid og organisering

Volden og truslene om vold mot arbeidstakerne fremkommer i en relasjon mellom arbeidstakerne og brukerne og er avhengig av 1) brukerne, trekk ved deres situasjon, erfaring og kunnskaper, 2) rammebetingelsene i den enkelte virksomhet, tidspres og andre faktorer som gir mulighet eller begrenser arbeidstakernes muligheter til å møte brukerne på den måten de antar vil kunne fungere best for å begrense muligheter for vold og trusler om vold, og 3) arbeidstakerne og deres rolle som arbeidstaker i en gitt virksomhet, og arbeidstakernes kompetanse, evner og ferdigheter i møte med brukerne. I figur 1.1 presenterer vi vårt perspektiv på hvilke mekanismer og sammenhenger som kan bidra til at en konkret relasjon mellom en eller flere arbeidstakere og en bruker ender i vold eller trusler om vold.

² Vi kommer nærmere inn på selve undersøkelsen, utforming av den og utvalg, representativitet med mer, i kapittel 2.

Figur 1.1 Forekomst av vold og trusler om vold. Betingelser og sammenhenger.



På den ene siden av figuren har vi forhold som påvirker brukeren i hans eller hennes³ møte med ansatte i disse tjenestene. For det første vil forhold som ligger utenfor det som foregår i møtet mellom arbeidstakeren og tjenestemottakeren, slik som den enkelte brukers økonomiske situasjon, om vedkommende har venner, pårørende eller andre som kan hjelpe han med ulike problemer, kunne virke inn på hvilken innstilling eller sinnsstemning den enkelte har når han møter arbeidstakere fra disse tjenestemrådene. For det andre vil kjennetegn ved brukeren selv, slik som hans forventninger til tjenestene og tidligere erfaringer med dem, kunne ha en del å si. Dersom brukeren ut fra tidligere erfaringer forventer å bli møtt på en spesiell måte, kan det hende dette preger hans væremåte i møte med ansatte fra disse tjenestene. Tidligere konfrontasjoner eller opplevelser av for eksempel bruk av tvang vil i mange tilfeller kunne prege samhandlingen mellom bruker og ansatte senere. I noen tilfeller vil det også være slik at brukeren forventer å møte en spesiell ansatt som han kjenner, og dersom denne forventningen ikke innfris, kan dette påvirke samhandlingen mellom arbeidstaker og bruker. Brukers kompetanse i å samhandle med ansatte i tjenestene og hans evner når det gjelder å vite hvilken fremgangsmåte som er effektiv for å få sin vilje gjennom, vil kunne påvirke sannsynligheten for at det forekommer vold eller trusler om vold. Endelig vil brukerens helsetilstand kunne ha betydning. I noen tilfeller vil brukerne av disse tjenestene ha sykdomstilstander og/eller lærevansker som bidrar til å øke sannsynligheten for vold eller trusler om vold.

³ Fra nå av vil vi konsekvent bruke «han» om brukerne i rapporten, uten at dette innebærer at vi ikke tenker oss at dette også kan være en «hun», og uten at vi tar stilling til hva som er mest vanlig eller forventet. Det gir denne rapporten intet grunnlag for å si noe om.

Brukerne innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner er i alle aldre, noen av dem har psykiske lidelser eller begrensninger, andre er unge brukere på barnevernsinstitusjoner som opplever møtet med institusjonen og de som jobber der, som sterke myndighetsutøvere og grensesettere. Atter andre opplever møtet med saksbehandlere på barnevernskontor som et møte med sin egen avmakt. I tillegg til at det eksisterer en rekke ulike situasjoner og hendelser som kan fremme ulike former for vold eller trusler om vold, kan enkelte av brukerne ha sykdomstilstander som bidrar til aggresjon, utagerende adferd og vold, uten at dette er uttrykk for noe mer enn et utsalg av sykdommen der og da. Volden, eller truslene om vold, kan også være mer gjennomtenkt og planlagt. Det er grunn til å anta at selv om både affektiv voldelig adferd og mer planlagte, rasjonelt kalkulererte voldelige handlinger vil kunne ha negative effekter for arbeidstakerne som sådan, vil likevel virkningene være ulike, både på kort og lang sikt. Imidlertid gir ikke vårt datamateriale mulighet til å se nærmere på dette. Forholdene til venstre for den stiplede vertikale linjen i figur 1.1 er forhold som til dels er «gitte», i den forstand at arbeidstakerne og virksomhetene i liten grad kan påvirke disse forholdene. For eksempel kan ikke tjenestene velge å kun gi sine tjenester til friske eller enkle og medgjørlige brukere.

For få arbeidstakere per bruker og opplevelsen av et sterkt tidspress vil kunne virke inn på hvordan samhandlingen med den enkelte bruker foregår. I tillegg til at det har betydning om det er tilstrekkelig antall arbeidstakere i arbeid på et gitt tidspunkt, vil det også kunne ha betydning om arbeidstakerne har nok, eller riktig, kompetanse når det gjelder å redusere risiko for vold og trusler om vold. Samtidig vil antall ansatte innvirke. Mulighetene for kommunikasjon og for utarbeidelse og innarbeidelse av rutiner for samhandling med brukerne vil kunne variere i virksomheter av ulike størrelse. Nedbyggingen av institusjoner gjennom ansvarsreformen innebærer mindre boenheter og økt grad av alenarbeid, noe som stiller arbeidstakerne overfor andre, og ofte større, utfordringer. Arbeidstakerne i denne undersøkelsen arbeider i institusjoner, på dagtilbud, hjemmetjenester mv. De fysiske omgivelsene arbeidstakerne møter, vil variere, det samme vil mulighetene for å redusere risikoen for vold og trusler gjennom tiltak rettet mot det fysiske miljøet.

Hvordan virksomhetene arbeider for å redusere risikoen for vold og trusler om vold, vil kunne være viktig. Om arbeidstakerne har retningslinjer og rutiner å forholde seg til i møtet med brukerne, og om det har vært lagt vekt på vold og trusselsituasjoner i ulike former for kommunikasjon arbeidstakere imellom, vil kunne bidra til å bedre relasjonen mellom ansatt og bruker.

Arbeidsorganisasjoner er organisatoriske enheter som er orientert mot å forfølge relativt spesifikke mål og har forholdsvis formaliserte sosiale strukturer (Scott 1992: 23). Selv om det i mange tilfeller kan diskuteres hva som er de egentlige målsettingene med arbeidet som foregår i virksomhetene, slik arbeidstaker ser det (Scott 1992; DiMaggio og Powell 1983 og 1991), kan vi allikevel slå fast at arbeidstakerne flest har en rekke

arbeidsoppgaver som de har ansvar for å gjennomføre. Arbeidsoppgavene utføres i mange tilfeller sammen med, eller koordinert i forhold til, andre arbeidstakere. At det arbeides mot ulike målsettinger innebærer derfor i de fleste tilfeller også organisering av arbeidet. At arbeidet organiseres innebærer at arbeidet deles opp ved at arbeidsoppgaver og myndighet fordeles. Slik arbeidsdeling mellom arbeidstakerne skjer både vertikalt ved at noen, for eksempel arbeidsledere og personalledere, har (mer) ansvar og beslutningsmyndighet enn andre har, og horisontalt ved at ulike personer, yrkesgrupper og stillingstyper har ulike oppgaver knyttet til ulike sider ved arbeidet som foregår ved en gitt virksomhet. Innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner foregår det ulikt arbeid, gjennomført av en rekke stillingstyper og profesjoner, slik som ledere, assistenter, saksbehandlere, sosionomer, vernepleiere, hjelpepleiere, miljøterapeuter med videre. I denne sammenhengen inngår arbeidstakerne i to typer roller. De har en rolle som over- eller underordnet i den interne arbeidsdelingen i virksomheten, hvor ledere gjerne har andre arbeidsoppgaver, og ikke minst, har et annet ansvar når det gjelder forbygging av vold og trusler om vold, og håndtering av slik hendelsen dersom de skulle oppstå. I tillegg har arbeidstakerne en eller flere spesifikke roller overfor brukeren. Når arbeidstakere i offentlig sektor er en særlig utsatt gruppe for vold og trusler om vold, kan dette relateres til at deres arbeidsoppgaver dreier seg om å fordele knappe goder, veilede, sosialisere og aktivt bruke grensesetting i sitt møte med brukerne. De har i mange tilfeller samfunnets godkjenning til å bruke tvangsmidler, i andre tilfeller opplever brukerne å stå i en avmaktssituasjon (Hernes 1971) vis-à-vis saksbehandleren, terapeuten, pleieren mv., som i enkelte tilfeller er de som kan gi eller trekke tilbake tillatelse og fordele knappe goder i en situasjon hvor brukeren ikke opplever å ha andre alternativer. Arbeidstakernes rolle som personer med myndighet, som en som kontrollerer, og som grensesettere kan virke inn på relasjonene på ulike måter (Goffman 1961). I vår undersøkelse beskriver arbeidstakerne sin relasjon til brukerne slik:

- 33 prosent har en kontakt som i hovedsak er preget av veiledning og hjelp.
- 3 prosent oppgir at den preges av kontroll eller grensesetting eller myndighet.
- 64 prosent svarer at den i hovedsak er preget av både grensesetting/kontroll/myndighet og veiledning/hjelp.

67 prosent av arbeidstakerne har dermed et arbeid hvor samhandlingen med brukerne helt eller delvis preges av asymmetrisk makt (Engelstad 1999) gjennom bruk av kontroll/grensesetting/myndighet.

Omorganiseringer er utbredt i norsk arbeidsliv og særlig i offentlig sektor (Bråten mfl. 2008). Det har vært gjennomført en rekke små og store omorganiseringer innen disse tjenesteområdene de senere år. Omorganiseringer skaper ekstra utfordringer for arbeidsfelleskapet ved at innarbeidede rutiner, kompetanse og erfaring kan svekkes.

Imidlertid har vi ikke mulighet til å se nærmere på betydningen av omorganisering i seg selv i denne undersøkelsen.

De ulike rammebetingelsene, organisering, ledelse og resurssituasjon vil kunne virke inn på det generelle arbeidsmiljøet, på betingelsene for kommunikasjon og mulighet for kompetansebygging når det gjelder å forebygge og redusere risiko for vold og trusler om vold, selve forekomsten av dette, og hvordan hendelser som involverer vold og trusler om vold, håndteres i etterkant.

Figur 1.1 peker på at samhandlingen forgår mellom arbeidstaker og bruker, og at rammebetingelsene vi har pekt på, kun legger føringer for samhandlingen som foregår. Den konkrete samhandlingen vil i tillegg preges av den enkelte arbeidstakers egne tidligere opplevelser, erfaringer og forståelser, som de tar med seg og bruker i sitt arbeid.

Rapportens oppbygning

Kapittel 2 tar for seg ulike metodiske utfordringer og beskriver data, utvalg og representativitet. Videre kommer vi inn på hvordan data analyseres i rapporten, og hvordan de presenteres.

Kapittel 3 tar for seg utbredelsen av vold og trusler om vold blant arbeidstakere innen de tre områdene rapporten omfatter. I tillegg til å se nærmere på hvor stor andel av arbeidstakerne som utsettes for vold og trusler direkte, ser vi på hvor mange som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold.

I kapittel 4 kommer vi inn på ulike årsaker til at arbeidstakere utsettes for vold og trusler om vold, og vi ser blant annet på betydningen av alenearbeid og bemanning.

I det femte kapitlet ser vi på hvilke former for forebyggende tiltak virksomhetene gjennomfører, og i hvilken grad det kommuniseres, diskuteres og gjennomføres opplæring for å redusere risikoen for, og konsekvensene av, vold og trusler om vold.

Kapittel 6 tar for seg hvordan hendelser med vold og trusler om vold håndteres i virksomhetene, om det forligger retningslinjer for hva som skal gjøres i slike tilfeller, og hva arbeidstakerne faktisk gjør når denne type hendelser inntreffer.

I kapittel 7 kommer vi inn på konsekvensene av vold og trusler om vold. Vi ser blant annet på hvordan det virker inn på trivsel i jobben, og i hvilken grad disse hendelsene fører til sykefravær.

I det siste kapitlet kommer vi med noen avsluttende betraktninger rundt vold og trusler om vold, og konklusjonene fra denne rapporten. Vi peker videre på at dette er et omfattende problem med lite empirisk, forskningsbasert kunnskap, og vi trekker opp linjene for ulike forskningsprosjekt som vil kunne bedre dette.

Kapittel 2 Metodisk opplegg

I dette kapitlet kommer vi nærmere inn på det metodiske opplegget vi har benyttet oss av i prosjektet. Vi presenterer datagrunnlaget, både spørreskjema, utvalg, frafall og representativitet, og trekk ved arbeidstakerne i undersøkelsen. Endelig beskriver vi kort analysemetoder og hvordan data presenteres i rapporten.

Data

Det er fra før av kjent at offentlig ansatte i tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og barnevernsinstitusjoner i stor grad er utsatt for vold og trusler om vold fra brukere i sitt arbeid. Hovedmålet med undersøkelsen er da heller ikke å kartlegge utbredelsen av vold og trusler om vold i seg selv, men å se nærmere på hvordan det forebygges for å redusere faren for vold og trusler om vold fra brukere mot arbeidstakere, og hvordan denne type problematikk håndteres etter at episoder har inntruffet.

I undersøkelsen har vi benyttet en postal spørreundersøkelse. Norstat var ansvarlig for den praktiske gjennomføringen, herunder uttrekk av respondenter, utsending av spørreskjemaer, purrerunder og mottak av returnerte spørreskjemaer.

Spørreskjema

Spørreskjemaet tar opp en rekke temaer og enkeltspørsmål.⁴ I tillegg til bakgrunns-spørsmål knyttet til respondenten selv og han eller hennes arbeidsplass, undersøker vi om den enkelte har brukerkontakt, og hvordan denne arter seg. Vi ser på samarbeidsforhold mellom ansatte og mellom ansatte og ledelse. Vi undersøker også kommunikasjonsbetingelsene på den enkeltes arbeidsplass. Undersøkelsens spørreskjema legger vekt på tre hovedtemaer. I del a kartlegger vi forekomsten av vold og trusler om vold, både mot arbeidstakeren selv, mot andre på arbeidsplassen og mot pårørende. Vi kommer også inn på om det er andre enn brukerne selv, slik som venner og bekjente, som gjennomfører voldshandlinger eller fremsetter trusler om vold. I del b ser vi på hvordan det forebygges mot vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Et mål her har vært å undersøke om det gjennomføres en risikokartlegging, og om det finnes hand-

⁴ Spørreskjema er vedlagt (vedlegg 1).

lingsplaner med konkrete mål for å gjøre arbeidsplassene tryggere. Vi spør videre om det er ulike former for sikkerhetstiltak på arbeidsplassen, herunder blant annet lokalenes utforming, alarmer og opplæring i håndtering av potensielt farlige situasjoner. I del c undersøker vi hvordan episoder med vold eller trusler om vold håndteres i etterkant. Finnes det retningslinjer for hva som skal gjøres? Hva gjør den enkelte arbeidstaker når slike episoder oppstår? Endelig får respondentene enkelte spørsmål rundt hvilke konsekvenser vold og trusler om vold har hatt og har for den enkelte.

Enkelte av spørsmålene er hentet fra en undersøkelse om vold og trusler om vold blant FO-medlemmer som Skarpaas og Hetle gjennomførte i 1996 (Skarpaas og Hetle 1996). Dette gir oss en viss mulighet til å se på utviklingen over tid, i tillegg til at det gir oss et relevant sammenligningsgrunnlag når vi forsøker å si noe om hvorvidt de tallene vi finner, er høye eller lave, relativt sett.

Utvalg, representativitet og frafall

Det er vanskelig å få tilgang til lister over navn og adresse på offentlig ansatte arbeidstakere innenfor tjenesteområdene vi studerer, og vi valgte derfor å henvende oss til arbeidstakere som er fagorganisert i Fellesorganisasjonen (FO) og Fagforbundet. Det er grunn til å tro at det er en viss forskjell på arbeidstakere generelt og organiserte arbeidstakere også innenfor disse tjenesteområdene. Generelt er organiserte arbeidstakere i disse delene av arbeidslivet noe eldre og har en tettere tilknytning til arbeidslivet (Nergaard og Stokke 2006). Med tettere tilknytning mener vi at organiserte arbeidstakere i større grad har fast stilling, de har generelt lengre erfaring og ansiennitet og jobber i større grad i full stilling. Det betyr at de som tar ekstravakter, eller som ikke er faglært, i liten grad er med i undersøkelsen. Disse vil kunne være ekstra utsatt for vold og trusler om vold, noe som betyr at undersøkelsen kan underestimere omfanget. Det er også sannsynlig at «tilfeldige» ekstravakter, nylig ansatte og lignende i mindre grad har fått opplæring i å takle slike situasjoner eller i hvilke prosedyrer som skal følges i etterkant av slike episoder. Dette gjelder nok i mindre grad barnevernskontorene.

Organisasjonsgraden i helse- og sosialnæringene er ifølge arbeidskraftsundersøkelsen tredje kvartal 2008 på rundt 80 prosent for utdanningsgruppene og klart lavere for de som ikke har høyere utdanning. Det innebærer at vi med vårt utvalg av fagorganiserte i noe mindre grad fanger opp de som arbeider i sektoren uten høyere utdanning, og at utdanningsgruppene blir noe overrepresentert i undersøkelsen. En slik skjevhet kan ha en betydning for tallene knyttet til omfanget av vold og trusler om vold, dersom det er forskjell i sannsynlighet for å bli utsatt for vold og trusler om vold mellom de som har høyere utdanning, og de som ikke har det.

Gitt at arbeidstakere med høyere utdanning arbeider på de samme arbeidsplassene som de uten høyere utdanning, vil denne skjevheten ikke ha noen betydning for treffsikkerheten til estimatene rundt forekomst og type forebyggende tiltak virksomhetene bruker, og hvordan håndtering av episoder knyttet til vold og trusler om vold gjennomføres.

Den høye organisasjonsgraden, og det faktum at de fleste og største yrkesgruppene er representert i FO og Fagforbundet, innebærer at undersøkelsen i stor grad er representativ for de offentlig ansatte i disse områdene av arbeidslivet.

Vårt utvalg har bestått av et tilfeldig utvalg på 2000 respondenter blant FO- og Fagforbundets medlemmer som arbeider i de respektive tjenesteområdene. Imidlertid bytter arbeidstakere fra tid til annen jobb, og i noen tilfeller også tjenesteområde. Dette betyr at rundt 50 spørreskjemaer ble feilsendt. Vi står da igjen med et bruttoutvalg på rundt 1950 respondenter. Spørreskjema til undersøkelsen ble sendt ut på høsten 2008, og etter purringer satt Norstat igjen med et nettoutvalg på 744 respondenter, som gir en svarprosent på 38 prosent.

En svarprosent på 38 prosent er ikke høy. Andre undersøkelser har vist at det er en generell og økende svartretthet i befolkningen, noe som nok kan ha gitt utslag også her. Videre er det generelt en lavere svarprosent på postale spørreskjema, sammenlignet med telefonintervju. Endelig er det en generell tendens til at unge i mindre grad svarer på spørreundersøkelser, og en stor andel av arbeidstakerne i disse tjenesteområdene er relativt unge.

Selv om ikke svarprosenten er høy, er 744 respondenter nok til at vi kan få analysert svarene på de fleste spørsmålene i spørreundersøkelsen på en tilfredsstillende måte. Gitt at frafallet er tilfeldig, har det ingen innvirkning på undersøkelsens evne til å gi relativt sikre anslag på temaene vi her er opptatt av. Dersom frafallet ikke er usystematisk, det vil si at det har sammenheng med respondentenes kjønn, alder, stilling, utdanning mv., eller med deres erfaring med spørreskjemaets tema, vil det kunne påvirke undersøkelsens mulighet til å gi gode anslag.

Dessverre er det begrenset hvilken tilgang vi har til data som kan si oss noe om frafallet fra undersøkelsen. Når vi sammenligner kjønns- og aldersfordelingen i FO og Fagforbundet sine medlemslister innen disse tre tjenesteområdene (her kalt populasjonen) med Fafos undersøkelsen (utvalget) (tabell 2.1), finner vi ingen skjevheter. Fafos utvalg ligger tett opp til alders- og kjønnsfordelingen blant medlemmene til Fagforbundet og FO innen disse tre tjenesteområdene. De små variasjonene som kommer frem i tabellene, ligger innenfor hva en kan forvente i en utvalgsundersøkelse.

I utgangspunktet arbeider det klart flere i pleie- og omsorgssektoren med tjenester for psykisk utviklingshemmede. I undersøkelsen kan det også se ut til at frafallet har vært større for denne gruppen. Imidlertid er tallene fra PAI og SSB årsverkstall, mens tallene fra vår undersøkelse er andelen ansatte. Selv om vi har tall for den enkeltes stillingsprosent, gir disse tallene ikke mulighet til å regne om fordelingen til årsverk. Tallene blir derfor ikke helt sammenlignbare. Fordelingen på de tre tjenesteområdene etter stillingsprosent viser imidlertid at mens 90 prosent av utvalget arbeider heltid eller mer innenfor barnevernkontor, og 72 prosent arbeider heltid eller mer innenfor barnevernsinstitusjoner, gjelder det bare 35 prosent innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede. Det er derfor sannsynlig at forskjellen mellom årsverkstallene

i tabell 2.1 og tallene for ansatte fra undersøkelsen er omtrent slik vi kunne forvente, og at undersøkelsen derfor er representativ også når det gjelder de tre områdene som helhet.

Tabell 2.1 Alder og kjønnsfordeling i utvalg og i populasjon. Prosent.

	Utvalget	Populasjonen
Alder		
18–24 år	2	3
25–34 år	20	18
35–44 år	25	28
45–54 år	34	30
55 år og eldre	21	21
Kjønn		
Kvinner	85	85
Menn	15	15
Tjenesteområde		
Barnevernsinstitusjoner	6	17
Barnevernskontor	9	14
Tjenester for psykisk utviklingshemmede	85	69

Note: Tallene for alder og kjønn i populasjonen kommer fra FO og Fagforbundet. Andel i de ulike tjenesteområdene (populasjonen) kommer fra PAI og SSB og viser andel *årsverk*. Tallene fra Fafos undersøkelse (utvalget) viser andel *ansatte* i de ulike tjenesteområdene.

Analyse og presentasjon av data

Utvalgsundersøkelser bygger på at et lite, tilfeldig utvalg skal kunne gi anslag for en større populasjon. Tall fra utvalgsundersøkelser er alltid noe mer usikre enn å spørre alle. Jo færre som svarer på et spørsmål, eller jo nærmere svarfordelingen er 50/50, jo større er usikkerheten (Hellevik 1991). I rapporten nevner vi kun forskjeller som er signifikante.

Presentasjon av data skjer i stor grad gjennom beskrivelser av frekvenser og kryss-tabeller. Selv om det lave antallet respondenter setter noen begrensninger når det gjelder analyser, forsøker vi å sette temaene vi beskriver opp mot bakgrunnsvariabler som alder, kjønn, arbeidsplass, virksomhetsstørrelse og lignende. Hvilke bakgrunnsvariabler som brukes i ulike sammenhenger, avgjøres naturlig nok av tema og sammenheng.

I spørreundersøkelsen har vi brukt enkelte spørsmålsbatterier, som er en rekke spørsmål som alle omhandler de samme temaene. For å se nærmere på sammenhengene mellom utsagnene eller spørsmålene i batteriene har vi brukt korrelasjonsanalyser og faktoranalyser.

Kapittel 3 En stor andel er utsatt

I dette kapitlet kommer vi nærmere inn på hvor stor andel av arbeidstakere som jobber innen tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernsinstitusjoner og barnevernkontor, som utsettes for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass. I tillegg til å se nærmere på utbredelsen av vold og trusler om vold på arbeidsplassen i seg selv, undersøker vi når volden forekommer. Vi ser også på hva arbeidstakere trues med og type vold de utsettes for.

I tillegg til å selv bli utsatt for vold og trusler om vold, kan arbeidstakerne oppleve at andre på arbeidsplassen utsettes for vold og trusler om vold. Også slike erfaringer vil kunne virke inn på den enkeltes oppfatning av arbeidsmiljø, trivsel og arbeidssituasjon.

Hendelser på jobben kan også føre til at arbeidstakerne selv, eller nær familie, utsettes for vold eller trusler om vold på fritiden. Også dette undersøker vi nærmere.

Vold og trusler om vold

I 1996 gjennomførte AFI en kartleggingsundersøkelse om vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere blant medlemmer i FO hvor noen av de samme spørsmålene ble stilt (Skarpaas og Hetle 1996). Den undersøkelsen ble foretatt blant et utvalg fra alle medlemmene til FO, ikke bare de som arbeider med tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernsinstitusjoner og barnevernkontor. Som nevnt gjennomførte Sentio på oppdrag for FO en medlemsundersøkelse i 2006.⁵ Også denne undersøkelsen ble gjennomført blant alle medlemmene i FO.

Denne undersøkelsen tar for kun for seg de tre nevnte tjenesteområdene. I tillegg inngår også medlemmer fra Fagforbundet i undersøkelsen. Utvalgene i de to undersøkelsene er derfor ikke helt identiske. Skarpaas og Hetle (1996: 13) fant at 51 prosent ikke hadde opplevd vold eller trusler om vold. 21 prosent hadde opplevd både vold og trusler om vold, mens 8 prosent oppga at de hadde blitt utsatt for vold, og 20 prosent hadde opplevd trusler.

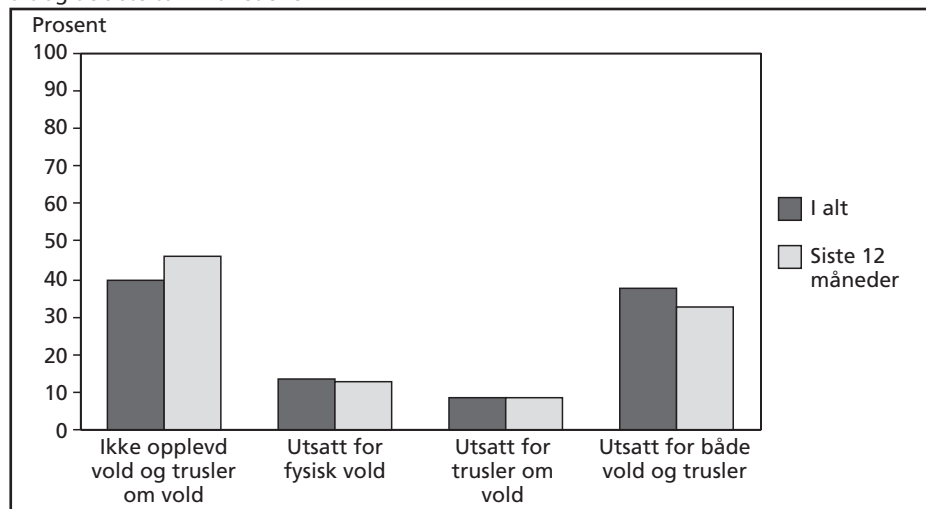
⁵ Denne undersøkelsen refereres heretter til som Sentio-undersøkelsen, uten å vise til FO.

Vi benyttet oss av de samme spørsmålene om vold og om trusler om vold som ble brukt av Skarpaas og Hetle, for å kunne sammenligne utviklingen siden 1996. Spørsmålet om vold var «Har du blitt utsatt for fysisk vold⁶ på din nåværende arbeidsplass?», mens spørsmålet om trusler lød: «Har du blitt utsatt for trusler⁷ om vold på din nåværende arbeidsplass?»

Figur 3.1 viser hvor stor andel som ikke har opplevd vold eller trusler om vold mot seg selv, hvor mange som oppgir at de har opplevd fysisk vold, hvor mange som oppgir å ha blitt utsatt for trusler om vold, og hvor stor andel som har blitt utsatt for begge deler. Figuren viser også hvor stor andel av arbeidstakerne som har blitt utsatt for dette *de siste tolv månedene*.

Spørsmålet om den enkelte har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på sin nåværende arbeidsplass har i utgangspunktet ingen tidsbegrensning. Det betyr at gamle episoder tas med, og det forteller ikke nødvendigvis noe om hvor stort problem dette er for disse arbeidstakerne i dag. Av den grunn fulgte vi opp spørsmålene med spørsmål om den enkelte hadde vært utsatt for vold eller trusler de siste tolv månedene. Svaralternativet på dette oppfølgingsspørsmålet var «aldri», «en gang», «et par ganger», «månedlig», «ukentlig» og «flere ganger i uken».

Figur 3.1 Andel som har opplevd vold eller trusler om vold på sin nåværende arbeidsplass. I alt og de siste tolv månedene.



Note. N = 733.

⁶ «Med fysisk vold mener vi slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.»

⁷ «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»

Seks av ti arbeidstakere har opplevd vold eller trusler eller både vold og trusler om vold (figur 3.1). Andelen som ikke har opplevd volds- og trusselproblematikk, er mindre enn det den var i 1996. Færre utsettes for kun trusler, mens andelen som utsettes for både trusler om vold og vold, eller kun vold alene, har økt siden 1996. Det er viktig å ha in mente at utvalgene til de to undersøkelsene ikke er helt like, og det er mulig at forskjeller i utvalgenes sammensetning kan bidra til endringene over tid.

Det er naturlig nok færre som ikke har opplevd vold eller trusler, når vi ikke avgrenser oss til de siste tolv månedene. Imidlertid endrer en slik tidsavgrensing lite. Mens vi finner at 54 prosent har vært utsatt for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass de siste tolv månedene, fant Sentio i 2006 at 41 prosent hadde vært utsatt for det de siste tolv månedene. Som nevnt er utvalget i den undersøkelsen og i denne undersøkelsen noe ulike, noe som kan forklare forskjellen. Videre kan ulikheter i spørsmålsstillingen virke inn. Endelig kan svarprosent og frafall i de to undersøkelsene spille inn.⁸

I tabell 3.1 ser vi om kjønn, alder, stilling eller utdanning og hovedsakelig arbeidsplass har noen sammenheng med vold eller trusler om vold.⁹

En høyere andel menn (64 prosent) enn kvinner (54 prosent) har vært utsatt for vold, trusler om vold *eller* vold og trusler de siste tolv månedene. Samtidig har menn i større grad enn kvinner vært utsatt for *både* vold og trusler om vold i løpet av de siste tolv månedene.

I Sentio sin undersøkelse fra 2006 fant de at de yngste (i alderen 20 til 29 år) i større grad enn andre aldersgrupper var utsatt for vold eller trusler om vold. Vi finner ikke en slik overrepresentasjon i denne undersøkelsen, noe som kan skyldes ulikhetene knyttet til utvalget, eller til at aldersinndelingen blant de yngste er en annen i denne undersøkelsen.¹⁰ Tabell 3.1 viser at det er lite forskjell på unge og eldre arbeidstakere. Imidlertid er det en lavere andel av arbeidstakerne som er 55 år eller eldre som har vært utsatt for dette de siste tolv månedene, sammenlignet med de andre som er i aldersgrupper over 35 år. Det er mulig at dette kommer av at arbeidstakerne i denne aldersgruppen har andre roller, andre arbeidsoppgaver, som i mindre grad involverer kontakt med brukere, eller kanskje mindre kontakt med brukere som utøver vold og trusler om vold. Også Sentio-undersøkelsen fant at de eldste arbeidstakerne i mindre grad var utsatt for vold eller trusler om vold.

⁸ Det er uklart hva svarprosenten var i Sentio sin undersøkelse, de opererer med nettoutvalg i undersøkelsen, det vil si at de hadde 500 svar.

⁹ Spørsmålet om hovedsakelig arbeidsplass hadde i utgangspunktet fire svaralternativer: 1) institusjon, 2) kontor, 3) dagtilbud, omsorg og sosiale tjenester, og 4) hjemmebaserte tjenester / åpen omsorg. I ettertid ser vi at de to siste svaralternativene dels er overlappende, hvor dagtilbud i en del tilfeller blir brukt som en sekkepost for en rekke ulike tilbud under lov om sosiale tjenester. Av den grunn er disse slått sammen i rapporten.

¹⁰ Det er for få i utvalget under 30 år til at det gir mening å bruke dette som kategori, derfor kan vi ikke skille ut denne aldersgruppen for sammenligning.

Tabell 3.1 Andel som har opplevd vold eller trusler om vold på sin nåværende arbeidsplass de siste tolv månedene. Etter kjønn, alder, stilling/utdanning og arbeidsplass. N.

	Utsatt for vold	Utsatt for trusler	Utsatt for både vold og trusler	N
Kjønn				
Kvinner	14	9	31	601
Menn	10	11	43	111
Alder				
Under 35 år	13	11	32	150
35–44 år	13	8	39	174
45–54 år	14	9	35	238
55 år og eldre	12	8	25	147
Stilling/utdanning				
Stillinger som krever høyskoleutdanning	11	15	28	271
Fagarbeidere	15	6	42	293
Stillinger med varierende krav til utdanning	10	5	30	129
Arbeidsplass				
Institusjon	17	7	41	199
Kontor	17	5	33	120
Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg	10	11	30	371

Har stilling noen betydning?

I undersøkelsen fikk respondentene spørsmål om hva slags stilling de er ansatt i. I tillegg til at respondentene fikk en hel rekke alternativer, oppga mange en rekke andre yrker under «annet». I analysene har vi konstruert en stillings-/utdanningsvariabel på bakgrunn av spørsmålet om stilling. De som har stillinger som krever høyskoleutdanning, slik som barnevernspedagoger, barnevernskonsulenter, miljøterapeuter, vernepleiere, sykepleiere mv., plasseres i gruppen «høyskoleutdannede» (271 personer). De som har oppgitt at de er ansatt i stillinger som fagarbeidere, miljøarbeidere, hjelpepleiere, aktivtører og lignende, kategoriseres som «fagarbeidere» (293 personer). De som har oppgitt at de er ansatt som assistenter, merkantilt personell, hjemmehjelper, renholdere og arbeidstakere ansatt som «husmor», er gruppert under benevnelsen «stillinger med varierende krav til utdanning» (129 personer). De som oppgir at de er ansatt som ledere (30 stykker), er fjernet fra disse analysene fordi det er for få i denne gruppen til at det gir mening å ha dem med.

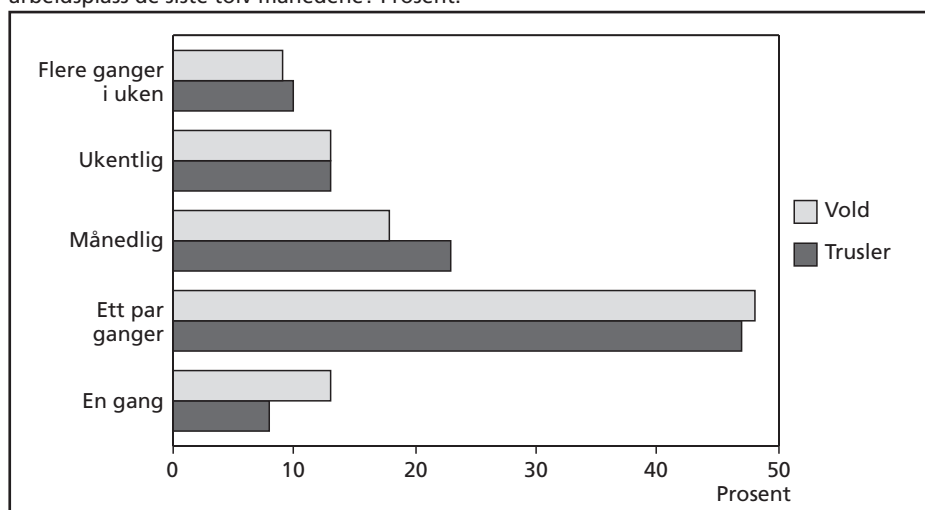
Tabell 3.1 viser at en større andel av de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning, har opplevd trusler om vold, mens de som er ansatt i stillinger som kan karakteriseres som fagarbeiderstillinger, i klart større grad en de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning og stillinger med varierende krav til utdanning, er utsatt for både trusler om vold og vold.

Det er stor forskjell mellom arbeidstakere som arbeider på ulike typer arbeidsplasser. I undersøkelsen skulle arbeidstakerne krysse av for hvilken arbeidsplass de hovedsakelig arbeider på, noe som innebærer at for eksempel de som hovedsakelig arbeider på kontor, deler av dagen arbeider i institusjon. Det er en signifikant lavere andel arbeidstakere som har vært utsatt for vold og eller trusler de siste tolv månedene blant de som har hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg som sitt hovedsakelige arbeid (51 prosent). En liten andel av disse har vært utsatt for vold de siste tolv månedene, sammenlignet med arbeidstakere som hovedsakelig arbeider på andre arbeidsplasser. Den høyeste andelen arbeidstakere som har blitt utsatt for vold og eller trusler de siste tolv månedene, finner vi blant de som hovedsakelig arbeider på institusjon (65 prosent).

Hyppighet

Som nevnt spurte vi arbeidstakerne ikke bare om de har opplevd vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, men også hvor ofte dette skjer. I figur 3.2 ser vi andelen som har opplevd vold eller trusler om vold, og de som har opplevd både vold og trusler om vold i løpet av de siste tolv månedene.

Figur 3.2 Hvor ofte har den enkelte opplevd vold eller trusler om vold på sin nåværende arbeidsplass de siste tolv månedene? Prosent.



Note: N = 304 for trusler og 336 for vold.

De aller fleste av de som opplever vold eller trusler, opplever dette et par ganger i løpet av tolv måneder. Samtidig opplever 22–23 prosent dette en eller flere ganger i uken, sammenlignet med 8 prosent som har opplevd trusler én gang de siste tolv månedene, og 13 prosent som har opplevd vold én gang de siste tolv månedene.

Andelen som hadde opplevd vold og trusler på arbeidsplassen ukentlig eller oftere i løpet av de siste tolv måneder, var omtrent like stor i Sentio-undersøkelsen.¹¹

Når på dagen forekommer episoder med vold?

Det er mulig å tenke seg at episodene med vold forekommer på spesielle tider på døgnet, og vi spurte om når episoden(e) med vold vanligvis forekommer (tabell 3.2).

Tabell 3.2 Tidspunkt episoder med vold vanligvis forekommer, siste tolv måneder. Prosent. N.

	Prosent
På dagen	29
Kvelden	16
Natten	3
Ingen typisk tid på døgnet	52
N	333

Halvparten av de som har vært utsatt for vold, svarer at dette ikke skjer på noe typisk tidspunkt på døgnet, mens 29 prosent oppgir at det skjer på dagen (tabell 3.2). Det er viktig å være klar over at en femtedel av arbeidstakerne som deltar i undersøkelsen, bare arbeider på dagen, mens en stor andel arbeider turnus (62 prosent). Dette preger naturlig nok svarene på spørsmålet. Blant de som arbeider turnus, svarer 68 prosent at volden ikke forekommer på noen typisk tid på døgnet, blant de som hovedsakelig arbeider på dagen, svarer 83 prosent at volden har forekommet på dagen.

Trusler om vold

9 prosent av arbeidstakerne oppgir at de har vært utsatt for trusler om vold på sin arbeidsplass de siste tolv månedene. I tillegg oppgir 31 prosent at de har vært utsatt for både trusler om vold og vold. I alt har dermed 40 prosent vært utsatt for trusler om vold de siste tolv månedene. Arbeidstakerne kan true på en rekke ulike måter. Brukerne kan true med at arbeidsplassen skal ødelegges, at arbeidstakeren skal skades på arbeidsplassen eller fritiden, eller det kan være trusler mot nær familie. I noen tilfeller

¹¹ Skalaen for sjeldnere enn månedlig var annerledes i Sentio-undersøkelsen og kan derfor ikke sammenlignes med denne undersøkelsen.

kan det også tenkes at brukeren truer med å bruke vold mot seg selv i sin samhandling med ansatte. Vi spurte de som hadde vært utsatt for trusler om vold, hva det hadde blitt truet med, ved å gi en liste med ulike alternativer. De som hadde opplevd slike trusler, kunne krysse av for flere forhold på listen. Listen, og svarfordelingen, kommer frem i tabell 3.3.

Tabell 3.3 Hva trues arbeidstakerne med? I alt og etter arbeidsplass. Prosent. N.

	At nær familie skal skades	Fysisk skade på egen person på fritiden	At arbeidsplassen skal fysisk ødelegges	Fysisk skade på egen person på jobben	At brukeren vil skade seg selv	N
I alt	79	48	17	9	4	312
Arbeidsplass						
Institusjon	91	45	24	9	3	96
Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg	73	51	24	11	6	158

Note: N er for lav til at vi kan presentere tall for de som har stillinger med varierende krav til utdanning og de som arbeider på kontor for seg.

Svært mange av de som har opplevd trusler om vold på jobben, opplever at truslene går på forhold som ikke er jobbrelatert, som at nær familie skal skades, eller at de selv skal utsettes for vold på fritiden. Det kan tenkes at dette henger sammen med forhold ved arbeidsplassene eller ved arbeidstakerne. Dessverre er antall svar på dette spørsmålet lavt, slik at det er relativt begrenset hvilke forhold vi kan se nærmere på. Tabell 3.3 viser imidlertid at en høyere andel av arbeidstakerne som arbeider på institusjoner, opplever trusler om at nær familie skal skades. Ellers er det ingen signifikante forskjeller.

Trusler via Internett, sms og lignende kanaler

Vi spurte også arbeidstakerne om de har blitt truet via andre kommunikasjonskanaler enn ansikt til ansikt, det vil si via telefon, sms, e-post, Internett, løpesedler eller hatlister. Det er relativt sett få som har opplevd å bli truet gjennom slike kanaler. 2 prosent har blitt truet på e-post, 1 prosent via telefon, 1 prosent per sms, 1 prosent via Internett og 1 prosent via hatlister.

Hva skjer etter arbeidstidens slutt

Vi har sett at arbeidstakerne trues med at de skal utsettes for vold etter arbeidstidens slutt, på fritiden. Derfor kan det absolutt tenkes at enkelte arbeidstakere som arbeider med brukere som utøver eller truer med vold, kan tenkes å oppleve dette også utenfor arbeidstiden og arbeidsplassen. Sentio fant i sin undersøkelse fra 2006 at 10 prosent

av respondentene blir utsatt for vold eller trusler på fritiden. Vi spurte derfor om: «Har du blitt utsatt for fysisk vold på fritiden de siste tolv månedene på grunn av ditt arbeid?» Videre fikk alle spørsmål om de opplever at det fremsettes trusler om vold på fritiden: «Har du de siste tolv månedene opplevd at det har blitt fremsatt trusler om vold mot deg utenfor arbeidstiden på grunn av ditt arbeid?» 4 prosent svarer at de har blitt utsatt for fysisk vold på fritiden, mens 2 prosent svarer at de har opplevd at det har blitt fremsatt trusler om vold mot seg utenfor arbeidstiden. Dette er klart lavere enn i Sentio-undersøkelsen, noe som kan skyldes ulikheter i utvalget, ulikheter i spørsmålsformuleringen (for eksempel definisjonen av vold eller trusler, som det generelle «trusler» kontra det mer spesifikke «trusler om vold»). Vi spurte også om nær familie har blitt utsatt for vold eller blitt truet med vold. To personer svarer at nær familie har blitt utsatt for vold, mens åtte personer oppgir at nær familie har blitt truet.

Det er mulig å tenke seg at andre enn den faktiske brukeren også utøver vold eller fremsetter trusler om vold. For eksempel kan brukers foresatte eller venner fremtre truende eller voldelig. De siste tolv månedene hadde ingen av respondentene blitt utsatt for vold fra andre enn bruker selv. Imidlertid hadde 3 prosent blitt utsatt for trusler om vold fra brukers pårørende eller foresatte, og 2 prosent hadde mottatt trusler om vold fra brukers venner.

Når andre på arbeidsplassen rammes

Å bli utsatt for vold eller trusler om vold vil kunne påvirke arbeidssituasjon og trivsel. Samtidig vil også det at andre på arbeidsplassen utsettes for vold eller trusler om vold, kunne påvirke den enkeltes opplevelse av jobb og arbeidsmiljø. Organisasjoner er sosiale systemer bestående av organisasjonsmedlemmene – arbeidstakerne. Arbeidstakernes egen utdanning, erfaringer og opplevelser smelter sammen med kollegers utdanning, erfaringer og opplevelser og preger måten hendelser fortolkes i arbeidsorganisasjonen (Morgan 1986). Arbeidstakere i en organisasjon opplever på ulike måter et fellesskap med hverandre, og dersom noen utsettes for vold og trusler om vold på arbeidsplassen, vil dette også kunne påvirke andre på arbeidsplassen som hører om hendelsene. Kolleger kan bli engstelige og bekymret for at de selv befinner seg i en risikosituasjon. Samtidig kan slike hendelser bringe arbeidstakerne tettere sammen. Endelig kan det å være tilskuer til alvorlige voldsepisoder, eller situasjoner hvor grove trusler om vold fremsettes, uten å selv kunne påvirke det som skjer, i seg selv kunne medføre posttraumatiske lidelser for de som opplever dem.

Respondentene fikk derfor også et spørsmål som lød: «Er det noen andre på din arbeidsplass som har vært utsatt for fysisk vold?» Svaralternativene var «ja», «nei» og «vet ikke». Videre fikk de et spørsmål om trusler mot kolleger som lød: «Vet du

om noen andre på din arbeidsplass som har blitt utsatt for trusler om vold?» Svaralternativene på dette spørsmålet var «ja» og «nei». Disse spørsmålene er hentet fra Skarpaas og Hetle (1996) sin undersøkelse, slik at det skulle være mulig å sammenligne utviklingen over tid.

Tabell 3.4 Andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold. 1996 og 2008. Prosent. N.

	Vet om andre på min arbeidsplass som har vært utsatt for både vold og trusler om vold	Vet om andre på min arbeidsplass som har vært utsatt for trusler om vold	Vet om andre på min arbeidsplass som har vært utsatt for vold	Vet ikke om noen på min arbeidsplass som har vært utsatt for vold eller trusler om vold	N
1996	43	14	9	33	806
2008	47	8	18	27	719

Flere kjenner noen som har vært utsatt for vold på sin arbeidsplass per 2008 sammenlignet med i 1996, mens færre kjenner noen som har vært utsatt for trusler om vold. Imidlertid kan dette som tidligere nevnt skyldes at de to undersøkelsene ikke er like.

Tidligere i kapitlet har vi sett hvor stor andel som har opplevd personlig å bli utsatt for vold eller trusler om vold. I tabell 3.5 kommer det frem hvor stor andel av arbeidstakerne som kjenner noen andre som har vært utsatt for dette. I tabell 3.5 skiller vi utvalget etter om de er eksponert for vold og trusler om vold *personlig*, eller ved at de kjenner noen *andre* som har vært utsatt for det. Verken egen erfaring med vold på arbeidsplassen eller det å kjenne noen som har en slik erfaring på arbeidsplassen, er her tidsavgrenset.

Bare 23 prosent av utvalget har ingen berøring med voldsproblematikk. 17 prosent arbeider ved en arbeidsplass hvor de vet at kolleger har vært utsatt for vold eller trusler om vold, uten at de selv har vært utsatt for det. Bare et fåtall har opplevd vold eller trusler om vold uten at de vet om noen andre på arbeidsplassen som har vært i den samme situasjonen. Vold og trusler om vold rammer svært mange innenfor denne delen av arbeidslivet, enten dette er direkte eller indirekte.

Mens 24 prosent av kvinnene ikke har erfaring med vold eller trusler om vold, verken personlig eller ved å kjenne andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, gjelder det bare 13 prosent av mennene. Samtidig har en større andel av de eldste i utvalget (32 prosent) unngått all erfaring med vold eller trusler sammenlignet med de som er yngre enn 45 år. Dette kan henge sammen med at det finnes forskjeller i arbeidssituasjonen til yngre og eldre arbeidstakere, som at de yngste i større grad arbeider i relasjon til de vanskeligste brukerne. Dersom vold og trusler om vold har tiltatt de senere år, kan det også forklare hvorfor de eldste arbeidstakerne i større grad ser ut til å klare å unngå å bli utsatt for vold eller trusler om vold.

Tabell 3.5 Andel med ulike typer volds og trussel erfaringer. I alt, etter kjønn, alder, blant ledere, etter antall ansatte og virksomhetstype. N.

	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 på arbeidsplassen som også har vært det	N
I alt	23	17	5	56	715
Kjønn					
Kvinner	24	17	5	55	587
Menn	13	18	5	64	110
Alder					
18–24 år	19	18	3	61	147
35–44 år	16	17	3	64	172
45–54 år	23	15	4	58	231
55 år og eldre	32	18	10	40	144
Stilling/utdanning					
Stillinger som krever høyskoleutdanning	20	22	2	56	266
Fagarbeidere	19	13	7	62	287
Stillinger med varierende krav til utdanning	36	14	7	44	124
Ledelse					
Ledere	14	17	4	65	107
Antall ansatte					
1–19	28	17	6	50	363
20–49	16	15	4	65	279
50 ansatte eller flere	17	22	7	54	59
Arbeidsplass					
Institusjon	17	12	8	63	195
Kontor	28	12	4	56	116
Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg	23	21	3	54	365

Arbeidstakere som har stillinger med varierende krav til utdanning, slik som for eksempel merkantilt personell, har i mindre grad erfaring med vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Videre vet en større andel av de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning, om noen på arbeidsplassen sin som har vært utsatt for vold eller trusler om vold

En lavere andel av lederne enn av utvalget generelt har unngått erfaring med vold og trusler. En klart høyere andel av de som arbeider i de minste virksomhetene med under 20 ansatte, har unngått enhver form for erfaring med vold og trusler om vold sammenlignet med de som arbeider i større virksomheter. En høyere andel arbeidstakere har unngått enhver form for erfaring med vold og trusler blant de som arbeider på kontor, sammenlignet med arbeidstakere som hovedsakelig arbeider i institusjon.

Oppsummering

- 60 prosent av arbeidstakerne har opplevd vold eller trusler eller både vold og trusler om vold. Det er en større andel som var utsatt for dette i 2008 enn i 1996.
- En høyere andel menn (64 prosent) enn kvinner (54 prosent) har vært utsatt for vold, trusler om vold *eller* vold og trusler de siste tolv månedene. Samtidig har menn i større grad enn kvinner vært utsatt for *både* vold og trusler om vold i løpet av de siste tolv månedene.
- Den høyeste andelen arbeidstakere som har blitt utsatt for vold og eller trusler de siste tolv månedene, finner vi blant de som hovedsakelig arbeider på institusjon (65 prosent).
- De aller fleste av de som opplever vold eller trusler, opplever dette et par ganger i løpet av tolv måneder. Samtidig opplever i alt 22–23 prosent vold eller trusler en eller flere ganger i uken.
- Mange av de som har opplevd trusler om vold på jobben, opplever at truslene går på forhold som ikke er jobbrelatert, som at nær familie skal skades, eller at de selv skal utsettes for vold på fritiden.
- 2 prosent har blitt truet på e-post, 1 prosent via telefon, 1 prosent per sms, 1 prosent via Internett og 1 prosent på hatlister.
- 4 prosent har blitt utsatt for fysisk vold på fritiden, mens 2 prosent har opplevd at det har blitt fremsatt trusler om vold mot dem utenfor arbeidstiden.
- 23 prosent 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 det bare 13 prosent av mennene.

- Det er en høyere andel arbeidstakere som har unngått enhver form for erfaring med vold og trusler blant de som arbeider på kontor, sammenlignet med arbeidstakere som hovedsakelig arbeider i institusjon.

Kapittel 4 Årsaker til vold eller trusler om vold

I dette kapitlet komme vi nærmere inn på mulige forklaringer på at arbeidstakere utsettes for vold eller trusler om vold i sitt arbeid. I tillegg til å spørre de som arbeider i disse tjenestene, hva som er årsaken til at arbeidstakere er utsatt, undersøker vi om risikoen er større for de som jobber alene. Vi ser også på hvilken betydning organisatoriske rammebetingelser har for hvor utsatt arbeidstakerne er.

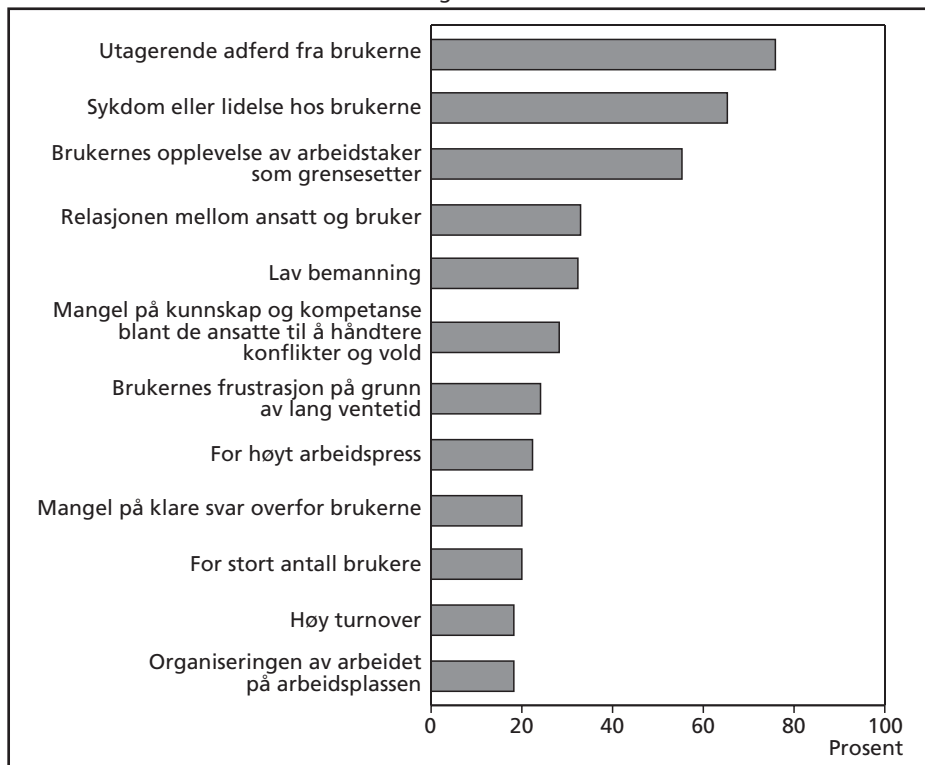
Vi stilte spørsmålet: «Hva mener du er årsaken til at arbeidstakere på din arbeidsplass utsettes for vold eller trusler om vold?» Vi listet opp tolv påstander som vi ba respondentene vurdere («i svært stor grad», «i stor grad», «verken eller», «i liten grad», «i svært liten grad»).

For de som verken har vært utsatt for vold eller trusler om vold personlig, eller vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, kan det være vanskelig å ta stilling til hva som er årsaken til at vold og trusler om vold forekommer. Mange av disse tok heller ikke stilling til utsagnene som ble fremmet. Vi har fjernet de som ikke har svart, fra prosentfordelingen i figur 4.1.

Arbeidstakerne peker på 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 til å håndtere konflikter og vold er også forhold som mange mener er en viktig årsak.

En faktoranalyse viser at enkelte av disse forholdene henger sammen. På den ene siden er det slik at sykdom eller lidelse hos bruker, utagerende adferd og brukers opplevelse av arbeidstaker som grensesetter er forhold som pekes ut. På den andre siden henger en rekke forhold som dreier seg om rammebetingelsene i virksomhetene, sammen. Faktoranalysen viser at for stort antall brukere, lav bemanning, høy turnover, for høyt arbeidspress, organiseringen av arbeidet på arbeidsplassen, mangel på klare svar overfor brukerne og mangel på kompetanse og kunnskap blant de ansatte til å håndtere konflikter henger sammen. At disse forholdene henger sammen, betyr at de arbeidstakere som er enig i det ene forholdet, med høy sannsynlighet også er enig i de andre forholdene over.

Figur 4.1 Hva er årsaken til at arbeidstakerne på den enkelte arbeidsplass utsettes for vold eller trusler om vold? Andel stor eller svært stor grad. Prosent.



Note: N ligger mellom 597 og 660 på utsagnene i figuren.

Det er grunn til å anta at årsakene til vold varierer etter hvor arbeidstakerne hovedsakelig arbeider. Dette kommer frem i tabell 4.1.

En stor andel på alle disse tre typene arbeidsplasser holder de samme tre årsakene som den viktigste forklaringen på vold og trusler om vold, og det er forhold som dreier seg om brukernes adferd, brukernes sykdomsforhold og brukernes opplevelse av arbeidstaker som grensesetter. Lav bemanning trekkes også frem som en viktig årsak blant de som arbeider i institusjoner og på kontor. Ut over dette varierer det mellom de tre arbeidsplass typene hvilke forhold som oppfattes som viktige årsaker. De som arbeider på kontor, skiller seg ut ved at de i større grad opplever brukeres frustrasjon på grunn av lang ventetid, og at de har for mange brukere, som viktige årsaker til vold og trusler om vold.

Tabell 4.1 Årsaker til vold og trusler om vold. Andel stor eller svært stor grad. Etter arbeidsplass. Prosent. N.

	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.

Øker alenearbeid risikoen?

Ansvarsreformen medførte at institusjonene for psykisk utviklingshemmede har blitt bygget ned, og at psykisk utviklingshemmede får tilbud på kommunenivå ved pleie- og omsorgstjenestene. Dette innebærer at andelen som møter brukerne alene, har gått opp siden før 1991, da reformen ble innført. På samme måte vil endringer i barnevernsinstitusjoner i retning av mindre institusjoner kunne medføre et større innslag av alenearbeid. I perioden 2002–2004 og i 2007 har Arbeidstilsynet gjennomført en kampanje de har kalt «rett hjem» i hjemmetjenestene i kommunene (Arbeidstilsynet 2009). Kampanjen har hatt som mål å redusere de belastningene som bidrar mest til arbeidsrelaterte skader og sykdommer i denne tjenesten, blant de ansatte i den kommunale hjemmetjenesten og blant de ansatte i private virksomheter som arbeider for de kommunale hjemmetjenestene. I kampanjen ble det lagt vekt på arbeidsgivers

ansvar for å tilrettelegge for et fullt ut forsvarlig arbeidsmiljø, og Arbeidstilsynet har gjennomført en rekke tilsyn og kommet med en rekke pålegg knyttet til ulike former for tidspress. Arbeidstilsynet fant blant annet at en god del arbeid som med bakgrunn i risikoforhold er planlagt utført av to eller flere arbeidstakere, utføres av en. Dette kan være besøk hos utagerende brukere eller nattpatruljer. Alenearbeid kan øke risikoen for å bli utsatt for vold, og det har forekommet at arbeidsgivere har blitt nektet av myndighetene å kreve at arbeidstakerne skal arbeide alene med henvisning til at dette setter arbeidstakerne i fare for vold eller trusler om vold (Blokkum 2008). I tillegg til at risikoen for vold i enkelte tilfeller kan være større, vil også arbeidstakernes evne til å kontrollere situasjonen kunne være begrenset når de arbeider alene. Det kan innebære at det å bli utsatt for vold når man arbeider alene, eller å ha blitt utsatt for det tidligere, vil kunne være ekstra belastende ved senere anledninger når den enkelte skal arbeide alene. Vi spurte respondentene om de har blitt utsatt for vold mens de arbeider alene med bruker(ne).

Tabell 4.2 Vold når den enkelte arbeider alene med brukerne? I alt og etter arbeidsplass. Prosent. N.

	I alt	Institusjon	Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg
Aldri eller nesten aldri mens jeg jobber alene	32	34	30
Cirka ¼ av tilfellene	13	13	13
Cirka ½ av tilfellene	20	21	17
Cirka ¾ av tilfellene	8	9	9
Alltid eller nesten alltid når jeg jobber alene	26	22	31
N	329	117	136

Note: N er for liten til at tallene for de som jobber på kontor, gir mening. Dessverre er N for liten til at dette spørsmålet kan ses i forhold til arbeidstakernes stilling/utdanning.

26 prosent av arbeidstakerne som har blitt utsatt for vold, svarer at det alltid eller nesten alltid skjer når de arbeider alene (tabell 4.2). På den andre siden oppgir 32 prosent at det aldri skjer når de arbeider alene. Om arbeidstakerne opplever vold når de arbeider alene, varierer etter hvor den enkelte har sin hovedsakelige arbeidsplass. Mens 22 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 innen hjemmebaserte tjenester eller åpen omsorg.

Grensesetting og myndighet

I kapittel 1 viste vi til at mange arbeidstakere i offentlig sektor har et arbeid som dreier seg om å fordele knappe goder, veilede, sosialisere og aktivt bruke grensesetting i sitt møte med brukerne. 33 prosent av arbeidstakerne i denne undersøkelsen beskriver sin kontakt med brukerne som å i hovedsak være preget av veiledning og hjelp. 3 prosent oppgir at den preges av kontroll eller grensesetting eller myndighet, mens 64 prosent svarer at den i hovedsak preges av begge deler, både grensesetting/kontroll/myndighet og veiledning/hjelp. 67 prosent av arbeidstakerne har dermed et arbeid hvor samhandlingen med brukerne helt eller delvis preges av asymmetrisk makt (Engelstad 1999) gjennom bruk av kontroll/grensesetting/myndighet. At en del arbeidstakere har arbeidsoppgaver og roller som innebærer en slik makt i forholdet til brukerne, øker samtidig risikoen for vold og trusler om vold (tabell 4.3).

Tabell 4.3 Andel med ulike former for erfaring med vold siste tolv måneder. Etter rolle overfor bruker. Prosent. N.

	Ikke utsatt for vold eller trusler om vold	Utsatt for vold eller trusler	Utsatt for både vold og trusler	N
Kontakt med bruker preges helt eller delvis av myndighet/grensesetting/kontroll	34	23	43	479
Kontakt med bruker preges av veiledning/hjelp	62	20	18	234

Mens 38 prosent av arbeidstakerne som opplever at deres kontakt med bruker preges av veiledning eller hjelp, har opplevd vold, trusler om vold eller både trusler om vold og vold, 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. Klart flere av disse utsettes altså for vold og trusler om vold i løpet av året (tabell 4.3).

Er organisatoriske rammebetingelser viktige?

Forekomsten av vold og trusler om vold kan henge sammen med forhold ved brukerne, arbeidstakerne eller arbeidsplassene. Begrenset bemanning, begrenset samhandling mellom ansatte eller begrenset kompetanse eller erfaring blant arbeidstakerne vil kunne bidra til at relasjonene mellom arbeidstakere og brukere endres, og at en høyere andel utsettes for vold eller trusler om vold. Vi ba respondenten ta stilling til tre utsagn:

«Det er stor utskiftning blant de ansatte på arbeidsplassen min», «Det er utstrakt bruk av ekstravakter på arbeidsplassen min», og «På min arbeidsplass er det mange ekstravakter som ikke har tilstrekkelig kompetanse til å håndtere brukerne på en forsvarlig måte». Svarkategoriene var «helt uenig», «delvis uenig», «både/og», «delvis enig» og «helt enig». De som svarer «helt enig» eller «delvis enig», kategoriseres i tabell 4.4 som «enig». Tabell 4.4 viser sammenhengen mellom oppfatninger om dette og om den enkelte har blitt utsatt for vold og eller trusler.

Tabell 4.4 Andel som er enig i påstander om bemanningsforhold. I alt og etter om den enkelte har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene. N.

	I alt	Ikke utsatt for vold eller trusler om vold	Utsatt for vold eller trusler om vold	Utsatt for både vold og trusler
For stor utskiftning blant ansatte	26	23	24	36
Utstrakt bruk av ekstravakter	46	37	43	67
For mange ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse til å håndtere brukere	37	31	39	50
N	706	302	94	242

Stor utskiftning blant ansatte og ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse kan føre til turbulens og usikkerhet hos brukerne, noe som vil kunne påvirke relasjonen mellom bruker og ansatt. 26 prosent av arbeidstakerne oppgir at det er for stor utskiftning blant de ansatte, 46 prosent er enig i at det er utstrakt bruk av ekstravakter på arbeidsplassen, mens 37 prosent er enig i at det er for mange ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse. I tabell 4.4 er de som har vært utsatt for vold, og de som har vært utsatt for trusler om vold de siste tolv månedene, slått sammen til gruppen «utsatt for vold eller trusler om vold» da antallet som har opplevd dette hver for seg (N), er noe lavt. Blant de som har opplevd enten vold eller trusler, eller både trusler og vold de siste tolv 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 på arbeidsplassen, og en høyere andel opplever at det på deres arbeidsplass er mange ekstravakter som ikke har kompetanse til å håndtere brukerne på en forsvarlig måte. Spesielt ser det ut til at de som opplever vold eller trusler om vold, i større grad arbeider på arbeidsplasser hvor kompetansen er svekket på grunn av stor utskiftning blant ansatte og bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse.

Oppsummering

- Arbeidstakerne peker på 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.
- 26 prosent av arbeidstakerne som har blitt utsatt for vold, svarer at det alltid eller nesten alltid skjer når de arbeider alene. På den andre siden oppgir 32 prosent at det aldri skjer når de arbeider alene. 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 innen hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg.
- Mens 38 prosent av arbeidstakerne som opplever at deres kontakt med bruker preges av veiledning eller hjelp, har opplevd vold, trusler om vold eller både trusler om vold og vold, 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.
- Blant de som har opplevd enten vold eller trusler om vold, eller både trusler og vold de siste tolv månedene, er det en høyere andel som er enig i at det er for stor utskifting blant de ansatte på arbeidsplassen, en høyere andel av disse opplever også at det er ustrakt bruk av ekstravakter på arbeidsplassen, og en høyere andel opplever at det på deres arbeidsplass er mange ekstravakter som ikke har kompetanse til å håndtere brukerne på en forsvarlig måte.

Kapittel 5 Forebygging – skjer det?

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. I dette kapitlet undersøker vi om det har vært gjennomført en kartlegging av voldsproblematikk, og om virksomhetene har konkrete handlingsplaner med tiltak for å redusere risikoen for vold og trusler om vold.

Vi spør arbeidstakerne hva som ville vært gode forebyggende tiltak, og ser nærmere på om, og i hvilken grad, slike tiltak faktisk settes i verk. For det første kan det gjennomføres enkelte fysiske forebyggende tiltak, som overfallsalarmer og riktig fysisk utforming av lokalene. For det andre vil trening på samhandling og kommunikasjon på den enkelte arbeidsplass, det å være bevisst og forberedt på situasjoner som kan komme, i seg selv kunne virke forebyggende. Konkret opplæring når det gjelder å møte denne typen utfordringer, vil også kunne redusere risikoen for slike episoder og eventuelt redusere konsekvensene av dem. Arbeidstilsynets «rett hjem»-kampanje fant at mange arbeidstakere i hjemmetjenestene opplever at de har for liten tid til å møtes for faglig utvikling og erfaringsutveksling, at de har for liten tid til å følge etablerte rutiner for opplæring, for avviksmelding og for oppfølging av traumatiske opplevelser. Vi ser derfor også nærmere på om, og i hvilken grad, arbeidstakerne innenfor «våre» tjenesteområder opplever at de har nok tid til erfaringsutveksling og diskusjon rundt disse temaene.

Arbeides det godt med disse arbeidsmiljøproblemene?

I kapittel 3 fant vi at det er omfattende arbeidsmiljøutfordringer knyttet til vold og trusler om vold innen denne delen av arbeidslivet. Selv om forholdene langt fra er gode, kan det hende at forholdene har vært verre før. Det kan også være at arbeidstakerne opplever at dette er arbeidsmiljøutfordringer som det vil tas tak i fremover. En måte å få frem om arbeidstakerne opplever at det er en tendens med mindre eller mer vold på arbeidsplassene, er å spørre respondentene hvordan de oppfatter at fremtiden vil komme til å bli. I undersøkelsen spurte vi respondentene om de oppfatter risikoen for å bli utsatt for vold i tiden fremover som «minkende», «uforandret», «økende»

eller «sterkt økende». Dette spørsmålet ble også brukt av Skarpaas og Hetle (1996), slik at vi kan sammenligne svargivingen med deres undersøkelse.

Tabell 5.1 Risiko for å bli utsatt for vold på arbeidsplassen i tiden fremover. Prosent. N. 1996 og 2008.

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

Kilde 1996: Skarpaas og Hetle (1996: 35)

Det er noen færre som opplever at risikoen for vold er økende i dag, sammenlignet med i 1996. Samtidig er det omtrent like mange som opplever risikoen som minkende. Flesteparten, syv av ti, opplever at risikoen for vold på arbeidsplassen deres i tiden fremover vil være uforandret fra dagens nivå.

Resultatene i tabell 5.1 gjør det betimelig å spørre om forebygging mot vold og trusler om vold er høyt nok prioritert på de tjenestoområdene vi her har undersøkt.

Kartlegging av risiko for vold og trusler om vold?

Arbeidsgiver er ansvarlig for at arbeidstakere ikke utsettes for unødig risiko. En svært høy andel av arbeidstakerne som arbeider i virksomhetene vi ser på, utsettes for vold eller trusler om vold. Det kan være krevende å forebygge mot denne form for risiko, da en del arbeidstakere samhandler med brukerne i ulike sosiale sammenhenger og på en rekke ulike fysiske lokaliteter. At det er krevende å redusere tilløp til vold og trusler om vold, kan føre til at arbeidstakere etter hvert «blir vant til» det og tar disse hendelsene for gitt, som naturlige hendelser i enkelte typer arbeid og arbeidssituasjoner (Berger og Luckman 1967). Imidlertid vil det i de fleste virksomheter kunne finnes tiltak som kan settes inn for å begrense risikoen for vold. I Sentio sin undersøkelse fra 2006 oppga 74 prosent av respondentene at det finnes rutiner for å redusere vold eller trusler. For å finne forbedringspunkter som kan redusere risikoen, må arbeidsgiver, gjerne i samarbeid med arbeidstakerne eller deres organisasjoner, ha eller skaffe seg oversikt over hvordan risikoen varierer i ulike situasjoner og på ulike steder.

De som deltok i undersøkelsen, fikk derfor spørsmål om det har «[...]» vært gjennomført en kartlegging i forhold til risiko for vold og trusler om vold på din arbeids-

plass?» . Arbeidstakerne som deltok i undersøkelsen, har ulik ansiennitet, ulikt ansvar og ulik arbeidstid, og det kan tenkes at en slik kartlegging har vært gjennomført av ledelse eller verneombud uten at arbeidstakerne har vært klar over det. På den andre siden ville en kartlegging av denne typen risikoforhold på arbeidsplassen uten kontakt med arbeidstakerne, som er de som faktisk opplever dette «på kroppen», neppe være en fullgod kartlegging.

Tabell 5.2 Har det vært gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold på den enkelte arbeidsplass? I alt og etter erfaring med vold og trusler om vold. Prosent. N.

	I alt	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold, og vet heller ikke om noen på arbeidsplassen som har det	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold, men vet om noen på arbeidsplassen som har det	Har vært utsatt for vold eller trusler om vold
Ja	29	11	26	37
Nei	44	54	40	41
Vet ikke	27	34	35	22
N	729	158	121	435

Tabell 5.2 viser at 27 prosent av arbeidstakerne som svarte på spørsmålet, ikke vet om det har vært gjennomført en slik kartlegging. 29 prosent oppgir at det har vært gjennomført denne typen kartlegging, mens resten svarer at så ikke har vært gjort. Det er klart færre som svarer at det har vært gjennomført slike tiltak blant de som ikke har noen erfaring med vold eller trusler om vold på arbeidsplassen. Samtidig viser tabell 5.2 at på arbeidsplasser hvor noen har vært utsatt for vold eller trusler om vold, opplever rundt 40 prosent av arbeidstakerne at det ikke har vært gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold.

Vi finner også at stillingsandel påvirker svaret. Jo mindre stillingsprosent den enkelte har, jo flere svarer «vet ikke» på dette spørsmålet. Forskjellen etter stillingsprosent er imidlertid ikke stor. Det er også forskjell på arbeidstakernes kunnskap om dette etter når på dagen de arbeider. «Vet ikke»-andelen er høyest blant de som arbeider kveld (32 prosent) eller natt (42 prosent), og lav blant de som arbeider dag, og de som arbeider turnus (25 prosent). Like fullt er 25 prosent en høy andel.

En klart lavere andel av de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning, oppgir at det har vært gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold på deres arbeidsplass (23 prosent), sammenlignet med de som er ansatt i stillinger som fagarbeidere (33 prosent) eller i stillinger med varierende krav til utdanning (33 prosent). Det er ingen forskjell i andelen som svarer «vet ikke», mellom de ulike stillingsgruppene.

Å gjennomføre risikovurderinger knyttet til vold og trusler om vold er et lederansvar. Blant de som svarer at de har lederansvar, er det færre (16 prosent) som ikke

vet om det er foretatt en slik risikovurdering. Selv om lederne i større grad er sikre, betyr det i denne sammenhengen kun at de er sikrere på at det ikke er gjennomført slike vurderinger. Omtrent like mange med lederansvar (31 prosent) som resten oppgir at det er gjennomført en slik vurdering, mens 53 prosent svarer nei. Ansvaret for risiko og risikoforhold pålegger imidlertid ikke nødvendigvis arbeidsledelsen (for eksempel teamledere, gruppeledere og lignende) uten personalansvar, men derimot lederne som har personalansvar. Blant disse (82 stykker) er usikkerheten enda mindre. 7 prosent er usikre, mens signifikant flere, 45 prosent, svarer at slike kartlegginger har vært gjennomført. Det er imidlertid verd å merke seg at også et flertall av ledere med personalansvar, 48 prosent, svarer at det ikke har vært gjennomført slike vurderinger, omtrent det samme som i tabell 5.2.

Tabell 5.3 Har det vært gjennomført en kartlegging i forhold til risiko for vold og trusler om vold på den enkelte arbeidsplass? Etter antall ansatte og hovedsakelig arbeidsplass. Prosent. N.

	Ja	Nei	Vet ikke	N
Antall ansatte				
1–9	23	52	25	91
10–19	26	44	30	275
20–49	33	42	25	288
50 eller flere ansatte	38	38	25	61
Arbeidsplass				
Institusjon	32	40	28	198
Kontor	30	39	31	119
Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg	29	47	25	372

En større andel av de ansatte i de største virksomhetene oppgir at det har vært gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Samtidig svarer en større andel (47 prosent) av de som hovedsakelig arbeider med hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg, at det ikke har vært gjennomført en slik kartlegging (tabell 5.3).

De som svarte at det var gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold på arbeidsplassen, fikk videre et oppfølgingsspørsmål som lød: «Hvem medvirket i risikokartleggingen?» Det er naturlig å tenke seg at ulike aktører medvirker i en slik kartlegging, og respondentene kunne derfor sette flere kryss.

De fleste av de som arbeider der det har vært gjennomført risikokartlegginger av vold og trusler om vold, svarer at alle ansatte hadde mulighet til å delta, mens en av fire oppgir at verneombudet medvirket i kartleggingen (tabell 5.4). 14 prosent oppgir at ledelsen gjennomførte kartleggingen alene. I liten grad ser det ut til at fagforeningene har medvirket i disse kartleggingene. Det kan imidlertid hende at fagforeningenes

Tabell 5.4 Aktører som medvirket, eller kunne medvirke, i risikokartlegging. Prosent. N.

Alle ansatte hadde mulighet til å delta	78
Verneombudet medvirket i kartleggingen	25
Ledelsen gjennomførte kartleggingen alene	14
Vet ikke	10
Fagforeningen medvirket i kartleggingen	6
N	214

arbeid er lite synlig for en vanlig ansatt, og at de fagforeningene har medvirket i møter med ledelsen, verneombud og lignende uten at de ansatte har fått det med seg.

Konkret arbeid for å gjøre arbeidsplassen sikrere

Å gjennomføre risikokartlegginger bidrar ikke i seg selv til at arbeidsforholdene blir sikrere for den enkelte. Det vil kunne bidra til at bevisstheten rundt vold og trusselproblematikk øker, men ulike former for kartlegginger vil bare kunne peke på sider ved bygningsmassen, relasjonene til brukerne, kompetansebeholdningen blant ansatte og lignende som kan forbedres slik at risikoen for vold og trusler om vold reduseres. Vi spurte arbeidstakerne om det finnes «[...] en handlingsplan med konkrete mål for å gjøre arbeidsplassen tryggere der du jobber?». Svaralternativene på spørsmålet var «ja», «nei» og «vet ikke». De fleste arbeidsplasser der vold eller trusler om vold forekommer, vil kunne sette inn former for tiltak, store eller små, som bidrar til at arbeidsplassen blir tryggere.

Tabell 5.5 Handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere. I alt og etter erfaring med vold og trusler om vold. Prosent. N.

	I alt	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold, og vet heller ikke om noen på arbeidsplassen som har det	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold, men vet om noen på arbeidsplassen som har det	Har vært utsatt for vold eller trusler om vold
Ja	33	14	34	40
Nei	34	40	35	32
Vet ikke	33	46	31	29
N	722	154	121	432

33 prosent av arbeidstakerne oppgir at det finnes en slik handlingsplan, mens like mange ikke vet. Dersom det finnes en slik plan uten at arbeidstakerne vet om den, er det lite sannsynlig at den vil kunne settes ut i livet uten arbeidstakernes medvirkning.

Blant de som arbeider på en arbeidsplass hvor de har erfaring med vold eller trusler om vold, enten personlig eller ved at de vet om noen andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, er det en høyere andel som svarer at det finnes en slik handlingsplan. Imidlertid er det under 40 prosent som svarer ja på dette spørsmålet, mens nesten like mange er sikre på at det ikke finnes en slik plan.

Blant lederne er det 15 prosent som svarer «vet ikke» på dette spørsmålet, 47 prosent svarer at det finnes en slik handlingsplan, og 38 prosent svarer at det ikke finnes. Det er ingen signifikante forskjeller mellom arbeidstakere som er ansatt i ulike stillings-/utdanningskategorier, når det gjelder dette. 40 prosent av de som arbeider på kontor, oppgir at det finnes en slik handlingsplan, sammenlignet med 27 prosent blant arbeidstakerne i hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg. Ellers er det ingen signifikante forskjeller etter type arbeidsplass.

De som svarte at det finnes en slik handlingsplan, fikk spørsmål om hvem som medvirket i utformingen av handlingsplanen.

Tabell 5.6 Hvem medvirket i utforming av handlingsplan? Prosent. N.

	Prosent
Alle ansatte hadde mulighet til å delta	67
Verneombudet deltok i utformingen	25
Ledelsen utformet handlingsplanen alene	18
Vet ikke	14
Fagforeningen deltok i utformingen	9
N	316

Der det finnes handlingsplaner, oppgir de fleste (67 prosent) at alle hadde mulighet til å delta i utformingen av handlingsplanen, mens en av fire oppgir at verneombudet deltok i utformingen av handlingsplanen. Nok en gang ser vi at liten andel (9 prosent) oppgir at fagforeningen deltok i utformingen av handlingsplanen, men her er det viktig å ha in mente at den lave andelen som mener dette, kan komme av at de fleste ikke har full kjennskap til hvem som bidrar og som sitter i møter med ledelse eller verneombud.

Hva vil være gode forebyggende tiltak?

I undersøkelsen ble deltakerne forelagt en liste med en rekke ulike forebyggende tiltak. Vi ba de ta stilling til om disse ville være gode eller mindre gode tiltak når det gjelder å begrense forekomsten av vold og trusler om vold. Spørsmålet ble stilt som følger «Ta stilling til i hvilken grad følgende tiltak vil kunne være forebyggende for å hindre at vold

inntreffer på arbeidsplassen [...]». Tiltakene den enkelte skulle ta stilling til, kommer frem i figur 5.1. Svaralternativene på tiltakene var «i svært stor grad», «i stor grad», «verken eller», «i liten grad» og «i svært liten grad».

Figur 5.1 Forebyggende tiltak for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen? Andel som svarte i «stor» eller «svært stor grad».



Note: N på utsagnene ligger mellom 630 og 667.

I kapittel 4 kom det frem at mange opplever at vold eller trusler om vold enten skyldes organisering, bemanning og andre former for rammebetingelser, eller at det kommer av brukeres sykdom og relasjonen mellom bruker og ansatt. Noe av det samme mønsteret kommer frem her. En stor andel er enig i at det er viktig med tiltak knyttet til relasjonen og håndtering av relasjonen til brukerne, mens mange også peker på organisering og rammebetingelser rundt den enkeltes arbeid. Dette kommer også frem gjennom en faktoranalyse. I tillegg viser faktoranalysen at de som peker på behovet for økt innredningsmessig sikkerhet, også er enig i at åpnere, mer inkluderende lokaler vil være et godt tiltak.

En stor andel av respondentene, mellom 10 og 15 prosent, lot være å svare på ett eller flere av utsagnene i spørsmålsbatteriet. Mange av disse har ingen egne erfaringer med vold eller trusler om vold, og de kjenner heller ingen på arbeidsplassen som har slike erfaringer. Av de som svarer på utsagnene, svarer 75 prosent at økt fokus på kurs og undervisning knyttet til konfliktløsning, empatitrening etc. i stor eller svært stor grad vil være forebyggende for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen. Nesten like mange svarer at mer fokus på hvordan den enkelte møter og behandler brukerne, og mer vekt på kompetanse knyttet til grensesetting overfor brukerne, vil kunne være gode forebyggende tiltak. De tre tiltakene som får høyest tilslutning, dreier seg alle om relasjonen til brukerne, og at denne kan endres dersom kompetansen om, og møtet med, brukeren endres. Innredningsmessig sikkerhet, alarmer og lignende, samt organisatoriske grep som mer fokus på ledelse, mer medbestemmelse fra ansatte, og bedre organisering er det en klart lavere andel som gir sin tilslutning til som gode tiltak å iverksette.

Det er stor enighet mellom arbeidstakere ansatt i ulike stillingstyper når det gjelder dette spørsmålet, med to unntak. De som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning, opplever i klart mindre grad enn de som er ansatt i fagarbeiderstillinger eller i stillinger som har varierende krav til utdanning, at mer medbestemmelse fra de ansatte er viktig (26 prosent versus henholdsvis 40 og 44 prosent). Videre opplever de som er ansatt i fagarbeiderstillinger, i mindre grad enn de to andre stillingsgruppene at åpnere, mer inkluderende lokaler vil kunne virke forebyggende.

Vi finner ingen signifikante forskjeller mellom arbeidstakere som arbeider på ulike typer arbeidsplasser.

Det er ingen forskjeller mellom arbeidstakere som har vært utsatt for vold og/eller trusler om vold, og de som «bare» kjenner noen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold.

Kommunikasjon som forebyggende virkemiddel

Mange har selv vært utsatt for vold og trusler om vold eller vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for dette på et eller annet tidspunkt. En del av arbeidstakerne var enig i at mangel på kunnskap og kompetanse for å håndtere konflikter og vold er en viktig grunn til vold eller trusler om vold på deres arbeidsplass.

Arbeidstakerne innen disse områdene av arbeidslivet kommer ofte i ulike situasjoner hvor de må kunne møte brukerne i vanskelige situasjoner. Vi stilte derfor alle spørsmål om «Har du fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner?». 58 prosent oppgir at de har fått det. Blant de som ikke har fått slik opplæring, oppgir 23 prosent at de har etterlyst denne formen for opplæring

ved at de har tatt det opp med sin nærmeste leder, mens 1 prosent har tatt det opp med verneombudet.

Blant de som verken har egen erfaring med vold og trusler eller kjenner noen på arbeidsplassen som har det, oppgir 31 prosent at de har fått slik opplæring. Blant de som kjenner noen som har opplevd vold eller trusler om vold, men som ikke har opplevd det selv, svarer 53 prosent at de har fått slik opplæring, mens 69 prosent av de som har opplevd vold eller trusler om vold, svarer at de har fått slik opplæring. 31 prosent av de som har opplevd vold eller trusler om vold selv, har altså ikke fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner. 37 prosent av de som har opplevd vold eller trusler om vold, oppgir at de har etterlyst denne formen for opplæring, hovedsakelig ved at de har tatt det opp med sin leder (36 prosent). Ledere har i større grad fått slik opplæring (tabell 5.7).

Tabell 5.7 Andel som har fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner. I alt, blant ledere og etter arbeidsplass og antall ansatte. N.

	Prosent	N
I alt	58	726
Ledelse		
Ledere	70	112
Arbeidsplass		
Institusjon	68	199
Kontor	55	117
Hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg	55	371
Antall ansatte		
1–19	55	364
20–49	62	287
50 ansatte eller flere	66	61

Samtidig som ledere i større grad har fått slik opplæring, er det forskjeller mellom de ulike typene arbeidsplasser. Mens 55 prosent av arbeidstakerne som hovedsakelig arbeider innen hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg, eller som arbeider på kontor, har fått slik opplæring, gjelder det 68 prosent av de som arbeider på institusjon. Samtidig har en litt høyere andel i de største virksomhetene fått opplæring.

Det er ingen signifikante forskjeller mellom arbeidstakere som er ansatt i ulike stillings-/utdanningsgrupper. Dessverre er det for små tall til at vi i noen særlig grad kan se nærmere på om det er slik at arbeidstakere som arbeider på enkelte typer arbeidsplasser, i større grad har etterlyst slik opplæring.

I tillegg til spesifikk opplæring er det mulig å tenke seg at internt fokus på 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. Vi spurte alle som deltok, om vold er et samtaleemne på deres arbeidsplass. 63 prosent av alle i utvalget oppgir at det er det. Tidligere har vi sett at 77 prosent av arbeidstakerne i utvalget har blitt utsatt for vold eller trusler om vold eller kjenner andre på egen arbeidsplass som har blitt utsatt for det. Derfor er det ikke særlig høyt når 67 prosent oppgir at vold er et samtaleemne på arbeidsplassen. At vold er et samtaleemne, sier ingenting om det er et samtaleemne i formelle fora, eller om det er et samtaleemne som dukker opp arbeidstakere imellom i løpet av arbeidsdagen.

Det er mulig at vold er et samtaleemne som diskuteres blant de som er mest utsatt for vold og trusler om vold, og de som har ansvaret for arbeidstakernes sikkerhet: lederne. 82 prosent av lederne svarer at vold er et samtaleemne der de jobber, noe som tyder på at lederne i større grad er del av denne typen samtaler. Videre oppgir de som har vært utsatt for vold eller trusler, eller både vold og trusler, i større grad at vold er et samtaleemne der de jobber (tabell 5.8).

Tabell 5.8 Andel som oppgir at vold er et samtaleemne der de jobber. I alt og etter om den enkelte har vært utsatt for vold og trusler. N.

	Prosent	N
I alt	63	728
Ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold	41	323
Utsatt for vold eller trusler om vold	79	154
Utsatt for både vold og trusler	83	240

Tabell 5.8 tyder på at det i klart større grad snakkes om vold blant arbeidstakere som selv har opplevd å bli utsatt for vold eller trusler. Vi finner ingen forskjell mellom arbeidstakere etter hvor de jobber. Det er noe vanligere å snakke om vold i virksomheter med flere enn 19 ansatte, noe som kan tyde på at disse virksomhetene i større grad har fora som passer til å diskutere denne typen problemstillinger.

I tillegg til å stille spørsmål om vold er et samtaleemne der arbeidstakerne jobber, ønsket vi å vite hvordan arbeidstakerne forholder seg til hverandre når det gjelder vold og trusler om vold. Vi ba de som deltok i undersøkelsen, om å ta stilling til tre utsagn som dreier seg om dette (tabell 5.9). Svarkategoriene var «helt uenig», «delvis uenig», «både og», «delvis enig» og «helt enig». I tabell 5.9 kommer andelen som er enig eller helt enig i utsagnene frem.

Mens utsagnet om at det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om vold i stor grad dreier seg om arbeidstakernes vilje til å diskutere disse problemstillingene, dreier utsagnet om at det er liten tid, seg i større grad om hvilke muligheter som faktisk foreligger for å få dette til i arbeidshverdagen. Tabell 5.9 tyder på at rammevilkårene for å diskutere disse problemstillingene ikke er gode nok.

Tabell 5.9 Utsagn om kommunikasjon rundt vold og voldsproblematikk. Andel enig eller helt enig. I alt, og etter kjønn, ledelse og opplevd vold siste tolv måneder. N.

	Det er liten tid til å diskutere hvordan vi forholder oss til vold og trusler om vold på jobben	Jeg opplever mine kolleger som utrygge i forhold til vold og trusler om vold	Det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om vold blant mine kolleger eller medarbeidere	N
I alt	36	20	14	680–689
Kjønn				
Kvinner	38	18	14	559–564
Menn	24	29	12	109–111
Ledelse				
Ledere	30	21	12	110
Opplevd vold siste tolv måneder				
Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold	30	11	11	286–289
Har vært utsatt for vold eller trusler	36	19	17	155–156
Har vært utsatt for både vold og trusler	44	32	15	239

Selv om svært mange av arbeidstakerne er utsatt for vold eller trusler om vold, og mange mener at et økt vektlegging av hvordan den enkelte møter og behandler brukerne, ville kunne virke forebyggende mot vold og trusler om vold, opplever mer enn en tredel at det er liten tid til å diskutere hvordan de skal forholde seg til vold og trusler om vold på jobben. En av fem opplever samtidig sine kolleger som utrygge når det gjelder vold og trusler om vold, mens 15 prosent opplever at det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om dette blant kolleger eller medarbeidere. Disse tre variablene er relativt sterkt korrelert, noe som innebærer at de som er enig i ett av spørsmålene, med høy sannsynlighet også er enig i de andre. Disse tre forholdene kan i mange virksomheter henge sammen. For å kunne få til konstruktive diskusjoner om vold og trusler om vold er det behov for tid, noe mange uttrykker at det ikke er nok av. På samme tid vil det være slik at uten disse konstruktive diskusjonene vil mange føle seg utrygge på arbeidsplassen, noe som i sin tur vil kunne påvirke håndteringen av slike hendelser. En klart større andel kvinner opplever at det er for liten tid til å diskutere hvordan de forholder seg til vold og trusler om vold på jobben. På den andre siden opplever en klart høyere andel menn sine kolleger eller medarbeidere som utrygge for vold eller trusler om vold.

Det er ingen signifikante forskjeller mellom alle i utvalget og de som har lederansvar. Det betyr at også lederne i stor grad opplever at det er liten tid til å diskutere hvordan arbeidstakerne skal forholde seg til vold og trusler om vold på jobben.

En større andel av de som har vært utsatt for vold og trusler om vold de siste tolv månedene, opplever at det er for liten tid til å diskutere hvordan de skal forholde seg til denne problematikken på jobben. Dette kan komme av to forhold. Det å bli utsatt for vold og trusler om vold kan i seg selv være traumatisk, og de som har opplevd det, kan derfor ha behov for mer tid til å diskutere disse forholdene enn andre arbeidstakere. Imidlertid kan det også hende at de som har vært utsatt for vold og trusler om vold, arbeider på arbeidsplasser hvor arbeidstakerne er utsatt nettopp fordi det brukes for lite tid på å diskutere og dermed forebygge hvordan arbeidstakerne skal forholde seg i slike situasjoner.

Mange opplever at det ikke er nok tid til å diskutere hvordan de skal forholde seg til vold og trusler om vold i jobben. Den enkelte fikk spørsmål om de opplever at arbeidsbetingelsene (tempo, mengde, ekstraarbeid) er tilfredsstillende. Svaralternativene var «helt uenig», «delvis uenig», «både og», «delvis enig» og «helt enig». Dessverre er dette spørsmålet noe generelt og måler ikke kun tidspress og arbeidstempo. Dette spørsmålet og utsagnet om at det er for liten tid til å diskutere hvordan en skal forholde seg til vold og trusler om vold, er i liten grad korrelert, noe som tyder på at det ikke er en klar sammenheng mellom generelt tidspress og opplevelsen av for liten tid til å diskutere dette temaet. En fortolkning av disse resultatene er at arbeidstakerne på noen arbeidsplasser tar seg tid til å diskutere disse spørsmålene, på tross av dårlig tid, men at dette ikke skjer andre steder.

Det er noen få forskjeller mellom arbeidstakere som er ansatt i ulike stillinger. En lavere andel fagarbeidere (56 prosent) enn arbeidstakere som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning (66 prosent), opplever at det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om vold blant sine kolleger. Ellers er det ingen signifikante forskjeller.

Det er ingen forskjell i svargivingen mellom arbeidstakere som arbeider på ulike arbeidsplasser, slik som institusjon eller kontor.

Alarm og fysisk utforming av lokaler

Utforming av lokaler kan i mange tilfeller virke inn på risikoen for vold og trusler om vold. I noen grad kan de fysiske omgivelsene i seg selv kunne gi en avmaktfølelse for brukerne og øke konfliktnivået mellom brukere og arbeidstakerne i offentlig sektor. I andre tilfeller vil fysisk sikring, som glassvegger eller andre fysiske sperrer, kunne bidra til at det blir umulig for brukere å utøve vold overfor arbeidstakerne. Å hindre trusler om vold på denne måten er derimot i mindre grad mulig, selv om noen av truslene

naturlig nok blir mindre troverdig dersom brukeren ikke klarer å nå arbeidstakeren der og da. Samtidig kan det hende at en god del av arbeidstakerne vi studerer her, hvor mange ikke jobber på kontor, arbeider i skiftende omgivelser, i ulike bygninger og på ulike steder, og at mulighetene for fysisk forebygging av den grunn er begrensede eller nær sagt ikke til stede. Tidligere (figur 5.1) har vi sett at fysiske tiltak av ulike slag i mindre grad blir vurdert som gode forebyggende tiltak. Det kan enten komme av at lokalene er svært godt sikret og tilpasset slik de er, eller at arbeidstakerne i mindre grad klarer å se hvordan de kunne vært bedre tilpasset, selv om de er dårlig tilpasset i dag, eller at de ikke ser på dette som en god løsning.

De som deltok i undersøkelsen, ble spurt: «Reduserer lokalene der du møter brukere, risikoen for vold og trusler om vold?» Svaralternativene var «i svært stor grad», «i stor grad», «verken eller», «i liten grad» og «i svært liten grad». Dette spørsmålet er «ullent» i den forstand at det ber respondentene om å vurdere hvor egnet lokalene de arbeider i, er, uten å sette opp noen særskilte kriterier. Samtidig vil noen av arbeidstakerne forholde seg til ulike lokaler og fysiske omgivelser i ulike situasjoner, hvor noen er egnet og andre er mindre egnet.

Tabell 5.10 Reduserer lokalene risiko for vold og trusler om vold? Prosent. N.

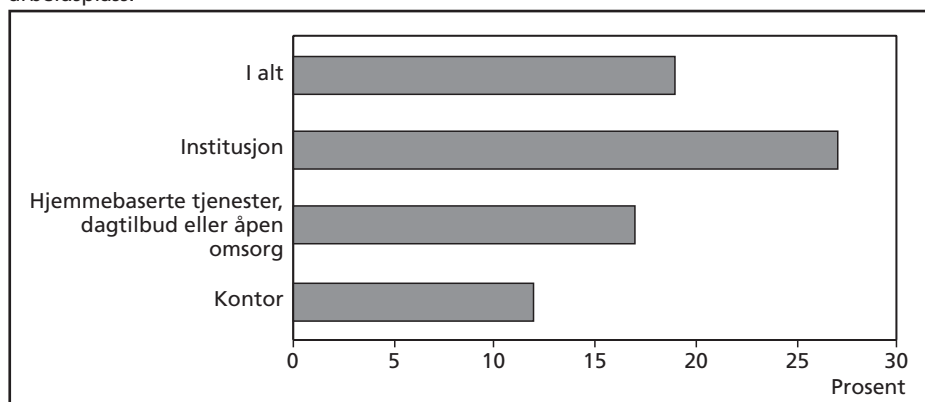
	Prosent
Ikke svart	20
I svært stor grad	3
I stor grad	8
Verken eller	29
I liten grad	17
I svært liten grad	23
N	744

20 prosent av respondentene lot være å svare på dette spørsmålet (tabell 5.10). En kunne tenkt seg at det var de som ikke har vært utsatt for vold og trusler, som ikke tar stilling, til dette spørsmålet, men slik er det ikke. De som ikke har svart, har enten gjort det fordi de ikke har noen mening, fordi dette varierer etter hvor de jobber, eller fordi de av andre grunner opplever at det er vanskelig å ta stilling til spørsmålet.

Av de som har svart, er det svært få, 11 prosent, som opplever at lokalene de arbeider i, reduserer risikoen for vold og trusler i svært stor eller stor grad. Det er ingen signifikante forskjeller på vurderinger rundt dette avhengig av om den enkelte arbeider på institusjon, kontor eller innen hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg. Det er heller ingen forskjell etter hvor mange som er ansatt der den enkelte arbeider, eller etter hva slags type stilling den enkelte innehar.

I undersøkelsen spurte vi også om det er overfallsalarm der den enkelte jobber. 19 prosent svarer ja på spørsmålet. Overfallsalarm er mye brukt på enkelte typer arbeidsplasser (figur 5.2).

Figur 5.2 Andel arbeidstakere som har overfallsalarm der de jobber. I alt og etter hovedsakelig arbeidsplass.



En klart høyere andel av de som hovedsakelig arbeider i institusjon, har overfallsalarm der de jobber. Motsatt er det få av de som arbeider på kontor, som har overfallsalarm. Dette henger nok sammen med at risikoen for de fleste er mindre. Det kommer også frem ved at de som har vært utsatt for vold og trusler om vold de siste tolv månedene, i større grad har tilgang til overfallsalarm. 27 prosent av de som både har vært utsatt for vold og trusler det siste året, har overfallsalarm der de jobber.

En høyere andel blant arbeidstakere som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning, oppgir at det er overfallsalarm der de jobber (22 prosent), sammenlignet med de som er ansatt i fagarbeiderstillinger (15 prosent).

Relasjonen mellom arbeidstakere og brukere preges av makt og av forskjeller i makt og innflytelse dem imellom. Arbeidstakerne som opplever at kontakten med brukerne i hovedsak er preget av veiledning eller hjelp, har i mindre grad enn de som opplever at kontakten med brukerne helt eller delvis preges av myndighet, grensesetting eller kontroll, overfallsalarm, noe som peker på at relasjonen mellom arbeidstaker og bruker, settingen, har betydning for risikoen den enkelte er i.

De som svarte at de ikke vet om det er overfallsalarm der de jobber, eller som svarte at det ikke er det, ble også spurt om det *burde vært* overfallsalarm der de jobber. 19 prosent svarte ja på dette. De som har vært utsatt for vold og trusler, svarer i større grad enn andre at det burde vært en overfallsalarm der de jobber.

Oppsummering

- 27 prosent av arbeidstakerne vet ikke om det har vært gjennomført en kartlegging av 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 vært utsatt for vold eller trusler om vold, enten personlig eller andre på arbeidsplassen er blitt det, svarer rundt 40 prosent av arbeidstakerne et det ikke har vært gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold.
- En større andel av de ansatte i de største virksomhetene oppgir at det har vært gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Samtidig svarer en større andel (48 prosent) av de som hovedsakelig arbeider med hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg, at det ikke har vært gjennomført en slik kartlegging.
- 33 prosent oppgir at det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen der de jobber, sikrere. Blant de som arbeider på en arbeidsplass hvor de har erfaring med vold eller trusler om vold, enten personlig eller ved at de vet om noen andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, er det en høyere andel som svarer at det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere. Imidlertid er det under 40 prosent som svarer at det finnes en slik plan.
- Når det gjelder tiltak som kan forebygge risiko for vold og trusler om vold, er en stor andel enig i at det er viktig med tiltak knyttet til relasjon og håndtering av relasjon til brukerne. Mange peker også på organisering og rammebetingelser rundt den enkeltes arbeid.
- 58 prosent av arbeidstakerne oppgir at de har fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner. Blant de som ikke hadde fått slik opplæring, oppgir 24 prosent at de har etterlyst denne formen for opplæring. Blant de som vet om noen som har opplevd vold eller trusler om vold, men som ikke har opplevd det selv, svarer 53 prosent at de har fått slik opplæring. 69 prosent av de som har opplevd vold eller trusler om vold, svarer at de har fått slik opplæring.
- 31 prosent av de som har opplevd vold eller trusler om vold selv, har altså ikke fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truende personer og situasjoner. 37 prosent av de som har opplevd vold eller trusler om vold, oppgir at de har etterlyst denne formen for 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 de som

arbeider på institusjon. Samtidig har en litt høyere andel i de største virksomhetene fått opplæring.

- 63 prosent oppgir at vold er et samtaleemne på deres arbeidsplass.
- Mer enn en tredel oppgir at det er liten tid til å diskutere hvordan de skal forholde seg til vold og trusler om vold på jobben. En av fem opplever samtidig sine kolleger som utrygge når det gjelder vold og trusler om vold, mens 15 prosent opplever at det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om vold blant kolleger eller medarbeidere.
- Kun 11 prosent opplever at lokalene de arbeider i, reduserer risikoen for vold og trusler i svært stor eller stor grad.

Kapittel 6 Håndtering i ettertid

I dette kapitlet kommer vi nærmere inn på hvordan vold og trusler om vold håndteres på arbeidsplassen i etterkant av hendelsene. Vi undersøker om virksomhetene har retningslinjer for hva som skal gjøres i de tilfeller hvor vold eller trusler om vold forekommer. Videre ser vi nærmere på om disse retningslinjene faktisk blir tatt i bruk.

I mange tilfeller vil det å bli utsatt for vold eller trusler om vold kunne ha en rekke ulike konsekvenser, både på kort og lengre sikt (se kapittel 7). Det er grunn til å tro at hvordan virksomhetene behandler arbeidstakerne i etterkant av hendelser, vil kunne ha stor betydning både for det generelle arbeidsmiljøet på arbeidsplassen og for virkningene det har på den som utsettes for dette, både fysisk og psykisk. I tillegg vil det kunne øke mulighetene for å hindre nye tilfeller i fremtiden eller å takle nye hendelser på en bedre måte.

Finnes det retningslinjer for håndtering av vold?

Som vi har sett, utsettes en stor andel arbeidstakere innenfor disse virksomhetene for vold og trusler om vold. I tillegg til at arbeidsmiljøloven setter krav om at arbeidsgiver skal begrense risiko knyttet til vold som arbeidstakere kan utsettes for i kontakt med «andre» i sitt arbeid, kan en anta at arbeidsplasser hvor arbeidstakerne titt og ofte utsettes for slike belastninger, i stor grad vil ha behov for å ha klare planer for hvordan slike hendelser skal takles når de oppstår neste gang. I tillegg til at dette vil kunne berolige arbeidstakerne dersom de er bekymret for egen trygghet, vil det fra arbeidsgivers side både kunne redusere de direkte skadevirkningene fra en enkelt hendelse og kunne virke positivt inn på arbeidsmiljøet på lengre sikt.

I spørreundersøkelsen fikk de som deltok følgende spørsmål: «Finnes det noen retningslinjer for hva som skal gjøres på din arbeidsplass dersom noen utsettes for vold?» Svaralternativene på spørsmålet var «ja», «nei», «er under utarbeidelse» og «vet ikke».

20 prosent av utvalget vet ikke om det finnes retningslinjer for hva som skal gjøres på arbeidsplassen dersom noen utsettes for vold (tabell 6.1). Det er grunn til å anta at dette er mindre kjent blant arbeidstakerne på arbeidsplasser hvor vold og trusler om vold er lite utbredt. Vi har tidligere sett at det er en del som ikke har vært utsatt for

Tabell 6.1 Retningslinjer knyttet til hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold. I alt, blant ledere og etter virksomhetsstørrelse. Prosent. N.

	Ja	Er under utarbeidelse	Nei	Vet ikke	N
I alt	63	3	14	20	726
Ledelse					
Ledere	73	3	12	11	112
Antall ansatte					
1–19	56	5	17	23	365
20–49	69	2	12	17	287
50 ansatte eller flere	76	0	6	18	62

vold eller trusler om vold, og som heller ikke vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det. En klart høyere andel av de som ikke har vært utsatt for vold eller trusler om vold, og som heller ikke vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, svarer at de ikke vet om det finnes slike retningslinjer (tabell 6.2).

63 prosent av arbeidstakerne oppgir at det finnes slike retningslinjer, mens 3 prosent oppgir at slike retningslinjer er under utarbeidelse (tabell 6.1). Vi har tidligere vist til at ledere i større grad har ansvar for å ivareta arbeidstakernes sikkerhet når det gjelder risiko for vold og trusler om vold, og lederne svarer i mindre grad at de ikke vet om at slike retningslinjer eksisterer. En større andel av lederne (73 prosent) oppgir at det finnes retningslinjer for hva som skal gjøres dersom noen utsetts for vold. Dermed er det også blant lederne en stor del som svarer «nei» eller «vet ikke». Endelig viser tabellen at det er mer utbredt med denne typen retningslinjer på de større arbeidsplassene. Det er ingen forskjell mellom arbeidstakerne etter hvilken stillingstype de har, eller hvor de hovedsakelig arbeider.

Som nevnt er det en større andel av de som ikke har vært utsatt for vold og trusler om vold, og som heller ikke vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, som svarer at de ikke vet om det finnes retningslinjer for hva som skal gjøres dersom slike hendelser skulle skje. Blant de som har opplevd dette, er det flere som kjenner til om dette eksisterer eller ikke (tabell 6.2).

Tabell 6.2 viser at klart mønster, hvor andelen som svarer at det finnes slike retningslinjer, øker etter hvor «nær» erfaringen med vold har vært. Blant de som ikke har noen slik erfaring, verken personlig eller blant andre på arbeidsplassen, er det bare 32 prosent som svarer at slike retningslinjer finnes. Blant de som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, men som selv ikke har vært utsatt for det, svarer 64 prosent at det finnes slike retningslinjer på arbeidsplassen, mens 74 prosent av de som selv har vært utsatt for vold eller trusler om vold, svarer at det finnes slike retningslinjer. Det er minst to mulige grunner til at det er slik. For det første kan dette skyldes at de arbeidsplassene som er mest utsatt for vold eller trusler

Tabell 6.2 Retningslinjer knyttet til hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold. Etter erfaring med vold og trusler om vold. Prosent. N.

	Ja	Er under utarbeidelse	Nei	Vet ikke	N
Har ikke vært utsatt for vold eller trusler, og vet ikke om andre som har det	32	3	23	42	154
Har ikke vært utsatt for vold eller trusler, men vet om som har vært utsatt for det	64	2	14	20	124
Har vært utsatt for vold og trusler	74	3	11	12	435

om vold, i større grad har slike retningslinjer. Dersom dette hadde vært den eneste forklaringen på forskjellene i tabell 6.2, burde andelen som svarer at det finnes slike retningslinjer, vært like stor blant de som selv har vært utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen, og de som kjenner noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det. Imidlertid kan noe av forskjellen nok forklares med kunnskap om hvilke regler og rutiner som finnes på arbeidsplassen. De som har vært utsatt for vold eller trusler om vold selv, vil i større grad enn de som bare vet om noen andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, komme «i nærkontakt» med disse retningslinjene og slik erfare om de faktisk finnes eller ikke.

Tidligere i rapporten (kapittel 5) har vi sett nærmere på i hvilken grad vold er et samtaleemne på den enkelte arbeidsplass. At vold er et samtaleemne, er ikke bare viktig når slike hendelser skal forebygges, det har også betydning når slike hendelser skal håndteres i det volden forekommer, og i etterkant av en gitt hendelse. Blant de som svarer at vold er et samtaleemne på deres arbeidsplass, oppgir 77 prosent at det finnes retningslinjer for hva som skal gjøres på arbeidsplassen dersom noen utsettes for vold, sammenlignet med 38 prosent av arbeidstakerne på arbeidsplasser hvor vold ikke er et samtaleemne. Dette henger naturlig nok sammen med at vold i større grad er et samtaleemne på arbeidsplasser hvor arbeidstakerne i større grad er utsatt for vold og trusler om vold. Men denne forskjellen holder seg til dels også når vi kun ser på arbeidstakere som har vært utsatt for vold eller trusler om vold selv. Blant de som arbeider på en arbeidsplass hvor vold er et samtaleemne, oppgir 79 prosent at det finnes retningslinjer for hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen. Blant de som arbeider på arbeidsplasser hvor vold og trusler om vold ikke er et samtaleemne, svarer 48 prosent at det finnes slike retningslinjer.

Hva blir gjort dersom noen på arbeidsplassen utsettes for vold?

Det å ha retningslinjer for hvordan vold skal håndteres, er imidlertid ikke det samme som at disse retningslinjene faktisk blir fulgt i praksis. Derfor spurte vi de som svarte at det finnes slike retningslinjer, om disse retningslinjene blir «[...] forsøkt fulgt dersom noen på din arbeidsplass utsettes for vold?». Svaralternativene på spørsmålet var «ja», «nei» og «vet ikke».

Tabell 6.3 Blir retningslinjer forsøkt fulgt dersom noen på arbeidsplassen utsettes for vold? I alt, og blant de som har vært utsatt for vold eller kjenner noen som har det. Prosent. N.

	I alt	Blant de som har vært utsatt for vold eller kjenner noen som har det
Ja	84	75
Nei	4	5
Vet ikke	12	17
N	443	386

Blant de som arbeider i virksomheter som har retningslinjer, svarer en lav andel, 5 prosent, at disse retningslinjene ikke blir fulgt, mens 23 prosent ikke vet om de blir fulgt. Det er grunn til å anta at de som har vært utsatt for vold på arbeidsplassen, eller kjenner noen som har vært det, i større grad har oversikt over om retningslinjene faktisk blir fulgt dersom noen utsettes for vold. Det er en signifikant lavere andel blant disse som svarer at retningslinjene blir fulgt.

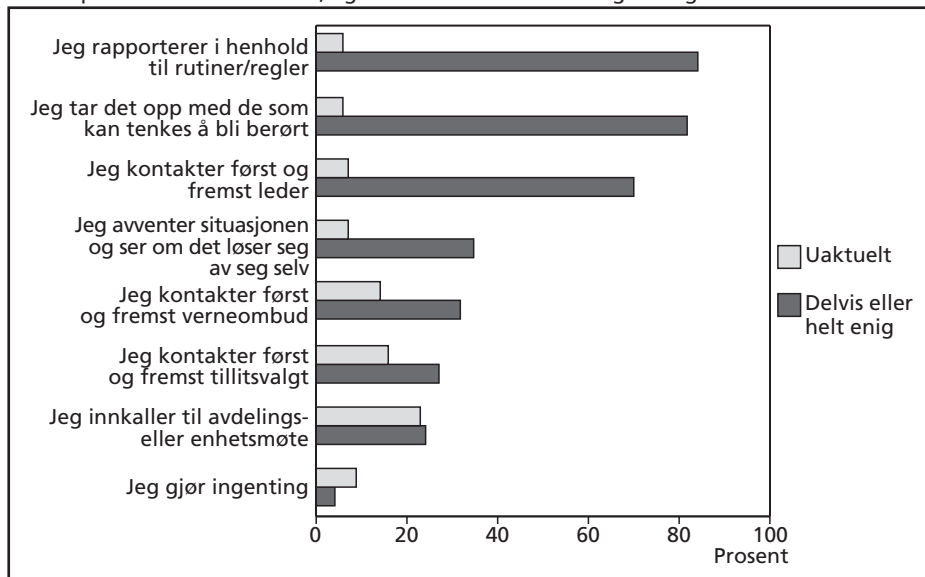
I tillegg til å spørre om retningslinjer og om disse blir fulgt, spurte vi de som deltok i undersøkelsen, hva de gjør «[...] dersom det oppstår hendelser med vold eller trusler om vold på din arbeidsplass?». Respondentene fikk åtte utsagn de skulle forholde seg til, hvor de kunne svare «helt uenig», «delvis uenig», «både og», «delvis enig», «helt enig», og «uaktuelt».

«Uaktuelt» var et svaralternativ fordi flere av utsagnene vil kunne være uaktuelle for en del av utvalget. For eksempel har ikke alle nødvendigvis en tillitsvalgt eller et verneombud på arbeidsplassen, eller de er ikke i en posisjon hvor de kan innkalle til avdelings- eller enhetsmøte.

I figur 6.1 kommer andelen som svarer at de er helt eller delvis enige i utsagnene, frem. De aller fleste svarer at de rapporterer i henhold til rutiner eller regler, slik vi tidligere også har sett. En omtrent like stor andel oppgir at de tar det opp med de som kan tenkes å bli berørt, mens om lag 70 prosent svarer at de først og fremst kontakter leder. Svært få lar være å gjøre noe.

Arbeidstakerne innen disse tjenesteområdene er ansatt i ulike stillinger som innebærer varierende hyppighet når det gjelder kontakt med brukere og kontakt med ulike

Figur 6.1 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.



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

brukergrupper. Dette gjenspeiler seg i måten arbeidstakere ansatt i ulike stillingskategorier svarer på hvordan de vil forholde seg til hendelser som involverer vold og trusler om vold. Arbeidstakere som er ansatt i stillinger med varierende krav til utdanning, oppgir i større grad at de ikke gjør noen ting (11 prosent), sammenlignet med de som er ansatt i fagarbeiderstillinger (3 prosent), og de som er ansatt i stillinger med krav om høyskoleutdanning (3 prosent). Videre er en større andel av de som er ansatt i stillinger som fagarbeidere (42 prosent) og i stillinger med varierende krav til utdanning (44 prosent), helt eller delvis enig i at de vil avvente situasjonen, sammenlignet med de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning (26 prosent). Mens en stor andel av de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning er helt eller delvis enig i at de tar opp hendelser som involverer vold eller trusler om vold med de som kan tenkes å bli involvert (88 prosent), er en lavere andel av de som er ansatt i stillinger som fagarbeidere (78 prosent) og i stillinger med varierende krav til utdanning (77 prosent) helt eller delvis enig. Endelig er de som er ansatt i stillinger som krever høyskoleutdanning, i større grad enig i at de først og fremst kontakter leder (78 prosent), sammenlignet med de som er ansatt i stillinger som fagarbeidere (64 prosent) og i stillinger med varierende krav til utdanning (66 prosent).

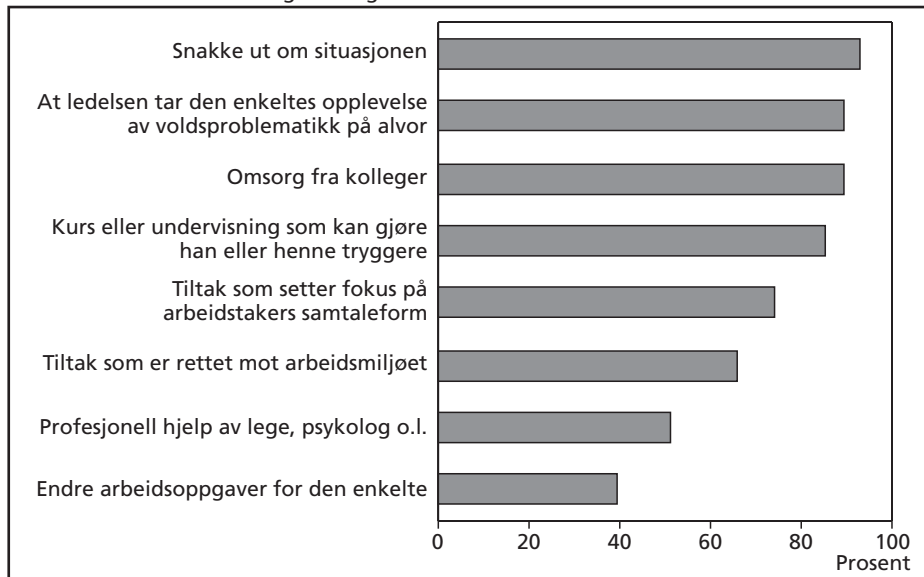
Ulike arbeidsplasser kan ha ulike brukere med ulike beveggrunner knyttet til hvorfor de utøver vold eller trusler om vold. En større andel av de som arbeider på kontor, er enig eller helt enig i at de vil avvente situasjonen og se om den løser seg av seg selv

(44 prosent), sammenlignet med de som hovedsakelig arbeider innen hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg (32 prosent). En større andel (89 prosent) av de som arbeider på institusjon, er helt eller delvis enig i at de rapporterer i henhold til rutiner eller regler, sammenlignet med de som arbeider innen hjemmebaserte tjenester, eller åpen omsorg (81 prosent). Ellers er det ingen signifikante forskjeller mellom arbeidstakere som arbeider på ulike typer arbeidsplasser når det gjelder dette.

Gode tiltak overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen

Vi har sett hva den enkelte svarer at de gjør når hendelser om vold eller trusler om vold har forekommet. Det kan finnes en rekke tiltak som vil være gode tiltak overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen. De som deltok i spørreundersøkelsen, fikk spørsmål om i hvilken grad en rekke tiltak vil kunne være gode tiltak å iverksette overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen. Svaralternativene på spørsmålet var «i svært stor grad», «i stor grad», «verken eller», «i liten grad» og «i svært liten grad».

Figur 6.2 Gode tiltak å iverksette overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen. Andel i stor eller svært stor grad enig.



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

Mellom 8 og 15 prosent svarte ikke på spørsmålet. I tillegg til at de som ikke har vært utsatt for vold eller trusler om vold, og som heller ikke kjenner noen andre på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, i mindre grad svarte, var det et større frafall på de utsagnene som har liten tilslutning i figur 6.2.

Av de som tok stilling til hvor egnet de ulike tiltakene er, var en høy andel i stor eller svært stor grad enig i at det å snakke ut om situasjonen, at ledelsen tar den enkeltes opplevelse av voldsproblematikk på alvor, at kolleger gir omsorg, og at den som har vært utsatt for vold, mottar kurs eller undervisning som kan gjøre han eller hun tryggere, er gode tiltak. Å endre arbeidsoppgavene for den enkelte er det en klart lavere andel som i stor eller svært stor grad er enig i.

Oppsummering

- 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 de som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, men som selv ikke har vært utsatt for det, svarer 64 prosent at det finnes slike retningslinjer på arbeidsplassen. 74 prosent av de som selv har vært utsatt for vold eller trusler om vold, svarer at det finnes slike retningslinjer.
- Blant de som arbeider i virksomheter som har retningslinjer knyttet til hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold, svarer 84 prosent at retningslinjene blir fulgt dersom noen på arbeidsplassen utsettes for vold. En lav andel, 5 prosent, oppgir at retningslinjene ikke blir fulgt, mens 23 prosent ikke vet om de blir fulgt.
- Blant ulike tiltak å iverksette overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen, er en høy andel i stor eller svært stor grad enig i at det å snakke ut om situasjonen, at ledelsen tar den enkeltes opplevelse av voldsproblematikk på alvor, at kolleger gir omsorg, og at den som har vært utsatt for vold, mottar kurs eller undervisning som kan gjøre han eller hun tryggere, vil være gode tiltak.

Kapittel 7 Konsekvenser av vold og trusler om vold

I dette kapitlet kommer vi nærmere inn på hvilke konsekvenser vold og trusler om vold får for arbeidstakere som arbeider med tjenester for psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og barnevernsinstitusjoner. Volden den enkelte utsettes for, kan variere fra en dytt til harde slag og spark, på samme måte som trusler om vold kan variere både etter hva det trues med, og hvor troverdig arbeidstakeren opplever at truslene er. Det innebærer også at konsekvensene av volden og truslene om vold som den enkelte utsettes for, kan variere fra at det ikke har noen konsekvenser utover selve episoden, til at arbeidstakerne opplever fysiske og psykiske plager, og endog sykefravær.

Vi ser nærmere på hvilke virkninger dette har generelt, men også hvilke virkninger det har på den enkeltes trivsel.

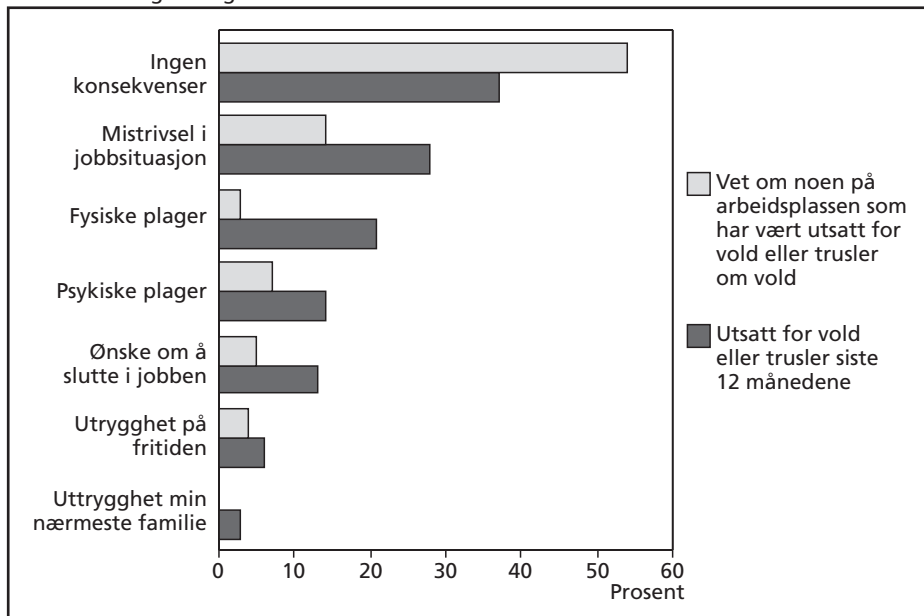
I de senere år har sykefravær vært langt fremme i offentlige debatter. Sykefraværet er høyt innen helse- og sosialnæringene, og vi ser nærmere på om vold og trusler om vold kan ha noen betydning for at det er slik.

Hvilke konsekvenser har vold og trusler om vold?

I undersøkelsen var vi opptatt av hvilke konsekvenser vold og trusler om vold har for de som på en eller annen måte utsettes for dette. Vi spurte derfor de som deltok «Hvilke konsekvenser har hendelsene som involverer vold eller trusler om vold hatt for deg?», hvor respondentene ble bedt om å ta stilling til en rekke utsagn om ulike konsekvenser (se figur 7.1). Svaralternativene på utsagnene var «helt uenig», «delvis uenig», «både og», «delvis enig» og «helt enig».

Som nevnt i kapittel 3 kan vold og trusler om vold ha konsekvenser også for de som ikke selv utsettes for dette. Også arbeidstakere som opplever at kolleger eller medarbeidere blir truet eller utsatt for vold, vil kunne oppleve dette som ubehagelig og føle utrygghet, mistrives på jobben og lignende. Figur 7.1 viser svarfordelingen for de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, og for de som ikke selv har vært utsatt for det, men som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for dette.

Figur 7.1 Konsekvenser av hendelser som involverer vold og trusler om vold. Andel som er helt eller delvis enig i utsagnene.



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).

Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, svarer 37 prosent at det ikke har hatt noen konsekvenser for dem, sammenlignet med 54 prosent av de som bare vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold. En stor andel av disse arbeidstakerne er dermed ikke enig i dette utsagnet, det har hatt konsekvenser for dem. Blant de som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, svarer 14 prosent at dette har ført til mistrivsel i jobbsituasjonen, mens 7 prosent har opplevd psykiske plager. 5 prosent av disse svarer at de er enig i at disse hendelsene har ført til at de har et ønske om å slutte i jobben, noe som tyder på at dette tas alvorlig og plager den enkelte.

En klart større andel blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold det siste året, oppgir at dette har hatt konsekvenser for dem. 28 prosent oppgir at det har ført til at de mistrives i jobbsituasjonen. I tillegg til at det har hatt konsekvenser for den enkeltes trivsel på jobben, opplever en stor andel fysiske og psykiske plager som en følge av dette – 36 prosent i alt.

Flere av disse utsagnene henger sammen i den forstand at de som er enig i enkelte av dem, i større grad også er enig i andre. De som har fysiske plager, har i stor grad også psykiske plager, de mistrives og ønsker å slutte i jobben. Samtidig finner vi at de som er enig i utsagnet om at de er utrygge på fritiden, i stor grad også svarer at volden

eller truslene om vold har ført til utrygghet i nær familie. En faktoranalyse bekrefter disse sammenhengene.

Dessverre er utvalget for lite til at det gir mening å undersøke om disse konsekvensene varierer mellom menn og kvinner, etter stillingstype, hovedsakelig arbeidsplass, etter arbeidsplassens størrelse eller annet.

Trivsel og redsel i jobben

Figur 7.1 viser at en forholdsvis stor andel mistrives i jobben på grunn av vold eller trusler om vold. I undersøkelsen ble alle bedt om å ta stilling til følgende utsagn: «Jeg er fornøyd med min nåværende jobb.» Svaralternativene var «helt uenig», «delvis uenig», «både/og», «delvis enig» og «helt enig». I tabell 7.1 kommer andelen som svarte at de var helt eller delvis enige i dette utsagnet, frem blant alle, og etter erfaring med vold og trusler om vold.

Tabell 7.1 Andel som er fornøyd med sin nåværende jobb. I alt og etter erfaring med vold og trusler om vold. N.

	I alt	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold, og vet heller ikke om noen på arbeidsplassen som har det	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler om vold, men vet om noen på arbeidsplassen som har det	Har vært utsatt for vold eller trusler om vold
Andel fornøyd med nåværende jobb	78	89	81	74
N	720	154	123	428

Tabell 7.1 antyder at trivselen med egen jobb henger sammen med erfaring med vold. En klart høyere andel av de som ikke har vært utsatt for vold eller trusler om vold, og som heller ikke vet om noen som har vært utsatt for det på arbeidsplassen, er fornøyd med nåværende jobb, sammenlignet med de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold.

Det er selvfølgelig mulig å tenke seg at denne forskjellen kommer av andre forhold ved arbeidsplassen, forhold som både fører til at den enkelte i større grad mistrives og i større grad utsettes for vold eller trusler om vold eller vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det. Derfor fikk hver enkelt også dette spørsmålet: «Hender det at du føler deg ille til mote eller nedfor på grunn av vold eller trusler om vold på jobben?»

Tabell 7.2 Ille til mote eller nedfor på grunn av vold eller trusler om vold på jobben? Blant arbeidstakere som har vært utsatt for vold eller trusler siste tolv måneder, eller vet om noen på arbeidsplassen som har det. Prosent. N.

	Prosent
En eller flere ganger i uken	4
En eller flere ganger i måneden	9
Om lag annenhver måned	7
Sjelden	46
Nei, aldri	33
N	525

13 prosent av arbeidstakerne som har erfaring med vold ved at de selv har vært utsatt for det, eller ved at de vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, er ille til mote eller nedfor på grunn av vold eller trusler om vold på jobben minst en gang i måneden, samtidig som en tredel aldri er det. Det er ingen forskjell mellom menn og kvinner når det gjelder dette, og det er heller ingen signifikante forskjeller etter hovedsakelig arbeidsplass eller etter arbeidstakernes alder.

En del arbeidstakere gir uttrykk for at de mistrives i jobbsituasjonen. Mange oppgir også at de har opplevd psykiske plager på grunn av vold og trusler om vold. Hver enkelt fikk dette spørsmålet: «Er du redd for å bli utsatt for vold i din arbeidssituasjon?»

Tabell 7.3 Redd for å bli utsatt for vold i sin arbeidssituasjon? Etter voldserfaring. Prosent. N.

	Har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene	Vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold	Har ikke vært utsatt for vold eller trusler, og vet heller ikke om noen på arbeidsplassen som har det
Daglig	9	1	0
Ukentlig	13	2	0
Månedlig	12	6	0
Sjeldnere	44	44	23
Aldri	22	46	77
N	407	123	160

Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, er 22 prosent redd for å bli utsatt for vold i sin arbeidssituasjon ukentlig eller oftere. 3 prosent av de som jobber på arbeidsplasser hvor arbeidskolleger utsettes for vold eller trusler, er redd for å bli utsatt for vold i sin arbeidssituasjon ukentlig eller oftere. En svært liten andel av arbeidstakere som ikke har opplevd vold eller trusler på arbeidsplassen, er redd for vold i arbeidssituasjonen.

Tabell 7.4 viser andelen som er redd for å bli utsatt for vold i sin arbeidssituasjon, blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene.

Tabell 7.4 Redd for å bli utsatt for vold i sin arbeidssituasjon? Blant arbeidstakere som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene. I alt og etter kjønn og alder. Prosent. N.

	Andel som er redd for å bli utsatt for vold ukentlig eller oftere	N
I alt	22	407
Kjønn		
Kvinner	21	328
Menn	21	72
Alder		
18–34	31	87
35–44	28	107
45–55	16	141
55 år og eldre	10	67

Det er ingen forskjell mellom menn og kvinner når det gjelder hvor stor andel som er redd for å bli utsatt for vold i arbeidssituasjonen ukentlig eller oftere. Imidlertid er det større forskjell etter alder. De eldste aldersgruppene er i mindre grad redd for dette. Det kan komme av at unge og eldre arbeidstakere utsettes for vold av ulik alvorlighetsgrad. Det kan også komme av at eldre arbeidstakere har mer erfaring eller kompetanse når det gjelder å takle denne volden, og at de derfor i mindre grad er redd for å bli utsatt for dette.

Det er ingen signifikante forskjeller etter hvilken stillingskategori arbeidstakerne er ansatt i.

Sykefravær

I de senere år har sykefravær befunnet seg høyt på den politiske agendaen i Norge. Partene i arbeidslivet har lagt mye vekt på å redusere sykefraværet, blant annet ved å inngå en avtale om inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen). Selv om sykefraværet over tid varierer noe i Norge (Bråten mfl. 2008), har sykefraværet innen helse- og sosialtjenestene vært klart høyere enn i andre næringer i mange år (tabell 7.5).

Helse- og sosialtjenestene har, og har i lengre tid hatt, et svært høyt sykefravær. Dette skyldes en rekke forhold, slik som harde fysiske arbeidsbelastninger på grunn av tunge løft, arbeidstidsordningene (turnusarbeid) mv.

Tabell 7.5 Sykefraværspersent. I alt og etter næring. Tredje kvartal 2008.

I alt (inkl. uoppgitt næring)	6,9
Jordbruk, skogbruk og fiske	4,9
Utvinning av råolje og naturgass, inkl. tjenester	:
Industri og bergverksdrift	7
Kraft- og vannforsyning	5
Bygge- og anleggsvirksomhet	6,9
Varehandel	6,5
Hotell- og restaurantvirksomhet	7,5
Transport og kommunikasjon	7,5
Finansiell tjenesteyting, forsikring	5,3
Forretningsmessig tjenesteyting, eiendomsdrift	5,5
Offentlig administrasjon og forsvar, sosialforsikring	6,3
Undervisning	5,9
Helse- og sosialtjenester	9,1
Kulturell og personlig tjenesteyting	6,6

Kilde: SSB, sykefraværstatistikk.

Note: Tegnet : betyr at det ikke er publisert tall for denne næringen.

Tidligere i kapitlet har vi sett at mange plages med fysiske og psykiske plager på grunn av vold og trusler om vold, i tillegg til at mange mistrives i jobben sin.

Vi spurte derfor: «Har du de siste tolv månedene hatt sykefravær som du mener helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold mot deg eller andre på din arbeidsplass?». 8 prosent av arbeidstakerne innenfor disse tjenesteområdene svarer ja på dette spørsmålet. Når vi fjerner de som oppgir at de aldri har vært utsatt for vold eller trusler om vold, og som heller ikke kjenner noen andre på arbeidsplassen som har vært det, svarer 10 prosent (N = 562) at de har hatt slikt sykefravær (tabell 7.6).

Det er ingen forskjell mellom menn og kvinner når det gjelder dette. Samtidig finner vi at de som er i alderen 35–44 år, i større grad har hatt sykefravær de siste tolv månedene som helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold på arbeidsplassen.

De som svarte at de hadde hatt sykefravær som helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold på arbeidsplassen, fikk videre spørsmål om dette sykefraværet var korttidsfravær, langtidsfravær (over 16 dager) eller begge deler. Hoveddelen (64 prosent) svarte at dette var korttidsfravær. Her er imidlertid utvalget svært lav (57 respondenter), slik at resultatene er relativt usikre.

Tabell 7.6 Andel med sykefravær siste tolv måneder som helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold på arbeidsplassen. Blant de om har vært utsatt for vold eller trusler, eller vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det. I alt og etter kjønn og alder. N.

	Prosent	N
I alt	10	562
Kjønn		
Kvinner	10	456
Menn	11	97
Alder		
18–34	9	121
35–44	18	148
45–54	8	183
55 år eller eldre	4	99

Oppsummering

- 28 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, mistrives i jobbsituasjonen på grunn av hendelser som involverer vold eller trusler om vold, og vi finner at de generelt i mindre grad trives med sin nåværende jobb.
- 21 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, har opplevd fysiske plager, mens 14 prosent har opplevd psykiske plager.
- 13 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, ønsker å slutte i jobben på grunn av hendelser som involverer vold eller trusler om vold, mens 3 prosent har opplevd at familien har blitt utrygg på grunn av disse hendelsene.
- 13 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, eller som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, er ille til mote eller nedfor på grunn av vold eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden.
- Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, 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 for dette.

- 8 prosent av arbeidstakerne innen disse områdene av offentlig sektor har vært sykemeldt på grunn av vold eller trusler om vold de siste tolv månedene. 10 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, eller som vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for det, har selv vært sykemeldt de siste tolv månedene på grunn av vold eller trusler om vold.
- Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold de siste tolv månedene, og som er i alderen 35–44 år, har 18 prosent hatt sykefravær siste tolv måneder som helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold.

Kapittel 8 Avsluttende betraktninger

Vi begynte denne undersøkelsen med fire forskningsspørsmål (se kapittel 1) som dreide seg om å kartlegge omfang, forebygging, håndtering og konsekvenser av vold og trusler om vold mot arbeidstakere som arbeider på barnevernskontor, barnevernsinstitusjoner og med tjenester for psykisk utviklingshemmede. Vi peker i dette kapitlet på noen implikasjoner funnene i undersøkelsen har for arbeidsgivere og arbeidstakere.¹²

Videre peker vi på behovet for mer forskningsbasert kunnskap om vold og trusler om vold mot arbeidstakere i norsk arbeidsliv, av både kvalitativ og kvantitativ art. Dette vil gi bedre kunnskap om årsaker og hvilke tiltak som blir satt i verk i ulike deler av arbeidslivet for å forebygge denne typen helse- og arbeidsmiljøbelastninger.

Vold og trusler om vold har store omkostninger

Undersøkelsen viser at mange utsettes for vold og trusler om vold i sitt arbeid. Dette er et alvorlig anslag mot den enkeltes integritet, trivsel og helse. Samtidig kan det gå ut over arbeidsmiljøet på arbeidsplassene der det forekommer.

I de senere år har IA-avtalen vært viktig for partene i arbeidslivet. Vold og trusler om vold mot arbeidstakere har ikke vært en sentral del av IA-arbeidet. Denne undersøkelsen viser at det kanskje burde vært det. Mange blir sykemeldt på grunn av mangler ved sikkerheten på arbeidsplassen, ved at de utsettes for vold og trusler om vold i sitt arbeid. At en av ti av de som har blitt utsatt for vold og trusler, svarer at de har hatt sykefravær de siste tolv månedene som skyldes dette, er mye, og det har trolig store samfunnsmessige kostnader. I tillegg til de samfunnsmessige og personlige omkostningene ved sykefravær innebærer dette også en kostnad for arbeidsgiverne. Det burde derfor være i arbeidsgivernes økonomiske interesse å gjennomføre tiltak som vil kunne redusere risikoen for vold og trusler om vold mot egne arbeidstakere.

I tillegg til at vold og trusler om vold fører til mistriivsel og sykefravær for den enkelte, fører det også til at en del ønsker å bytte jobb. At arbeidstakerne bytter jobb, medfører kostbare ansettelsesprosesser og økte opplæringskostnader for arbeidsgiverne.

¹² For detaljerte resultater om ulike forhold, se det enkelte kapittel, eventuelt sammendraget først i rapporten eller sammendragene i hvert enkelt kapittel.

Det medfører også tap av kompetanse og erfaring på den enkelte arbeidsplass, noe som i sin tur vil kunne slite på de ansatte som blir igjen. Stor omskiftning av personalet på grunn av vold og trusler vil i sin tur kunne påvirke brukerne negativt, noe som vil kunne øke risikoen ytterligere. Forebyggende tiltak vil derfor kunne ha økonomiske fordeler for arbeidsgiverne, både på kort og lang sikt. Undersøkelsen tyder imidlertid på at arbeidsgiverne i liten grad strekker seg så langt de kan, når det gjelder å redusere risikoen for vold og trusler.

Opplæring og kompetanse etterspørres

En høy andel av de som arbeider alene, utsettes for vold eller trusler, samtidig som det er en relativt klar sammenheng mellom vold og trusler og ulike forhold som dreier seg om organisering, bemanning og resurser.

Undersøkelsen viser at det som for mange i disse tjenestene er selve arbeidets *art*, kontakt med brukere med utagerende adferd, sykdom eller lidelse, er og oppleves som utfordrende. Selv om disse utfordringene i mange tilfeller ligger til arbeidet og tjenestene som formidles, påvirkes relasjonen mellom ansatt og bruker av hvor godt de kjenner hverandre, tiden arbeidstaker har til å samhandle med bruker, og kompetansen han har på samhandling med denne typen brukere. At mange ikke har mottatt den opplæringen om vold og trusler de finner nødvendig, selv etter å ha etterlyst slik opplæring, kan bidra til at antallet volds- og truslepisoder er høyere enn de ellers ville vært.

Samtidig viser undersøkelsen at de som opplever vold eller trusler, i større grad arbeider på arbeidsplasser hvor kompetansen er svekket på grunn av stor utskiftning blant ansatte og hyppig bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse.

Undersøkelsen viser også at en stor andel opplever at de ikke har tid til å diskutere volds- og trusselsproblematikk på arbeidsplassen, noe som tyder på at disse forholdene ikke prioriteres så høyt som AML krever. Bevisstgjøring, forberedelse og håndtering av hendelser i ettertid er viktig for å redusere antallet slike arbeidsmiljøbelastninger og for å unngå at konsekvensene blir større enn nødvendig.

Arbeidsgivernes rolle og ansvar

En av målsettingene med undersøkelsen var å studere nærmere hvordan det jobbes med disse arbeidsmiljøutfordringene og arbeidsmiljøbelastningene i virksomhetene.

Det er velkjent at en svært høy andel av sosionomer, vernepleiere og barneverns-
pedagoger utsettes for vold eller trusler om vold i sitt arbeid. Vi har studert hvilke tiltak som settes i verk for å forebygge og håndtere denne typen hendelser. Arbeidsmiljøloven er klar på at arbeidsgiver har ansvar for å tilby, så langt det er mulig, et fullt ut forsvar-

lig arbeidsmiljø for den enkelte. Den enkelte arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre (AML § 4–1 og 4–3). Arbeidstakerne i tjenesteområdene vi har sett på, stilles ofte overfor sårbare, svake og til dels syke brukere, som innimellom kan representere en fare for omgivelsene. Det vil derfor alltid kunne være en risiko for at arbeidstakere som arbeider med grensesetting, utøvelse av myndighet og kontroll på vegne av det offentlige overfor slike brukere, utsettes for vold og trusler om vold. Selv om risikoen er der, legger AML vekt på at arbeidsgiver så langt det er mulig skal beskytte mot vold, trusler og uheldige belastninger. Resultatene i denne undersøkelsen må i så måte kunne sies å være nedslående. I den grad det settes inn tiltak, kan arbeidet som gjøres for å redusere risikoen for vold og trusler om vold, langt fra karakteriseres som å strekke seg «så langt det er mulig». Det virker som det er en lite aktiv holdning blant arbeidsgivere når det gjelder å gripe fatt i disse problemene, tross AMLs klare formaninger. Arbeidstakerne oppgir at de har begrenset tid til å diskutere forhold knyttet til vold og trusler om vold, de etterspør opplæring og bedre kompetanse knyttet til å håndtere denne typen utfordringer. Det gjennomføres begrenset med kurs og opplæring. Det er også mange av arbeidstakerne som svarer at det ikke finnes retningslinjer for hva som skal gjøres dersom noen utsettes for vold eller trusler om vold. Også når det gjelder å begrense skadevirkningene av slike hendelser, er det et problem at mange opplever at det er begrenset med tid til kommunikasjon om det som har skjedd, der det er naturlig.

De nedslående resultatene i denne undersøkelsen burde medføre at Arbeidstilsynet og ansattes representanter i større grad setter krav til at arbeidsgiverne innen disse offentlige virksomhetene arbeider for å imøtekomme AMLs krav i større grad. I den grad arbeidsgiverne selv ikke var klar over hvor store belastninger arbeidstakerne utsettes for, bør denne undersøkelsen kunne bidra til at arbeidsgiverne setter et større «trøkk» på det forebyggende arbeidet på den enkelte arbeidsplass.

Verneombudene må få en mer sentral rolle

Selv om denne undersøkelsen dokumenterer at det forebyggende arbeidet kunne vært bedre, er det ikke gitt at arbeidsgiverne ønsker, eller ser seg i stand til, å følge AMLs krav. Undersøkelsen tyder på at verneombudenes rolle og betydning når det gjelder å begrense omfanget av vold og trusler mot arbeidstakerne, er begrenset, sett fra den gjengse arbeidstakers ståsted. Mange virksomheter innenfor disse tjenesteområdene opplever stor gjennomtrekk og utbredt bruk av vikarer. Vi finner at vold og trusler om vold er mer utbredt i virksomheter der de ansatte oppgir at det er stor gjennomtrekk og ansatte med begrenset kompetanse. Verneombudene skal ifølge AML § 6–2 særlig påse «at arbeidstakerne får den nødvendige instruksjon, øvelse og opplæring», og at

«at arbeidet ellers er tilrettelagt slik at arbeidstakerne kan utføre arbeidet på helse- og sikkerhetsmessig forsvarlig måte». I AML § 6–2.3 heter det videre at:

Blir et verneombud kjent med forhold som kan medføre ulykkes- og helsefare, skal verneombudet straks varsle arbeidstakerne på stedet, og arbeidsgiveren eller dennes representant skal gjøres oppmerksom på forholdet dersom verneombudet selv ikke kan avverge faren. Arbeidsgiveren skal gi verneombudet svar på henvendelsen. Er det ikke innen rimelig tid tatt hensyn til meldingen, skal verneombudet underrette Arbeidstilsynet eller arbeidsmiljøutvalget.

Når mange av arbeidstakerne utsettes for vold og trusler om vold flere ganger i uken, mange er redde for å bli utsatt, og en god del blir sykemeldt på grunn av dette, tyder det på at problemet er omfattende nok til at vi kan stille spørsmål om verneombudene griper inn ofte nok. Lite i denne rapporten tyder på at verneombudene er så sentrale som de kanskje burde vært. Arbeidstakerne opplever ikke at verneombudene deltar i risikokartlegginger og i utforming av handlingsplaner for å redusere forekomsten av vold og trusler om vold. De er heller ikke sentrale for arbeidstakerne når vi spør dem hva de gjør når hendelser som involverer vold og trusler om vold, inntreffer. Det er mulig å tenke seg at verneombudene kunne hatt en viktig rolle for eksempel når det gjelder å kreve at arbeidstakerne får nødvendig opplæring om vold og trusler om vold, og også at de griper inn når bemanningen er så dårlig at det innebærer en risiko.

Det er mulig at verneombudene er mer sentrale i arbeidet med voldsproblematikk enn arbeidstakerne gir uttrykk for. En god del HMS-relatert arbeid kan foregå i arbeidsmiljøutvalg (AMU), bedriftsutvalg (BU) eller andre fora for samhandling mellom verneombud og ledelse. Men selv om verneombudene har en større rolle enn denne rapporten gir inntrykk av, er det uheldig at en stor del av arbeidstakerne ikke opplever verneombudene som sentrale. Når de ikke oppleves som sentrale, er det heller ikke sannsynlig (som vi har sett) at arbeidstakerne kontakter verneombudene når denne typen hendelser forekommer. Dermed blir også verneombudene mindre sentrale enn de kunne vært dersom arbeidstakere i større grad hadde oppfattet dem som sentrale.

Behov for mer kunnskap

Vold og trusler om vold er utbredt i mange næringer, spesielt i offentlig sektor. Samtidig er kunnskapen begrenset. Det er behov både for mer kvantitativ, statistisk kunnskap for å kunne vite mer om forskjeller mellom ulike bransjer i måten disse problemene håndteres på, og kvalitative kunnskap hvor det i større grad er mulig å forstå og forklare prosesser og mekanismer som fremmer eller hemmer utbredelsen av vold og trusler om vold i ulike sammenhenger.

Det vil være viktig å gjennomføre videre undersøkelser innen andre områder for å kunne sammenligne arbeidstakere i tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner med hvordan det arbeides med denne problematikken i andre utsatte områder av arbeidslivet. Kanskje vil det kunne være interessant å sammenligne med typiske mannsdominerte tjenesteområder, for å se om oppmerksomheten og fokuset her er annerledes. Det finnes noe kunnskap om utbredelsen av vold og trusler om vold i arbeidslivet som helhet og i enkelte bransjer. I for eksempel kriminalomsorgen (se for eksempel Hammerlind og Strand 2006) og politiet (POD 2007) finnes det noe statistikk knyttet til antallet hendelser.

Selv om det finnes noe kunnskap fra andre yrkesgrupper og bransjer, er det lite informasjon som er sammenlignbar mellom for eksempel kriminalomsorgen og områdene vi ser på i denne rapporten. Undersøkelser som tar for seg andre områder i offentlig eller privat sektor, vil gi viktig kunnskap som vil kunne bidra til en kunnskapsoverføring mellom bransjer og sektorer. Har verneombudene en mer aktiv og sentral rolle i andre bransjer? Forebygges det bedre i enkelte deler av offentlig sektor sammenlignet med andre? Er det forskjeller i måten denne typen hendelser håndteres på i ettertid? I hvilken grad kompenseres det for denne typen risikoforhold i jobben i andre bransjer?

Videre 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. Hva fremmer og hemmer risikoen for vold og trusler om vold? Hvordan opplever ansatte og brukere ulike situasjoner og hendelser? Hvorfor er ikke arbeidsgivere og arbeidstakere mer opptatt av å redusere den risikoen som en relativt stor andel av arbeidstakerne lever med til daglig?

Referanser

- Arbeidstilsynet (2009), «RETT HJEM-kampanjen». Lesedato 19.07. 2009, fra Arbeidstilsynet: <http://www.arbeidstilsynet.no/c26967/artikkel/vis.html?tid=28850D>
- Berger, P. og T. Luckmann (1967), *The social construction of reality; A treatise in the sociology of knowledge*. New York : Anchor books – Dobleday
- Blokkum, M. (2008), «Arbeidstakere skal beskyttes mot vold og trusler». Lesedato 19.07. 2009, fra Arbeidstilsynet: <http://www.arbeidstilsynet.no/c26985/artikkel/vis.html?tid=47549>
- Bråten, M., R. Andersen og J. Svalund (2008), *HMS- tilstanden i Norge 2007*. Fafo-rapport 2008:20
- DiMaggio, P.J. og W.W. Powell (1983), «The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields.» *American Sociological Review*, 48: 147–160
- DiMaggio, P.J. og W.W. Powell (1991), «Introduction». I: DiMaggio, P.J. og W.W. Powell, red., *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago and London: The University of Chicago Press
- Engelstad, F., J. Svalund, I.M. Hagen og A.E. Storvik, (2003), *Makt og demokrati i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Goffman, E. (1961), *Asylums: Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. London: Penguin books
- Hammerlin, Y. og T.W. Strand (2006), *Vold mot tilsatte i kriminalomsorgen 2005*. Rapport nr 4. Oslo: KRUS
- Hellevik, O. (1991), *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hernes, G. (1975), *Makt og avmakt: en begrepsanalyse*. Bergen: Universitetsforlaget
- Morgan, G. (1986), *Organisasjonsbilder*. Oslo: Universitetsforlaget

- NOA (2008), *Psykososialt arbeidsmiljø*. Stami-rapport nr. II (2008). Statens arbeidsmiljøinstitutt
- Normann, S.M. og E. Rønning (2007), «Konflikter, mobbing, trakassering og vold i arbeidslivet: Få utsatt, noen yrker mer utsatt enn andre». *Samfunnspeilet*, nr 4/2007: 62–71. Statistisk sentralbyrå
- Ot.prp. nr. 49 (2004–2005), *Om lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)*
- POD (2007), *Virkning av vold og trusler på arbeidsmiljøet i politi- og lensmannsetaten*. Politidirektoratet
- Scott, R.W. (1992), *Organizations; rational, natural and open systems*. Tredje utgave. Prentice Hall International
- Skarpaas, I. og A. Hetle (1996), *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere : en kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Notat 1/96. Oslo : Arbeidsforskningsinstituttet

Vedlegg 1 Spørreskjema

I undersøkelsen er vi opptatt av hva du har opplevd der du arbeider nå. Vi ber derfor at du svarer på spørsmålene i forhold til nåværende arbeidsplass, selv i de tilfeller hvor du nylig har byttet jobb og det i spørsmålene spørres etter hva som har skjedd de siste 12 månedene.

Brukerkontakt

Vi begynner med noen spørsmål om brukerkontakt. Husk å skrive tydelig, og å sette bare ett kryss på hvert spørsmål dersom ikke annet er oppgitt.

1. Har du direkte brukerkontakt?

- Nei → **Gå til spørsmål 6**
- Mindre enn en gang i måneden
- Ett par ganger i måneden
- Ukentlig
- Daglig

2. Hvor gammel er den typiske bruker som du kommer i kontakt med gjennom ditt arbeid?

- Under 18 år
- 18-29 år
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 år eller eldre
- Ingen typisk aldersgruppe blant brukere jeg kommer i kontakt med

3. Arbeider du alene med bruker(ne)? Sett kryss:

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Aldri → **Gå til spørsmål 5**

4. Er det meningen at du skal arbeide alene med brukerne når du gjør det?

- Ja
- Vanligvis
- Vanligvis ikke
- Nei

5. Hvordan vil du beskrive din kontakt med bruker? Er den i hovedsak preget av...

- Myndighet/grensesetting/kontroll
- Veiledning/hjelp
- Begge deler

Vold og trusler om vold

Denne delen av spørreskjemaet dreier seg om du eller andre på din arbeidsplass har blitt utsatt for vold eller trusler om vold fra brukere eller klienter. Det betyr at vi *ikke* er ute etter forekomst av vold eller trusler om vold fra kolleger der du jobber.

Med *fysisk vold* mener vi slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.

6. Har du blitt utsatt for fysisk vold på din nåværende arbeidsplass? Sett kryss:

- Ja
- Nei → **Gå til spørsmål 10**

7. Hvor ofte har du blitt utsatt for fysisk vold i arbeidstiden de siste 12 månedene?

- Aldri → **Gå til spørsmål 10**
- En gang
- Ett par ganger
- Månedlig
- Ukentlig
- Flere ganger i uken

8. Når har episoden(e) med fysisk vold vanligvis forekommet?

- På dagen
- Kvelden
- Natten
- Ingen typisk tid på døgnet

9. Har du blitt utsatt for fysisk vold mens du arbeider alene med bruker(ne)?

- Aldri eller nesten aldri mens jeg jobber alene
- Ca ¼ av tilfellene
- Ca ½ av tilfellene
- Ca ¾ av tilfellene
- Alltid eller nesten alltid når jeg jobber alene

10. Har du blitt utsatt for fysisk vold på fritiden de siste 12 månedene på grunn av ditt arbeid?

- Ja
- Nei

11. Med *trusler om vold* mener vi 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.

Har du blitt utsatt for trusler om vold på din nåværende arbeidsplass?

- Ja
- Nei → **Gå til spørsmål 14**

12. Hvor mange ganger har du blitt utsatt for trusler om vold på jobben de siste 12 månedene?

- Aldri → Gå til spørsmål 14
- En gang
 - Ett par ganger
 - Månedlig
 - Ukentlig
 - Flere ganger i uken

13. Hva har du blitt truet med? Flere kryss mulig.

- At arbeidsplassen skal fysisk ødelegges Fysisk skade på egen person på jobben
 Fysisk skade på egen person på fritiden at nær familie skal skades
 at brukeren vil skade seg selv

14. Har du de siste 12 månedene opplevd at det har blitt fremsatt trusler om vold mot deg utenfor arbeidstiden på grunn av ditt arbeid?

- Ja Nei

15. Har du de siste 12 månedene opplevd at nær familie har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på grunn av ditt arbeid? Flere kryss mulig.

- Har blitt utsatt for vold Har blitt utsatt for trusler om vold Nei

16. Har du de siste 12 månedene opplevd å bli utsatt for trusler om vold på internett, gjennom løpesedler, hatlister etc på grunn av ditt arbeid? Flere kryss mulig

- Nei
- Truet på internett Truet på SMS
 Truet på epost Truet på løpesedler
 Truet på telefon Truet på hatlister

17. Hvilke av disse aktørene har utøvd vold og eller trusler om vold mot deg på grunn av jobben de siste 12 månedene? Flere kryss mulig.

	Utsatt for trusler om vold	Utsatt for fysisk vold	Har ikke blitt utsatt for vold eller trusler om vold
Bruker selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brukers foresatte/ påørende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Venner av bruker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Er det noen andre på din arbeidsplass som har vært utsatt for fysisk vold?

- Ja Nei Vet ikke

19. Vet du om noen andre på din arbeidsplass som har blitt utsatt for trusler om vold?

- Ja Nei

20. Hvilke konsekvenser har hendelsene som involverer vold eller trusler om vold hatt for deg? Ta stilling til disse utsagnene om konsekvenser. Har det ført til...

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/og	Delvis enig	Helt enig
Ingen konsekvenser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mistrivsel i jobbsituasjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uttrygghet på fritiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uttrygghet i min nærmeste familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psykiske plager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysiske plager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ønske om å slutte i jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Har du de siste 12 månedene hatt sykefravær som du mener helt eller delvis skyldes vold eller trusler om vold mot deg eller andre på din arbeidsplass?

- Ja
 Nei



22. Var dette korttids eller langtidsfravær?

- Korttidsfravær
 Langtidsfravær (over 16 dager)
 Begge deler

23. Har du byttet jobb de siste 12 månedene?

- Ja
 Nei



24. Var vold eller trusler om vold en avgjørende årsak til jobbyttet?

- Ja
 Nei

25. Hender det at du føler deg ille til mote eller nedfor på grunn av vold eller trusler om vold på jobben? Vil du si...

- En eller flere ganger i uka
 En eller flere ganger i måneden
 Om lag annenhver måned
 Sjelden
 Nei, aldri

26. Er du redd for å bli utsatt for vold i din arbeidssituasjon? Sett ett kryss.

- Daglig Ukentlig Månedlig Sjeldnere Aldri

27. Anser du risikoen for å bli utsatt for vold på din arbeidsplass i tiden fremover som...

- Minkende Uforandret Økende Sterkt økende

Forebygging og håndtering av vold og trusler om vold på arbeidsplassen

Spørsmålene og utsagnene i denne delen av spørreskjemaet tar for seg ulike sider knyttet til hvordan vold og trusler om vold håndteres på din arbeidsplass. Husk å skrive tydelig, og sett bare ett kryss på hvert spørsmål dersom ikke annet er oppgitt.

28. Er vold et samtaleemne på din arbeidsplass?

- Ja Nei Vet ikke

29. Har det vært gjennomført en kartlegging i forhold til risiko for vold og trusler om vold på din arbeidsplass?

- Ja
 Nei
 Vet ikke

30. Hvem medvirket i risiko-kartleggingen?

- Ledelsen gjennomførte kartleggingen alene
 Alle ansatte hadde mulighet til å delta
 Fagforeningen medvirket i kartleggingen
 Verneombudet medvirket i kartleggingen
 Vet ikke

31. Finnes det en handlingsplan med konkrete mål for å gjøre arbeidsplassen tryggere der du jobber?

- Ja
 Nei
 Vet ikke

32. Hvem medvirket i utformingen av handlingsplanen?

- Ledelsen utformet handlingsplanen alene
 Alle ansatte hadde mulighet til å delta
 Fagforeningen deltok i utformingen
 Verneombudet deltok i utformingen
 Vet ikke

33. Er det overfallsalarm der du jobber?

- Ja
 Nei
 Vet ikke

34. Burde det vært overfallsalarm der du jobber?

- Ja
 Nei

35. Redusere lokalene der du møter brukere risikoen for vold og trusler om vold?

- I svært stor grad I stor grad Verken eller I liten grad I svært liten grad

36. Har du fått opplæring i å forebygge eller takle voldelige eller truede personer og situasjoner?

- Ja → Gå til spørsmål 38
 Nei

37. Har du etterlyst denne formen for opplæring?

- Nei
- Ja, jeg har tatt det opp med min leder
- Ja, jeg har tatt det opp med verneombudet
- Ja, jeg har tatt det opp med tillitsvalgt

38. Ta stilling til følgende utsagn om deg og dine kolleger.

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/og	Delvis enig	Helt enig
Mine kolleger/medarbeidere kontakter meg dersom de får problemer med bruker(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg opplever mine kolleger/medarbeidere som utrygge i forhold til vold og trusler om vold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er vanskelig å få til konstruktive diskusjoner om vold og trusler om vold blant mine kolleger/medarbeidere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det blir for liten tid til å diskutere hvordan vi skal forholde oss til vold og trusler om vold på jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg gir hyppige tilbakemeldinger til kolleger/medarbeidere om jobben de gjør	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg er trygg på at mine kolleger/medarbeidere skjønner sine oppgaver på en skikkelig måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feil som begås blir diskutert på en konstruktiv måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Finnes det noen retningslinjer for hva som skal gjøres på din arbeidsplass dersom noen utsettes for vold?

- Ja
 - Nei
 - Er under utarbeidelse
 - Vet ikke
- } **Gå til spørsmål 41**

40. Blir disse retningslinjene forsøkt fulgt dersom noen på din arbeidsplass utsettes for vold?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

41. Hva gjør du dersom det oppstår hendelser med vold eller trusler om vold på din arbeidsplass?

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/ og	Delvis enig	Helt enig	Uaktuelt
Jeg gjør ingenting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg avventer først situasjonen og ser om det løser seg av seg selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg rapporterer i henhold til rutiner/regler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg tar det opp med de som kan tenkes å bli berørt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg innkaller til avdelings- eller enhetsmøte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kontakter først og fremst leder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kontakter først og fremst tillitsvalgt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kontakter først og fremst verneombud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42. Hva mener du er årsaken til at arbeidstakere på din arbeidsplass utsettes for vold eller trusler om vold?

	I svært stor grad	I stor grad	Verken eller	I liten grad	I svært liten grad
Utagerende adferd fra brukerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brukernes frustrasjon på grunn av lang ventetid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brukernes opplevelse av arbeidstaker som grensesetter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relasjonen mellom ansatt og bruker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangel på klare svar overfor brukerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
For stort antall brukere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lav bemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangel på kunnskap og kompetanse blant de ansatte til å håndtere konflikter og vold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Høy turnover	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
For høyt arbeidspress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiseringen av arbeidet på arbeidsplassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sykdom eller lidelse hos brukerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tiltak for å forebygge og forbedre håndteringen av vold og trusler om vold

Spørsmålene og utsagnene i denne delen av spørreskjemaet tar for seg ulike tiltak som kan tenkes å forebygge og forbedre hvordan vold og trusler om vold håndteres på din arbeidsplass.

43. Ta stilling til i hvilken grad følgende tiltak vil kunne være forebyggende for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen...

	I svært stor grad	I stor grad	Verken eller	I liten grad	I svært liten grad
Økt innredningsmessig sikkerhet (rømningsveier, alarmer, fysiske barrierer o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åpnere, mer inkluderende lokaler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer fokus på hvordan den enkelte møter og behandler bruker(ne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Økt fokus på kurs/undervisning knyttet til konfliktløsning, empatitrening etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedre organisering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer fokus på ledelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer vekt på utforming av sikkerhetsrutiner/regler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer vekt på praktisering av eksisterende sikkerhetsrutiner/regler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer vekt på kompetanse knyttet til grensesetting overfor brukerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer medbestemmelse fra ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Økt bemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Større andel arbeidstakere med relevant utdannelse på arbeidsplassen min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. I hvilken grad vil følgende tiltak kunne være gode tiltak å iverksette overfor arbeidstakere som har opplevd vold på arbeidsplassen?

	I svært stor grad	I stor grad	Verken eller	I liten grad	I svært liten grad
Tiltak som er rettet mot arbeidsmiljøet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snakke ut om situasjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profesjonell hjelp av lege, psykolog o.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omsorg fra kolleger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurs/undervisning som kan gjøre han/henne tryggere i jobbsituasjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiltak som setter fokus på arbeidstakers samtaleform med bruker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At ledelsen tar den enkeltes opplevelse av voldsproblematikk på alvor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Endre arbeidsoppgaver for den enkelte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arbeidsforhold, arbeidsmiljø og kommunikasjon

Spørsmålene og utsagnene i den påfølgende delen av spørreskjemaet tar for seg ulike aspekter ved arbeidsplassen og arbeidssituasjonen din.

45. Ta stilling til følgende påstander om din arbeidsplass: Kryss av for det som passer best:

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/ og	Delvis enig	Helt enig
Det er stor utskifting blant de ansatte på arbeidsplassen min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er utstrakt bruk av ekstravakter på arbeidsplassen min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På min arbeidsplass er det mange ekstravakter som ikke har tilstrekkelig kompetanse til å håndtere brukerne på en forsvarlig måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46. Vi ber deg ta stilling til følgende utsagn som berører din arbeidssituasjon i dag. Kryss av for det som passer best:

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/ og	Delvis enig	Helt enig
Arbeidsbetingelsene mine er tilfredsstillende (tempo, mengde og ekstraarbeid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det hender jeg må utføre arbeid jeg ikke har fått god nok opplæring i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg får jevnlig tilbakemelding på kvaliteten på det arbeidet jeg gjør	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidet mitt verdsettes av andre i organisasjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det hender jeg føler meg ille til mote eller nedfor på grunn av episoder eller vanskeligheter på jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg blir utsatt for mobbing på arbeidsplassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. Påstandene nedenfor berører informasjon og kommunikasjon på din arbeidsplass.

Vurder hver av disse og kryss av for det som passer best:

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/ og	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Jeg vet ofte ikke hva som foregår på avdelingen/enheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes det er for lite tid til å diskutere oppgavefordeling og arbeidspraksis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folk som sier sin mening blir ofte baksnakket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon stopper ofte opp ved leddet over nærmeste leder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tillitsvalgte greier ikke å berge våre saker videre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verneombudet greier ikke å bringe våre saker videre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hos oss er ansvarsforholdene klare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hos oss er det klart hvem som har myndighet til å treffe en avgjørelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I de møtefora der jeg deltar er det stor takhøyde ifht hva man kan diskutere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg mangler fora der jeg kan diskutere faglige utfordringer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48. Vi ber deg vurdere påstander som berører forholdet til din nærmeste leder. Kryss av for det som passer best:

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/ og	Delvis enig	Helt enig
Jeg synes min leder skaper trygghet og tillit blant oss ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes min leder er faglig dyktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kan snakke med min leder hvis jeg opplever problemer med en bruker/beboer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kan snakke med min leder hvis jeg opplever problemer i ansattegruppa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes det er vanskelig å få tak i leder når jeg trenger ham/henne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Som ansatt føler jeg meg ofte overlatt til meg selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min leder forholder seg til kritikk på en konstruktiv måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min leder forsøker å gjøre noe med situasjonen til oss ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49. I hvilken grad er du tilfreds med din arbeidssituasjon? Ta stilling til hver av følgende påstander og kryss av for det som passer best:

	Helt uenig	Delvis uenig	Både/ og	Delvis enig	Helt enig
Jeg er fornøyd med min nåværende jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsdagen ser aldri ut til å ha noen ende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes jobben min er ubehagelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bakgrunnsopplysninger

Vi avslutter med noen spørsmål om deg og din bakgrunn. Husk å skrive tydelig, og sett bare ett kryss på hvert spørsmål dersom ikke annet er oppgitt.

50. Kjønn

Kvinne Mann

51. Alder: år

52. Hva er du ansatt som?

- | | | | |
|--|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Saksbehandler | <input type="checkbox"/> Arbeidsterapeut | <input type="checkbox"/> Assistent | <input type="checkbox"/> Barnevernpedagog |
| <input type="checkbox"/> Merkantil personell | <input type="checkbox"/> Barnepleier | <input type="checkbox"/> Fagarbeider | <input type="checkbox"/> Ergoterapeut |
| <input type="checkbox"/> Fysioterapeut | <input type="checkbox"/> Miljøterapeut | <input type="checkbox"/> Pleiemedarbeide | <input type="checkbox"/> Miljøarbeider |
| <input type="checkbox"/> Sosionom | <input type="checkbox"/> Sosialkurator | <input type="checkbox"/> Hjemmehjelp | <input type="checkbox"/> Pedagogisk leder |
| <input type="checkbox"/> Ped.psyk.rådgiver | <input type="checkbox"/> Renholder | <input type="checkbox"/> Sykepleier | <input type="checkbox"/> Hjelpepleier |
| <input type="checkbox"/> Vernepleier | <input type="checkbox"/> Annet, oppgi stilling nedenfor | | |

53. Har du lederansvar?

- Ja
 Nei



54. Har du personalansvar?

- Ja
 Nei

55. Ansiennitet på nåværende arbeidsplass: Skriv inn antall år:

56. Hvilken stillingsprosent har du? Sett kryss:

- 1- 49 % stilling 50 % stilling 50-99% stilling 100 % stilling Mer enn 100% stilling

57. Når på dagen arbeider du hovedsakelig?

- Dag Kveld Natt Turnus, varierer når på dagen jeg arbeider

58. Arbeidsplass: Arbeider hovedsakelig på... (Sett kun ett kryss)

- Institusjon Dagtilbud omsorg og sosiale tjenester
 Kontor Hjemmebaserte tjenester/åpen omsorg

59. Hvilket tjenesteområde arbeider du innenfor?

- Barnevernskontor Barnevernsinstitusjon Tjenester for psykisk utviklingshemmede

60. Hvor mange år har du arbeidet innenfor dette tjenesteområdet? Skriv inn antall år:

61. Hvor mange er ansatt der du arbeider?

- 1-9 10-19 20-49 50-99 100-199 200 eller flere

Vold og trusler om vold i offentlig sektor

Denne rapporten tar for seg vold og trusler mot arbeidstakere i offentlige virksomheter fra brukere innen tre tjenestoområder: barnevernskontor, barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede. Vi stiller følgende hovedspørsmål:

- 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?

Datagrunnlaget er en spørreundersøkelse gjennomført blant arbeidstakere i de tre tjenestoområdene som er medlemmer av Fellesorganisasjonen eller Fagforbundet. Prosjektet er gjennomført på oppdrag fra LO.



Fafo

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

Fafo-rapport 2009:30
ISBN 978-82-7422-688-3
ISSN 0801-6143
Bestillingsnr. 20120