

**Frode Dragsten**

er vernepleier med Master i Funksjonshemming og samfunn. Han jobber ved St. Olavs Hospital HF, Habiliteringstjenesten for voksne

Vold på jobben

– en hverdagslig sak?

Når halvparten opplever vold og trusler i arbeidssituasjonen fører det til at enkelte ser på det som en naturlig del av hverdagen.

ILLUSTRASJON: MONICA HILSEN

Statistisk sentralbyrås (SSB) levekårsundersøkelse fra 2006 fremgår det at om lag fem prosent har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass. Undersøkelser viser at helse- og sosialarbeidere er spesielt utsatt for vold på arbeidsplassen (Skarpaas og Hetle 1996, Moland 1997, Svalund, SSB 2006). De som yter tjenester overfor psykisk utviklingshemmede, er mest utsatt for dette (Moland 1997). I Fafo-rapporten Vold og trusler om vold i offentlig sektor kommer det fram at over 40 prosent av ansatte i tjenester til utviklingshemmede, på barnevernkontor og i barneverninstitusjoner er utsatt for vold eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden (Svalund 2009).

Konsekvenser av voldelig atferd kan variere fra ingen til lengre sykefravær. De kan melde seg umiddelbart, komme etter en tid eller vise seg som senvirkninger. Konsekvensene er påvirket av overfallets styrke, omfang og personalets egenskaper.

Ulike studier viser at personalet som arbeider med vold er mer engstelige enn personalet som arbeider der det ikke oppleves vold (Lambrechts m.fl. 2009, Howard m.fl. 2009). I følge Tysnes m.fl. (2008) har sosionomer, vernepleiere og barnevernpedagoger høy forekomst av psykiske plager.

Det eksisterer i dag begrenset forskningsbasert kunnskap om forebyggende arbeid for å redusere risikoen for vold og trusler, hva som kan gjøres når slike hendelser forekommer, og hvilke konsekvenser de har (Svalund 2009).

Jeg har basert artikkelen på data fra min spørreun-

dersøkelse blant personale som arbeider med utviklingshemmede med risiko for voldelig og/eller truende atferd. (Dragsten 2011). Jeg mottok 137 svar, som utgjør 60,8 prosent av dem som mottok spørreskjemaet.

KONSEKVENSER

De fleste som blir rammet av vold eller alvorlig trussel om vold, vil få psykiske reaksjoner i tillegg til eventuelle fysiske skader. På spørsmål om «hvilke konsekvenser vold og trusler har for personalet som har blitt utsatt for dette», svarer mitt utvalg følgende:

TABELL 1 KONSEKVENSER AV VOLD OG TRUSLER

Konsekvenser	Prosent
Ingen plager	36,5
Psykiske plager	22,6
Fysiske plager	18,8
Sykefravær	9,8
Ønske om å slutte	3,6
Redd for å gå på jobb	9,5
Utrygg i jobben	75,2
Støtte fra kollegaer	46,7
Bedre samhold i/ med personalgruppa	27,7
Dårligere samhold i/ med personalgruppa ..	5,1

*Respondentene hadde her mulighet for å oppgi flere konsekvenser

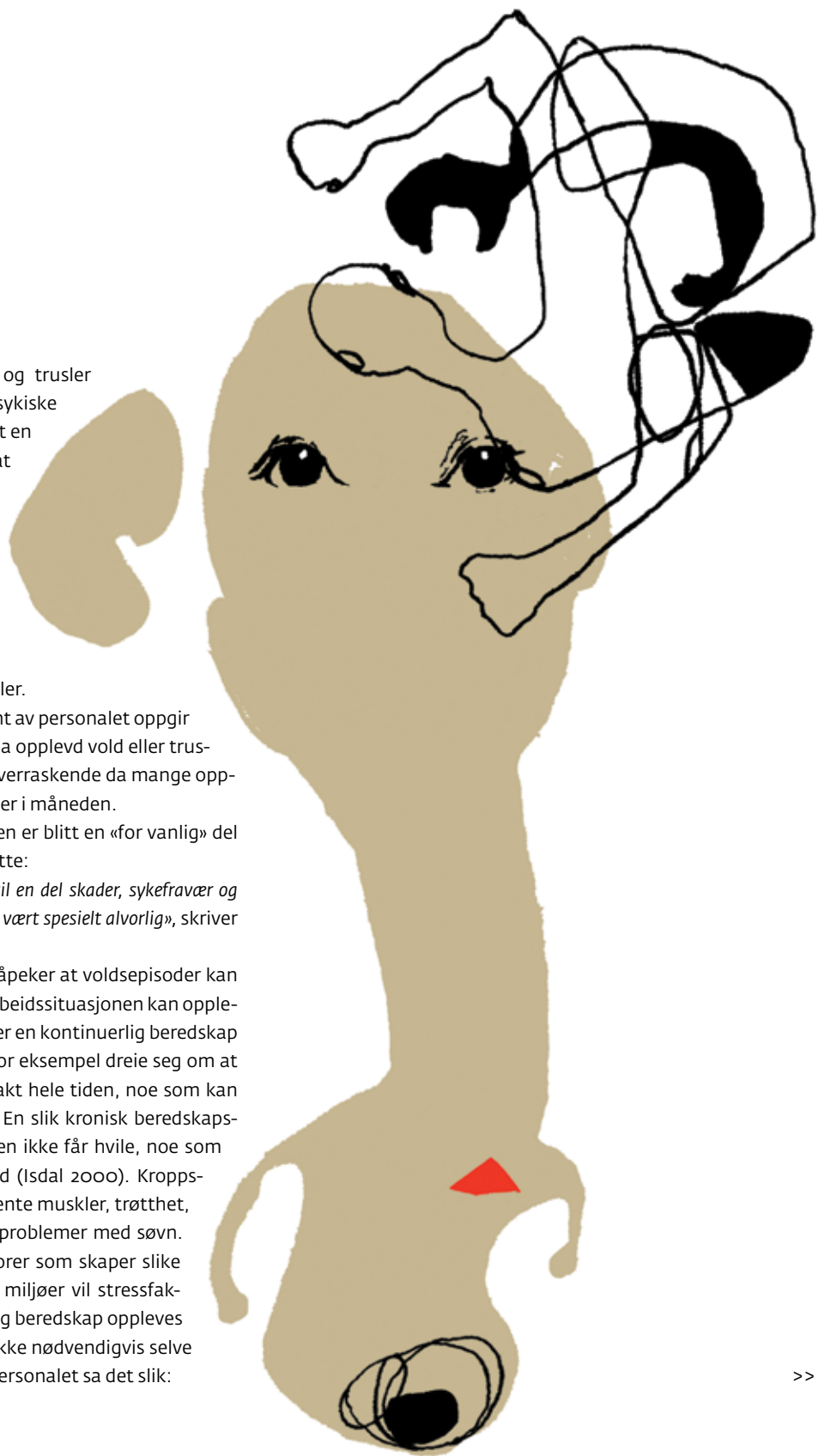
Undersøkelsen viser at vold og trusler kan føre til både fysiske og psykiske plager for de ansatte. Omtrent en fjerdedel av utvalget oppgir at vold gir psykiske plager, mens cirka en femtedel sier det gir fysiske plager. Den hyppigst forekommende konsekvensen var utrygghet. Tre fjerdedeler av utvalget føler utrygghet i jobben som en konsekvens av vold og trusler.

Studien viser også at 36 prosent av personalet oppgir å ikke ha noen plager etter å ha opplevd vold eller trusler. Dette kan virke som noe overraskende da mange opplever vold og trusler flere ganger i måneden.

En kan spørre seg om volden er blitt en «for vanlig» del av hverdagen for enkelte ansatte:

«Episoder med vold har ført til en del skader, sykefravær og tap av eiendeler. Men det har ikke vært spesielt alvorlig», skriver en av respondentene.

Skarpaas og Hetle (1996) påpeker at voldsepisoder kan få konsekvenser i form av at arbeidssituasjonen kan oppleves som svært uforutsigbar, der en kontinuerlig beredskap kan bli resultatet. Dette kan for eksempel dreie seg om at de ansatte føler at de er på vakt hele tiden, noe som kan være slitsomt for de ansatte. En slik kronisk beredskapstilstand vil gjøre at organismen ikke får hvile, noe som er sterkt nedbrytende over tid (Isdal 2000). Kroppslig kan dette gi seg utslag i spente muskler, trøtthet, hodepine, muskelsmerter og problemer med søvn. Vold og trusler er begge faktorer som skaper slike beredskapssituasjoner. I slike miljøer vil stressfaktorene ved å være i kontinuerlig beredskap oppleves som det mest slitsomme, og ikke nødvendigvis selve volden (Rydning 1997). En av personalet sa det slik:



>>



«Jeg har merket at jeg ubevisst har mer skjelvinger i perioder mens jeg er på jobb med den voldelige brukeren. Også sommerfugler i magen følelse. Er på en måte på vakt hele tiden for å unngå utagerende atferd.»

I følge Fafos undersøkelse mistrives nesten tre av ti voldsutsatte på jobben på grunn av en voldshendelse, og 22 prosent oppgir at de er redde for vold ukjentlig eller ofte (Svalund 2009). Hvis man kan tenke seg at det å ønske å slutte i jobben samt å være redd for å gå på jobb er signaler på at en mistrives på jobb, så viser denne studien at 13 prosent opplever det slik. De tenker på jobben, klarer ikke å roe seg ned, eller bekymrer seg for uløste oppgaver, noe som kan medføre problemer med å sove.

Forstyrret eller forkortet søvn kan gå utover konsentrasjons- og prestasjonsevnen. Søvnproblemer kan også føre til mer alvorlige mentale og fysiske helseproblemer. En av personalet sa det slik:

«Har hatt vanskelig for å sove etterpå og jeg gruer meg for å gå på jobb. Har vært svært redd og forberedt på at det verste skal skje.»

Forekomsten av søvnvansker er relativt høy innenfor flere helsefaglige yrker. Blant sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger opplever cirka 20 prosent søvnvansker ukjentlig (Tysnes m.fl. 2008).

«Har hatt vanskelig for å sove etterpå og jeg gruer meg for å gå på jobb.»

Som mulige konsekvenser på lengre sikt, kan vold og trusler føre til utbrenthet og sykemelding (Howard m.fl. 2009, Chung og Harding 2009). I følge Bråten m.fl. (2008) har over 20 prosent av ansatte i helse- og sosialsektoren hatt et sykefravær de siste 12 månedene som helt eller delvis skyldes forhold ved jobben. Denne undersøkelsen viser at nærmere 10 prosent av personalet oppgir at de har hatt et sykefravær som skyldes vold og trusler på jobben.



TRYGGHET

Jeg har i min yrkeskarriere undret meg over at ledere legger så liten vekt på at de ansatte skal føle seg trygge på jobben.

I følge Imsen (1997) er motpolen til trygghet og sikkerhet *angst*. Ved voldsutsatte arbeidsplasser kan man ha forventning om noe vondt. Negative forventninger er jo nettopp slikt som skaper angst. Usikkerhet om hva som skal skje, eller usikkerhet om hva som er riktig og galt, vil også kunne føre med seg angstreksjoner. Siden dette trygghetsbehovet er så grunnleggende, vil en engstelig person anstrenge seg mye for å redusere eller bli kvitt angsten. Det kan dermed bli viktigere å redusere frykten for ikke å mestre arbeidet enn det er å lykkes med arbeidet i seg selv.

ADMINISTRATIVE TRYGGHETSFAKTORER

«Jeg er utrygg fordi jeg ikke alltid vet hvordan situasjonen bør håndteres», skriver en av deltakerne i denne studien. Gode instruksjoner og retningslinjer kan være med på å gjøre møter med brukeren tryggere og dermed også redusere risikoen for vold og trusler. I tillegg vil gode planer minske sjansen for uheldige normer (Hanssen m.fl. 1999).

Krøvel m.fl. (1997) mener at man kan forebygge vold ved hjelp av en klar beskrivelse av arbeidets organisering og tilrettelegging, fordi: 1) det møter brukerne med en ytre struktur og trygghet som erstatning for deres egen ofte manglende struktur og trygghet. Og 2) Personalet vet hva som skal gjøres, hvorfor det skal gjøres, hvordan det skal gjøres og de vet hvem som skal gjøre det, noe som øker deres trygghet.

En arbeidsplass der man risikerer å bli utsatt for trusler og vold, bør ha beredskap for dette. Flere av informantene opplevde slik beredskap som mangelfull. En uttrykte følgende:

«Jeg jobber her som ganske ny og er alene med ni brukere i boligen...jeg kan til tider være utrygg grunnet dårlig informasjon og ustabile brukere.»

Undersøkelser viser at arbeidsplasser som er organisert slik at de kan håndtere vold, er bedre egnet til å takle

volden, sammenlignet med arbeidsplasser som ikke har en slik beredskap (Joyce m.fl.2001, Mansell m.fl.2008, Howard m.fl.2009).

Når du jobber sammen med en kollega du stoler på, vil du for eksempel føle deg tryggere selv om du jobber på en arbeidsplass med risiko for vold og trusler.

Politikken på arbeidsplassen vil ikke fjerne risikoen, men den kan medvirke til å forberede ansatte på å takle den (Hanssen m.fl.1999, Holm 2000 og Baker og Bissmire 2000). I denne studien oppgir 28 prosent av informantene at det ikke finnes eller at de ikke kjenner til slike retningslinjer på arbeidsplassen. Studien viser videre at 20 prosent av de som oppgir å ha slike retningslinjer, kjenner innholdet i dem i liten grad eller ikke i det hele tatt.

Ledelsen har ansvar for at arbeidsplassen har tilstrekkelig beredskap for å ivareta den ansattes sikkerhet. Ifølge arbeidsmiljøloven (AML) skal den enkelte arbeidstaker, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre (AML §4-1 og 4-3).

INDIVIDUELLE TRYGGHETSFAKTORER

«Allerede på morgenen da han våknet så jeg på øynene hans at dette var en dag som kommer til å ende med vold.»

Dette er et sitat jeg antar at også mange andre arbeidstakere som jobber med risiko for vold kjenner seg igjen i. På slike arbeidsdager er det viktig å jobbe for å dempe aggresjon. Man må være seg bevisst hvilke signaler en selv sender ut i slike møter. Hvordan man står, beveger seg, hvilke gester en benytter seg av og hvordan man plasserer seg i forhold til andre er sentralt.

Frykt, angst eller sinne kan redusere evnen til problemløsning, bidra til økt konfliktnivå og økt risiko for utagering. Ro og vennlighet vil derimot støtte kontroll- og mestringsevnen (Hanssen m.fl.1999). Det handler her om å gjøre personalet kompetente og trygge nok til at de kommer i et positivt samhandlingsmønster, også i truende situasjoner.

BÅDE ÅRSÅK OG KONSEKVENNS

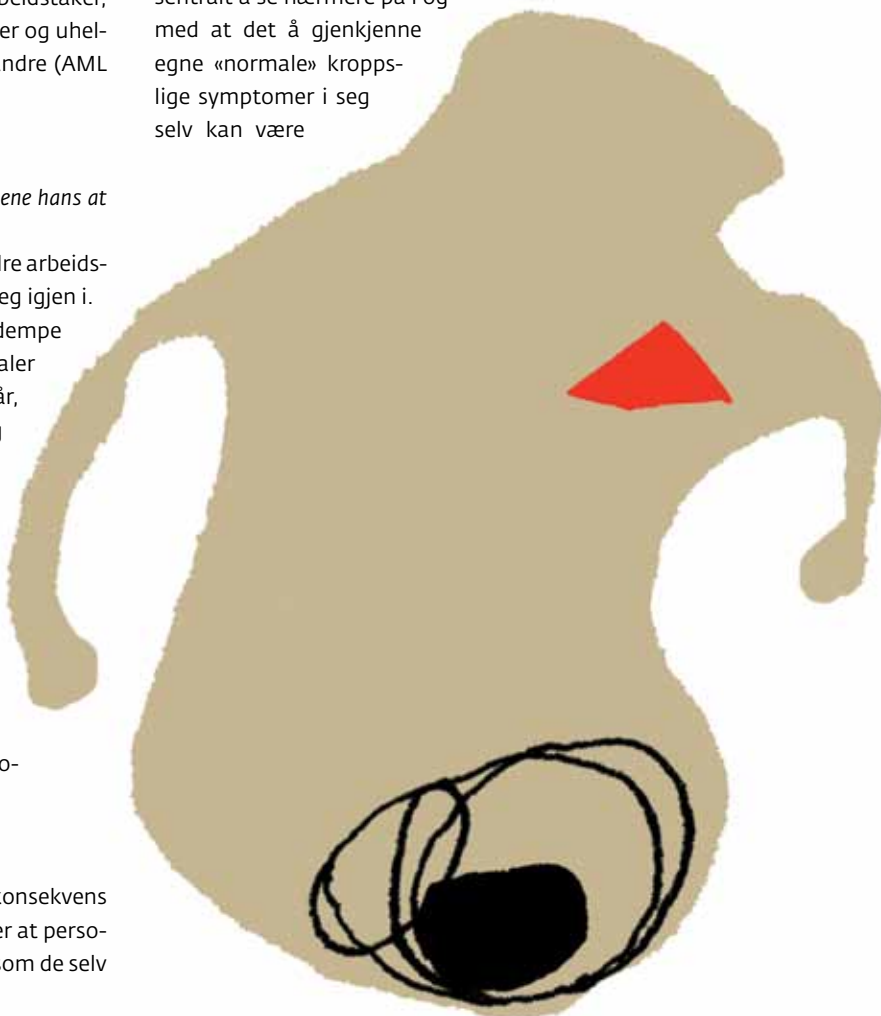
Utrygghet kan sees på som både årsak til og konsekvens av voldelig atferd. Carlander m.fl.(2001) påpeker at personalet vil være mer utsatt for voldelig atferd dersom de selv

er utrygge. Har man utrygge og redde ansatte, kan man fort komme inn i en ond sirkel, der den aggressive brukeren gjør personalet enda mer utrygg. Bruker tolker vår redsel som at vi ikke har kontroll, noe som igjen fører til at

«Er på en måte på vakt hele tiden for å unngå utagerende atferd.»

hans aggresjon eskalerer.

Noen ganger burde vi kanskje søke å se utryggheten som et redskap vi kan bruke til å tolke hendelser som oppstår. Den kan gi oss nyttig informasjon. Følelsen av utrygghet hjelper oss å identifisere situasjoner som kan være preget av fare (Ekeland 2004, Carlander m.fl.2001). Med redsel følger en mobilisering av kroppslige symptomer. Hvordan disse kroppslige symptomene viser seg, kan her være sentralt å se nærmere på i og med at det å gjenkjenne egne «normale» kroppslige symptomer i seg selv kan være



«Allerede på morgenen da han våknet så jeg på øynene hans at dette var en dag som kommer til å ende med vold.»

angstreduserende og trygghetsfremmende. Eksempler på slike naturlige kroppslige symptomer kan være (Bråten 2011): Pusten øker, blir rask og overflatisk (for å øke opptaket av oksygen til kroppen), hjertet slår raskere (for å transportere oksygenrikt blod ut til musklene), pupillene utvides (for å bedre evnen til å registrere bevegelser), fordøyelsen bremses opp/ kuttet (for å prioritere viktige prosesser), du svetter (for å kjøle ned kroppen), sukker frigis fra leveren (for å gi økt energi), blodets evne til å koagulere øker (for å kunne stoppe blødninger raskere ved skade), musklene spenner seg (for å forberede kamp eller flukt).

Dersom personalet er mentalt forberedt før et eventuelt møte med en aggressiv person, kan dette hjelpe oss til ikke å la redselen bli det mest synlige i vår fremtreden. Personale med en trygg og sikker holdning vil lettere få positive følelser i situasjonen og vil være bedre rustet til å dempe aggresjon. På den måten kan den ansatte komme inn i en selvforsterkende sirkel. Den som står i fare for å reagere aggressivt vil også gjenkjenne personalets trygghet og kontroll, noe som kan føre til at den gradvis blir tryggere og opplever situasjonen som stabil og forutsigbar.

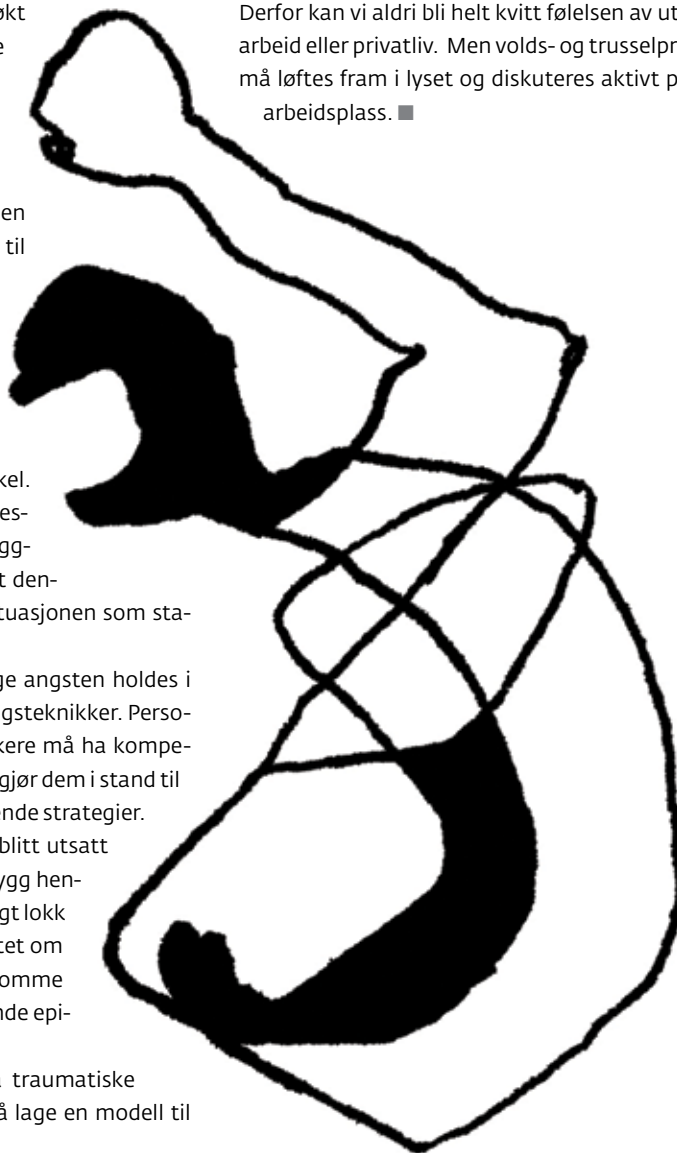
Breakwell (1989) påpeker at så lenge angsten holdes i sjakk, kan man bruke vanlige rådgivningsteknikker. Personalet som arbeider med voldelige brukere må ha kompetanse og grunnleggende trygghet som gjør dem i stand til å benytte seg av egnede konfliktdempende strategier.

En helse- og sosialarbeider som er blitt utsatt for vold eller trusler, er bærer av en utrygg hendelse som det er viktig at det ikke blir lagt lokk på. Ved å ha en kultur hvor det blir pratet om slike hendelser, vil det være lettere å komme seg etter å ha blitt utsatt for skremmende episoder (Lundalv 2007).

Ulike mennesker reagerer ulikt på traumatiske hendelser, og det kan være vanskelig å lage en modell til

hjelp for tjenesteytere som har blitt utsatt for vold. Det viktigste er imidlertid å lytte til den utsatte.

Arbeidsmiljølovens § 1-1 har som formål «å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger». Men siden sykdom kan inntreffe, og vold, ulykker eller andre uforutsette hendelser skjer, kan vi aldri være 100 prosent trygge. Derfor kan vi aldri bli helt kvitt følelsen av utrygghet i vårt arbeid eller privatliv. Men volds- og trusselproblematikken må løftes fram i lyset og diskuteres aktivt på den enkelte arbeidsplass. ■



Arbeidsmiljøloven. Tilgjengelig fra: <http://www.lovdata.no>.

Arnetz, J. (2001) Våld i vårdarbete. Ett utbildningsmaterial om hot och våld för personer som arbetar inom vården. Studentlitteratur, Stocholm

Baker, P.A. and Bismire, D. (2000) A pilot study of the use of physical Intervention in the Crisis Management of People with Intellectual Disabilities who present Challenging Behaviour. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 13, 38-45

Breakwell, G.M. (1989) *Møte med fysisk vold i den profesjonelle hverdagen*. Oversatt av Sigmund Elgarøy i 1995. Ad Notam Gyldendal, Oslo

Bråten, M., Andersen R.K. og Svalund, J. (2008) *HMS- tilstanden i Norge 2007. Fafo- rapport 2008:20*

Bråten, O.A. (2011). *Håndbok i konflikthåndtering. Forebygging av trakassering, vold og trusler*. Høyskoleforlaget AS, Kristiansand.

Carlander, J. Eriksson, K. Hansson-Pourtaheri, A. Wikander, B. (2001) *Trygge och otrygga möten. Vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Forlagshuset Gothia, Stockholm

Chung, M. C. & C. Harding (2009). «Investigating burnout and psychological well-being of staff working with people with intellectual disabilities and challenging behaviour: The role of tjenesteytereity.» *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22: 549-560.

Dragsten, F. (2011). *Arbeid med vold og trusler. Om faktorer som kan påvirke hyppigheten av vold og trusler mot tjenesteytere som arbeider med utviklingshemmede*. Masteroppgave i funksjonshemming og samfunn. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap. NTNU.

Ekeland, T. J. (2004) *Konflikt og forståelse for helse- og sosialarbeidere*. Gyldendal Akademiske, Oslo

Hanssen B.P., Stakseng O., Stangeland A. og Urheim R. (1999) *Sikkerhet og Omsorg. Møte med aggresjon og vold*. Fagbokforlaget, Bergen

Holm, P. (2000) *Jobb med vold. Vold som uttryksform*. Centraltrykkeriet Skiva as, København

Howard, R., Rose, J. & Levenson, V. (2009) The psychological Impact of Violence on Staff Working with Adults with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 538-548

Imsen, G. (1997) *Elevens verden. Innføring i pedagogisk psykologi*. Tano A.S, Oslo

Isdal, P. (2001) *Meningen med volden*. Kommuneforlaget AS, Oslo

Joyce, T., Ditchfield, H. & Harris, P. (2001) Challenging behaviour in community services. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45 (2), 130-138

Krøvel, B., Rund, R.B. og Rør, E. (red.) (1997) *Vold og psykiatri- om forståelse og behandling*. Tano, Oslo

Lambrechts, G., Kuppens, S. og Maes, B. (2009) Staff variables associated with

the challenging behaviour of clients with severe or profound intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(7), 620-632

Lundalv, J (2007). *Harmoni och sakra möten*. Forfatteren och Meyers Information & forlag AB, Gavle

Mansell, J., Beadle-Brown, J., Whelton, B., Beckett, C. og Hutchinson, A. (2008) Effect of Service Structure and Organization on Staff Care Practices in Small Community Homes for People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 398-413

Moland, L.E. (1997) *Ingen Grenser?* Arbeidsmiljø og tjenesteorganisering i kommunene. FAFO- Rapport nr. 221

Rydning, T. (1997) *Vold – en arbeidsmiljøutfordring*. Kommuneforlaget, Oslo

Sandstrøm, S. (1996) *Våld & hot i människovårdens yrken. Teori och bemötande*. Liber, Falköping.

Skarpaas, I. & Hetle, A. (1996) *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere*. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjoner for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. Notat 1/96. Arbeidsforskningsinstituttet, Oslo

Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafo, Oslo.

Tysnes, T., Eiken, T., Grimsrud, T.K., Sterud, T., Aasnæs (2008). *Arbeidsmiljø og helse – slik norske yrkesaktive opplever det*. Hovedrapport. STAMI-rapport, 9 (16)

månedens HAVARI

Trond Giske

Han vil endre loven slik at arbeidsforholdet til sjøfolkene blir løsere og stillingsvernet dårligere. Det er snakk om sjøens arbeidsmiljølov, Skipsarbeidsloven, hvor næringsminister Giske vil at rederiene skal ha en avgrenset ansvar for sjøfolkene i båtene deres.

– En uforståelig forskjellsbehandling mellom sjø og land, sier Anders Folkestad, som gjennom Unio organiserer maskinistene.

– Hvis dette går gjennom, blir vi i prinsippet vikarer på egen arbeidsplass, sier Maskinistforbundets leder Knut Tvede.

Dette er ikke imponerende, Giske! Ditt parti burde sikre arbeidstakerne bedre enn dette.