

Inger Marie Hagen og Jørgen Svalund

Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren



Fafo-rapport
2019:32

Inger Marie Hagen og Jørgen Svalund

Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren

Fafo-rapport 2019:32

© Fafo 2019

ISBN: 978-82-324-0532-9 (papirutgave)

978-82-324-0533-6 (nettutgave)

ISSN 0801-6143 (papirutgave)

ISSN 2387-6859 (nettutgave)

Omslagsbilde: iStock

Innhold

Oppdragsgivers forord	5
Forord	6
Sammendrag	7
Summary	11
1 Viktige spørsmål	15
1.1 Et vedvarende problem	15
1.2 Rapportens innhold	18
1.3 Metode og fremgangsmåte	20
1.4 Deltagernes bakgrunn og arbeidsplass	21
2 Et arbeidsmiljøproblem	27
2.1 Men hva slags problem?	27
2.3 Årsaker til vold, trusler og trakassering	30
Hovedpunkter i kapittel 2	38
3 Regelverk og verktøy	39
3.1 Retten til et forsvarlig arbeidsmiljø	39
3.2 Tillitsvalgtes verktøykasse	41
3.3 Hva er vold, trusler og trakassering?	42
4 Vold, trusler og trakassering	47
4.1 Omfanget av vold og trusler	47
4.2 Omfanget av andre former for trakassering	53
Hovedpunkter i kapittel 4	58
5 Sammenheng mellom ulike arbeidsmiljøbelastninger	61
5.1 Et godt arbeidsmiljø	61
5.2 Opphopning – flere belastninger for den enkelte	64
5.3 Hva opplever ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?	65
Hovedpunkter i kapittel 5	70
6 Konsekvenser av et farlig arbeidsmiljø	71
6.1 Hvilke konsekvenser har vold, trusler og trakassering?	71
6.2 Sykefravær som skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets	77
Hovedpunkter i kapittel 6	80

7	Prosedyrer og formelle systemer	83
	7.1 Risikokartlegging og handlingsplan.....	83
	7.2 Avviksmeldinger	88
	Hovedpunkter i kapittel 7	95
8	Forebygging og håndtering	97
	8.1 I forkant av hendelsen	97
	8.2 Etter hendelsen	99
	8.3 Hva oppfatter lederne?	102
	8.4 Hva vet de ansattes representanter?.....	103
	8.5 Hva skjer i etterkant?	105
	8.6 Ledelsen og de overordnede	106
	Hovedpunkter i kapittel 8	107
9	Grunnlag for handling.....	111
	9.1 Hva er på plass i dag?	111
	9.2 God innsats?	115
	Hovedpunkter i kapittel 9	127
10	Hva bør gjøres?	131
	10.1 Tiltak, oppgaver, eierskap og tjenesteområder.....	133
	Hovedpunkter i kapittel 10	139
11	Partssamarbeid og arbeidsmiljø.....	141
	11.1 Partenes innsats mot vold, trusler og trakassering	146
	11.2 Tiltak	150
	11.3 Lovbasert partssamarbeid om arbeidsmiljøet.....	155
	Hovedpunkter i kapittel 11	159
12	Et uløselig eller et uløst arbeidsmiljøproblem?	163
	12.1 Måleproblemer	165
	Referanser	169

Oppdragsgivers forord

Norge har et rettferdig, inkluderende og effektivt arbeidsliv hvor ni av ti trives på jobben. Vi ligger i verdenstoppen når det gjelder jobbtrivsel og motivasjon. Samtidig er det alvorlige utfordringer i tilknytning til arbeidsmiljøet vårt.

Fellesorganisasjonen (FO) ser et økende press i arbeidslivet som skaper et dårlig arbeidsmiljø. Det gjelder økt arbeidsmengde, lengre arbeidstid, større krav til tempo, manglende tilrettelegging, veiledning og opplæring, ubekvem arbeidstid, og ikke minst vold, trusler og trakassering.

Velferd koster. Det koster med gode tjenester, men det koster også for de ansatte som må betale med både fysiske og psykiske belastninger når de utsettes for vold, trusler og trakassering på jobb. Slik kan vi ikke ha det. Gode tjenester og et godt og trygt arbeidsmiljø er også to sider av samme sak.

FOs slagord er «stå opp for trygghet». Denne tryggheten må også gjelde våre medlemmer på jobb. FO arbeider derfor aktivt for at myndigheter, arbeidslivets parter og andre aktører i arbeidslivet får god kunnskap om hva som påvirker arbeidsmiljøforholdene, og at de setter i verk riktige tiltak. Kunnskap om arbeidsmiljø og helse må brukes som faktagrunnlag for forebyggende arbeid og oppfølging når skade skjer. Vi er derfor glad for at Fafo, på oppdrag fra FO, har gjennomført en grundig undersøkelse om vold og trusler – om omfang, konsekvenser og ikke minst hva vi må gjøre videre.

Rapporten du nå leser viser dessverre at situasjonen på mange måter er den samme som for ti år siden, da Fafo sist så på vold og trusler i velferdstjenestene. Men den viser også hvor problemene ligger. Vi håper rapporten blir brukt aktivt av ledere, tillitsvalgte, verneombud og ansatte med mål om at alle ansatte sikres en trygg og fullt forsvarlig arbeidssituasjon i velferdstjenestene.

Det er tverrpolitisk enighet om viktigheten av å forebygge vold, trusler og trakassering og også oppfølgingskrav dersom skade skjer. 1.1.2017 fikk vi forskriftsbestemmelser til arbeidsmiljøloven som konkretiserer dette. Vi har hatt et ønske om å finne ut hvordan disse bestemmelsene følges opp i praksis på den enkelte arbeidsplass, og denne rapporten gir klare signaler om hvor innsatsen fremover må settes inn.

God lesning, og ikke minst god arbeidslyst!

Mimmi Kvisvik
Forbundsleder i Fellesorganisasjonen (FO)

Forord

På oppdrag fra LO gjennomførte Fafo i 2009 og 2010 to prosjekter om vold og trusler i helse- og sosialsektoren. Resultatet var på mange måter nedslående: vold og trusler var en del av hverdagen til mange av de ansatte, og flere fortalte om manglende systemer for forebygging og håndtering. Samtidig ble vi slått av den entusiasme og omsorg de ansatte viste for sine brukere, hensynet til brukerne var det viktigste – uansett!

Ti år etter fikk vi sjansen til å gjennomføre en ny og større undersøkelse, denne gang med FO (Fellesorganisasjonen – fagforeningen og profesjonsforbundet for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere) som oppdragsgiver. Undersøkelser fra SSB (Statistisk sentralbyrå) har vist at andelen som har vært utsatt for vold og trusler har holdt seg på et stabilt – og høyt – nivå i hele perioden. Dette blir også bekreftet i den nye undersøkelsen – ansatte i helse- og sosialsektoren står overfor alvorlige arbeidsmiljøproblemer.

I løpet av prosjektperioden har vi utgitt to publikasjoner. Den første (Hagen 2019) oppsummerer kunnskap og forskning i forkant av undersøkelsen, mens denne rapporten presenterer funn fra en spørreundersøkelse som ble sendt ut til alle medlemmer av FO. Spørreundersøkelsen gir et langt mer grundig bilde av problemfeltet, i tillegg til at to nye utfordringer er tatt inn: netthets og seksuell trakassering. Rapportene kan med fordel leses sammen – den første rapporten gir et raskt helhetsbilde, mens den andre dykker ned i detaljene og, ikke minst viktig, søkelyset rettes mot partssamarbeid som et sentralt virkemiddel i arbeidet med å forebygge og håndtere vold, trusler, seksuell trakassering og netthets.

Stor takk til alle medlemmer av FO som tok seg tid til å besvare vårt lange spørreskjema. Takk til Andreas Pedersen Kikvik og Mimmi Kvisvik for gode og interessante diskusjoner og innspill. Takk til Mona Bråten for grundig og konstruktiv kvalitetssikring av rapporten. Takk også til Jon Lahlum for hans grep med figurene og ikke minst – tusen takk til Bente Bakken som snart blir pensjonist og som har ferdigstilt denne og så mange andre av våre tidligere rapporter. Vi kommer til å savne deg!

Alle feil og mangler i rapporten tar vi selv ansvar for.

Oslo, november 2019

Inger Marie Hagen og Jørgen Svalund

Sammendrag

Denne rapporten er basert på en spørreundersøkelse blant FOs medlemmer våren 2019. Spørreundersøkelsen var omfattende, og vi presenterer funnene i en rekke tabeller og figurer. Hvert empirikapittel blir avsluttet med forholdsvis fylldige hovedpunkter. I dette sammendraget har vi derfor begrenset oss til de mest sentrale funnene.

Rapporten tar utgangspunkt i at vold, trusler og trakassering mot ansatte er et arbeidsmiljøproblem. Vi har utelukkende kartlagt de tilfellene hvor det er brukere som står bak. Tilfeller hvor ledelse eller kolleger er ansvarlige er ikke en del av vårt prosjekt.

En stabil utfordring

Andelen ansatte som utsettes for vold, trusler og trakassering er stabilt innen den delen av helse- og sosialsektoren hvor FOs medlemmer har sitt arbeid. Nesten halvparten har vært utsatt for vold og/eller trusler i løpet av de 12 siste månedene. En av seks opplever dette månedlig eller oftere. I tillegg kommer andre former for trakassering: en av fem har opplevd netthets rettet mot arbeidsplassen, og 6 prosent har opplevd netthets mot dem personlig. Andelen som utsettes for seksuell trakassering er også langt høyere enn i resten av arbeidslivet: 7 prosent har opplevd fysisk seksuell trakassering de siste 12 månedene, og 5 prosent har opplevd dette månedlig eller oftere. 16 prosent har opplevd verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering i det samme tidsrommet. 11 prosent opplever dette månedlig eller oftere.

... i et utsatt arbeidsmiljø

Vold, trusler og trakassering påvirker ikke bare den som utsettes, men også hans eller hennes kolleger. To av tre ansatte er selv blitt utsatt for vold eller trusler eller de kjenner noen i virksomheten som er blitt utsatt. Spør vi om «nær kollega», synker andelen til seks av ti.

To av tre ledere forteller at noen av deres ansatte er blitt utsatt for vold og/eller trusler, 13 prosent for fysisk seksuell trakassering og 20 prosent for verbal/ikke-verbal seksuell trakassering. 17 prosent har ansatte som har vært utsatt for personlig netthets, og 28 prosent for netthets rettet mot arbeidsstedet. Tallene tyder på at det på mange arbeidsplasser er slik at vold,

trusler og trakassering er noe de ansatte og lederne må forholde seg til i dagliglivet.

... som sliter på de ansatte

Ansatte i helse- og sosialsektoren er blant de gruppene som har det høyeste sykefraværet. Funnene i rapporten bekrefter tidligere forskning som sier at vold og trusler er en viktig faktor. Blant de som har vært utsatt for vold og/eller trusler, finner vi at en av fem «i stor grad» rapporterer om mistriivsel i jobbsituasjonen, og en av ti ønsker å slutte i jobben. 20 prosent svarer at de har hatt sykefravær de siste 12 månedene som «helt eller delvis skyldes vold, trusler, seksuell trakassering eller netthets på arbeidsplassen». Lederne rapporterer om tilsvarende tall: 28 prosent har ansatte som i løpet av de 12 siste månedene har brukt egenmelding, 4 prosent har ansatte som har fått sykemelding og 13 prosent begge deler. Totalt svarer 45 prosent av lederne at de har ansatte med sykefravær på grunn av vold, trusler og trakassering.

En komplisert utfordring

Funnene viser store forskjeller mellom de ulike tjenesteområdene som inngår i undersøkelsen, det er i tjenesteområdene «tjenester til personer med utviklingshemming», institusjonsbarnevernet og skole/barnehage/SFO (AKS)¹ at de ansatte er mest utsatt. Tjenesteområdene har svært ulike brukere, og utfordringene krever forskjellige virkemidler. En felles løsning synes ikke særlig formålstjenlig. Men mangel på oppmerksomhet og klare definisjoner er likevel felles for sektoren. Vold, trusler og trakassering handler om likestilling, organisering av offentlig sektor, maktforhold og underordning, profesjonsetikk og – ikke minst – et vanskelig møte mellom ansattes rett til et forsvarlig arbeidsmiljø og brukernes rett til gode tjenester. Det kan være grunn til å spørre om dagens regler og verktøy er tilpasset arbeidsmiljøutfordringer som brukerne står bak. Våre funn viser at temaet i svært liten grad inngår i grunnutdanningen til de gruppene vi er opptatt av. Vi har også gjennomført en rekke litteratursøk og finner få forskningsbidrag som tar opp temaet. Dette gir grunn til å etterlyse en grundigere faglig forståelse av hva som er effektive virkemidler for å redusere belastningen for de ansatte i helse- og sosialsektoren.

¹ Barnehage, skole og SFO er tilhører undervisningssektoren. FOs medlemmer som jobber i denne sektoren inngår ikke i undervisningsstillinger, men er ansatt som miljøterapeuter/-veiledere. De har blant annet som oppgave å jobbe med elevens psykososiale skolemiljø.

.... med klare fellestrekk

Til tross for kompleksiteten, vi finner mange fellestrekk i vår undersøkelse. Et klart flertall peker på forhold eller sykdom hos brukerne som den viktigste årsaken til at episoder oppstår, deretter pekes det på behovet for økt kompetanse. Her det viktig å understreke at begge disse årsakene nettopp viser til de ulike situasjonene i de ulike tjenesteområdene: de ansatte trenger mer spesialkompetanse for å gi sine spesielle brukere et tilbud som gjør at vold, trusler og trakassering reduseres. Også når vi ber respondentene vurdere tiltak for å redusere omfanget, finner vi det samme differensierte fellestrekke: mer kompetanse både hos ledere og hos de ansatte. Et annet fellesønske fra de ansatte er økt grunnbemanning og økte muligheter til ekstra bemanning ved særlig krevende brukere.

En uløst utfordring

Funnene våre viser at det fortsatt er mangler i det systematiske arbeidet for å redusere omfanget av vold, trusler og trakassering. På mange arbeidsplasser finner vi ikke risikokartlegging eller handlingsplaner. Men, mye tyder også på at tiltak er satt i verk, men at disse er ukjent for de ansatte.

... med mangel på felles virkelighetsforståelse

Vi finner gjennomgående store forskjeller mellom ledere og ansatte i undersøkelsen. Dette gjelder hvorvidt systemene er på plass, det gjelder hvorvidt avviksmeldinger blir levert og det gjelder hva som skjer med avviksmeldingene. Vurderingen av lederes innsats spriker også mye. I tillegg får vi svært ulike svar fra ledere og fra de ansatte når det gjelder hvilke tiltak som er gjennomført for å redusere risikoen.

... bygget på manglende informasjon

Mangel på informasjon er et gjennomgående trekk, dette gjelder ikke bare informasjon til de ansatte, men i stor grad også til de ansattes representanter; tillitsvalgte, verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalget. En av fem ansatte vet ikke hva virksomhetsledelsen gjør for å redusere problemet, halvparten vet ikke hva arbeidsmiljøutvalget gjør. En tredjedel vet ikke hva de tillitsvalgte gjør. Også lederne gir uttrykk for at de mangler informasjon. Her er det grunn til å minne om at vi kan anta at de FO-medlemmene som har valgt å besvare vårt spørreskjema, er litt mer interessert i temaet enn de som ikke deltok. Dermed kan vi altså anta at det gjennomsnittlige medlemmet sitter med enda mindre informasjon enn det som kommer frem her.

En uløselig utfordring

Funnene i denne undersøkelsen er i all hovedsak i tråd med en noe mindre undersøkelse Fafo gjennomførte i 2009 (Svalund 2009), dette gjelder omfang, årsaker og ønskede virkemidler. Også SSBs tall viser at utfordringen er stabil. Det er primært brukerne som utøver vold, trusler og trakassering, noe som gjør det vanskelig å se for seg en helse- og sosialsektor helt uten slike arbeidsmiljøproblemer. Undersøkelsen avdekker imidlertid at det er flere ting som kan gjøres, også på forholdsvis kort sikt. Det første er selvsagt at alle systemer må på plass, her står også de nye forskriftsbestemmelsene om vold og trusler fra 2017 sentralt. Det andre er økt vekt på partssamarbeid.

...med ubrukne virkemidler

Arbeidsmiljøarbeidet i Norge skal bygge på at partene samarbeider, det er her de gode løsningene skal komme frem. Undersøkelsen vår avdekker et stor ubrukt potensial på dette punktet. Partene – ledere og tillitsvalgte – trenger økt informasjon om hverandre, temaet bør høyere opp på partenes dagsorden, og informasjonsstrømmene mellom overordnet nivå og arbeidsplassen bør forbedres. Dette gjelder også de lovbestemte ordningene – verneombud og arbeidsmiljøutvalg. Samtidig finner vi klare tegn til at dersom partene har mye kontakt, så settes vold, trusler og trakassering oftere på dagsorden. Erfaringene er gode.

... og dedikerte ansatte

Undersøkelsen tyder på at ansatte og ledere i stor grad vet hva som bør gjøres – i forkant og etterkant av hendelsene, men også når det gjelder mer systematisk forebygging. Men, hensynet til brukerne går likevel foran, ved tidspress prioriteres brukerne foran skriving av en avviksmelding.

Abstract

The Norwegian Work Environment Act clearly states that all employees are entitled to a safe working environment. Never the less – the level of violence, threats and harassment remain stable – each year 7 per cent of the work force is subject to violence and threats according to Statistics Norway. Patients and clients are responsible for the main part of this working environment problem.

When people are the source of the problem, working with people become potentially dangerous work. Especially when the people in question is legally entitled to be served by the employees – in schools, nursing homes, institutions or shared homes for the mentally challenged or in hospitals and rehab. On the other hand – people have the right to apply for social benefits, welfare of other services provided by the welfare state as well as being part of childcare arrangements. Thus, countries with extensive welfare states, as the Nordic countries, hold the top ranking of violence and harassment at work. Female workers are far more exposed than men are because welfare state occupations are to large degree female occupations.

This report is based on a survey among members of FO (Norwegian Union of Social Educators and Social Workers), a LO affiliated trade unions organizing child welfare officers, social workers and social educators. Only violence, threats and harassment made by patients and clients was included in the survey, thus threats and harassment made by co-workers or management is not recorded.

Among the main findings are:

- 15 per cent of all FO members have experienced serious violence at work (violence resulting in visible marks) during the last 12 months.
- 27 per cent have experienced violence (with no marks).
- 44 per cent have experienced threats.
- 45 per cent have experienced violence and/or threats.
- 65 per cent have experienced violence and/or threats and/or know that co-workers have been exposed..

The survey also included questions on sexual harassment at work as well as harassment through social media. Among the main findings are:

- 6 per cent have experienced harassment through social media during the last 12 months.
- 20 per cent have experienced harassment through social media aimed at the workplace.
- 7 per cent have experienced physical sexual harassment.
- 16 per cent have experienced verbal/non-verbal sexual harassment.

Employees in child care homes/institutions and shared homes for the mentally challenged are the group most exposed:

76 per cent (childcare) and 71 per cent (shared homes) of these workers have experienced or are exposed to violence and/threats the last 12 months.

All workplaces are, according to the legal regulations, obliged to systematic work in order to reduce any incidents. Risk analysis and action plans are important tools. The findings indicate that there is still a lot of work to be done and that employees and managers perceive the situation differently:

- 40 per cent of employees and 72 per cent of managers confirm that a risk analysis has been conducted at the workplace.
- 47 per cent of employees and 77 per cent of managers confirm that an action plan has been drawn up at the workplace.

All incidents are considered as deviations from the requirements and should be reported. Managers and employees seem to have very different perceptions at this point as well:

- 72 per cent of employees and 91 per cent of managers assume that a report was made when exposed to violence with noticeable marks.
- 19 per cent of employees and 61 per cent of managers assume that a report was made when exposed to physical sexual harassment.
- 17 per cent of employees and 46 per cent of managers assume that a report was made when exposed to harassment through social media aimed at the individual.

The respondents were asked to assess the most important tools and initiatives in order to improve the working environment in this area. The most important were:

- Increased knowledge and skill among employees as well as the management.
- More people at work present when servicing certain clients.
- More people at work in general.

The survey also looked into the social dialogue at the company level. The findings indicate that there is a large potential for increased dialogue on these matters, this applies both to the dialogue based on collective agreements and to the dialogues based on the arrangements in the Working Environment Act.

1 Viktige spørsmål

1.1 Et vedvarende problem

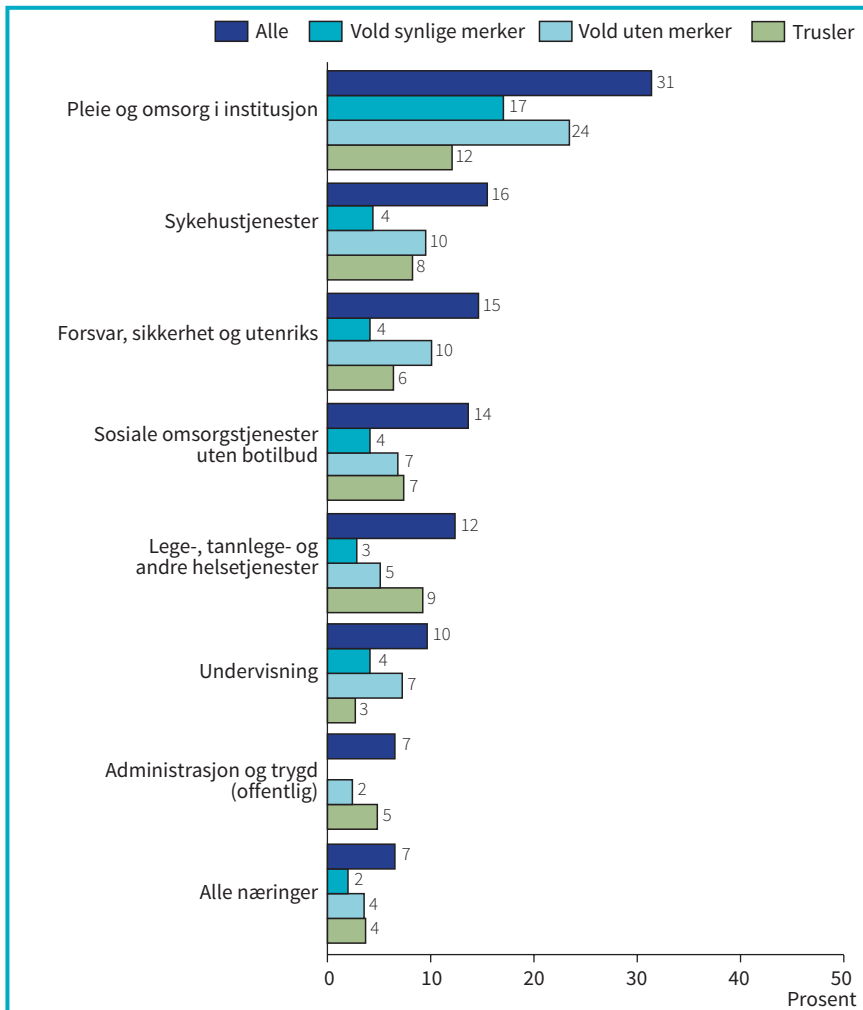
Vold, trusler og trakassering mot arbeidstakere er et viktig – og vedvarende – arbeidsmiljøproblem. Tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) viser at i 1993 var 5 prosent av alle ansatte i Norge utsatt for vold eller trusler om vold et par ganger i måneden eller mer. I 2005 var også andelen 5 prosent. I 2009, etter noen endringer i spørsmålsstillingen, fant SSB at 6,4 prosent hadde vært utsatt for vold og trusler, og i 2016 var andelen 6,6 prosent.

Det er ikke tilfeldig hvilke arbeidstakere som er utsatt. I 1996 fant Skarpaas og Hetle (1996) at 50 prosent av barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere hadde vært utsatt for vold og/eller trusler. I en undersøkelse av ti yrkesgrupper i kommunal sektor i 1996 fant Moland (1997) tilsvarende tall; ca 50 prosent hadde vært utsatt for vold og/eller trusler. Mer enn ti år etter, i en undersøkelse blant ansatte i offentlige virksomheter innenfor tjenester til psykisk utviklingshemmede, på barnevernkontor og i barnevernsinstitusjoner i 2009, fant Svalund (2009) at 61 prosent hadde vært utsatt for vold og/eller trusler. Bråten og Øiestad (2017) fant at en stor andel av arbeidstakerne i helse- og sosialsektoren utsettes for seksuell trakassering.

Ansatte i de nordiske landene, som er beskyttet av en omfattende arbeidsmiljølovgivning og utstrakt partssamarbeid, ligger høyt på internasjonale sammenligninger av vold, trusler og trakassering i arbeidslivet (Stami 2017). Kvinner er langt mer utsatt enn menn. Disse to forholdene har en felles forklaring: en omfattende velferdsstat og et kjønnsdelt arbeidsmarked. Som figur 1.1 viser, det er i stor grad i de kvinnedominerte næringene flest ansatte er utsatt for vold og trusler om vold.

Figur 1.1 viser de mest utsatte næringene i norsk arbeidsliv, samt tall for alle næringer i arbeidslivet. Nesten en tredjedel av ansatte i gruppen «pleie og omsorg i institusjon» svarer at de har vært utsatt for vold og/eller trusler, totalt gjelder dette 6 prosent av alle ansatte i Norge.

Figur 1.1 Andel som har vært utsatt for vold og trusler de siste 12 månedene, etter næring.



Kilde: SSB 2016 (Levekårsundersøkelsen, egne kjøring)

Langt den største delen av vold, trusler og trakassering² blir utført av den gruppen som SSB kaller pasienter/klienter/brukere. Episodene oppstår særlig i forbindelse med direkte brukerkontakt³ eller terapi. Ansatte som setter grenser er i en spesielt utsatt situasjon. I 2009 fant Svalund (2009:43) at blant ansatte i gruppen «kontakt med bruker preget helt eller delvis av myndighet/grensesetting/kontroll» var 56 prosent utsatt for vold/trusler de siste 12 månedene, mens andelen i gruppen «kontakt med bruker preget av veiledning/hjelp» var 38 prosent.

Det er sykdom, utviklingshemming, rusmisbruk og en vanskelig livssituasjon som ligger bak så å si all vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren. Dette gjør temaet til et utfordrende arbeidsmiljøproblem. Årsaken kan ikke fjernes, tilbudet kan ikke tas vekk, brukerne har rett til tjenester og samfunnet en moralsk plikt til å tilby tjenester til disse gruppene.

Det er vanskelig å se for seg en helse- og sosialsektor helt uten slike utfordringer, men det er også grunn til å spørre hvorfor andelen ansatte som utsettes er så stabil? Hvilke virkemidler er tatt i bruk, og hvilke verktøy ligger ubrukt i verktøykassen?

Dette er utgangspunktet for denne rapporten som Fafo har skrevet på oppdrag fra FO. I de kommende kapitler går vi detaljert til verks og presenterer funn om forekomsten av vold, trusler og trakassering i ulike grupper. Vi ser på hva ansatte, tillitsvalgte og ledere mener om den innsatsen som gjøres i dag, og hva som bør gjøres i tiden fremover.

Rapporten er del to av prosjektet, første del ble publisert våren 2019 og var en kunnskapsoppsummering basert på eksisterende data (Hagen 2019). Denne andre rapporten er basert på en spørreundersøkelse blant alle FOs medlemmer våren 2019 (heretter 2019-undersøkelsen). Rapportene kan med fordel leses i sammenheng. Av plasshensyn har vi her valgt å vise til den andre rapporten flere steder fremfor å gjenta oss selv, dette gjelder blant annet nasjonale tall over omfang av vold og trusler, samt gjengivelsen av krav til arbeidsmiljøet og arbeidsmiljøarbeidet. 2019-undersøkelsen

² «Vold, trusler og trakassering» er kortformen vår for vold med og uten merker, trusler om vold, fysiske og verbal/ikke-verbal seksuell trakassering, netthets rettet mot person og netthets rettet mot arbeidssted. Se ellers definisjoner i kapittel 3. I resten av rapporten bruker vi hovedsakelig «trusler», her er det hele tiden referert til «trusler om vold». I analysene i de senere kapitlene slår vi sammen vold og trusler; når vi skriver «vold/trusler», mener vi altså at den enkelte er utsatt for vold og/eller trusler.

³ Vi har valgt å bruke uttrykkene «episoder» eller «hendelser» når vi omtaler det som skjer, eksempelvis at en ansatt blir utsatt for vold. Videre skriver vi gjennomgående «bruker», dette dekker alle som mottar tjenester fra de gruppene vi er opptatt av.

bekrefter at omfanget av vold og trusler i sektoren er stabilt, dette betyr at også kunnskapsoppsummeringen fremdeles gir et riktig bilde av situasjonen.

Prosjektet er en oppfølging av tidligere Fafo-prosjekter (Svalund 2009; Hagen 2010). Svalunds rapport var basert på en kvantitativ undersøkelse, mens Hagens studie var basert på kvalitative intervjuer med ansatte som hadde opplevd vold og trusler. Flere steder henviser vi til disse rapportene for å sette søkelyset på utviklingen de ti siste årene.

Rapportene til Fafo handler om vold, trusler og trakassering av ansatte som brukere står bak. Selv om tallene til SSB tyder på at ansatte sjelden opplever at ledere og kolleger er kilde til vold, trusler og trakassering, skal det selvsagt ikke underslås at ansatte i helse- og sosialsektoren også kan oppleve dette. Arbeidsmiljøutfordringer knyttet til mobbing og trakassering fra kolleger og ledere kommer altså i tillegg til det vi har kartlagt i denne undersøkelsen.

1.2 Rapportens innhold

I denne rapporten settes barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere i sentrum. Vi spør blant annet:

- Hvor mange blir utsatt for vold, trusler, seksuell trakassering og netthets?
- Hvilke konsekvenser har det?
- Hvilke systemer er på plass for å forebygge og håndtere vold, trusler og trakassering?
- Hvilke tiltak bør settes i verk?
- Hvilken rolle har partssamarbeid og tillitsvalgte i arbeidet?

Rapporten er blitt omfattende, og tabeller og figurer er mange. Dette skyldes ønsket om å vise detaljene bak de stabile totaltallene. Kilden til informasjon om vold, trusler og trakassering frem til nå er i hovedsak SSBs levekårsundersøkelser, her er vold, trusler og trakassering et av mange tema, og spørsmålene dermed naturlig nok få. Vi ønsker å presentere et større bilde, for å danne grunnlag for økt innsats på feltet.

Vold, trusler og trakassering er et felles problem for ansatte, ledere og virksomhetens eiere. Det er ingen uenighet om at alle har rett til et forsvarlig og godt arbeidsmiljø. Vi har likevel i rapporten i stor grad lagt vekt på å få frem forskjeller mellom ledere og ansatte, eller mellom ledere og representanter for de ansatte (ansattevalgte medlemmer i arbeidsmiljøutvalgene, verneombud eller tillitsvalgte fra FO). Valget av et slik partsperspektiv kan begrunnes på flere måter: for det første, det er ledelsens ansvar å sørge for et

forsvarlig arbeidsmiljø. Begge parter bør komme til orde; ledelsen om hva de gjør og de ansatte om hvorvidt de oppfatter det som blir gjort. Her opererer vi med en underliggende antagelse om at tiltak som er satt i verk, men som de ansatte ikke har lagt merke til, har liten effekt.

For det andre, vi er opptatt av å kartlegge om partene har en felles virkelighetsforståelse; dette gjelder både problemets omfang, hvordan det forebygges og håndteres og hva som er gode tiltak fremover. Uten en felles forståelse er det vanskelig å ta tak i utfordringene sammen. I den norske modellen er samarbeid et viktig virkemiddel for forbedringer i arbeidslivet, og dette gjelder også på arbeidsmiljøområdet.

Rapporten er delt i fire. I resten av dette første kapitlet presenterer vi utvalg og metode. I kapittel 2 er vi opptatt av at vold, trusler og trakassering er et arbeidsmiljøproblem, samtidig som vi understreker at det er et komplisert problem som krever både en tradisjonell tilnærming og en nytenkning. I dette kapitlet er vi også opptatt av hvorfor episodene oppstår. I kapittel 3 gir vi et raskt overblikk over lov- og avtaleverket, dette bygger i stor grad på den første rapporten i prosjektet (Hagen 2019). Her finner leseren også de definisjonene av vold, trusler, seksuell trakassering og netthets som vi tar utgangspunkt i.

Del to i rapporten handler om utbredelse – hvor mange er utsatt for disse arbeidsmiljøbelastningene? Her er vi opptatt både av den enkelte (kapittel 4) og av arbeidsmiljøet (kapittel 5) – hvor mange arbeider i et miljø hvor vold, trusler og trakassering opptrer så ofte at det er blitt en vanlig eller dagligdags foreteelse?

Del tre handler om hva som skjer i forkant og etterkant av ulike episoder. Først ser vi på hvilke belastninger eller konsekvenser det å være utsatt for vold, trusler og trakassering kan føre til (kapittel 6). Deretter er vi opptatt av hva som skjer i virksomhetene – er prosedyrer og formelle systemer på plass (kapittel 7)? I kapittel 8 går vi fra formalia til de faktiske hendelsene – hva skjer i forkant og i etterkant av slike hendelser? Hvordan følger ledelsen opp, og hvilken rolle har verneapparat og tillitsvalgte?

Del fire i rapporten retter blikket fremover – hvilke tiltak og virkemidler er aktuelle for å redusere omfanget av vold, trusler og trakassering? Først er vi opptatt av grunnlaget for videre tiltak – hva er gjort og hvor fornøyd er man med innsatsen til ledere og tillitsvalgte frem til nå (kapittel 9)? I dette kapitlet presenteres også funn knyttet til grunnutdanning og etter- og videreutdanning. I kapittel 10 er det de ansattes egne forslag til tiltak som presenteres. Kapittel 11 setter partssamarbeidet i sentrum. Forsterket innsats for å redusere og håndtere vold, trusler og trakassering er avhengig av at partene samarbeider. I det avsluttende kapittel 12 diskuterer vi ulike årsaker til at

omfanget av vold, trusler og trakassering holder seg stabilt, og vi fremhever noen hovedfunn.

1.3 Metode og fremgangsmåte

Våren 2019 ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant alle FOs studentmedlemmer og yrkesaktive medlemmer. Spørreskjemaet inneholdt en stor mengde spørsmål som skulle kartlegge omfanget av vold, trusler om vold, seksuell trakassering og netthets, i tillegg til hvordan det arbeides for å forebygge og håndtere episoder som involverer vold og trusler om vold. Vi hadde egne spørsmål rettet mot studentene, hvor en målsetning var å få mer kunnskap om og hvordan pensum og undervisning fokuserer på vold og trusler. Er det slik at dagens studenter har temaet på pensum?

For å gjennomføre selve undersøkelsen fikk vi e-postadresser fra FO; noen av e-postadressene viste det seg gikk til medlemmer som ikke lenger var yrkesaktive (pensjonister, uføretrygdede osv), noe som gjør det vanskelig å anslå det totale antallet korrekte e-postadresser (nettutvalget). Etter en gjennomgang av antall medlemmer FO har, anslår vi at bruttoutvalget i undersøkelsen er på om lag 22 425 medlemmer. Det ble sendt ut e-post til alle disse medlemmene, og det ble purret to ganger. Spørreskjemaet var omfattende, og vi opplevde dessverre en del frafall både ved at noen ikke svarte i det hele tatt, og ved at flere ikke svarte på en del spørsmål (partielt frafall). Dette partielle frafallet er spesielt høyt mot slutten av undersøkelsen, da en del startet på, men ikke fullførte, undersøkelsen. Totalt svarte 6755 yrkesaktive eller studenter med relevant deltidsjobb på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 30 prosent. I rapporten bruker vi svarene fra alle som har svart, noe som innebærer at antallet respondenter varierer. En del av bakgrunnsvariablene (kjønn, alder, bransje osv) kom sent i spørreskjemaet, slik at N (eller altså antallet som har svart) er lavere på disse variablene.

Dersom frafallet er tilfeldig, påvirker det ikke resultatene i undersøkelsene, eller hvor treffsikker undersøkelsen er. Dersom frafallet derimot er systematisk, for eksempel ved at kvinner svarer i større grad enn menn, vil det kunne ha betydning for om svarene fra våre respondenter også kan gi gyldige estimater om hele populasjonen (alle yrkesaktive FO-medlemmer i helse og sosial) (Hellevik 1991). Vi har noen muligheter til å undersøke om respondentene i undersøkelsen ligner, eller avviker, fra FOs medlemmer (populasjonen). Vi kjenner aldersfordelingen blant FOs medlemmer, og i forhold til FOs opplysninger er de yngste (under 25 år) og de eldste (fra 62 år og eldre) noe underrepresentert i vårt materiale. Kjønnsfordelingen i utvalget er på

linje med kjønnsfordelingen blant personell i helse og sosial totalt.⁴ Videre, fordelingen på profesjonsutdanning i utvalget er i tråd med fordelingen blant FOs medlemmer. Vår vurdering er dermed at undersøkelsen er representativ for den gruppen den er ment å dekke.

1.4 Deltagernes bakgrunn og arbeidsplass

I denne rapporten er vi opptatt av om FOs medlemmer innen helse- og sosialtjenestene opplever vold og trusler om vold, seksuell trakassering og netthets, hvordan det arbeides forebyggende med vold og trusler, og hvordan slike episoder håndteres når de inntreffer og i etterkant. Før vi kommer inn på disse forholdene, er det viktig å ha et bilde av respondentene, de som har svart på undersøkelsen. Hvem er de, hvor gamle er de, hvor jobber de? I tabell 1.1 kommer dette frem. Det er en stor overvekt av kvinner, og hovedvekten av respondentene er i alderen 35–61 år. De aller fleste arbeider i kommunen, en del i staten. En liten andel arbeider i private virksomheter eller i en ideell stiftelse/virksomhet. Syv av ti respondenter arbeider på arbeidsplasser med færre enn 50 ansatte.

Vi har også spurt respondentene hvilket tjenesteområde de jobber innenfor. En del av FOs medlemmer arbeider innenfor flere tjenesteområder, rus og psykisk helse er ett eksempel hvor respondenten vil kunne krysse av på begge områdene. Respondentene fikk derfor muligheten til å angi flere tjenesteområder.

Figur 1.2 viser fordelingen mellom de ulike områdene. Nesten en av fire oppgir at de arbeider innen psykisk helse, mens en nesten like høy andel svarer at de arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming. Deretter kommer rus og kommunalt barnevern.

Som nevnt kunne respondentene oppgi at de arbeider innenfor flere ulike tjenesteområder. En høy andel av de som oppgir at de arbeider innen rus, oppgir også at de arbeider innen andre tjenesteområder, spesielt innen psykisk helse. En stor andel av de som arbeider innen oppsøkende eller ambulerende tjenester svarer også at de arbeider innen tjenesteområdene psykisk helse, rus og tjenester til personer med utviklingshemming.

I undersøkelsen deltok både vanlig ansatte, ledere og studenter. I tabell 1.2 kommer svarkategoriene og resultatene frem. 74 prosent er vanlig ansatte, mens 3 prosent av utvalget er studenter. 11 prosent er ledere med personalansvar, mens 5 prosent er ledere uten personalansvar.

⁴ <https://www.ssb.no/statbank/table/07938/tableViewLayout1/>

Tabell 1.1 Respondentene, etter ulike kjennetegn. Prosent. N.

	Andel	N
Kjønn		
Kvinner	84	3573
Menn	16	660
Annet	0	3
Alder		
Under 25 år	3	117
25-34 år	21	879
35-61 år	69	2931
62 år eller eldre	7	300
Profesjonsutdanning		
Barnevernspedagog	27	1142
Sosionom	37	1557
Vernepleiter	33	1410
Velferdsviter	1	22
Annet	2	90
Virksomhetens eier		
Kommunen	63	2613
Fylkeskommunen	2	87
Staten	23	940
Privat aksjeselskap	3	111
Privat stiftelse eller en ideell aktør	8	313
Annet/vet ikke	2	63
Antall ansatte		
1-19 ansatte	31	1316
20-49 ansatte	39	1639
50-99 ansatte	17	712
Minst 100 ansatte	12	504
Vet ikke	1	55

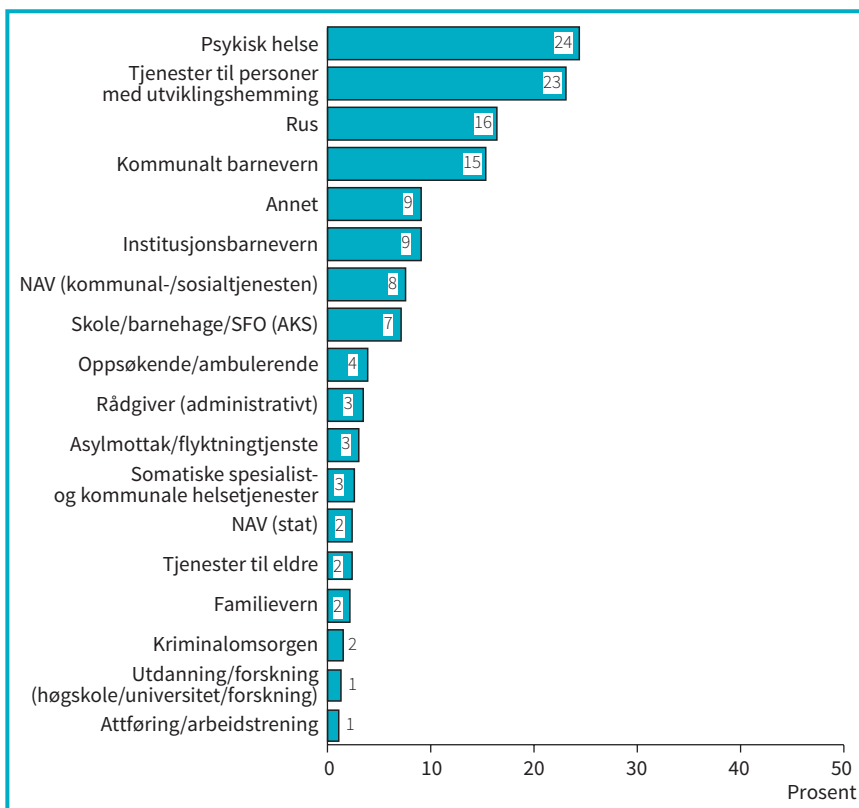
Tabell 1.2 Hvilken posisjon har de som deltok i undersøkelsen? Prosent. N.

	Andel	Antall
I alt	100	6755
Ansatt	74	5011
Ansatt, og studerer til en relevant utdanning på deltid	8	522
Leder med personalansvar	11	722
Leder uten personalansvar	5	305
Student	3	195

I arbeidet for å forebygge og håndtere episoder med vold og trusler kan tillitsvalgte spille en sentral rolle, og vi spurte derfor også om den enkelte har noen tillitsverv. Det var mulig å oppgi flere verv. 13 prosent er tillitsvalgt i FO, 5 prosent er verneombud, mens i alt 6 prosent er medlem av arbeidsmiljøutvalget i virksomheten.

Tabell 1.2 og figur 1.2 viser at antallet respondenter i de ulike kategoriene varierer sterkt. Det er viktig å understreke at ledere og tillitsvalgte (og andre av de ansattes representanter) ikke med nødvendighet kommer fra de samme virksomhetene eller tjenesteområdene. Når vi sammenligner holdningene til eksempelvis ledere og tillitsvalgte, må vi altså være åpne for at de beskriver ulike virkeligheter, nettopp fordi de jobber på forskjellige steder. Fra noen virksomheter kan vi ha mange ledere og få ansatte, i andre kan vi ha mange tillitsvalgte og få ansatte. Dette har selvsagt betydning for analysen vår. I tillegg bør leseren være klar over at lederne og de tillitsvalgte, verneombud

Figur 1.2 Innenfor hvilke tjenesteområder arbeider respondentene? Flere svar mulig. Prosent.



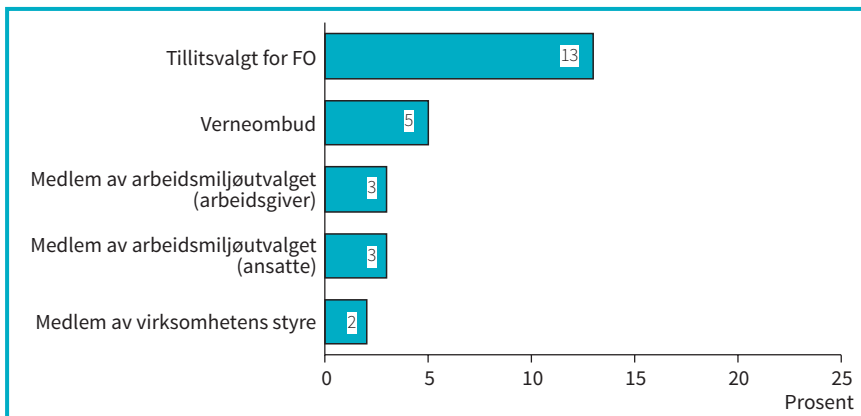
N=4257.

og medlemmer av arbeidsmiljøutvalget kan befinne seg på ulike nivåer i virksomheten, og at antall nivåer varierer med virksomhetens størrelse. Et sted kan «nærmeste leder» være toppledelsen, mens i andre virksomheter kan det være minst fire nivåer opp til toppen. Dette er også viktig når vi spør om rollen til arbeidsmiljøutvalget, her vet vi at praksis varierer. Noen steder er arbeidsmiljøutvalget lagt på virksomhetsnivå, andre steder finner vi det på avdelings- eller arbeidsplassnivå. Spørsmål om arbeidsmiljøutvalg må dermed tolkes i lys av at dette kan befinne seg på et annet nivå enn det respondentene selv gjør. En siste kommentar må med, tillitsvalgte i denne rapporten viser til tillitsvalgte på arbeidsplassen eller i virksomheten. Også fylkesledere og fylkessekretærer mottok spørreskjemaet, men disse er tatt ut av analysene. Denne rapporten handler om det som skjer på arbeidsplassene og i virksomhetene.

Analyser i rapporten

I all hovedsak presenteres data gjennom bivariate analyser (tabeller og gjennomsnitt), i noen grad brukes enkle korrelasjonsmål⁵ for å si noe om hvordan ulike forhold henger sammen. Dette er en spørreundersøkelse, og det er

Figur 1.3 Hvilke verv har respondentene? Flere svar mulig. Prosent.



N= Tillitsvalgt for FO: 851, Verneombud: 325, medlem av arbeidsmiljøutvalget (arbeidsgiver): 175, medlem arbeidsmiljøutvalget (ansattevalgte): 209 og medlem av virksomhetens styre: 102.

⁵ Korrelasjonskoeffisienter er mål på sammenhenger, eksempelvis: er det slik at menn er mer utsatt for vold enn kvinner? For å svare ser vi sammenhenger mellom variabelen «kjønn» og variabelen «utsatt for vold». Jo høyere koeffisient, jo sterkere kan vi si at sammenhengen er. Vi kommenterer ikke koeffisienter på mindre enn 0,1, koeffisienter mellom 0,1 og 0,2 som svake, og over 0,2 som sterke. Vi bruker det samme kravet til signifikans som i de andre analysene.

alltid en liten usikkerhet knyttet til om svarene blant våre respondenter også gjelder for hele populasjonen, altså alle FOs medlemmer (yrkesaktive og studenter). Av den grunn må forskjellene vi finner mellom grupper/kategorier være av en viss størrelse for at vi skal kunne være sikre på at forskjellen faktisk er reell med en kjent sikkerhet (signifikans). I rapporten kommenterer vi kun forskjeller som er signifikante med 95 prosent sikkerhet (dvs at forskjellen vi finner er en reell forskjell i 95 av 100 tilfeller).

På de aller fleste spørsmålene har vi gitt respondentene muligheten til å svare «vet ikke». Hvorvidt vi inkluderer denne kategorien i analysen og i fremstillingen, varierer. Dersom det er få som svarer «vet ikke», gjør dette lite forskjell, mens andre ganger er vet ikke-andelen høy og inneholder viktig informasjon. Samtidig kan ikke «vet ikke» inngå i de statistiske analysene (korrelasjonsmål) vi bruker for å sjekke om det er sammenheng mellom svarene på ulike variabler. Men, dersom andelen «vet ikke» er stor (mao. når vi har tatt mange respondenter ut av analysen), blir dette kommentert spesielt.

2 Et arbeidsmiljøproblem

2.1 Men hva slags problem?

Muligheten for å finne frem til effektive virkemidler som kan redusere omfanget av vold, trusler og trakassering, henger nøye sammen med hvordan problemet defineres.⁶ I møtet mellom ansatt og bruker kan en handling oppfattes på ulike måter. Stiftelsen SOR (2017) skriver i sin *Veileder – Forebygging og håndtering av aggresjon og vold*⁷ i tjenester til personer med utviklingshemming at «Det vanligste begrepet som brukes for å sette ord på eksempelvis slag, spark, lugging eller kloring er utfordrende adferd». Forfatterne er kritiske til denne begrepsbruken og mener å ha belegg for at «vegning mot å bruke begrepet vold, samt å benevne konkret hva tjenesteyterne blir utsatt for kan føre til underrapportering og mangelfull oppfølging» (SOR 2017: 6).

Også i *Trusler og vold på arbeidsplassen – arbeidsbok*⁸ legges det vekt på at det kan variere hva aktørene legger i definisjonen av vold, og at registreringen dermed kan variere. Det samme ble også påpekt av Lystad (2006), som understøtter at skillet mellom akseptabel og ikke akseptabel vold og aggresjon er viktig, og at ulike normer vil utvikle seg på ulike arbeidsplasser. Dermed blir mengden vold et subjektivt mål, fordi man på noen steder ikke definerer hendelsen som vold, mens andre vil rapportere eller anmelde en tilsvarende hendelse.

Definisjoner er også viktige når vi ser på hvordan utfordringene omtales på samfunnsplan. Defineres vold, trusler og trakassering som et arbeidsmiljøproblem, fordeles ansvar og skyld i tråd med arbeidsmiljøloven, og søkelyset settes på arbeidsplassen. Dersom man fremhever at kvinner er mer utsatt enn menn, snakker vi om et likestillingsproblem og henter frem likestillings-

⁶ Deler av dette avsnittet bygger på Hagen (2019) og Hagen (2010).

⁷ <http://www.samordningsradet.no/vold1.cfm?pArticleId=50693&pArticleCollectio nId=7105>

⁸ Arbeidsboken er resultatet av et samarbeid mellom arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjonene og bygger i stor grad på tidligere arbeider fra FO, <https://www.ks.no/contentassets/6a147c735a0146e2b045f57804531fa7/truslervoldarbeidsbok2009.pdf>

og diskrimineringsloven. Oppmerksomheten dreier fort til holdninger og normer i samfunnet. Fokusering på oppgavene – tjenester til utsatte grupper – bringer oss til profesjonsnormer og hvordan slike normer peker på brukeren som den svake part i en maktrelasjon. Relasjonen settes altså i sentrum, og oppmerksomheten om organiseringen av tjenestene kommer i bakgrunnen.

Ulike spørsmål genereres avhengig av hvordan utfordringen defineres og hvilke aktører som får oppmerksomhet. Vold, trusler og trakassering i arbeidslivet handler om likestilling, men det er svært viktig å være presis på hvilket nivå det snakkes om. Som vi vil vise i kapittel 4, sammenligner vi menn og kvinner i samme tjenesteområder, har kjønn liten betydning – om noe, er menn litt mer utsatt. Spørsmålet må dermed stilles på en annen måte; er det grunn til å tro at kvinnedominans i et yrke eller sektor gir mindre oppmerksomhet om de særegne arbeidsmiljøproblemene som oppstår? Trakassering som et likestillingstema er blitt forsterket av metoo-kampanjen. Men også når det gjelder seksuell trakassering finner vi at menn og kvinner er like utsatt i de yrkene vi er opptatt av. Metoo – som fokuserer på maktrelasjoner og underordningsforhold – gir i liten grad et dekkende bilde av den seksuelle trakasseringen vi har avdekket gjennom spørreundersøkelsen. Men igjen kan man spørre om mangel på oppmerksomhet skyldes at sektoren er kvinnedominert.

En annen inngang er å peke på vold, trusler og trakassering som et sektorproblem – ansatte i offentlig sektor er mer utsatt enn ansatte i privat sektor. Her er det all grunn til å peke på at det er oppgaver og tjenesteområder som gjør at de ansatte er utsatt, ikke eierskapet i seg selv. Samtidig aktualiserer merkelappen «sektorproblem» en rekke viktige spørsmål. For det første; forekomsten av vold, trusler og trakassering henger sammen med hvordan og hvilke grupper velferdsstaten tar ansvar for. Her er det igjen snakk om definisjoner. Utagerende brukere som angriper ansatte forringer arbeidsmiljøet, familiemedlemmer som angriper omsorgspersoner er familievold. Organisering av sektoren – med økt vekt på hjemmebaserte tjenester – er en sentral faktor når vi skal vurdere omfanget av vold, trusler og trakassering fra brukere. For det andre; ulike brukergrupper har ulike uttrykk for sin frustrasjon; mens brukere som er misfornøyd med barnevernet danner protestgrupper og i noen tilfeller driver netthets, vil brukere på institusjoner ha andre uttrykksformer. I Hagen (2010) var vi blant annet opptatt av hvordan mangel på språk fikk fysiske uttrykk.

Jo flere brukergrupper velferdsstaten tar ansvar for, jo mer mangfoldig blir uttrykkene, og jo mer komplisert blir utfordringene. Offentlig sektors legitimitet og tilliten til de ansatte er et tredje punkt; vedvarende politisk og/eller offentlig kritikk knyttet til uendelig byråkrati, sløsing med skattepenger

og arrogante ansatte, danner bakgrunnen for hva ansatte i offentlig sektor «må tåle» av kjeft eller trakassering over skranke eller i sosiale medier. Det er selvsagt vanskelig å måle effekten av debattklima, men det er likevel sentralt å være klar over at her er det viktige og kompliserte forhold som kan ha stor betydning.

I Hagen (2010) refererer vi til en lokal tillitsvalgt som sa at ledelsen hevdet at «barnevernsloven går alltid foran arbeidsmiljøloven». Uttalelsen er åpenbart feil, fordi det vil være den konkrete situasjonen eller hendelsen som avgjør, men den illustrerer at dette handler om vanskelige møter mellom ulike rettighetsområder; brukers rett til et godt tilbud kommer i konflikt med de ansattes rett til et forsvarlig arbeidsmiljø. Brukernes rettigheter kan forhindre at effektive tiltak for å beskytte de ansatte blir iverksatt.

Forskning og vår tilnærming

Vold, trusler og trakassering er altså et komplisert område, og forskningsbidragene er få. Det er ofte ikke umiddelbart lett å plassere vold og trusler inn i det ordinære HMS-arbeidet. På den ene siden skal risikoen kartlegges og tiltak iverksettes, på den andre siden vet vi fra tidligere forskning (se Hagen 2010; Bråten & Øiestad 2016) at ansattes (arbeidsmiljø)behov ofte underordnes behovene og rettighetene til brukere. Denne prioriteringen gjøres av overordnet nivå (virksomhetsledelse), ledelsen lokalt og ikke minst de ansatte selv; profesjonsetiske normer og hensynet til brukerne får første-prioritet. Holdningen er at sikringstiltak vanskeliggjør behandling eller at den terapeutiske verdien av å være alene med klienten trumfer behovet for å være flere til stede.

Flere studier har vist at det er en klar kobling mellom vold/trusler og sykefravær. Ågestad et al. (2015) anslår eksempelvis at dersom man hadde klart å eliminere vold og trusler mot kvinner som jobber innen helse- og sosialsektoren, ville sykefraværet sunket med 13 prosent. I en annen studie (Ågestad et al. 2014) rapporteres det at vold og trusler var den mest robuste risikofaktoren for et høyt registerbasert legemeldt sykefravær (21 dager og mer) blant kvinner innenfor helse- og sosialsektoren.

Ose (2019) hevder at vi står overfor et nytt arbeidsmarked, men at vi henger igjen i en gammel HMS-forståelse. Forskning på arbeidsliv, og her inkluderer hun arbeidsmedisinen, har i stor grad vært konsentrert om industriarbeidsplasser på 1950-, -60 og -70-tallet. Denne forskningen er mindre relevant for kvinnearbeidsplasser i offentlig sektor, hvor det er mennesker og ikke produksjonsprosesser som står i sentrum. Konsekvensen er, hevder Ose, at HMS ofte oppfattes som snevert og delvis irrelevant for mange i offentlig

sektor. Vi skal ikke ta stilling til Oses påstander, men legge til at vi i den kvalitative undersøkelsen i 2010 fant klare indikasjoner på en slik forståelse blant de ansatte: «HMS? Da er vi på møte» (i Hagen 2010:35) er et illustrerende utsagn her.

Tilnærming i rapporten

Vi tar utgangspunkt i at vold, trusler og trakassering er et arbeidsmiljøproblem som kan oppstå i relasjonen mellom ansatte og bruker. Samtidig vil denne relasjonen påvirkes av en rekke forhold. Noen av disse påvirker arbeidsmiljøet direkte, mens andre påvirker hvor stor oppmerksomhet denne typen arbeidsmiljøutfordringer får, og dermed også hvordan man jobber med dem og hvor mye innsats som legges inn.

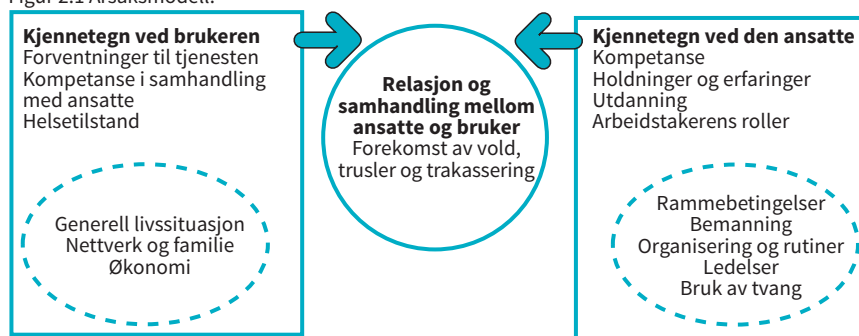
Hvordan utfordringen defineres er også viktig for å forstå den rollen partsamarbeidet og tillitsvalgte kan og bør ha. Arbeidsmiljøloven legger stor vekt på samarbeid som virkemiddel, og begge parter har ansvar og plikter i dette arbeidet.

2.3 Årsaker til vold, trusler og trakassering

Utgangspunktet vårt er altså at vold, trusler og trakassering finner sted i *en relasjon* mellom arbeidstaker og bruker.⁹ Figur 2.1 viser 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.

Figur 2.1 viser til hva som vil prege relasjonen: kjennetegn ved brukerne og kjennetegn ved den ansatte. Videre deler vi inn i kjennetegn ved brukeren

Figur 2.1 Årsaksmodell.



Kilde: Svalund 2009.

⁹ Det første avsnittet bygger på Svalund (2009:18-19).

som er direkte relevante i relasjonen med den ansatte (forventninger til tje-
nesten, samhandlingskompetanse, helsetilstand og læringsevne), og bru-
kerens generelle livssituasjon (nettverk, familie og økonomi). Eksempelvis:
dersom brukeren ut fra tidligere erfaringer forventer å bli møtt på en spesiell
måte, kan dette prege vedkommendes væremåte i møte med den ansatte; her
er erfaringer med bruk av tvang illustrerende. Eller: brukerens kompetanse i
å samhandle med ansatte i tjenestene og vedkommendes evner når det gjel-
der å vite hvilken fremgangsmåte som er effektiv for å få sin vilje igjennom,
vil kunne påvirke sannsynligheten for at det forekommer vold eller trusler
om vold. Også brukerens helsetilstand vil 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.

Tilsvarende har vi på figurens høyre side satt inn kjennetegn ved den
ansatte (kompetanse, holdninger og erfaringer, utdanning samt samlebe-
tegnelsen «arbeidstakerens roller», her inngår eksempelvis kollega og fag-
foreningsmedlem. I boblen finner vi de rammebetingelsene som den ansatte
opererer under, altså eksempelvis tidspress og andre faktorer som gir eller
begrenser arbeidstakernes muligheter til å møte brukerne på den måten de
antar vil kunne fungere best for å begrense sjansen for vold, trusler og tra-
kassering.

Hvorfor oppstår vold, trusler og trakassering – sett fra de ansatte

Figur 2.1 viser altså et tredelt årsaksforhold: egenskaper hos brukerne,
egenskaper hos de ansatte og egenskaper knyttet til arbeidsplassen. I 2009
ba Fafo (Svalund 2009) respondentene i sin undersøkelse om å ta stilling til
tolv ulike årsaker til at arbeidstakerne på arbeidsplassen utsettes for vold
eller trusler om vold. Svaralternativene var «i svært stor grad», «i stor grad»,
«verken eller», «i liten grad», og «i svært liten grad». Svarfordelingen kommer
frem i figur 2.2.

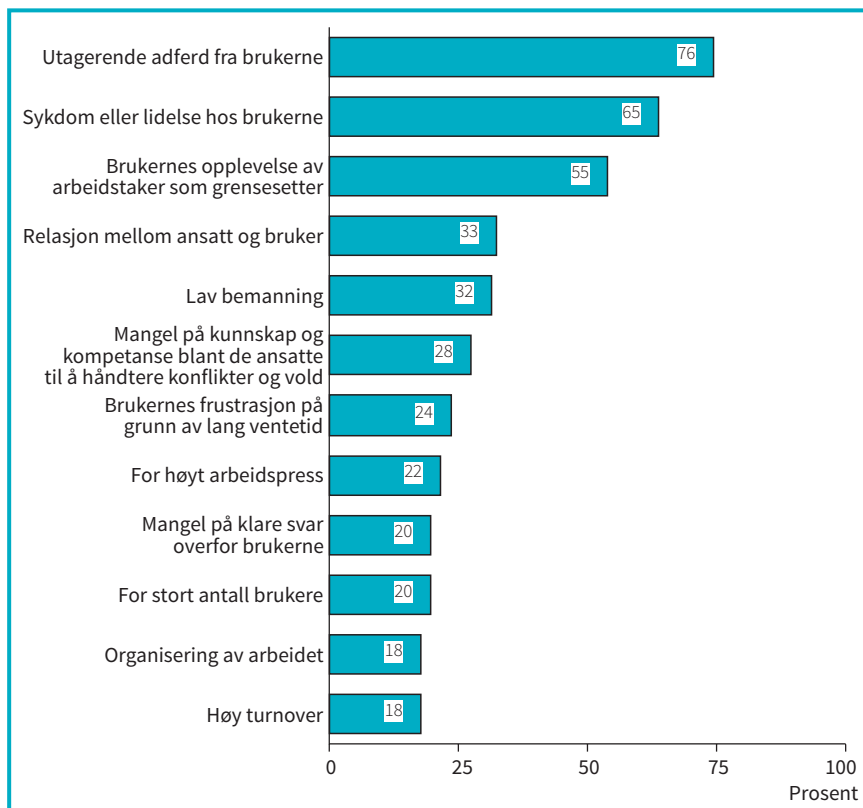
Egenskaper ved brukerne – utagerende adferd eller sykdom – topper listen
i figur 2.2, 76 prosent svarer at utagerende adferd hos brukerne er en vik-
tig eller svært viktig årsak, 65 prosent at sykdom eller lidelse er viktig. Som
nummer tre ligger den tredje påstanden som er direkte knyttet til brukeren
(brukernes opplevelse av den ansatte som grensesetter). Påstander knyttet
til den ansatte får langt mindre oppslutning, eksempelvis velger 28 prosent
«mangel på kunnskap og kompetanse blant de ansatte til å håndtere trusler
og vold». Det er liten forskjell på forhold knyttet til de ansatte og forhold ved
arbeidsplassen; andelen som svarer at de er enige er omtrent like stor for de
ulike påstandene. Konklusjonen fra 2009 blir dermed at det er egenskaper
hos brukerne som er den viktigste årsaken, og at de ansattes kompetanse

kommer som nummer to, deretter organiseringen av arbeidet, herunder også ressursbruk.

I figur 2.3 viser vi hva respondentene i 2019-undersøkelsen har svart på spørsmålet «Hvor viktig tror du forholdene nedenfor er når det gjelder hvorfor vold, trusler og seksuell trakassering finner sted?». Svaralternativene var «svært viktig», «viktig», «lite viktig» og «svært lite viktig». Spørsmålstillingen – og alternativene – er dermed forskjellig fra 2009, men forskjellen er ikke større enn at vi til en viss grad kan sammenligne funnene.

For de som verken har vært utsatt for vold eller trusler kan det være vanskelig å ta stilling til hva som er årsaker. En del svarte derfor ikke på utsagnene. Noen av utsagnene er konkrete og dreier seg for eksempel om hvorvidt det er slik at bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer er en viktig grunn eller ikke. På enkelte arbeidsplasser er ikke dette relevant, siden

Figur 2.2 «Hva er årsaken til at arbeidstakere på den enkelte arbeidsplass utsettes for vold eller trusler om vold?» Andel som har svart «i stor grad» eller «i svært stor grad». Prosent.



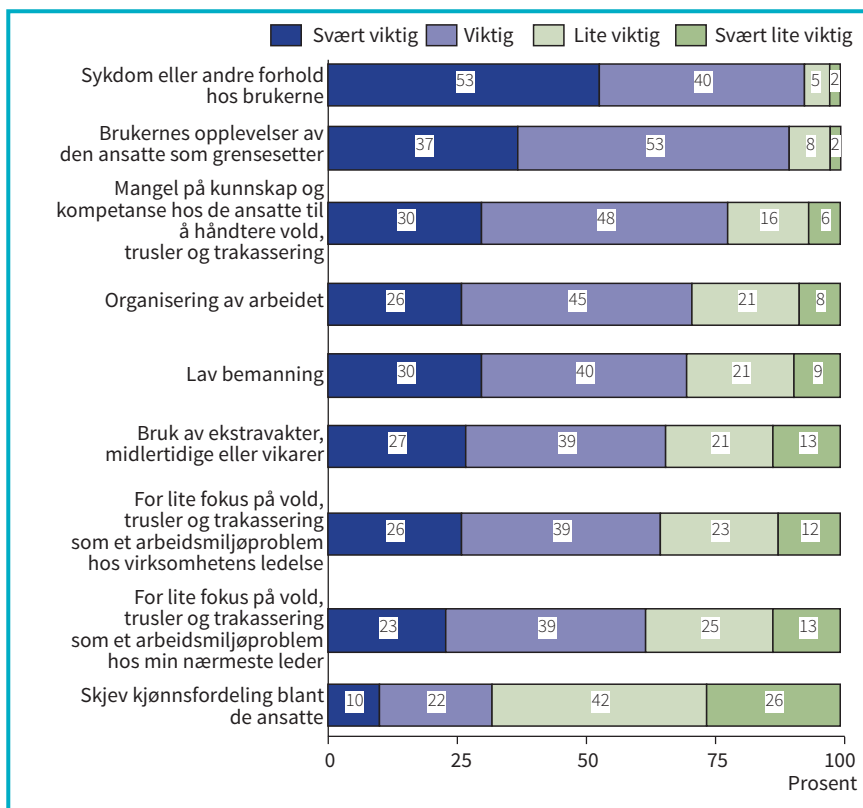
Kilde: Svalund (2009: figur 4.1, side 40).

ekstravakter, midlertidige eller vikarer ikke brukes, noe som nok bidrar til at færre har svart på utsagnet. I figuren er alle som ikke har svart, fjernet fra prosentueringene.

Resultatene er lett gjenkjennelige: 93 prosent svarer at sykdom eller andre forhold hos brukerne er svært viktig eller viktig. Den neste påstanden (brukernes opplevelse av den ansatte som grensesetter) viser både til brukerne og til hvordan den ansatte opptrer. Det er, som figuren viser, 90 prosent som er enige i at grensesetting er svært viktig eller viktig. Grensesetting illustrerer også noe av det vi var opptatt av ovenfor; hvilke grenser kan de ansatte sette for å beskytte seg selv, og hvilke grenser vil kunne krenke brukerens rettigheter?

Figur 2.2 er sortert etter andelen som svarer «svært viktig» på de enkelte punktene. Når det gjelder forhold hos de ansatte har vi bare spurt om kom-

Figur 2.3 «Hvor viktig tror du forholdene nedenfor er når det gjelder hvorfor vold, trusler og seksuell trakassering finner sted?» Prosent.



Note: Minste N=3116.

petanse, men som figuren viser, dette rangeres som nummer tre. 30 prosent mener at dette er svært viktig, mens 48 prosent svarer «viktig». Mangel på kompetanse fremstår dermed som viktigere i 2019 enn i 2009. Deretter kommer forhold som omfatter de ansattes rammebetingelser, altså organisering av arbeidet, lav bemanning og bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer. Alle tre forholdene får oppslutning blant syv av ti av de spurte.

Også hva ledelsen fokuserer på er en del av de ansattes rammebetingelser. Selv om dette rangeres lavt i figur 2.3, er det grunn til å understreke at seks av ti mener at dette er svært viktig eller viktig, særlig ettersom påstanden hevder at det er «for lite fokus».

Helt til slutt ser vi at kjønnsfordeling blant de ansatte får oppslutning fra forholdsvis få, påstanden ble tatt inn for å sjekke det enkelte vil kalle «macho-faktoren» (hvis det bare var flere menn i sektoren, ville de ansatte tåle mer), denne blir altså i stor grad avvist.

I hovedsak får vi frem det samme bildet som i 2009. Egenskaper ved brukerne er den årsaken som får størst oppslutning som viktig årsak til at vold, trusler og trakassering finner sted.

I 2009-undersøkelsen ble det skilt mellom «institusjon», «kontor» og «hjemmebaserte tjenester, dagtilbud eller åpen omsorg». Forskjellene var imidlertid ikke store, og som Svalund (2009:40) skriver:

«En stor andel på alle disse tre typene arbeidsplasser holder på 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».

I 2019-undersøkelsen har vi sett på hvordan oppfatningen varierer mellom de ulike tjenesteområdene. Tabell 2.1 viser to av påstandene i figur 2.3, den første viser til forhold ved brukerne, og den andre til de ansattes kompetanse.

Oppfatningen om «sykdom eller andre forhold hos brukerne» varierer fra 91 til 97 prosent. Når det gjelder mangel på kunnskap og kompetanse finner vi større forskjeller: 86 prosent blant de som arbeider med «tjenester til personer med utviklingshemming» og 67 blant dem i kommunalt barnevern mener at dette er svært viktig eller viktig.

En del av utsagnene om årsaker i figur 2.3 dreier seg om de ansattes rammebetingelser. Tabell 2.2 viser hvordan dette varierer etter tjenesteområde. Blant de som er arbeider innen tjenesteområdene psykisk helse, kommunalt barnevern og NAV er det klart færre som har svart på utsagnet om betydningen av bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer. Utsagnene hadde som

nevnt ikke «ikke relevant» som et svaralternativ, og det er mulig at utsagnene opplevdes som mindre relevante innenfor disse tjenesteområdene. Tabellen er sortert etter tjenesten hvor høyest andel er enige i at lav bemanning er viktig eller svært viktig. Det er en viss variasjon mellom de ulike tjenesteområdene; mens 74 prosent av de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og innen institusjonsbarnevern mener lav bemanning er en viktig eller svært viktig årsak, gjelder det en klart lavere andel, 62 prosent, av de som arbeider innen asylmottak/flyktningtjenesten. Også når det gjelder de to andre utsagnene finner vi en lignende størrelse på variasjonen mellom ulike tjenesteområder, men vi finner variasjon mellom litt andre tjenesteområder. Mens organisering av arbeidet er en viktig eller svært viktig årsak for en stor andel av de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming, og en klart lavere andel innen asylmottak/flyktningtjenesten svarer det samme, ser vi at også en lavere andel innen kommunalt barnevern opplever at organisering av arbeidet er viktig eller svært viktig. Innen kommunalt barnevern og NAV er det en lav andel som opplever at bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer er en viktig årsak, sammenlignet

Tabell 2.1 «Hvor viktig tror du forholdene nedenfor er når det gjelder hvorfor vold, trusler og seksuell trakassering finner sted?» Andel som har svart «svært viktig» eller «viktig» i utvalgte tjenesteområder. N varierer fra 200-845

	Sykdom eller andre forhold hos brukerne	Mangel på kunnskap og kompetanse hos de ansatte for å håndtere vold, trusler og trakassering
Institusjonsbarnevern	92	78
Tjenester til personer med utviklingshemming	93	86
Skole/barnehage/SFO (AKS)	93	80
Rus	95	77
Oppsøkende/ambulerende	97	76
Psykisk helse	96	77
Asylmottak/flyktningtjeneste	93	82
Kommunalt barnevern	92	67
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	95	72
Somatiske spesialist- og kommunale helsetjenester	91	85
Rådgiver (administrativt)	91	85

med hva vi finner blant de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og innen institusjonsbarnevern.

I de kommende kapitler er vi, som nevnt, opptatt av å undersøke om lederne og de ansatte deler samme virkelighetsforståelse. Det er derfor viktig å undersøke hvorvidt ledere og ansatte er enige i hvilke årsaker som ligger bak vold, trusler og trakassering. Analysen viser at det er små forskjeller mellom aktørgruppene her. På tre områder (jf. figur 2.3) finner vi at en litt større andel av de ansatte er opptatt av en spesiell årsak: oppmerksomhet hos virksomhetsledelsen, oppmerksomhet hos nærmeste leder og bemanning, men forskjellen er ikke stor (korrelasjonskoeffisienter på hhv. 0,1**, 0,1** og 0,12**). Partene er stor sett enige i hvorfor dette arbeidsmiljøproblemet oppstår.

Vi finner altså noen forskjeller mellom tjenesteområdene og noen forskjeller mellom ledere og ansatte, men i hovedsak er ansatte på de ulike tjenesteområdene enige i rangeringen: gruppen som er enige i at forhold ved brukerne er viktig, er den største, deretter kommer mangel på kunnskap og kompetanse. Om vi skal antyde en utvikling siden 2009, må det altså være at oppmerksomheten omkring behovet for økt kompetanse har vokst. I det store bildet vil vi likevel si at ansatte i sektoren i all hovedsak peker mot de samme forholdene som årsaken bak vold, trusler og trakassering som i 2009.

Tabell 2.2 Hva er årsaken til at vold og trusler finner sted? Årsaker knyttet til bemanning og organisering. Andel viktig eller svært viktig. Prosent. Andel som har svart «svært viktig» eller «viktig» i utvalgte tjenesteområder. N varierer fra 200-845.

	Lav bemanning	Organisering av arbeidet	Bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer
Tjenester til personer med utviklingshemming	74	79	78
Institusjonsbarnevern	74	73	73
Skole/barnehage/SFO (AKS)	72	76	70
Psykisk helse	71	72	68
Kommunalt barnevern	70	66	43
Rus	69	69	65
Oppsøkende/ambulerende	64	71	63
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	63	67	46
Asylmottak/flyktningtjenesten	62	63	58

Ledelsens rolle

I kapittel 4 viser vi at andelen som utsettes for vold, trusler og trakassering varierer mye mellom de ulike tjenesteområdene. I tabell 2.3 er vi opptatt av om dette kan spores tilbake til ledelsens engasjement.

Andelen som mener at ledelsens fokusering på vold, trusler og trakassering er viktig, varierer noe mellom tjenesteområdene. Første kolonne i tabell 2.3 viser svar som dreier seg om nærmeste leder, og her varierer andelen som svarer at dette er svært viktig eller viktig fra 67 prosent i institusjonsbarnevernet, til 52 prosent i NAV (kommunal-/sosialtjenesten). Påstanden kan leses som at respondenten ønsker at nærmeste leder fokuserer mer på dette, og det gjelder altså opp mot to av tre.

Neste kolonne peker på virksomhetsledelsen, men resultatene endres lite; ansatte i institusjonsbarnevernet ligger på topp (68 prosent) og NAV på bunn (56 prosent). Igjen ser vi altså at et klart flertall ønsker at det fokuseres mer på dette fra ledelsens side.

Tabell 2.3 Hva er årsaken til vold og trusler? Årsaker knyttet til fokusering på og kompetanse til å håndtere vold og trusler. Andel som har svart «svært viktig» eller «viktig». Prosent. N varierer fra 94 til 938.

	For lite fokus på vold, trusler og trakassering som et arbeidsmiljøproblem hos	
	Min nærmeste leder	Virksomhetens ledelse
Institusjonsbarnevern	67	68
Tjenester til personer med utviklingshemming	66	67
Skole/barnehage/SFO (AKS)	60	63
Rus	62	64
Oppsøkende/ambulerende	61	61
Psykisk helse	65	67
Asylmottak/flyktningtjenesten	60	62
Kommunalt barnevern	60	67
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	52	56
Rådgiver (administrativt)	57	67

Hovedpunkter i kapittel 2

- Definisjoner er viktig. Den enkeltes og ledernes oppfatning av hva som er vold, trusler og trakassering, og om dette er noe en kan gjøre noe med, vil kunne påvirke om og hvordan et forhold oppfattes, og hvilke tiltak som settes inn.
- Fortsatt er det slik at forhold ved brukerne er en viktig årsak til vold og trusler – og ledere og ansatte er enige om det. Det betyr at vi i hovedsak får frem det samme bildet som i 2009, selv om det kan synes som om mangel på kompetanse oppfattes som en viktigere årsak i 2019 enn i 2009.
- Trekk ved tjenestene i sektoren, og at de ansatte i mange tilfeller skal sette grenser, er også sentralt. 90 prosent er enige i at dette er svært viktig eller viktig.
- De ansattes rammebetingelser, altså organisering av arbeidet, lav bemanning og bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer, får noe mindre oppslutning som en viktig årsak til vold og trusler, men samtidig: alle tre forholdene får «oppslutning» blant syv av ti.
- Det er en viss variasjon mellom de ulike tjenesteområdene, mens 74 prosent av de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og innen institusjonsbarnevern mener lav bemanning er en viktig eller svært viktig årsak, gjelder det en klart lavere andel, 62 prosent, av de som arbeider innen asylmottak/flyktningtjenesten.
- Mens organisering av arbeidet er en viktig eller svært viktig årsak for en stor andel av de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming, og en klart lavere andel innen asylmottak/flyktningtjenesten svarer det samme, ser vi at også en lavere andel innen kommunalt barnevern opplever at organisering av arbeidet er viktig eller svært viktig. Innen kommunalt barnevern og NAV er det en lav andel som opplever at bruk av ekstravakter, midlertidige eller vikarer er en viktig årsak, sammenlignet med hva vi finner blant de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og innen institusjonsbarnevern.
- Om vi skal antyde en utvikling siden 2009, må det altså være at oppmerksomheten omkring behovet for økt kompetanse har vokst. I det store bildet vil vi likevel si at ansatte i sektoren i all hovedsak peker på de samme årsakene som for ti år siden.

3 Regelverk og verktøy

I dette kapitlet skal vi gi en rask oversikt over regelverk om vold, trusler og trakassering, samt referere de definisjonene vi tar utgangspunkt i. Fremstillingen bygger på kapittel 3 i prosjektets første rapport (Hagen 2019).

3.1 Retten til et forsvarlig arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd. Standarden for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet. (Arbeidsmiljølovens § 4-1. Generelle krav til arbeidsmiljøet (1))

Arbeidsmiljøet skal altså ikke bare være forsvarlig, det skal også stadig forbedres. Dersom andelen som utsettes for vold og trusler skal bli mindre, må det etableres tiltak for å forbedre både det fysiske og psykososiale arbeidsmiljøet. Det siste er kanskje det mest utfordrende, men lovens krav er klare (våre uthevinger):

- Arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers *integritet og verdighet ivaretas*.
- Arbeidstaker skal *ikke utsettes for trakassering* eller annen utilbørlig opptreden.
- Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, *beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger* som følge av kontakt med andre.

(Arbeidsmiljølovens § 4-3. Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet 1,2 og 4)

Risikoen for vold og trusler skal være en del av arbeidsmiljøarbeidet i virksomheten. Viktigheten av dette ble fra 2017 ytterligere vektlagt. Etter mange års innsats, fikk FO og LO gjennomslag for sine krav om egne forskrifter på området. Her blir arbeidsgivers plikter utdypet når det gjelder:

1. Risikovurdering

Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en enkeltvis og samlet vurdering av forhold som kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til: arbeidets organisering og tilrettelegging, hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstaker kan bli utsatt for vold og trussel om vold, alenearbeid, arbeidstidens plassering og organisering, bemanning, kompetanse, utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger, effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak.

2. Opplæring

Ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold skal det gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr.

Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

3. Informasjon

Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksette tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trussel om vold.

4. Tiltak

Arbeidsgiver skal iverksette nødvendige tiltak på bakgrunn av de helse- og sikkerhetsrisikoer som fremkommer av risikovurderingen.

Arbeidsgiver skal sørge for at risiko for vold og trussel om vold så langt som mulig fjernes eller reduseres. Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til: utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres, systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv., for eksempel av alarmutstyr der dette brukes, muligheter for tilkalling av hjelp, bemanning, herunder bruk av alenearbeid.

5. Oppfølging

Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.

Også arbeidsplassforskriften fikk en ny bestemmelse under punktet «Krav til arbeidsplasser og arbeidslokaler»: Ved utforming og innredning av arbeidsplasser og arbeidslokaler skal det tas særlig hensyn til fare for vold og trusler om vold.

Så langt som mulig...

Arbeidsmiljølovens formulering om at «Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre» er svært viktig. Svake grupper med lav evne til å kommunisere sine ønsker og behov verbalt, vil kunne ty til vold (og trusler) uansett hvor systematisk arbeid som gjøres for å unngå dette. Men, det er viktig at formuleringen ikke leses som at «vold vil alltid forekomme, det kan vi ikke gjøre noe med». «Så langt det er mulig» må leses som kontinuerlig arbeid for å redusere forekomsten av vold og trusler, og at dette arbeidet er en naturlig og selvfølgelig del av internkontroll og HMS-arbeid.

3.2 Tillitsvalgtes verktøykasse

Tillitsvalgte er gitt en viktig rolle i virksomhetens arbeidsmiljøarbeid. Her kan vi enkelt skille mellom i) rettigheter og plikter etter arbeidsmiljøloven, hvor de ansattes representanter skal representere alle ansatte i virksomheten, og ii) rettigheter og plikter etter hovedavtalen, her representerer de ansatte sine medlemmer.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) – som består av like mange medlemmer fra arbeidsgiver- og arbeidstakersiden – har en rekke oppgaver av relevans for saksområdet vold og trusler. Arbeidsmiljøutvalget skal virke for å gjennomføre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og delta i planleggingen av verne- og miljøarbeidet. Arbeidsmiljøutvalget skal nøye følge utviklingen i spørsmål som angår arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd, samt behandle forebyggende vernearbeid og etablering av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Utvalget skal også hvert år avgi rapport om sin virksomhet til virksomhetens styrende organer og arbeidstakernes organisasjoner. Det er dessuten viktig at hvis arbeidsmiljøutvalget finner det påkrevet for å verne arbeidstakernes liv eller helse, kan utvalget vedta at arbeidsgiveren

skal gjennomføre konkrete tiltak til utbedring av arbeidsmiljøet. Eller for å si det på en enklere måte: arbeidsmiljøutvalget skal sørge for at arbeidsgiver – i samarbeid med de ansatte – sørger for å etterkomme de krav til godt arbeidsmiljø som ligger i loven og i forskriftene. De ansattes representanter har en viktig oppgave i å sørge for at arbeidsmiljøutvalget fungerer etter intensjonene, og at verneombudet – som velges blant de ansatte – gis muligheter og tid til å ivareta sine plikter på en god måte. Det er også viktig å legge til at selv om loven sier at arbeidsmiljøutvalg skal opprettes dersom virksomheten har minst 50 ansatte, kan begge parter – altså både arbeidsgiver og de ansatte – kreve at slikt utvalg opprettes dersom det er minst 20 ansatte. Man kan også be Arbeidstilsynet bestemme at arbeidsmiljøutvalg skal opprettes i virksomheter med færre enn 20 ansatte dersom arbeidsforholdene tilsier det.

Hovedtalen i staten åpner også for at deler av arbeidsmiljøutvalgets arbeidsområde kan legges inn i det hovedavtalebaserte samarbeidet. Det avtalebaserte samarbeidet kan derfor ha en viktig oppgave også når det gjelder vold og trusler, og utfordre arbeidsgiver når det gjelder temaets plass i arbeidsmiljøarbeidet, oppfølging av den enkelte og opplæring av de ansatte. Alle virksomheter – uansett sektor - skal «oversette» hovedavtalen med utgangspunkt i de lokale forholdene og etablere gode samarbeidsformer. I Hovedavtalen i staten kan vi lese i § 1.1 (Hovedformål) at hovedavtalen skal «være et redskap for å utvikle ledelse, medbestemmelse og arbeidsmiljø». Hovedavtalen i kommunesektoren er opptatt av «gode lokale prosesser og at de lokale parter følger opp Hovedavtalens intensjoner» (Formål). I Spekter snakkes det om at hovedavtalen «danner grunnlaget for samarbeidet i den enkelte virksomhet» (§2).

Her må tillitsvalgte sørge for at arbeidsmiljøarbeidet har en sentral plass og at vold og trusler tas på alvor.

3.3 Hva er vold, trusler og trakassering?

Denne rapporten handler om vold, trusler og trakassering fra brukerne. Levekårsundersøkelsene til SSB viser at det i all hovedsak er den gruppen som står bak episodene. Samtidig er det viktig å understreke at også ansatte i helse- og sosialsektoren kan bli utsatt for mobbing, utfrysing, seksuell trakassering eller vold fra sine ledere eller kolleger. Slike arbeidsmiljøbelastninger kommer altså *i tillegg* til dem vi kartlegger i vår undersøkelse.

Vold og trusler

På Arbeidstilsynets temasider om vold og trusler finner vi følgende definisjon¹⁰:

«Vold og trusler» er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

- «Trusler» er verbale angrep eller handlinger som tar sikte på å skade eller skremme en person.
- «Vold» er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.

Vold og trusler kan dreie seg om:

- Fysisk vold – som primært gir skade på kroppen. Psykiske skader kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.
- Psykisk vold – trusler og truende atferd som kan uttrykkes både verbalt, gjennom kroppsspråk og ved skade på materiell. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Seksuell vold – som kan gi både fysiske og psykiske skader.

Vi bruker en noe kortere definisjon i spørreskjemaet, men det er ingen meningsforskjell:

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

Videre har vi valgt å bruke det samme skillet som SSB opererer med i sine levekårsundersøkelser, nemlig: vold som gir synlige merker og vold uten synlige merker. Skillet brukes for å kunne skille mellom fysisk alvorlig og ikke alvorlig vold. Samtidig innebærer skillet at søkelyset rettes mot den ansatte og ikke mot den som utøver volden, eksempelvis finner vi nedenfor at menn i mindre grad enn kvinner er utsatt for vold med merker, og i noe større grad

¹⁰ <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>

vold uten merker. Dette kan ha fysiologiske årsaker som at menn er sterkere og at kvinner lettere får blåmerker.

Psykisk vold er vanskelig å fange opp i en kvantitativ undersøkelse, og vi har valgt ikke å spørre om psykisk vold direkte, men konsentrerer oss om seksuell trakassering og netthets.

Trakassering

Både netthets og uønsket seksuell oppmerksomhet faller inn under trakassering. Vi starter derfor med Arbeidstilsynets mer generelle definisjon¹¹:

Det er trakassering når en person blir utsatt for uønskede negative handlinger, unnlatelser eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende. Mobbing og seksuell trakassering er de to mest vanlige formene for trakassering. Andre former er irettesettelse i påhør av andre, usynliggjøring, latterliggjøring, tilbakeholdelse av nødvendig informasjon, fordømmelse uansett hva du gjør, påføring av skyld og skam og sårende fleiping og erting. Ikke alle disse formene er like relevante når vi er opptatt av forholdet mellom ansatte og bruker. «Fordømmelse uansett hva du gjør» og «påføring av skyld og skam» er former som kan dekke å bli skjelt ut som ubrukelig, inkompetent, umenneskelig eller lignende. Dette vil nok være særlig relevant for ansatte som håndterer lover og regelverk.

Bråten og Svalund (2018:13) viser til EU-direktiv 2006/54/EC når de viser til ulike former for seksuell trakassering;

... enhver form for uønsket verbal, ikke-verbal og fysisk adferd av seksuell art som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom. Verbal trakassering kan for eksempel være seksuelle hentydninger og forslag eller kommentarer om kropp, utseende eller privatliv. Ikke-verbal trakassering dreier seg om nærgående blikk, kroppsbevegelser, visning av seksuelle bilder, blotting og liknende. Fysisk trakassering omfatter alt fra uønsket berøring til overgrep som voldtekt og voldtektsforsøk. Seksuell trakassering forekommer også i utstrakt grad via sosiale medier.

¹¹ <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/trakassering/> Lesedato 031119.

Vi tar utgangspunkt i denne definisjonen når vi ber respondentene ta stilling til:

- Fysisk seksuell trakassering – med dette mener vi berøring, klemming, kyssing eller overgrep som voldtektsforsøk eller voldtekt.
- Med verbal/ikke-verbal seksuell trakassering mener vi kommentarer om kropp, hentydninger, forslag osv, men også håndbevegelser, visning av bilder, ting eller kroppsdeler.

Definisjonene kan med rette kritiseres for å samle svært alvorlige og mindre alvorlige episoder i en felles kategori. Det samme gjelder selvsagt også voldsdefinisjonen. Valget vi har tatt kan begrunnes med at vi følger de definisjonene som er blitt brukt både hos SSB og i tidligere Fafo-undersøkelser, samt med at det er uunngåelig at viktige nyanser forsvinner med en kvantitativ tilnærming.

Når det gjelder netthets har vi tatt utgangspunkt i den undersøkelsen som FO gjennomførte blant sine medlemmer i 2017. Netthets ble definert som «trakassering, sjikane eller trusler formidlet gjennom internett, for eksempel på egne nettsider eller i sosiale medier» (FO 2017:4¹²). Dette har vi «oversatt» i spørreskjemaet på denne måten:

- Med netthets mener vi ytringer gjennom e-post, sosiale medier eller kommentarfelt som oppleves som truende eller krenkende for deg. Her skiller vi mellom ytringer som viser til deg som person (du navngis eller identifiseres) og ytringer som viser til din arbeidsplass eller profesjon.

Videre lesning

Vi anbefaler at de to rapportene fra prosjektet ses i sammenheng, i Hagen (2019) finnes en grundigere gjennomgang av regelverket og de tillitsvalgte rettigheter og plikter. Denne kunnskapsoppsommeringen inneholder også en oversikt over aktuelle rapporter fra Fafo og en liste nettadresser som gir informasjon om arbeidsmiljø og vold og trusler både i Norge og internasjonalt.

¹² <https://www.fo.no/nyheter/ny-rapport-om-netthets-article13295-1064.html>

4 Vold, trusler og trakassering

En rekke tidligere undersøkelser har vist at vernepleiere, sosionomer, barnevernspedagoger er blant de som er mest utsatt for vold og trusler i norsk arbeidsliv. I dette kapitlet ser vi nærmere på forekomsten av ulike former for vold og trusler blant FO-medlemmene og undersøker hvordan dette varierer mellom arbeidstakere innen ulike virksomheter og tjenesteområder. Videre ser vi nærmere på utbredelsen av to former for trakassering: seksuell trakassering (som direkte eller indirekte kan basere seg på vold) og nettbasert hets. I neste kapittel ser vi på om denne typen arbeidsmiljøproblemer «hoper seg opp», i den forstand at det er de samme arbeidstakerne som utsettes for både vold, seksuell trakassering og netthets.

4.1 Omfanget av vold og trusler

Hvor stort er omfanget av vold og trusler blant FO-medlemmer? Spørsmålet er viktig og må, dersom tiltak for å forebygge og håndtere utfordringene skal fungere, ta utgangspunkt i hvem som er i faresonen. Er kjønn, alder, profesjon eller tjenesteområde viktig?

Den enkelte ble spurt om han eller hun hadde blitt utsatt for vold de siste 12 månedene. Vold ble definert på følgende måte:

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

Arbeidstakerne skulle, på samme måte som det gjøres hos SSB (Levekårsundersøkelsen om arbeid 2016), oppgi om de hadde erfart vold som ga dem synlige skader, og vold uten at det ga synlige skader.

Det ble også spurt om den enkelte hadde opplevd trusler de siste 12 månedene, noe som ble definert på følgende måte:

«Med trusler mener vi handlinger (verbalt eller eksempelvis armbevegelser) som gjør at du opplevde at du kunne bli utsatt for vold.»

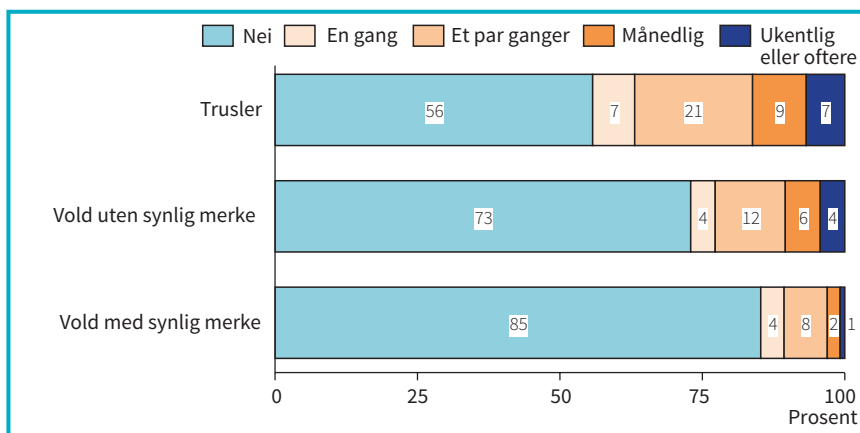
I tillegg til muligheten for å svare nei, skulle den enkelte som hadde opplevd vold eller trusler oppgi hvor ofte dette hadde skjedd de siste 12 månedene. Svaralternativene og svarene kommer frem i figur 4.1.

44 prosent har vært utsatt for trusler i løpet av de siste 12 månedene, noe som er et svært høyt tall. SSB fant at 4 prosent av alle arbeidstakere i arbeidslivet svarer at de har vært utsatt for trusler innenfor samme tidsintervall. 7 prosent opplever slike trusler ukentlig eller oftere, mens i alt 16 prosent opplever dette månedlig eller oftere (inkludert de som svarer ukentlig eller oftere).

SSB skiller mellom vold som gir synlige merker og vold som ikke gir synlige merker. For sammenlignbarhetens skyld har vi utformet spørsmålene om vold på samme måte. Figur 4.1 viser at i alt 27 prosent har vært utsatt for vold som ikke ga synlig merke i løpet av det siste året, noe som er høyt, sammenlignet med nasjonale tall. SSB fant at 4 prosent av alle arbeidstakere har opplevd vold uten synlige merker i løpet av de siste 12 månedene. Som figuren viser, blant FOs medlemmer er det 4 prosent som opplever dette ukentlig, og i alt 10 prosent opplever dette månedlig eller oftere (ukentlig). Litt færre har opplevd vold som gir synlige merker det siste året. I alt er det 15 prosent som opplever dette, noe som også er høyt, sammenlignet med nasjonale tall. SSB fant at 2 prosent opplever vold som gir synlig merke i løpet av en 12 måneders periode, og i alt 3 prosent opplever slik vold månedlig eller oftere.

I figur 4.1 kommer det også frem *hvor ofte* den enkelte opplever vold eller trusler. Det er viktig å understreke at det ikke nødvendigvis er en

Figur 4.1 Omfang og hyppighet av vold og trusler om vold. Andel som de siste 12 månedene har vært utsatt for... Prosent.



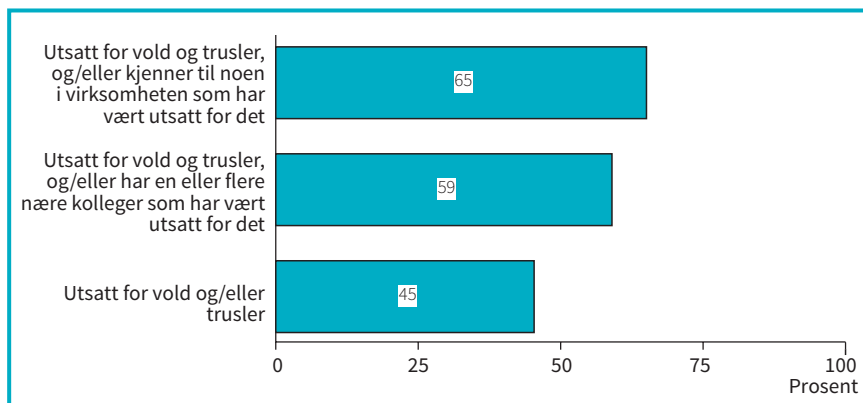
Note: Minste N=6303.

sammenheng mellom hyppighet og alvorlighet(sgrad). Blant de som har opplevd vold som gir merke én gang, kan det finnes personer som har måttet på sykehus på grunn av den ene episoden, og/eller som ble sykemeldt i en lengre periode, mens det kan være små, mindre alvorlige hendelser blant de som opplever dette ukentlig. Generelt kan vi anta at de som opplever dette ukentlig, ikke blir så skadd at de blir sykemeldt etter hvert tilfelle. I så fall ville det vært et skyhøyt sykefravær på arbeidsplassen (se kapittel 6).

Figur 4.1 viser at vold og trusler er et omfattende arbeidsmiljøproblem for mange i sektoren. Mange opplever både trusler om vold og vold med eller uten merke(r). I figur 4.2 har vi slått sammen trusler med de to «formene» for vold (vold med og uten merke), slik at vi ser hvor stor andel av arbeidstakerne (medlemmer i FO) som utsettes for vold eller trusler i alt i denne delen av arbeidslivet. I 2019-undersøkelsen spurte vi også den enkelte om de kjenner noen nære kolleger på sin egen arbeidsplass, eller noen i sin virksomhet, som har vært utsatt for vold eller trusler i løpet av de siste 12 månedene. Selv om den enkelte ikke selv har blitt utsatt for vold eller trusler, vil det å vite at nære kolleger eller andre i virksomheten blir utsatt for det, kunne føre til at vedkommende opplever usikkerhet og redsel for selv å bli rammet av vold. Vold og trusler kan innebære en alvorlig forringelse av den enkeltes arbeidsmiljø, selv om man ikke har vært utsatt for det selv.

Figur 4.2 viser at 45 prosent selv har opplevd vold eller trusler de siste 12 månedene. I tillegg er det en del som ikke utsettes for dette selv, men som opplever at kollegene utsettes for det. Vi finner at i alt 59 prosent enten

Figur 4.2 Andel som har vært utsatt for vold og trusler selv, og/eller som kjenner nære kolleger eller noen i virksomheten som har blitt utsatt for vold og/eller trusler de siste 12 månedene. Prosent.



Note: N=6065.

utsettes for vold og/eller trusler selv eller har nære kolleger utsatt for det. Videre kan dramatiske episoder blant kolleger ved andre NAV-kontor, barnevernkontor og lignende også påvirke den enkeltes opplevelse av egen jobbsikkerhet og eget arbeidsmiljø. Figur 4.2 viser at i alt 65 prosent enten har vært utsatt for vold og/eller trusler om vold, eller de kjenner noen på egen arbeidsplass eller i egen virksomhet som har vært utsatt for det de siste 12 månedene. Dette innebærer at det kun er 35 prosent av de ansatte i disse tjenestene som er «uberørt» av vold og trusler, i den forstand at de verken har opplevd det selv eller selv kjenner noen som har vært det i løpet av det siste året. Merk at spørsmålene er avgrenset til de siste 12 månedene. Det innebærer at de siste 35 prosentene også kan ha opplevd vold eller trusler, eller kan kjenne kolleger eller andre i virksomheten som har opplevd det, men at dette i så fall ikke har skjedd de siste 12 månedene.

Hvem blir rammet?

I tabell 4.1 kommer vi nærmere inn på forskjeller i forekomst av vold og trusler blant kvinner og menn, og i ulike aldersgrupper. Videre spør vi om det er forskjeller mellom de som arbeider deltid og heltid, eller mellom små og store arbeidsplasser når det gjelder dette problemet.

Tabell 4.1 viser at det er en høyere andel menn enn kvinner som svarer at de har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene.¹³ De yngste er klart mer utsatt enn de eldste, og en noe høyere andel av de som arbeider deltid, som er mindre til stede på arbeidsplassen, opplever vold eller trusler om vold. Endelig, det er en noe lavere andel av respondentene som arbeider i de minste og de største virksomhetene som har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene. Tabell 4.1 viser også andelen som har vært utsatt for vold eller trusler og/eller kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt for det. Mønstrene er identiske når det gjelder alder, kjønn og arbeidstid, men blant de som arbeider på de største arbeidsplassene er det en høy andel som har nære kolleger som har vært utsatt for vold eller trusler, men det ikke er en spesielt høy andel som selv har opplevd dette.

I tabell 4.2 ser vi på profesjon og tjenesteområder.

Andelen som utsettes for vold og trusler, eller som kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt for det de siste 12 månedene, varierer mellom ulike profesjoner og innen ulike tjenesteområder. Antallet som har svart er for lite til at vi kan legge frem tall for de minste tjenesteområdene. Som

¹³ På grunn av frafall på kjønnsvariabelen er andelen som er utsatt for vold eller trusler totalt sett litt høyere blant kvinner og menn samlet i tabell 4.1 enn den er for totalen (figur 4. 2)

nevnt, en del personer arbeider innenfor flere tjenesteområder. Forekomsten av vold eller trusler er høyest innen institusjonsbarnevern, blant de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og i skole/barnehage/SFO (AKS).

Vernepleiere er den profesjonen som i størst grad utsettes for vold eller trusler, fulgt av barnevernspedagoger og sosionomer.

Vi spurte respondentene hvem som eier virksomheten de arbeider i. Stat og kommune ansvarlig for ulike tjenester. Innslaget av private aktører variere sterke mellom de ulike tjenestene. Eierskap henger derfor delvis sammen med hva virksomheten arbeider med og hvilke brukere som mottar tjenestene. Tabell 4.3 viser at en høyere andel av de som arbeider i virksomheter eid av et privat aksjeselskap utsettes for vold eller trusler om vold, enn de som arbeider i virksomheter eid av kommunen eller en privat stiftelse eller ideell aktør, og aller minst forekommer det i staten.

Tabell 4.1 Andel som har vært utsatt for vold og trusler selv, og/eller som kjenner noen i virksomheten som har blitt utsatt for vold og eller trusler de siste 12 månedene. Etter kjønn, alder, arbeidstid, og antall ansatte der vedkommende jobber. Prosent. N.

	Utsatt for vold og/eller trusler	N	Utsatt for vold og trusler, og/eller kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt for det	N
Kjønn				
Kvinne	47	3307	69	3307
Mann	56	604	73	604
Alder				
Under 25 år	67	113	78	113
25-34	68	835	84	835
35-61	44	2720	67	2720
62 år eller eldre	29	259	53	259
Arbeidstid				
Deltid	51	606	71	606
Heltid	48	3316	70	3316
Antall ansatte				
1-19 ansatte	42	1234	63	1234
20- 49 ansatte	55	1495	74	1495
50-99 ansatte	54	670	76	670
Minst 100 ansatte	40	474	66	474

Tabell 4.2 Andel som har vært utsatt for vold og trusler selv, og/eller som kjenner noen i virksomheten som har blitt utsatt for vold og/eller trusler de siste 12 månedene. I utvalgte tjenesteområder, og etter profesjon. Prosent. N.

	Utsatt for vold og/eller trusler	N	Utsatt for vold og trusler og/eller kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt for det	N
Tjenesteområde				
Institusjonsbarnevern	76	343	87	343
Tjenester til personer med utviklingshemming	71	877	82	877
Skole/barnehage/SFO (AKS)	62	276	80	276
Rus	55	664	74	664
Oppsøkende/ambulerende	52	157	78	157
Psykisk helse	51	958	71	958
Asylmottak/flyktningtjenestene	46	126	71	126
Kommunalt barnevern	40	625	72	625
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	37	317	69	317
NAV (stat)	37	103	64	103
Somatiske spesialist- og kommunale helsetjenester	36	105	55	105
Rådgiver (administrativt)	9	146	40	146
Profesjon				
Vernepleier	62	1268	77	1268
Barnevernspedagog	48	1071	71	1071
Sosionom	37	1474	62	1474

Tabell 4.3 Andel som har vært utsatt for vold og trusler selv, og eller som kjenner noen i virksomheten som har blitt utsatt for vold og eller trusler de siste 12 månedene. Etter virksomhetens eierskap. Prosent. N.

	Utsatt for vold og/eller trusler	N	Utsatt for vold og trusler om og/eller kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt for det	N
Kommunen	52	2424	74	2424
Fylkeskommunen	39	74	66	74
Staten	37	876	59	876
Privat aksjeselskap	73	101	83	101
Privat stiftelse eller en ideell aktør	55	293	68	293

4.2 Omfanget av andre former for trakassering

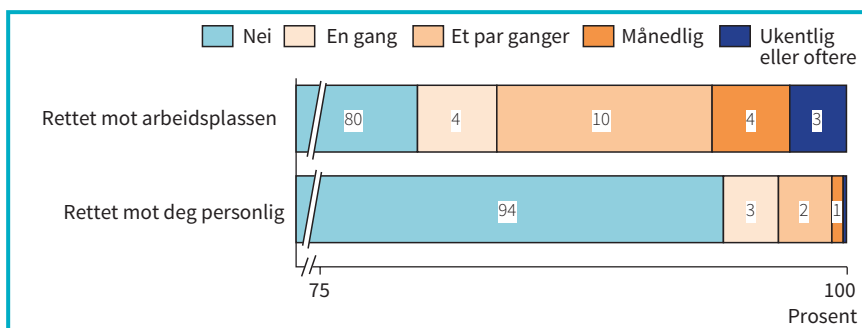
Netthets

I 2009 undersøkte Svalund (2009) forekomst av vold og trusler innen FOs områder. Den gangen ble arbeidstakerne spurt om de hadde blitt truet via andre kommunikasjonskanaler enn ansikt til ansikt, det vil si via telefon, sms, e-post, internett, løpesedler eller hatlister. Relativt få hadde opplevd å bli truet gjennom slike kanaler. 2 prosent hadde blitt truet på e-post, 1 prosent via telefon, 1 prosent per sms, 1 prosent via internett og 1 prosent via hatlister. Siden den tid har bruken av internett økt kraftig, og sosiale medier kan bety at netthets får et annet omfang, og en annen form. Netthets ble definert på følgende måte i spørreskjemaet:

«Med NETTHETS mener vi yringer gjennom e-post, sosiale medier eller kommentarfelt som oppleves som truende eller krenkende for deg. Her skiller vi mellom yringer som viser til deg som person (du navngis eller identifiseres) og yringer som viser til din arbeidsplass eller din profesjon.»

Vi spurte deretter respondentene om de de siste 12 månedene hadde vært utsatt for 1) «netthets hvor avsender kjenner din identitet eller avslører identiteten din for andre», og 2) «netthets hvor avsender omtaler arbeidsplassen eller arbeidsområdet ditt, men ikke deg personlig». Svarene på disse spørsmålene kommer frem i figur 4.3. 20 prosent har opplevd netthets rettet mot arbeidsplassen eller området de jobber i, mens 6 prosent har opplevd netthets som er personlig, hvor avsender kjenner den enkeltes identitet.

Figur 4.3 Andel som har vært utsatt for netthets rettet mot dem personlig eller mot deres arbeidsplass.



Note: N=6303.

Tabell 4.4 Andel som har vært utsatt for netthets rettet mot dem personlig, eller mot deres arbeidsplass. Etter kjønn og alder. Prosent.N.

	Personlig netthets		Netthets mot arbeidsplass	
	Andel	N	Andel	N
Kjønn				
Kvinner	6	3064	21	3513
Menn	6	553	17	637
Alder				
Under 25 år	3	117	20	117
26-34	6	872	24	869
35-61	7	2897	21	2889
62 år eller eldre	5	292	12	291

Tabell 4.5 Andel som har vært utsatt for netthets rettet mot dem personlig, eller mot deres arbeidsplass. Etter tjenesteområde og profesjon. Prosent. N.

	Personlig netthets		Netthets mot arbeidsplass	
	Andel	N	Andel	N
Tjenesteområde				
Institusjonsbarnevern	7	376	27	380
Tjenester til personer med utviklingshemming	3	983	9	982
Skole/barnehage/SFO (AKS)	3	304	7	302
Rus	5	696	18	690
Oppsøkende/ambulerende	4	165	14	161
Psykisk helse	4	1024	15	1021
Asylmottak/flyktningtjenesten	3	125	22	130
Kommunalt barnevern	17	641	53	640
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	8	322	31	319
NAV (stat)	8	104	33	103
Somatiske spesialist- og kommunale helsetjenester	4	110	12	108
Rådgiver (administrativt)	6	144	19	146
Profesjon				
Vernepleier	4	1395	12	1394
Annet	8	111	16	111
Barnevernspedagog	8	1125	31	1121
Sosionom	6	1541	21	1534

Kvinner og menn opplever i like stor grad netthets som er rettet mot dem selv, men kvinner opplever i større grad netthets mot arbeidsplassen (tabell 4.4). Det er også tegn til at de yngste i mindre grad enn de eldre opplever personlig netthets.

Andelen som utsettes for netthets varierer mellom de ulike tjenesteområdene, og det er forskjell på hvor utsatt de ulike profesjonene er (tabell 4.5). Kommunalt barnevern har den høyeste andelen som opplever personlig netthets, og det er også der den høyeste andelen, over halvparten, opplever hets mot arbeidsplassen. Det er en liten andel av de ansatte som arbeider i asylmottak eller flyktningtjenesten, i tjenester rettet mot personer med utviklingshemming, eller skole/barnehage/SFO (AKS) som opplever netthets som er rettet mot dem personlig. Imidlertid, blant de som arbeider på asylmottak eller i flyktningtjenesten er det 22 prosent som opplever netthets rettet mot sin arbeidsplass. I tillegg til tjenesteområdene som er nevnt, opplever en høy andel av de ansatte i NAV og i institusjonsbarnevern netthets mot arbeidsplassen sin.

Hvilke profesjonsgrupper som er utsatt for netthets følger i stor grad det vi finner etter tjenesteområde. 31 prosent av barnevernspedagogene, og 21 prosent av sosionomene, opplever at det rettes netthets mot deres arbeidsplass (tabell 4.5).

Seksuell trakassering

I de senere år, i etterkant av metoo-bevegelsen, har seksuell trakassering kommet i søkelyset som et sentralt arbeidsmiljøproblem. Bråten og Øistad (2017) studerte forekomsten av seksuell trakassering blant Fagforbundets medlemmer i helse- og sosialtjenestene, og innen hotell og restaurant, og de fant at 18 prosent innenfor helse- og sosialtjenestene var utsatt for seksuell trakassering i en eller annen form. De fant at Fagforbundets medlemmer i helse og omsorg først og fremst opplevde seksuell trakassering fra brukere og pasienter, og de som opplevde det la ofte vekt på at dette var en konsekvens av pasientenes diagnose og sykdomsbilde. Utsettes også FOs medlemmer for ulike former for seksuell trakassering, i tillegg til vold og trusler om vold? I spørreskjemaet ble det, på samme måte som i blant annet Bråten og Øistad (2017) og Bråten og Svalund (2018), skilt mellom fysisk seksuell trakassering og verbal/ikke-verbal seksuell trakassering. *Fysisk seksuell trakassering* ble i undersøkelsen definert som

«Med FYSISK SEKSUELL TRAKASSERING mener vi berøring, klemming, kyssing eller overgrep som voldtektsforsøk eller voldtekt.»

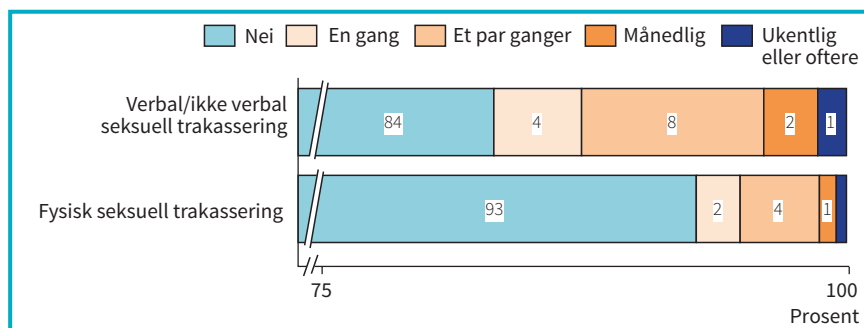
Verbal/ikke-verbal seksuell trakassering ble definert på følgende måte:

«Med VERBAL/IKKE-VERBAL SEKSUELL TRAKASSERING mener vi kommentarer om kropp, hentydninger, forslag osv, men også håndbevegelser, visning av bilder, ting eller kroppsdeler.»

De som deltok i undersøkelsen ble spurt om de de siste 12 månedene hadde vært utsatt for fysisk og eller verbal/ikke-verbal seksuell trakassering. Svarene og svaralternativene kommer frem i figur 4.4.

7 prosent har opplevd fysisk seksuell trakassering de siste 12 månedene. 5 prosent opplever fysisk seksuell trakassering månedlig eller oftere. Når det gjelder verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering har 16 prosent opplevd dette de siste 12 månedene, og 11 prosent opplever dette månedlig eller oftere.

Figur 4.4 Andel utsatt for fysisk og verbal/ikke verbal seksuell trakassering.



Note: N=6364 (fysisk) og 6370 (verbal/ikke-verbal).

Tabell 4.6 Andel som har vært utsatt for fysisk, og eller verbal/ikke-verbal seksuell trakassering. Etter kjønn og alder. Prosent. N.

	Utsatt for fysisk seksuell trakassering	N	Utsatt for verbal/ikke-verbal seksuell trakassering	N
Kjønn				
Kvinner	7	3498	17	3509
Menn	5	636	16	644
Alder				
Under 25 år	27	116	38	117
25-34	11	865	28	874
35-61	6	2882	14	2885
62 år eller eldre	1	287	7	292

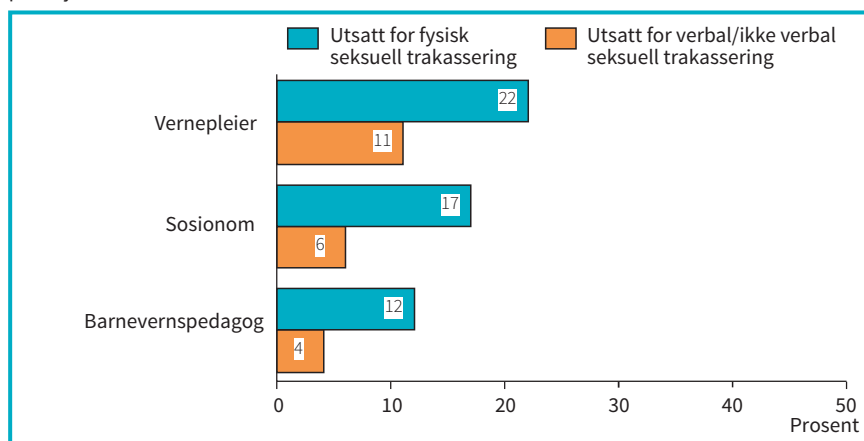
I tabell 4.6 vises fordelingen etter alder og kjønn. Andelen kvinner og menn som utsettes for disse formene for seksuell trakassering er omtrent like stor. Det er en signifikant, noe større andel kvinner som utsettes for fysisk seksuell trakassering, men forskjellen er ikke særlig stor. Imidlertid ser vi at andelen som utsettes for seksuell trakassering henger tett sammen med alder. Jo yngre, jo høyere andel er utsatt for det. Dette er i tråd med hva annen forskning på seksuell trakassering fra samme del av arbeidslivet, og innen andre områder av norsk arbeidsliv, viser (Bråten & Øistad 2017; Bråten & Svalund 2018).

Andelen som utsettes for slike belastninger varierer også mellom de ulike profesjonsgruppene i FO (figur 4.5).

Hvor utsatt arbeidstakerne, er henger dels sammen med hvilke tjenestekområder de arbeider i, dette er vist i tabell 4.7.

Mens 14 prosent av de som jobber i oppsøkende eller ambulerende tjenester og med tjenester til personer med utviklingshemming svarer at de ble utsatt for fysisk seksuell trakassering de siste 12 månedene, var det kun 1 prosent innen kommunalt barnevern og innen rådgiving/administrasjon som svarte det samme. Noen av de samme tjenestekområdene, som oppsøkende eller ambulerende tjenester og tjenester til personer med psykisk funksjons-hemming, har også en høy andel arbeidstakere som utsettes for verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering. Også blant de som arbeider innen psykisk helse og innen rus er det en høy andel som har opplevd verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering de siste 12 månedene. Andelen er dessuten høy blant de som arbeider innen institusjonsbarnevern.

Figur 4.5 Andel som har vært utsatt for fysisk og verbal/ikke-verbal seksuell trakassering. Etter profesjon. Prosent.



Note: N vernepleier = 1378, barnevernspedagog N = 1125, sosionom N = 1531.

Tabell 4.7 Andel som har vært utsatt for seksuell trakassering de siste 12 månedene. Etter tjenesteområde. Sortert etter andelen som er utsatt for fysisk seksuell trakassering. Prosent og N

	Utsatt for fysisk seksuell trakassering		Utsatt for verbal/ ikke-verbal seksuell trakassering	
	Prosent	N	Prosent	N
Oppsøkende/ambulerende	14	161	27	164
Tjenester til personer med utviklingshemming	14	967	21	974
Psykisk helse	10	1010	27	1025
Rus	10	684	31	690
Institusjonsbarnevern	8	376	23	375
NAV (stat)	6	104	12	102
Somatiske spesialist- og kommunale helsetjenester	6	106	15	110
Skole/barnehage/SFO (AKS)	5	303	10	305
Asylmottak/flyktningtjenesten	4	130	18	131
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	4	321	13	319
Kommunalt barnevern	1	645	10	649
Rådgiver (administrativt)	1	146	4	142

Hovedpunkter i kapittel 4

Forekomst av vold og trusler om vold

- En stor andel av FOs medlemmer utsettes for vold eller trusler i løpet av et år.
- 44 prosent har vært utsatt for trusler i løpet av de siste 12 månedene, 16 prosent av utvalget opplever det månedlig eller oftere.
- 27 prosent har vært utsatt for vold som ikke ga synlig merke i løpet av det siste året. 10 prosent opplever dette månedlig eller oftere.
- 15 prosent har opplevd vold som gir synlige merker det siste året.
- I tillegg til å bli utsatt for vold og trusler, kan også det å oppleve at kolleger utsettes påvirke arbeidstakere. I alt 59 prosent av utvalget har opplevd vold eller trusler selv, eller har en eller flere kolleger som har vært utsatt for det de siste 12 månedene.
- Utvider vi fra nære kolleger til å kjenne noen i virksomheten som har vært utsatt for vold eller trusler, finner vi at 65 prosent enten har vært utsatt

for det selv de siste 12 månedene, eller kjenner noen i virksomheten som har vært det.

- Menn er noe mer utsatt for vold eller trusler enn kvinner, de unge er klart mer utsatt enn eldre.
- Forekomsten av vold eller trusler er høyest innen institusjonsbarnevern, blant de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og i skole/barnehage/SFO (AKS).
- Vernepleiere er den profesjonen som i størst grad utsettes for vold eller trusler om vold, fulgt av barnevernspedagoger.
- En høyere andel av de som arbeider i private aksjeselskap utsettes for vold eller trusler om vold, enn de som arbeider i virksomheter eid av kommunen, en privat stiftelse eller en ideell aktør, og aller minst forekommer det i staten.

Forekomst av andre former for hets og trakassering

- Vi er i rapporten også opptatt av netthets, og vi finner at 20 prosent har opplevd netthets rettet mot arbeidsplassen eller området de jobber i, mens 6 prosent har opplevd netthets som er personlig, hvor avsender kjenner den enkeltes identitet. Kvinner opplever i større grad enn menn netthets mot arbeidsplassen.
- I kommunalt barnevern er det en høy andel som opplever personlig netthets, og det er også der den høyeste andelen, over halvparten, opplever hets mot arbeidsplassen. På den andre siden, det er en liten andel av de ansatte i asylmottak eller flyktningtjenesten, i tjenester rettet mot personer med utviklingshemming, eller i skole/barnehage/SFO (AKS), som opplever netthets rettet mot dem personlig, mens det er 22 prosent av de som arbeider på asylmottak eller i flyktningtjenesten som opplever netthets mot sin arbeidsplass. Også blant de ansatte i NAV og i institusjonsbarnevern er det en høy andel som opplever netthets mot arbeidsplassen sin.
- Respondentene fikk også spørsmål om de blir utsatt for ulike former for seksuell trakassering fra brukere, klienter ol. 7 prosent har opplevd fysisk seksuell trakassering de siste 12 månedene, og 5 prosent har opplevd dette månedlig eller oftere. 16 prosent har opplevd verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering i det samme tidsrommet. 11 prosent opplever dette månedlig eller oftere. Vernepleiere er mest, deretter følger sosionomer og til slutt barnevernspedagoger.
- Andelen som utsettes for seksuell trakassering henger dels sammen med hvilke tjenestoområder de arbeider i. Mens 14 prosent av de som jobber i oppsøkende eller ambulerende tjenester og de som jobber med tjenester til personer med utviklingshemming har blitt utsatt for fysisk seksuell

trakassering de siste 12 månedene, gjaldt det kun 1 prosent innen kommunalt barnevern og innen rådgiving/administrasjon. I oppsøkende eller ambulerende tjenester og tjenester til personer med psykisk funksjonshemming er det en høy andel som utsettes for verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering. Også blant de som arbeider innen psykisk helse og innen rusområdet er det en høy andel som har opplevd verbal eller ikke-verbal seksuell trakassering de siste 12 månedene. Andelen er dessuten høy blant de som arbeider innen institusjonsbarnevern.

5 Sammenheng mellom ulike arbeidsmiljøbelastninger

Utsatthet for vold og trusler varierer mellom kvinner og menn, etter tjenesteområde og med en rekke andre forhold. Vi har sett at mange i helse- og sosialtjenestene opplever netthets og ulike former for seksuell trakassering. Henger så disse forholdene sammen, og i så fall, hvordan? Er det slik at de personene som opplever vold og trusler er de samme som opplever de andre formene for belastninger? I så fall er det noen arbeidstakere i disse tjenestene som opplever at mange ulike former for arbeidsmiljøbelastninger hoper seg, og at de samlet blir utsatt for en rekke belastninger som hver for seg er utfordrende.

Dette er temaet for dette kapitlet. Først skal vi imidlertid se på hvordan arbeidsmiljøet som sådan oppfattes i denne sektoren. Påstandene vi har valgt må ses i lys av diskusjonen i kapittel 2, her la vi blant annet vekt på at samfunnets verdsetting av sektoren er viktig og at profesjonsetikk spiller en sentral rolle.

5.1 Et godt arbeidsmiljø

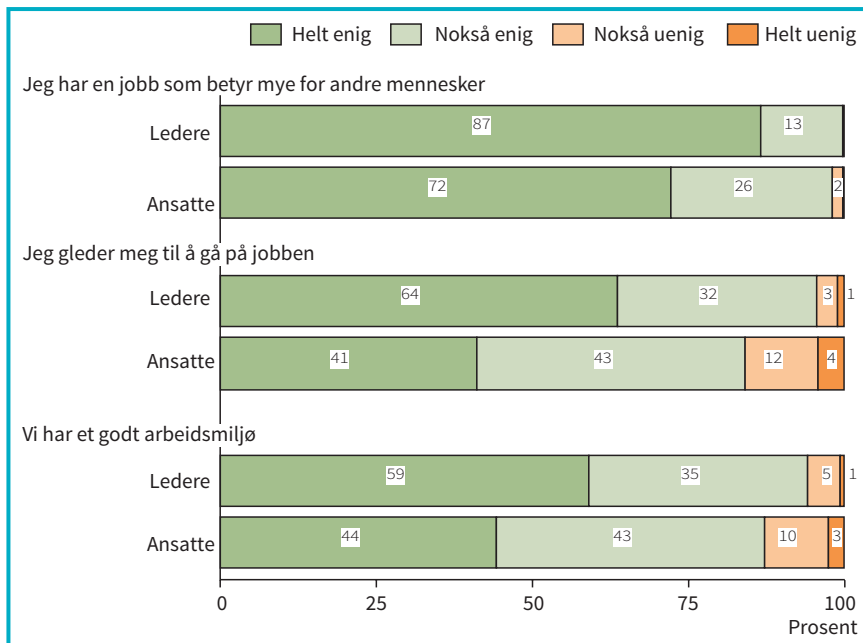
Er det slik at de som arbeider i helse- og sosialtjenestene liker sitt arbeid, opplever det som meningsfylt, givende og tilfredsstillende? I spørreundersøkelsen ble det stilt en rekke ulike spørsmål som nettopp skulle kartlegge slike forhold. Respondentene ble bedt om å forholde seg til et sett med utsagn, og de kunne svare «helt enig», «nokså enig», «nokså uenig», «helt uenig», og «vet ikke». Funnene presenteres gjennom figur 5.1 og 5.2. Figur 5.1 viser til arbeidsmiljøet generelt, til arbeidsglede og til profesjonsetikk. Figur 5.2 viser til hvorvidt man oppfatter at jobben blir satt pris på av ulike aktører.

I figuren skiller vi mellom ansatte og ledere. I likhet med de fleste norske undersøkelser som stiller generelle spørsmål om arbeidsmiljøet, finner også vi at et stort flertall er fornøyd, 94 prosent av lederne og 87 prosent av de ansatte er helt eller nokså enige i påstanden «vi har et godt arbeidsmiljø». Figuren viser også at respondentene gir uttrykk for det vi tolker som en sterk

profesjonsetikk: 86 prosent av lederne og 72 prosent av de ansatte er helt enige når det gjelder «jeg har en jobb som betyr mye for andre mennesker», i tillegg er henholdsvis 13 og 26 prosent nokså enige. Når det gjelder arbeids glede («jeg gleder meg til å gå på jobben») ser vi at det er forskjeller mellom lederne og de ansatte. Sammenhengen er svak (koeffisienten=0,14**). 64 prosent av lederne er helt enige i påstanden, mens det samme gjelder 41 prosent av de ansatte. Legger vi til «nokså enig», blir forskjellen ikke stor, henholdsvis 96 prosent av lederne er totalt enige, og 82 prosent av de ansatte. Forskjellen er likevel interessant, fordi den kan tolkes som at de ansatte oppfatter rammebetingelsene som noe dårligere enn det lederne gjør. Denne tolkningen bygger også på funnene i neste figur (5.2).

I figur 5.1 fant vi at nesten alle var enige i at jobben de gjør betyr mye for andre mennesker. I figur 5.2 ser vi hvorvidt de oppfatter at samfunnet setter pris på den jobben de gjør, og her er andelen som er enige langt lavere: 29 prosent av de ansatte og 38 prosent av lederne er helt enige. Totalt er andelen «helt enig» og «nokså enig» henholdsvis 71 prosent blant de ansatte og 81 blant lederne. Et klart flertall (helt enig og nokså enig) vil anbefale unge mennesker å velge dette yrket.

Figur 5.1 Utsagn om arbeidsmiljøet. Ansatte og ledere.

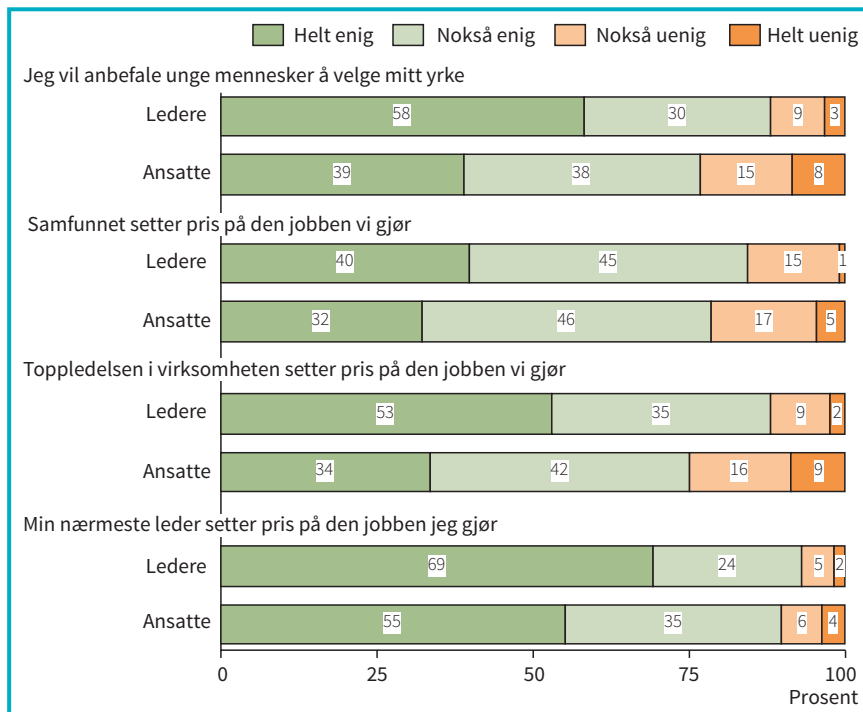


Note: N ansatte = 3181-3871, N ledere = 382-412.

På de to siste påstandene skiller lederne og de ansatte lag. Mens 28 prosent av de ansatte er helt enige i at toppladelsen i virksomheten setter pris på den jobben de gjør, gjelder dette 50 prosent av lederne (korrelasjonskoeffisient=0,13**). Dette kan skyldes at de ansatte har mindre kjennskap til toppladelsens holdninger enn hva lederne har, men det reiser spørsmål om hvordan en eventuell tilfredshet kommuniseres ned i virksomheten. Det er selvsagt også mulig at vi her egentlig måler ansattes reaksjoner på organisasjonsendringer og innsparinger som toppladelsen ikke har kontroll over, og at de lokale lederne (som jo utgjør hoveddelen av våre respondenter) er mer lojale enn vanlig ansatte, slik at ledernes svar preges av dette. Men, påstanden kan også tolkes som at toppladelsen har andre prioriteringer enn de ansatte og deres arbeidsmiljø. Dette kommer vi grundigere tilbake til lenger ut i rapporten.

Når det gjelder hvorvidt nærmeste leder setter pris på innsatsen er både de ansatte og lederne mer fornøyd. Her er det ulike ledere det er snakk om, men for den enkelte vil det likevel være den nærmeste relasjonen som slår

Figur 5.2 Flere utsagn om arbeidsmiljøet. Ansatte og ledere.



Note: N ansatte = 3181-3871, N ledere = 382-412.

inn og som påvirker tilfredsheten med arbeidet. Det er interessant at vi finner forskjeller også her, selv om sammenhengen ikke er særlig stor (korrelasjonskoeffisient=0,12**).

Ser vi på svarene i sammenheng, kan vi tegne et viktig bilde: de ansatte mener selv at jobben de gjør er svært viktig og meningsfull, her ser vi dermed hvordan profesjonsnormene slår gjennom. Men, de oppfatter at samfunnet i mindre grad setter pris på den innsatsen de gjør overfor brukerne sine, og dette gjelder også vurderingen av virksomhetens toppledelse. Når det gjelder den nærmeste ledelsen er vurderingen mer positiv, og ser vi dette i sammenheng med vurderingen av arbeidsmiljøet som sådan, er respondene godt fornøyd med arbeidsplassen sin. Men det er altså en forskjell, om enn ikke så stor, i vurderingen av hvordan ledelsen setter pris på den jobben som gjøres. Vi har også sett om det er flere viktige forskjeller mellom respondentene etter hvilket tjenesteområde de arbeider innenfor, og etter hvem som eier virksomheten de arbeider i, når det gjelder tre sentrale utsagn: «jeg gleder meg til å gå på jobben», «toppledelsen i virksomheten setter pris på den jobben vi gjør», og «jeg vil anbefale unge mennesker å velge mitt yrke». Med hensyn til utsagnet om at den enkelte gleder seg til å gå på jobben, finner vi ingen forskjeller etter tjenesteområde, men det er noen færre som gleder seg til å gå på jobben blant de som er ansatt i et privat AS enn blant de andre.

Når det gjelder utsagnet «jeg vil anbefale unge mennesker å velge mitt yrke», er det først og fremst kommunalt barnevern som skiller seg ut med en noe lavere andel som er enige i utsagnet. Det samme finner vi blant ansatte i private AS, disse ligger noe lavere enn de andre eierformene.

5.2 Opphopning – flere belastninger for den enkelte

De fleste opplever sin jobb som meningsfull og givende, til tross for de belastningene vi har kartlagt i denne undersøkelsen. I dette avsnittet skal vi undersøke om de ulike formene for belastninger «klumper seg» – opplever de ansatte flere belastninger eller er det mest vanlig å bli utsatt for enten vold eller seksuell trakassering?

Slike opphopningseffekter kan måles på flere måter, og vi skal nærme oss dette med to ulike utgangspunkt:

- Hvor mange av de som har vært utsatt for vold og/eller trusler har også vært utsatt for seksuell trakassering og netthets?
- Hvor mange av de som har vært utsatt for seksuell trakassering og netthets har også vært utsatt for vold?

I begge tilfellene måler vi den samme opphopningseffekten, men ettersom mange har vært utsatt for vold og trusler og færre for seksuell trakassering, blir inntrykket forskjellig etter hvilket utgangspunkt vi tar, og vi presenterer derfor begge tilnærmingene.

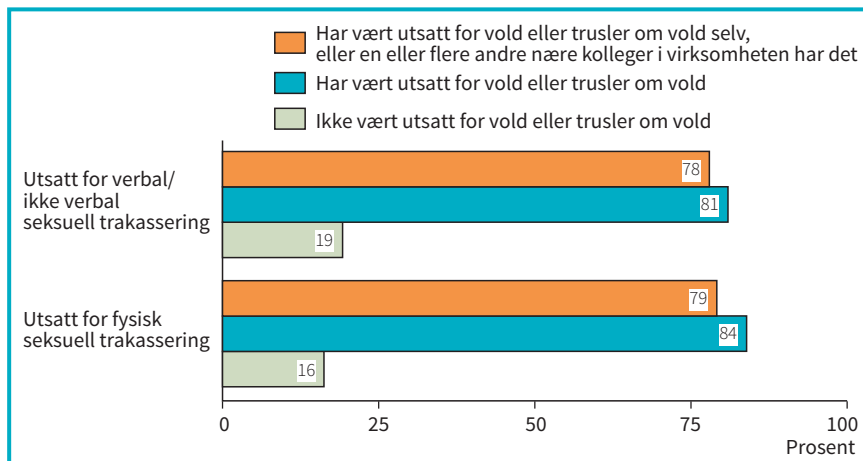
5.3 Hva opplever ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?

Først tar vi utgangspunkt i vold og trusler.

Vold/trusler og seksuell trakassering

Figur 5.3 viser at en klart større andel av de som har vært utsatt for vold/trusler også utsettes for seksuell trakassering. Blant dem uten vold/trussel-erfaringer er det 16 prosent som utsettes for fysisk seksuell trakassering, blant dem *med* slik erfaring er andelen 84 prosent. I den tredje kolonnen i figuren er andelene blant de som har vært utsatt for vold/trusler selv *og/eller* kjenner noen på arbeidsplassen som har vært utsatt, litt lavere, men fortsatt svært mye høyere enn blant de som ikke har noe «erfaring» med vold eller trusler selv, eller kjenner noen i virksomheten som har det.

Figur 5.3 Andel som har vært utsatt for seksuell trakassering, etter om den enkelte har vært utsatt for vold/trusler selv, eller har vært det eller kjenner noen som har vært utsatt for vold/trusler på sin arbeidsplass. Prosent.



Note. N ikke vært utsatt = 3267, vært utsatt selv = 2692, har vært utsatt selv eller en eller flere i virksomheten = 2703-3615.

Vi finner det samme mønsteret når vi ser på verbal/ikke-verbal seksuell trakassering, men her er andelen som utsettes mye høyere. Blant ansatte uten erfaring med vold/trusler er det 19 prosent som er utsatt for denne typen seksuell trakassering, blant dem med personlige erfaringer er andelen 81 prosent, og, endelig: blant dem med enten personlige erfaringer eller som vet om erfaringer hos kolleger, er andelen 78 prosent. Det er altså en klar opphopningseffekt.

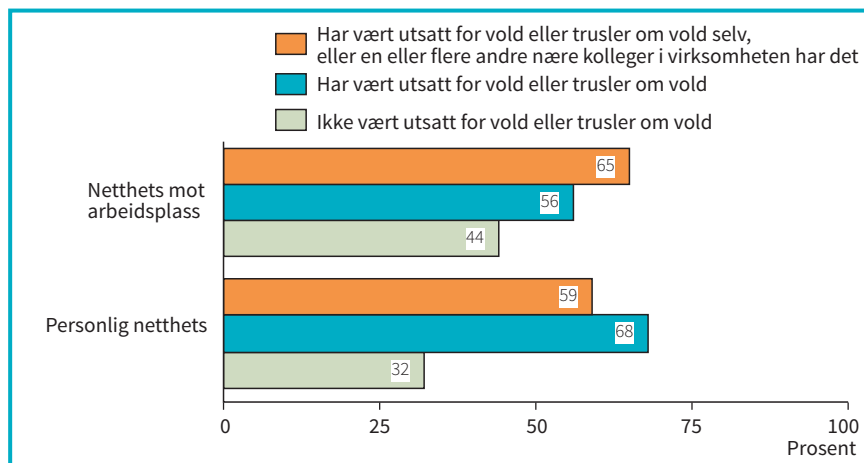
Vold/trusler og netthets

Er det slik at de som utsettes for vold/trusler også i større grad opplever netthets?

Figur 5.4 viser at det er klare forskjeller, hvor de som har vært utsatt for vold og trusler eller kjenner noen på sin arbeidsplass som har vært det, i større grad også svarer at de personlig har vært utsatt for netthets. Dette er for det meste arbeidstakere i de største virksomhetene.

Når vi ser på netthets rettet mot arbeidsplassen, finner vi at det er en sammenheng, hvor de som utsettes for vold eller trusler også i større grad opplever netthets mot sin arbeidsplass, men opphopningseffekten er ikke like stor som når det gjelder seksuell trakassering.

Figur 5.4 Andel som har vært utsatt for netthets, etter om den enkelte selv har vært utsatt for vold/trusler selv, eller har vært det eller kjenner noen som har vært utsatt for vold/trusler. Prosent.



Note: N mellom 2664 og 3656.

5.4 Seksuell trakassering og andre belastninger

I dette avsnittet skal bytte utgangspunkt, og vi spør nå om hvor mange av de som har vært utsatt for seksuell trakassering også opplever vold/trusler?

Seksuell trakassering og vold/trusler

Dersom man har vært utsatt for seksuell trakassering, er sannsynligheten svært høy for at man også har vært utsatt for vold/trusler rettet mot egen person. Blant de som ikke har vært utsatt for noen form for seksuell trakassering er det ca fire av ti som har vært utsatt for vold/trusler mot egen person. Blant de som har vært utsatt for seksuell trakassering er det drøyt åtte av ti som vært utsatt for vold/trusler mot egen person. Med andre ord: nesten alle som har vært utsatt for seksuell trakassering har også vært utsatt for vold/trusler mot egen person.

Kolonnene til høyre i figuren viser til vold/trusler rettet mot egen person og/eller kollega. Opphopningseffekten er større for de som personlig har vært utsatt enn dersom det er snakk om en kollega. Figuren viser også (høyre del) at effekten er større når det gjelder fysisk seksuell trakassering. Vi har gått litt nærmere inn i disse tallene.

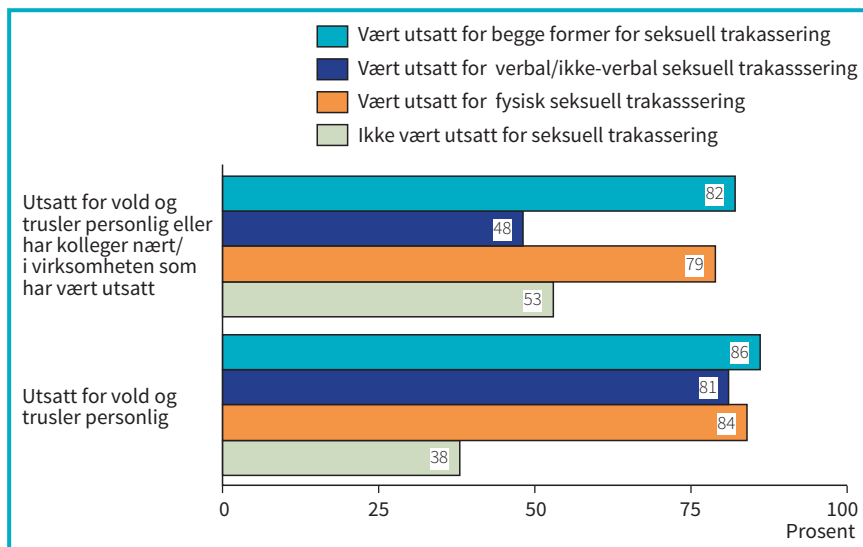
Fordi det er få som er utsatt for seksuell trakassering, er antallet respondenter lavt i deler av tabell 5.1. Opphopningseffekten er sterkere hos menn, som tabell 5.1 viser: så å si alle menn som har vært utsatt for seksuell trakassering har også vært utsatt for vold. I nederste del av tabellen viser vi noen utvalgte tjenesteområder. Blant ansatte i institusjonsbarnevernet har alle som har vært utsatt for seksuell trakassering også vært utsatt for vold, men også i de andre områdene ligger andelen godt over 80 prosent.

Tabell 5.1 Andel som har vært utsatt for vold og/eller trusler personlig blant respondenter som har vært utsatt for en eller begge former for seksuell trakassering. Prosent. N.

	Andel	N
Kvinner	81	582
Menn	95*	91
Institusjonsbarnevern	99	78
Tjenester til personer med utviklingshemming	87	208
Psykisk helse	86	252
Rus	86	201

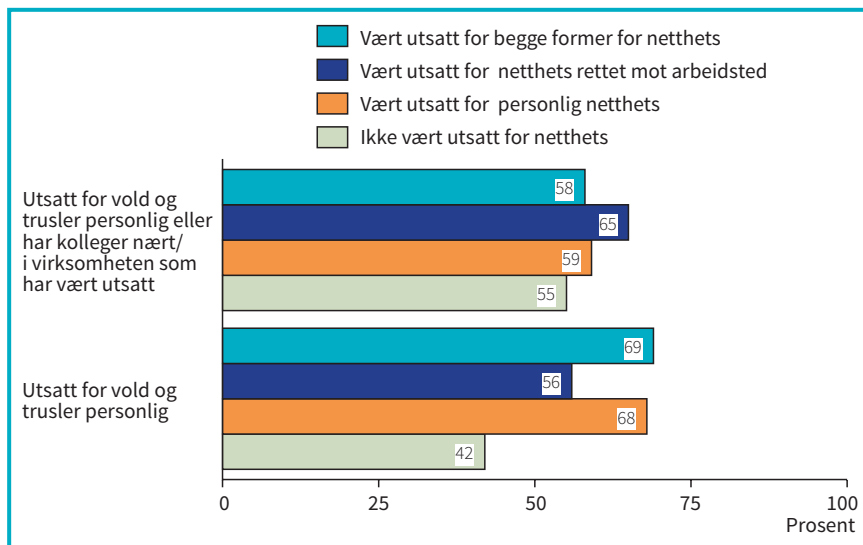
* Totaltallet stemmer ikke når vi skiller på kjønn. Dette skyldes forskjellig N, kjønn var blant de siste spørsmålene, og frafall underveis ga lavere total N.

Figur 5.5 Andel som har vært for vold/trusler, etter om den enkelte har vært utsatt for seksuell trakassering. Prosent.



Note: N=5251 (ikke utsatt for noen former for seksuell trakassering), 702 (utsatt for en form for seksuell trakassering) og 333 (utsatt for begge former).

Figur 5.6 Andel som har vært utsatt for vold/ trusler, etter om den enkelte har vært utsatt for netthets. Prosent.



Note: N=4993 (ikke utsatt for noen former for netthets), 1007 (utsatt for en for netthets) og 262 (utsatt for begge former).

Netthets og vold/trusler

I figur 5.6 er vi opptatt av om de som har opplevd netthets også er utsatt for vold/trusler.

Opphopningseffekten er mindre enn når det gjelder seksuell trakassering, men likevel betydelig. I gruppen som ikke har vært utsatt for netthets ser vi at 42 prosent har vært utsatt for vold/trusler personlig, mens dersom man har vært utsatt for netthets rettet mot egen person, er andelen henholdsvis 68 (personlig netthets) og 69 prosent (begge former for netthets).

Sterke opphopningseffekter

Åtte av ti som har vært utsatt for seksuell trakassering har også vært utsatt for vold og/eller trusler. Drøyt seks av ti som har vært utsatt for netthets har også vært utsatt for vold og/eller trusler.

Som vi så i kapittel 4, har totalt 7 prosent vært utsatt for fysisk seksuell trakassering og 16 prosent for verbal/ikke-verbal. 6 prosent har vært utsatt for netthets rettet mot egen person og 20 prosent for netthets mot arbeidssted.

I de kommende analysene bruker vi det å være utsatt for vold/trusler som bakgrunnsvariabel når vi eksempelvis ser på hvor fornøyd de ansatte er med ledelsens innsats. Begrunnelsen er både metodisk og substansiell. Metodisk fordi andelen som har vært utsatt for seksuell trakassering og netthets er så lav at dersom vi inkluderer dette i et «utsatthetsmål», reduseres antall respondenter, og dermed muligheten for å utføre statistiske analyser. Substansielt vil vi peke på opphopningseffekten, svært mange av dem som er utsatt for seksuell trakassering er også utsatt for vold og/eller trusler. Der- nest, vi er skeptiske til å lage for brede samlemål, fordi det underkommuni- serer at de ansatte står overfor svært ulike utfordringer, og at eksempelvis innsats mot netthets i det kommunale barnevernet krever andre tiltak enn innsats mot seksuell trakassering i bofellesskap.

Hovedpunkter i kapittel 5

Arbeidsmiljøet og arbeidet generelt

- I likhet med de fleste norske undersøkelser som stiller generelle spørsmål om arbeidsmiljøet, finner også vi at et stort flertall er fornøyd, 94 prosent av lederne og 87 prosent av de ansatte er helt eller nokså enige i påstanden «Vi har et godt arbeidsmiljø». Respondentene gir uttrykk for det vi tolker som en sterk profesjonsetikk: 86 prosent av lederne og 72 prosent av de ansatte er helt enige når det gjelder «jeg har en jobb som betyr mye for andre mennesker».
- 64 prosent av lederne er helt enige i påstanden, mens det samme gjelder 41 prosent av de ansatte. Legger vi til «nokså enig», blir forskjellen ikke stor, henholdsvis 96 prosent er totalt enige blant lederne og 82 blant de ansatte.
- 83 prosent av de ansatte og 91 prosent av lederne er helt eller nokså enige i at deres nærmeste leder setter pris på jobben de gjør. For den enkelte vil det være deres nærmeste lederrelasjon som vil påvirke tilfredsheten med arbeidet.

Sammenheng mellom ulike alvorlige arbeidsmiljøbelastninger

- 84 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler utsettes også for fysisk seksuell trakassering, og 81 prosent for verbal/ikke-verbal. Blant de som ikke har opplevd vold eller trusler de siste 12 månedene har 16 prosent vært utsatt for fysisk seksuell trakassering, og 19 prosent for verbal/ikke-verbal. Det er dermed slik at de som er i risikozonen for å utsettes for vold/trusler, også har klart større sannsynlighet for å utsettes for seksuell trakassering.
- Mange i helse- og sosialtjenestene opplever netthets, som enten er rettet generelt mot arbeidsplassen eller er personlig. De som opplever vold eller trusler, opplever i større grad også netthets enn de som ikke opplever vold eller trusler.
- Det er sterke opphopningseffekter. Åtte av ti som har vært utsatt for seksuell trakassering har også vært utsatt for vold og/eller trusler. Drøyt seks av ti som har vært utsatt for netthets har også vært utsatt for vold/trusler.
- Opphopningseffekten er sterkest blant menn.
- Opphopningseffekten varierer mellom tjenesteområdene, og særlig når det gjelder netthets.

6 Konsekvenser av et farlig arbeidsmiljø

Mange utsettes for vold og trusler, og mange av de som utsettes for dette opplever i tillegg andre former for trakassering eller ubehagligheter. Noen opplever noen få tilfeller, andre utsettes for vold eller trusler ukentlig. Imidlertid, det er ikke nødvendigvis slik at mange tilfeller i løpet av et år har «verre» konsekvenser enn ett tilfelle. Det avhenger av hva som skjer i det enkelte tilfellet. I dette kapitlet ser vi nærmere på konsekvensene av disse hendelsene. Er det slik at de som de siste 12 månedene har vært utsatt for vold eller trusler, opplever sykefravær, mistriivsel eller at det har andre konsekvenser?

6.1 Hvilke konsekvenser har vold, trusler og trakassering?

I undersøkelsen var vi opptatt av hvilke konsekvenser vold og trusler har for den enkelte. De som deltok i undersøkelsen ble derfor bedt om å forholde seg til følgende: «Ta utgangspunkt i det du selv har opplevd, hvilke konsekvenser har hendelsen(e) hatt for deg?», hvor de så ble forelagt en rekke påstander (se figur 6.1). Tre av påstandene dreier seg om forholdet til jobben («mistrivsel i arbeidssituasjonen», «ønsker å slutte», «redd for å gå på jobben»), to dreier seg om helseplager («fysiske plager» og «psykiske plager»), og to dreier seg om utrygghet utenfor jobben («utrygghet på fritiden», «utrygghet i min nærmeste familie»). Svaralternativene på utsagnene var «i stor grad», «i liten grad», «ingen betydning», i tillegg til «har ikke opplevd».

Som nevnt tidligere i rapporten, vold og trusler kan ha konsekvenser ikke bare for de som selv utsettes for det, men også for de som arbeider sammen med noen som utsettes for det. I figur 6.1 har vi derfor delt inn i to grupper: i) respondenter som har vært utsatt for vold og/eller trusler personlig, og ii) respondenter som ikke selv har vært utsatt, men som har kolleger som har opplevd dette. Søylen i figuren viser andelen som har svart «i stor grad».

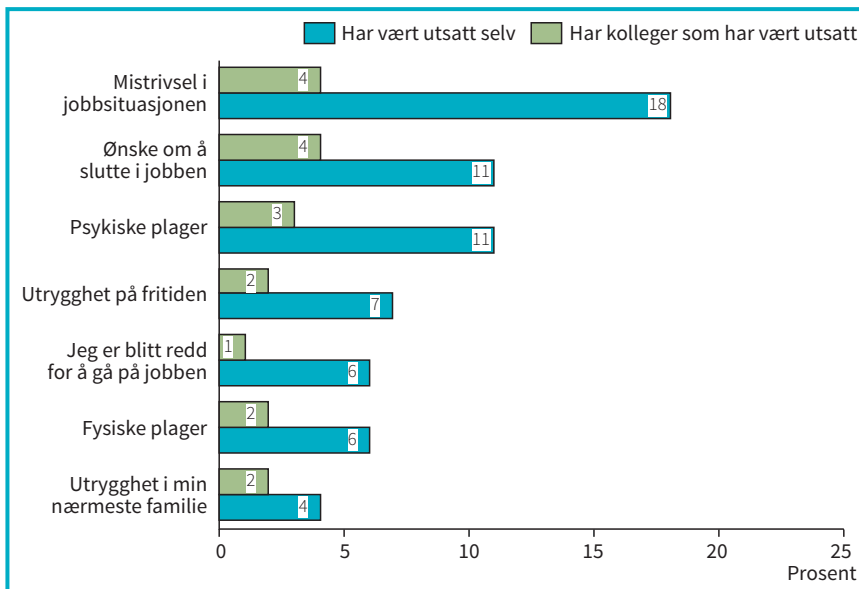
Figuren viser klart at det har større konsekvenser dersom man selv har slike opplevelser enn dersom det er kolleger som opplever vold, trusler eller trakassering. Mistrivsel i jobbsituasjonen er det mest vanlige, blant dem med vold/trussel-erfaring er det 18 prosent som svarer «i stor grad». Deretter kommer «ønsker om å slutte i jobben» og «psykiske plager» (begge 11 prosent).

Utsagnene tar for seg ulike dimensjoner, allikevel henger mange av disse forholdene tett sammen. For eksempel er det slik at mange av de som opplever mistrivsel i jobbsituasjonen er blitt redde for å gå på jobben, mange av dem ønsker også å slutte i jobben, de opplever dessuten psykiske og fysiske plager, og utrygghet på fritiden.

En kan anta at konsekvensene henger sammen med alvorlighetsgraden på det som har skjedd, men det kan også henge sammen med forhold ved jobben.

I tabell 6.1 kommer det frem at en større andel menn enn kvinner i stor grad mistrives i jobbsituasjonen på grunn av vold og trusler om vold. Ellers er det ingen signifikante forskjeller.

Figur 6.1 Konsekvenser av hendelser som involverer vold eller trusler om vold. Andel som har svart «i stor grad». Prosent.



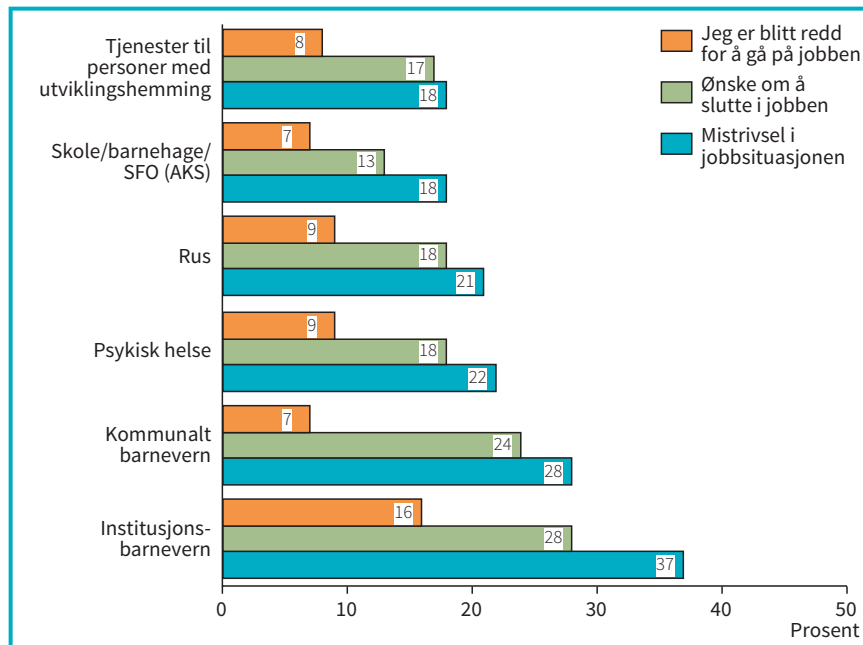
Note: N: Har vært utsatt selv =2151. N: Har kolleger som har vært utsatt = 1138-1152.

Tabell 6.1 Konsekvenser av vold og trusler blant de som selv har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene. Andel som har svart «i stor grad». Etter kjønn. Prosent. N.

	Kvinner	Menn
Mistrivsel i jobbsituasjonen	21	28
Ønske om å slutte i jobben	18	22
Psykiske plager	14	14
Utrygghet på fritiden	12	9
Fysiske plager	8	11
Utrygghet i min nærmeste familie	7	5
Jeg er blitt redd for å gå på jobben	9	8
N	982-1333	220-293

I kapittel 4 kom det frem at det å være utsatt for vold eller trusler varierer etter hvilket tjenesteområde den enkelte arbeider innenfor. Figur 6.2 viser andelen som har svart «i stor grad» på de jobbrelaterte konsekvensene av å ha vært utsatt for vold eller trusler for noen utvalgte, store (i antall respondenter) tjenesteområder.

Figur 6.2 «Ta utgangspunkt i det du selv har opplevd, hvilke konsekvenser har hendelse(n) hatt for deg?» I utvalgte tjenesteområder. Prosent.



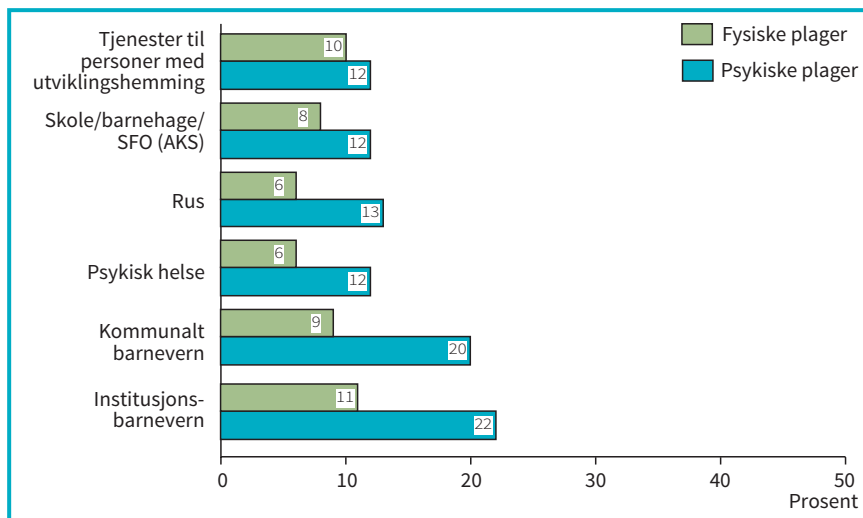
Note: Minste N: Institusjonsbarnevern= 246, kommunalt barnevern = 184, psykisk helse = 362, rus = 272, skole/barnehage/SFO (AKS) = 122, og tjenester til personer med utviklingshemming= 432.

Figuren viser store forskjeller mellom ansatte i ulike tjenesteområder. 37 prosent av de som arbeider innenfor institusjonsbarnevern opplever mistrivsel i jobbsituasjonen, noe som er klart høyere enn i de andre tjenesteområdene. Også blant de som arbeider innen kommunalt barnevern er det en høy andel som i stor grad opplever dette. Mistrivsel i jobben og ønske om å slutte i jobben henger tett sammen, også innenfor tjenesteområdene vi ser på her. Figuren viser videre at en høy andel av de som jobber i institusjonsbarnevern, høyere enn innen de andre tjenesteområdene, i stor grad har blitt redd for å gå på jobben.

Figur 6.2 viser at konsekvensene av vold og trusler varierer mellom personer som jobber innen ulike tjenesteområder. I figur 6.3 ser vi på de helserelevante konsekvensene innen de samme utvalgte tjenesteområdene blant de som har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene.

Figuren viser at også når det gjelder de mer helserelaterte konsekvensene er det en større andel innen institusjonsbarnevern og kommunalt barnevern som svarer at de i stor grad opplever psykiske plager på grunn av det de har opplevd. Det er mindre forskjeller når det gjelder fysiske plager, men en høyere andel personer som jobber med tjenester til personer med utviklingshemming og innen institusjonsbarnevern opplever i stor grad fysiske plager, enn de som jobber innen rus eller innen psykisk helse.

Figur 6.3 Helserelevante konsekvenser av vold og trusler blant de som selv har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene. Andel som har svart «i stor grad». I utvalgte tjenesteområder. Prosent.



Note: N institusjonsbarnevern = 212, kommunalt barnevern = 181, psykisk helse = 362, rus = 267, skole/barnehage/SFO (AKS) = 140 og tjenester til personer med utviklingshemming = 466.

De ulike profesjonsgruppene i FO opplever i ulik grad negative konsekvenser av dette (tabell 6.2).

Barnevernspedagoger svarer i større grad at de opplever mistriivsel i jobben, og en høyere andel barnevernspedagoger og sosionomer enn vernepleiere svarer at hendelsene i stor grad har fått dem til å ønske å slutte i jobben. En større andel barnevernspedagoger og sosionomer svarer også at hendelsene i stor grad har ført til en utrygghet i deres nærmeste familie.

Foran har vi sett på konsekvenser av vold og trusler for den enkelte. Imidlertid, som vi har pekt på, mange opplever at kolleger utsettes for vold eller trusler om vold, og dette kan i seg selv påvirke trivsel på jobb, det kan medføre helseplager og utrygghet. Hvilke konsekvenser har det å oppleve at kolleger utsettes for vold eller trusler? De som deltok i undersøkelsen ble stilt følgende spørsmål: «I hvilken grad påvirkes du av at andre opplever vold, trusler, trakassering eller netthets på jobben?», hvor de som svarte skulle ta stilling til de samme påstandene som vi har sett på for den enkelte (over). Svaralternativene var «i stor grad», «i liten grad», «ingen betydning» og «har ikke opplevd at andre har vært utsatt». I tabell 6.3 kommer andelen som har svart «i stor grad» frem. Tabellen viser at slike episoder påvirker trivselen til den enkelte, selv om det altså ikke rammer dem selv. 13 prosent oppgir at slike episoder som andre på jobben opplever, i stor grad fører til mistriivsel i jobbsituasjonen, og, for en del, til at de ønsker å slutte i jobben. Tabellen viser videre at slike hendelser blant kolleger går spesielt sterkt «inn på» de som selv har opplevd vold eller trusler de siste 12 månedene. Blant dem er det nesten en av fem som svarer at dette fører til mistriivsel i jobbsituasjonen, og mer enn en av ti svarer at det i stor grad innebærer at de opplever et ønske om å slutte i jobben.

Tabell 6.2 Konsekvenser av vold og trusler blant de som selv har vært utsatt for vold eller trusler siste 12 måneder. Andel som har svart «i stor grad». Etter profesjon. Prosent. N.

	Barnevernspedagog	Sosionom	Vernepleier
Mistriivsel i jobbsituasjonen	26	23	18
Ønske om å slutte i jobben	20	20	16
Psykiske plager	15	17	13
Utrygghet på fritiden	13	16	7
Fysiske plager	10	6	10
Utrygghet i min nærmeste familie	9	8	4
Jeg er blitt redd for å gå på jobben	8	11	8
Minste N	337	354	478

Tabell 6.3 Konsekvenser av vold og trusler andre på jobben har opplevd. Blant alle og de som selv har vært utsatt for vold eller trusler siste 12 måneder. Andel som har svart «i stor grad». Prosent. N.

	Selv opplevd vold eller trusler siste 12 måneder	
	Alle	
Mistrivsel i jobbsituasjonen	13	19
Ønske om å slutte i jobben	7	11
Psykiske plager	5	8
Jeg er blitt redd for å gå på jobben	4	6
Utrygghet på fritiden	3	4
Fysiske plager	3	5
Utrygghet i min nærmeste familie	2	2
N	5594-5671	2377-2406

Ledernes oppfatning av konsekvenser for de ansatte

Også lederne fikk spørsmål om konsekvenser for de ansatte. Her lød spørsmålet slik: «Hvordan tror du dine ansatte har blitt påvirket av det de har opplevd?» Svarene er gitt i tabell 6.4, og også her skiller vi mellom ledere uten og med erfaring med at de ansatte har vært utsatt for vold og trusler.

Lederne synes å legge noe mer vekt på konsekvensene enn de ansatte selv, særlig gjelder det "psykiske plager"; mens 8 prosent av de ansatte (med erfaring) svarer «i stor grad», gjelder dette 21 prosent av lederne. Her må vi legge

Tabell 6.4 Ledernes vurdering av konsekvenser av vold og trusler for de ansatte. Alle og ledere som selv har ansatte som har opplevd vold eller trusler. Andel som har svart «i stor grad» og «vet ikke». Prosent. N.

	Alle ledere		Ledere med ansatte som har opplevd vold og trusler	
	I stor grad	Vet ikke	I stor grad	Vet ikke
Mistrivsel i jobbsituasjonen	15	15	19	6
Ønske om å slutte i jobben	7	22	8	12
Psykiske plager	17	8	21	8
Jeg er blitt redd for å gå på jobben	7	17	9	8
Utrygghet på fritiden	9	21	11	12
Fysiske plager	7	18	9	8
Utrygghet i min nærmeste familie	7	14	9	4
Minste N	166		376	

til at lederne nok kommer mest i kontakt med ansatte som sliter med de alvorligste ettervirkningene. Ledere er i all hovedsak altså på linje med sine ansatte når det gjelder konsekvenser. Men, vi har også lagt inn andelen som svarte «vet ikke» på våre spørsmål i tabell 6.4. Her varierer andelen mellom 8 og 22 prosent. Ser er vi bare på ledere uten erfaring (ikke vist i tabellen), varierer andelen «vet ikke» mellom 35 og 43 prosent. Disse funnene tyder på at mange ledere i liten grad har beredskap eller kunnskap om hvordan de ansatte kan beskyttes mot konsekvenser av vold, trusler og trakassering.

6.2 Sykefravær som skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets

Mange i helse- og sosialtjenestene utsettes for vold eller trusler om vold, eller arbeider i et arbeidsmiljø hvor kolleger utsettes for det. Sykefraværet i denne delen av arbeidslivet er høyt, og noe kan skyldes tunge løft, skiftarbeid og generelt slitsomt arbeid. Men det er mulig, gitt at mange oppgir at hendelsene med vold og trusler i stor grad har helsemessige konsekvenser, at det også medfører sykefravær. For de mest alvorlige episodene, som involverer innleggelse på sykehus, er det åpenbart at det har slike konsekvenser. Men også for de som opplever ulike små ting hyppig, kan det påvirke fravær og nærvær på arbeidsplassen. Vi spurte derfor: «Har du – de siste 12 månedene – hatt sykefravær som du mener helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets mot deg eller andre på din arbeidsplass?» Spørsmålet fanger dermed opp flere alvorlige arbeidsmiljøbelastninger enn bare vold og trusler om vold. Svaralternativene på spørsmålet var, foruten «nei», «fravær med egenmelding», «fravær med sykemelding» og «begge» (fravær både med egenmelding og sykemelding).

Tabell 6.5 Andel med sykefravær de siste 12 månedene som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets på arbeidsplassen. Alle, og blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold. Prosent. N.

	Alle	De som har vært utsatt for vold eller trusler siste 12 måneder
Ja, fravær med egenmelding	4	8
Ja, fravær med sykemelding	4	8
Begge deler	3	5
Nei	89	79
Totalt	100	100
N	5121	2197

11 prosent av alle våre respondenter oppgir at de har hatt en eller annen form for sykefravær de siste 12 månedene som skyldes vold eller trusler. 4 prosent har hatt fravær med sykemelding.

21 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene svarer at de har opplevd sykefravær i denne perioden som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets mot dem selv eller andre på arbeidsplassen. Totalt 13 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene har hatt fravær med sykemelding, og en like stor andel har hatt sykefravær med egenmelding.

Sykefravær varierer mellom kvinner og menn, og det er mulig at også konsekvensene av vold og trusler for sykefraværet er ulikt for kvinner og menn. Vi har sett at de som arbeider innen enkelte tjenesteområder i klart større grad opplever fysiske og psykiske plager. I tabell 6.6 ser vi nærmere på variasjon blant de som har vært utsatt for vold eller trusler om vold, og i hvilken grad de har hatt sykefravær (fravær med egenmelding, med sykemelding eller begge) som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets de siste 12 månedene.

Menn har i noe større grad enn kvinner sykefravær som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets. Videre, en høyere andel av de som arbeider innen barnevern, spesielt institusjonsbarnevern, har hatt

Tabell 6.6 Andel med sykefravær de siste 12 månedene som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets på arbeidsplassen. Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler siste 12 måneder. Etter kjønn, tjenesteområde og profesjon. Prosent. N.

	Andel	N
Kjønn		
Kvinner	21	1136
Menn	24	309
Tjenesteområde		
Institusjonsbarnevern	35	242
Kommunalt barnevern	23	229
Psykisk helse	20	443
Rus	20	329
Skole/barnehage/SFO (AKS)	27	117
Tjenester til personer med utviklingshemming	17	450
Profesjon		
Barnevernspedagog	24	476
Sosionom	20	515
Vernepleier	19	705

sykefravær som skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets. Av de som arbeider innen institusjonsbarnevern er det hele 35 prosent, mer enn en av tre, av de som har opplevd vold eller trusler som har hatt sykefravær på grunn av disse episodene. Utvider vi søkelyset og ser på andelen av alle som de siste 12 månedene har hatt sykefravær som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets innen institusjonsbarnevern, finner vi at 29 prosent, nær tre av ti av de ansatte FO-medlemmene som arbeider i dette tjenesteområdet, har opplevd sykefravær som skyldes slike episoder. Innen kommunalt barnevern har 12 prosent av alle som jobber innen tjenesteområdet opplevd sykefravær på grunn av vold eller trusler om vold. Også blant de som arbeider innen skole/barnehage/SFO (AKS) er det en høy andel som har hatt sykefravær som skyldes vold eller trusler. Lavest andel finner vi blant de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming. Disse trekkene gjenspeiler seg også i hvilke profesjoner som er mest utsatt for slikt sykefravær. En høyere andel av barnevernspedagogene har hatt slikt sykefravær de siste 12 månedene, enn sosionomer og vernepleiere.

Ledere og sykefravær

Også lederne fikk spørsmål om hvilke konsekvenser vold, trusler og trakassering kan føre til når det gjelder de ansattes sykefravær.

Spørsmålet til lederne ble utformet med tanke på at en leder ikke kan forventes å ha full oversikt over årsaken til at ansatte har sykefravær. Vi har derfor ikke noen kategori for «nei» i tabell 6.7. 28 prosent av lederne bekrefter at noen av deres ansatte har hatt korttidsfravær knyttet til vold, trusler og trakassering. 4 prosent har hatt ansatte med langtidsfravær, og ytterligere 13 prosent svarer «begge deler». Andelen som velger å svare «det har jeg ikke oversikt over», er 54 prosent. Dette svaralternativet innebærer at vold, trusler og trakassering kan være årsaken til sykefravær hos flere enn de 46

Tabell 6.7 To spørsmål til lederne om sykefravær. Prosent og N.

Har noen av dine ansatte hatt sykefravær knyttet til vold, trusler, seksuell trakassering eller netthets?		Hvor viktig tror du vold, trusler, trakassering eller netthets er for det SAMLEDE sykefraværet blant dem du har ansvar for?	
Ja, korttidsfravær	28	Svært viktig	7
Ja, langtidsfravær	4	Litt viktig	23
Begge deler	13	Ikke særlig viktig	21
Det har jeg ikke oversikt over	54	Ubetydelig	44
Total (N)	100 (504)	Vet ikke	5
		Total (N)	100 (565)

prosentene ledere som svarer bekreftende på at de ansatte har hatt sykefravær. Her kan vi legge til at det blant ledere som svarer at de ikke har erfaring med vold og trusler blant sine ansatte, er hele 85 prosent som svarer «det har jeg ikke oversikt over» (ikke vist i tabellen). I de kommende kapitlene vil vi vise at det synes rimelig å anta at ledere som svarer at de ikke har hatt ansatte som har vært utsatt, kan mangle informasjon om omfanget.

I høyre del av tabell 6.7 har vi spurt om hvor viktig lederne tror vold, trusler og trakassering er for det samlede sykefraværet. Her svarer 7 prosent «svært viktig» og 23 prosent «viktig».

Hovedpunkter i kapittel 6

Trivsel og mistrivsel

- 18 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler opplever i stor grad mistrivsel i jobbsituasjonen, mens 11 prosent ønsker å slutte i jobben. En større andel menn enn kvinner mistrives i stor grad i jobbsituasjonen på grunn av vold og trusler om vold. En høy andel, mer enn en av ti, oppgir at de opplever psykiske plager på grunn av hendelsene som involverer vold og trusler. 7 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler er utrygge på fritiden.
- Det er en klart høyere andel blant de som har vært utsatt for vold og/eller trusler som oppgir at de opplever negative konsekvenser av dette, enn blant de som «lever med» vold og trusler i arbeidsmiljøet ved at kolleger utsettes for det, uten at de selv har vært rammet.
- Ulike negative konsekvenser av vold og trusler henger tett sammen. Mange av de som opplever mistrivsel i jobbsituasjonen er blitt redde for å gå på jobben, mange av dem ønsker også å slutte i jobben, de opplever dessuten psykiske og fysiske plager, og utrygghet på fritiden.
- Det er store forskjeller i de jobberelaterte konsekvensene mellom store tjenesteområder. Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene, har 37 prosent av de som arbeider innenfor institusjonsbarnevern opplevd mistrivsel i jobbsituasjonen, noe som er klart høyere enn i de andre tjenesteområdene. Også blant de som arbeider innen kommunalt barnevern er det en høy andel (28 prosent) som i stor grad opplever dette. En høy andel av de som jobber i institusjonsbarnevern (16 prosent), høyere enn innen de andre tjenesteområdene, er i stor grad redde for å gå på jobben.

- Også når det gjelder de mer helse relaterte konsekvensene er det en større andel innen institusjonsbarnevern (22 prosent) og kommunalt barnevern (20 prosent) som i stor grad opplever psykiske plager på grunn av episodene de har opplevd.
- En høyere andel personer som jobber med tjenester til personer med utviklingshemming (12 prosent) og innen institusjonsbarnevern (11 prosent) opplever i stor grad fysiske plager, sammenlignet med de som jobber innen rus (6 prosent) eller psykisk helse (6 prosent).
- Hvilke konsekvenser har det å oppleve at kolleger utsettes for vold og trusler om vold? Vi finner at slike episoder påvirker trivselen til den enkelte, selv om det ikke rammer dem selv. 13 prosent oppgir at slike episoder som andre på jobben opplever, i stor grad fører til mistriivsel i jobbsituasjonen, og for 7 prosent til at de ønsker å slutte i jobben. Slike hendelser blant kolleger får spesielt konsekvenser for dem som selv har opplevd vold eller trusler de siste 12 månedene. Blant dem er det 19 prosent som oppgir at det fører til mistriivsel i jobbsituasjonen, og for 11 prosent innebærer det i stor grad at de opplever et ønske om å slutte i jobben.
- Det er liten forskjell mellom ledere og ansatte, men en stor andel ledere svarer at de ikke vet hvilke konsekvenser vold, trusler og trakassering kan ha for de ansatte.

Sykefravær som skyldes vold, trusler, trakassering og netthets

- 11 prosent oppgir at de har hatt sykefravær som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets mot dem selv eller andre på deres arbeidsplass. Blant de som har vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene svarer 20 prosent at de har hatt slikt sykefravær. 6 prosent av alle, og 13 prosent av de som har vært utsatt for vold eller trusler, oppgir at de har hatt sykefravær med sykemelding.
- Menn har i noe større grad enn kvinner sykefravær som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets.
- En høyere andel av de som arbeider innen barnevern, spesielt institusjonsbarnevern (35 prosent), oppgir at de har hatt sykefravær som skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets.
- 35 prosent av alle som arbeider innen institusjonsbarnevern har opplevd sykefravær som skyldes slike episoder. Lavest andel som opplever sykefravær som helt eller delvis skyldes vold, trusler, trakassering eller netthets, finner vi blant de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming, her er andelen 17 prosent.

- Mens 24 prosent av barnevernspedagogene som har opplevd vold eller trusler de siste 12 månedene har hatt sykefravær i perioden, gjelder det 20 prosent av sosionomene og 19 prosent av vernepleierne.
- 46 prosent av lederne svarer at deres ansatte har hatt korttidsfravær, langtidsfravær eller begge deler som helt eller delvis skyldes vold, trusler og trakassering. Det er likevel bare 30 prosent som tror vold, trusler og trakassering er svært eller litt viktig for det samlede sykefraværet.

7 Prosedyrer og formelle systemer

I dette kapitlet skal vi se på hvilke virkemidler som brukes for å redusere og håndtere det som skjer. Arbeidsmiljøloven med dens forskrifter viser hvilke tiltak arbeidsgiver plikter å ta i bruk, og vi har stilt spørsmål om flere av disse. Resultatene må tolkes i lys av to spørsmål: for det første; gjør man det man skal, er lovpålagte virkemidler på plass? Og for det andre; er de ansatte klar over at tiltakene er der? Her opererer vi dermed med en antagelse om at tiltak nok kan være på plass, men dersom de ansatte ikke er klart over dette, forventer vi i liten grad at tiltakene har noen effekt. Vi er derfor hele veien opptatt av hvor mange som velger å svare «vet ikke» på våre spørsmål.

7.1 Risikokartlegging og handlingsplan

I Fafos undersøkelse fra 2009 (Svalund 2009) svarte 27 prosent av de ansatte at det var gjennomført en kartlegging av risiko for vold og trusler på den enkelte arbeidsplass. 27 prosent svarte «vet ikke». 33 prosent svarte ja på spørsmål om det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere, og 33 prosent svarte nei.

Også i 2019-undersøkelsen fikk respondentene spørsmål om hvorvidt en slik risikovurdering har blitt gjennomført, deretter hvorvidt denne er fulgt opp med en handlingsplan og endelig hvorvidt det er etablert et system for avviksmeldinger. Alt dette er tiltak som skal være på plass, det følger av arbeidsgivers ansvar for arbeidsmiljøet.

Fire av ti ansatte og syv av ti ledere svarer at det er gjennomført en slik kartlegging i løpet av de to siste årene. Mer enn en av fem ansatte svarer «vet ikke». Det er, selv om undersøkelsene ikke er direkte sammenlignbare, tegn til at andelen med risikokartlegging har økt noe de siste ti årene.

Det er forskjell på de ansatte og på lederne. Blant de tillitsvalgte er andelen som svarer ja 50 prosent (og 13 prosent «vet ikke», ikke vist i tabellen). Svarene gir dermed, i tråd med vår antagelse ovenfor, grunn til å spørre om hvorfor så mange ansatte – og tillitsvalgte – svarer «vet ikke» på spørsmålet.

Resultatene i tabell 7.1 er i tråd med Arbeidstilsynets funn fra 2017. 483 kommunale virksomheter i helse- og sosialsektoren fikk tilsyn, og vi siterer:

«Tilsynene avdekket behov for forbedringsarbeid knyttet til kommunenes forebyggende arbeid med vold og trusler. Dette gjelder særlig om virksomhetene har gjennomført kartlegging og risikovurdering og utarbeidet planer for å beskytte arbeidstakerne mot vold og trusler. Nær seks av ti av de kontrollerte virksomhetene (58 prosent) hadde ikke tilfredsstilt dette kravet»¹⁴.

Arbeidstilsynet konsentrerte seg om kommunale virksomheter. Våre data viser at situasjonen ikke er særlig forskjellig i statlig sektor, her svarer 44 prosent av de ansatte at det har vært gjennomført en risikokartlegging, og 22 prosent svarer «vet ikke». Blant kommunalt ansatte var andelene henholdsvis 40 og 19 prosent, og blant ansatte som jobber i virksomheter eid av aksjeselskap er andelene henholdsvis 51 og 16 prosent. I de ideelle virksomhetene var andelene henholdsvis 42 og 21 prosent. I alle virksomhetsformene finner vi at lederne i langt større grad enn de ansatte svarer at risikokartlegging har funnet sted.

Respondenter som svarte at en slik kartlegging hadde funnet sted, fikk et oppfølgingsspørsmål om de visste hvem som hadde deltatt i kartleggingen. Nesten alle lederne og åtte av ti ansatte svarer bekreftende på dette. Tabell 7.2 viser svarene.

Ut fra disse svarene deltar ledelsen, alle/mange av de ansatte, verneombudet og tillitsvalgte i kartleggingen de fleste steder. Men, ser vi på tabell 7.1 og

Tabell 7.1 «Tenk tilbake på de to siste årene – er det gjennomført noen kartlegging av risiko for vold, trusler, seksuell trakassering og netthets på din arbeidsplass?» Ansatte og ledere. Prosent. N.

	Ansatte	Ledere
Ja	40	72
Nei	39	21
Vet ikke	22	8
Total	100	100
N	5119	562
Andel som vet hvem som deltok i kartleggingen	81	95
N	2014	402

¹⁴ <https://www.arbeidstilsynet.no/contentassets/74e352722cb643f595cb-5091f6bb1f57/oppsummeringsrapport-helse-og-sosial-2017-forebygge-vold-og-trusler-september-2018.pdf>

7.2 i sammenheng, tyder svarene på – selv om vi tar utgangspunkt i lederne – at det fortsatt er mange arbeidsplasser hvor det ikke er foretatt noen risikovurderinger. Videre synes det som om mange av disse kartleggingene er av en slik art at de ansatte ikke legger merke til dem.

Et tredje viktig funn er arbeidsmiljøutvalgets rolle. Både blant lederne og de ansatte svarer nesten alle at alle/mange av de ansatte har deltatt i risikovurderingen, mens bare 40 prosent av de ansatte og 52 prosent av lederne peker på arbeidsmiljøutvalget. 35 prosent av de ansatte svarer «vet ikke» på spørsmål om arbeidsmiljøutvalget deltar. Dersom vi utelukkende (ikke vist i tabellen) ser på svarene fra medlemmer av arbeidsmiljøutvalgene, svarer 17 prosent av de ansattevalgte medlemmene nei eller «vet ikke», og vi finner en tilsvarende andel fra ledelsens utvalgsmedlemmer. Dersom vi tar ut svarene fra tillitsvalgte, finner vi at halvparten svarer nei eller «vet ikke» på spørsmålet om arbeidsmiljøutvalget deltar.

Risikokartlegging hører hjemme på arbeidsmiljøutvalgets dagsorden. Våre funn kan imidlertid tolkes på to ulike måter; risikokartlegging – der dette finner sted – gjøres i regi av ledelsen med innspill fra alle/mange av de ansatte, verneombudet og i stor grad også de tillitsvalgte, mens arbeidsmiljøutvalget spiller en mer beskjeden rolle. Eller; mange steder finnes det ikke lokale arbeidsmiljøutvalg, det er eksempelvis felles for en hel sektor i kommunen,

Tabell 7.2 Hvem deltok i risikovurderingen? Flere svar mulig.. Svar fra ansatte og ledere. Prosent. N.

	Svar fra ansatte (N=2014)				Svar fra ledelsen (N=402)			
	Ja	Nei	Vet ikke*	Total	Ja	Nei	Vet ikke	Total
Ledelsen	94	2	4	100	97	3	0	100
Alle/mange av de ansatte	87	8	5	100	90	9	1	100
Arbeidsmiljøutvalget	40	24	35	99	52	40	8	100
Verneombudet	85	6	9	100	95	4	1	100
Tillitsvalgte	71	14	15	100	83	14	3	100
Bedriftshelsetjenesten	24	38	38	100	35	58	7	100
Andre ansatte i virksomheten/ kommunen (HR-rådgiver, HMS-ansvarlig)	35	31	34	100	42	50	8	100
Eksterne aktører (innleide konsulenter)	16	51	33	100	15	76	9	100

* Vet ikke-andel inngår – selv om alle i utgangspunktet har svart bekræftende på at de vet hvem som deltar – fordi det var mulig å krysse av på flere svar. Respondenten kan altså være sikker på at eksempelvis lederen har deltatt, men på spørsmålet om tillitsvalgte kan svaret bli «vet ikke».

eller etablert på et høyere nivå i virksomheten enn på arbeidsplassnivå, og risikokartlegginger på de enkelte arbeidsplassene foretas av de lokale aktørene, hva som så skjer i arbeidsmiljøutvalget har man mindre kunnskap om. En risikovurdering skal følges opp av en handlingsplan. I tabell 7.3 etterspør vi en slik plan.

Tabell 7.3 «Finnes det noen handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere der du jobber?» Prosent og N.

	Ansatte	Ledere
Ja	47	77
Nei	16	17
Vet ikke	37	6
Total	100	100
N	5096	553
Andel som vet hvem som deltok	60	91
N	2363	424

Også her kan vi antyde en viss fremgang siden 2009, da 33 prosent svarte ja. Igjen finner vi store forskjeller mellom ansatte og ledelsen. Ser vi nøyer på tallene, finner vi at andelen ledere som svarer ja og andelen ansatte som svarer ja eller «vet ikke» er omtrent like stor (henholdsvis 77 og 84 prosent). Dette kan tyde på at planene eksisterer, men at de ansatte ikke er klar over dem. Seks av ti ansatte (blant de som har svart ja på spørsmålet) svarer at de vet hvem som deltok, tilsvarende andel hos lederne er ni av ti. Også her kan det være nyttig å skjele til tilsynsrapporten fra Arbeidstilsynet, som vi omtalte tidligere. Her finner man at

«I om lag fire av ti virksomheter (38 prosent) ble det også funnet brudd på bestemmelsen om at arbeidsgiver skal sette i verk nødvendige tiltak på bakgrunn av kartlegging og risikovurdering og/ eller utarbeide plan for å beskytte arbeidstakere mot vold og trusler»¹⁵.

Våre tall er noe mer positive. I kommunal sektor svarer 45 prosent ja, mens 36 prosent svarer «vet ikke». I staten finner vi henholdsvis 50 ja og 37 prosent «vet ikke», blant private 44 og 38 prosent, og blant ideelle 52 og 34 prosent.

¹⁵ <https://www.arbeidstilsynet.no/contentassets/74e352722cb643f595cb-5091f6bb1f57/oppsummeringsrapport-helse-og-sosial-2017-forebygge-vold-og-trusler-september-2018.pdf>

Konklusjonen må likevel bli i tråd med det Arbeidstilsynet finner: nødvendige tiltak er ikke på plass svært mange steder. Og videre – det at om lag en tredjedel av de ansatte ikke vet om det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere, tyder på at svært mange handlingsplaner har liten effekt. I tabell 7.4 ser vi nærmere på hvem som deltok i utarbeidelse av handlingsplanen.

Tabell 7.4. «Hvem medvirket i utarbeidelsen av handlingsplanen?» Ansatte og ledere. Prosent. N=2363 (ansatte og 424 (ledere).

	Svar fra ansatte				Svar fra ledere			
	Ja	Nei	Vet ikke	Total	Ja	Nei	Vet ikke	Total
Ledelsen	98	1	1	100	99	1	0	100
Alle/mange av de ansatte	74	14	12	100	80	18	2	100
Arbeidsmiljøutvalget	48	22	30	100	59	34	7	100
Verneombudet	88	4	8	100	96	3	1	100
Tillitsvalgte	74	11	15	100	86	12	2	100
Bedriftshelsetjenesten	23	38	39	100	33	55	12	100
Andre ansatte i virksomheten/ kommunen (HR-rådgiver, HMS-ansvarlig)	39	29	32	100	44	47	9	100
Eksterne aktører (innleide konsulenter)	12	52	36	100	10	79	11	100

Fortsatt tyder svarene på at ledelsen, alle/mange av de ansatte, verneombudet og de tillitsvalgte deltar. Og igjen er vi særlig opptatt av arbeidsmiljøutvalget. Halvparten av de ansatte svarer nei (22 prosent) eller «vet ikke» (30 prosent) på spørsmålet om arbeidsmiljøutvalget har deltatt i utarbeidelse av handlingsplanen. Om vi igjen utelukkende ser på arbeidsmiljøutvalgets medlemmer (ikke vist), er det henholdsvis 11 prosent både av de ansattevalgte og 16 prosent av ledelsens representanter i utvalget som svarer nei eller «vet ikke». Blant de tillitsvalgte er andelen hele 34 prosent. Det synes å mangle handlingsplaner på en rekke arbeidsplasser, mange av handlingsplanene er ukjent for de ansatte, og arbeidsmiljøutvalgets rolle bør diskuteres.

Handlingsplaner skal være på plass på alle arbeidsplasser. Det er likevel interessant å undersøke om hyppigheten av hendelser har noen betydning. Blant ansatte som har vært utsatt for vold/trusler svarer 44 prosent at det er gjennomført en kartlegging, mens blant de som ikke har vært utsatt er andelen 37 prosent. Forskjellen er signifikant, men altså ikke særlig stor. Når det gjelder handlingsplan er det ingen forskjell mellom de to gruppene.

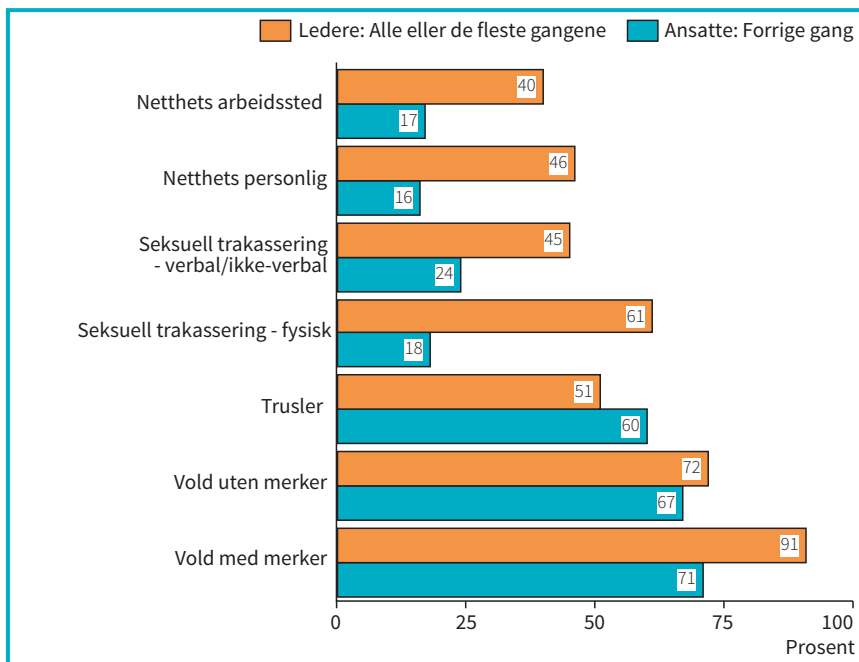
Forholdet mellom omfang og kartlegging/planer er imidlertid komplisert. Vi kan anta at mange episoder fører til at arbeidet settes i gang, men vi kan også anta at slike kartlegginger/planer faktisk reduserer omfanget. Samtidig er det nok slik at det på særlig utsatte arbeidsplasser vil forekomme episoder selv om risikokartleggingen gjennomføres på en god måte. Dette kan vi ikke sjekke med våre data.

Uansett må informasjonen skaffes til veie, hvor ofte blir ansatte utsatt for vold, trusler og trakassering? Det bringer oss over til avviksmeldingene.

7.2 Avviksmeldinger

Å bli utsatt for vold, trusler eller trakassering er brudd på arbeidsmiljølovens bestemmelser om et forsvarlig arbeidsmiljø. Slike hendelser skal derfor rapporteres gjennom et system for avviksmeldinger. Det er arbeidsgivers ansvar å sørge for at systemet er på plass, og det følger av arbeidstakerens medvirkningsplikt at avvik skal meldes. I undersøkelsen brukte vi følgende formu-

Figur 7.1 Spørsmål til ansatte: «Tenk tilbake til den forrige episoden du ble utsatt for. Ble det levert avviksmelding?» Spørsmål til ledere: «I hvilken grad tror du de ansatte bruker avviksmeldinger dersom de blir utsatt for ulike hendelser?» Prosent.



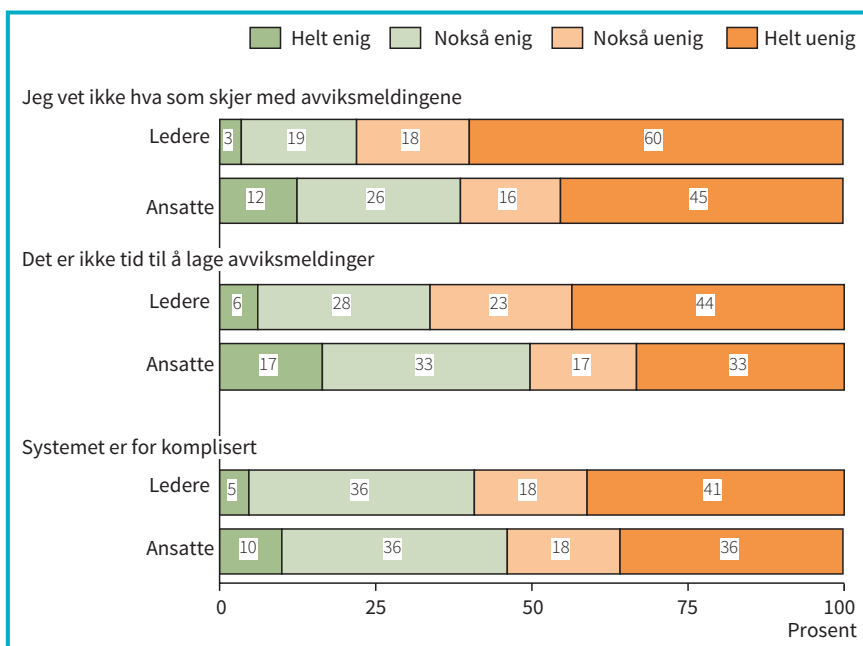
N ansatte= 570-2400, N ledere = 499-518.

lering: «Finnes det et system for avviksmeldinger som også omfatter vold og trusler på din arbeidsplass?». Alle lederne og ni av ti ansatte svarer bekref-
tende på spørsmålet.

Vi vet fra tidligere studier (Svalund 2009; Hagen 2010) at slett ikke alle hendelser blir rapportert. Hvorvidt avviksmeldinger blir utarbeidet er derfor et svært viktig spørsmål, som gikk til både ledere og ansatte. Svarene er gitt i figur 7.1.

Svarene fra de ansatte viser til hva de selv gjorde, figur 7.1 dekker bare ansatte som har vært utsatt for den aktuelle episoden. Svarene til lederne viser til hva de tror skjedde. Figuren viser klart at lederne tror at de ansatte i større grad enn de faktisk (selv sier at de) gjør, leverer avviksmelding. Forskjellen er signifikant på alle former for hendelser, men minst når det gjelder vold og trusler, og størst når det gjelder fysisk seksuell trakassering. En mulig hypotese er at avviksmeldinger ved de «vanlige formene» (vold og trusler) er mer innarbeidet enn de «nye» – netthets er en forholdsvis ny form for trakassering, seksuell trakassering er ikke noe nytt, men har fått økt oppmerksomhet de siste årene etter metoo-kampanjene.

Figur 7.2 «Det kan være mange grunner til at det ikke blir levert avviksmelding. Ta stilling til påstandene.» Organisatoriske forhold. Prosent.



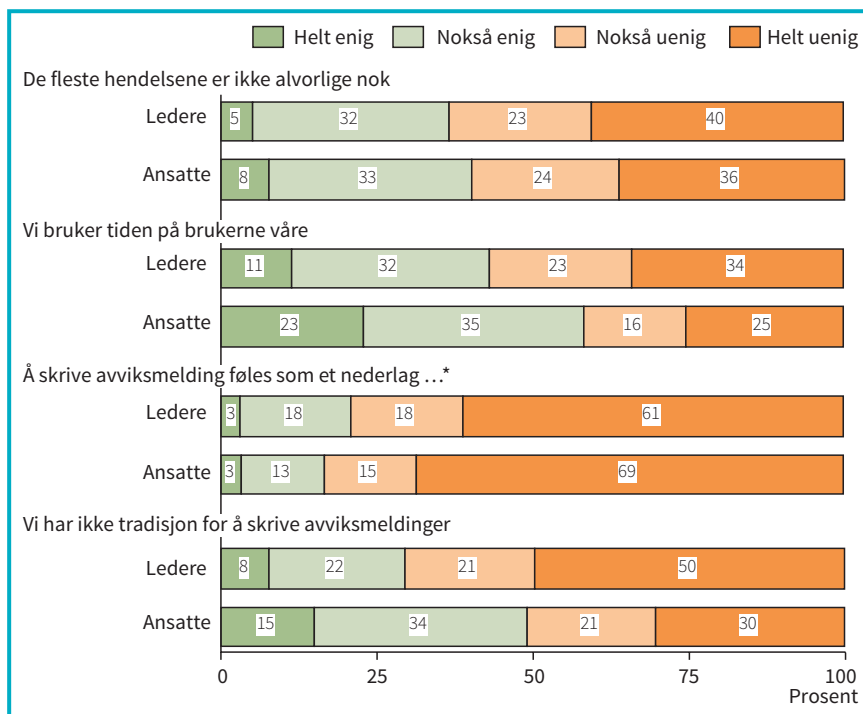
Note: Minste N ansatte = 4089 og ledere= 495

Undersøkelsen viser altså at svært mange hendelser ikke blir rapportert i avvikssystemet, og videre at ledere og ansatte i stor grad har ulik oppfatning av hvorvidt rapporteringen er fullstendig. Dette er et svært viktig funn og gjør spørsmålet om hvorfor ikke avviksmeldinger blir levert, svært viktig. Resultatene vises i de to påfølgende figurene. I figur 7.2 er vi opptatt av organisatoriske faktorer, mens 7.3 ser på mer personlige forhold, eller forhold som viser til hensynet til brukerne.

Vår første påstand er ment å dekke opp tanken at «det er ingen vits å levere». Nesten fire av ti ansatte er helt eller litt enige i at de ikke vet hva som skjer med avviksmeldingene, de tilsvarende tallene for lederne er to av ti.

Halvparten av de ansatte er enige i at det ikke er tid til å lage avviksmeldinger, mens 34 prosent av lederne svarer det samme. Og til slutt: det er forholdsvis liten forskjell mellom ledere og ansatte når det gjelder systemets

Figur 7.3 «Det kan være mange grunner til at det ikke blir levert avviksmelding. Ta stilling til påstandene.» Personlige forhold. Prosent.



Note: *påstanden fortsetter med ... skjer det noe har jeg ikke gjort jobben min. Minste N ansatte = 4089 og ledere = 495.

kompleksitet, 41 prosent av lederne og 46 prosent av de ansatte er enige i dette utsagnet.

I neste figur er vi opptatt av ansattes vurdering av egen innsats og hensynet til brukerne.

Omtrent like mange ledere og ansatte svarer at «de fleste hendelsene er ikke alvorlige nok». Det samme gjelder påstandene som er ment å illustrere hvorvidt «dette er noe man må tåle» (å skrive avviksmelding føles som et nederlag).

Spørsmålene i figur 7.2 og 7.3 gikk til alle respondenter. En nærmere analyse viser at det bare er på to områder respondentens egen erfaring med vold og trusler spiller inn. Blant ansatte som har vært utsatt for vold/trusler er det 60 prosent som er enige i at det er for liten tid, blant dem uten slike erfaringer er andelen 39 prosent. Og tilsvarende: blant dem med erfaringer er det 66 prosent som er enige i at brukerne prioriteres, blant dem uten erfaringer er det 50 prosent. På de andre påstandene finner vi ingen signifikante forskjeller.

Resultatene tyder på at tidspress og ønsket om å bruke tiden på brukerne altså er en sentral årsak til at avviksmeldinger ikke blir levert. Men det er også verd å legge merke til at 21 prosent av lederne og 16 prosent av de ansatte er enige i at det å skrive avviksmelding føles som et nederlag, og at henholdsvis 30 prosent av lederne og 49 prosent av de ansatte er enige i at det ikke er tradisjon for å skrive avviksmelding.

Hva skjer med avviksmeldingene?

To av ti ledere og nesten fire av ti ansatte er helt eller litt enige i at de ikke vet hva som skjer med avviksmeldingene. I tabell 7.5 forfølger vi dette, og spørsmålet gikk til ledere og til de ansattes representanter (tillitsvalgte, ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og verneombud).

Respondentene ble presentert for ulike påstander, de to første påstandene viser til kunnskap om hva som skjer med avviksmeldingene, mens de to siste handler om hvorvidt avviksmeldingene er tema i samarbeidet.

Et lite mindretall svarer at avviksmeldingene legges i skuffen, mens andelen som svarer «vet ikke» på spørsmålet varierer mye: fra 36 prosent av de tillitsvalgte til 7 prosent av lederne. Når det gjelder hvorvidt avviksmeldingene sendes oppover i systemet, viser tabell 7.5 at det først og fremst er den høye andelen «vet ikke» blant de ansattes representanter som utgjør forskjellen, legger vi sammen «ja» og «vet ikke», er andelen omtrent den samme som blant lederne. Det er likevel grunn til å understreke de høye andelen «vet ikke» i disse gruppene. Vet ikke-andelen kan tyde på at det skjer lite også dersom avviksmeldinger blir sendt oppover i systemet.

De to siste påstandene viser til hvorvidt avviksmeldinger – og dermed informasjon om vold, trusler og trakassering – er tema i samarbeidet. Går vi til den gruppen vi antar har best informasjon når det gjelder hvorvidt avviksmeldinger er tema i arbeidsmiljøutvalget, nemlig utvalgets medlemmer valgt av de ansatte, svarer 72 prosent bekreftende, 12 prosent nei og 16 prosent «vet ikke». Vet ikke-gruppen kan muligens bestå av ferske medlemmer, som dermed ikke har opplevd dette ennå, men funnene gir likevel grunn til å spørre om man er fornøyd med arbeidsmiljøutvalgenes rolle når det gjelder avviksmeldingene. Verneombudet er også en posisjon som i utgangspunktet bør vite hva som skjer med avviksmeldingene, blant disse er andelen som svarer «vet ikke» hele 35 prosent. Dette kan skyldes at en stor andel verneombud er på nivået under det hvor vi finner arbeidsmiljøutvalget, men en slik forklaring genererer en ny utfordring, nemlig at informasjonen fra arbeidsmiljøutvalget og ned til lokale verneombud fungerer dårlig.

Den siste påstanden sier at avviksmeldingene drøftes mellom ledelse og tillitsvalgte. Spør vi lederne, så gjøres det i stor grad, hele 82 prosent svarer ja. Men blant de tillitsvalgt selv er bildet et annet, i denne gruppen svarer 49 prosent ja. Det er ikke uvanlig at ledere og tillitsvalgte er uenige i om noe faktisk er drøftet i partssamarbeidet (se f.eks. Trygstad et al. 2015), svarene skyldes gjerne ulike forventninger til hva en drøfting innebærer. Forskjellen er imidlertid svært stor i dette tilfellet. Igjen kan det skyldes at mange av de tillitsvalgte befinner seg på nivået under det hvor drøftinger finner sted. Dermed havner vi på den samme utfordringen som når det gjelder arbeidsmiljøutvalg, det synes å mangle informasjon mellom nivåene. Blant verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg har man noe mer tro på at avviksmeldingene drøftes, henholdsvis 58 og 60 prosent svarer ja, men vet

Tabell 7.5. «Hva skjer med avviksmeldingene?» Ledere, tillitsvalgte, verneombud og ansattevalgte arbeidsmiljøutvalg-medlemmer. Prosent. N.

	Sendes til toppledelsen			Havner i en skuff			Er tema i arbeidsmiljøutvalget			Drøftes mellom tillitsvalgte og ledelsen			Minste N
	Ja	Nei	Vet ikke	Ja	Nei	Vet ikke	Ja	Nei	Vet ikke	Ja	Nei	Vet ikke	
Verneombud	68	7	25	6	70	24	58	7	35	58	14	28	222
Medlem arbeidsmiljøutvalg	66	9	25	4	72	24	72	12	16	60	22	18	154
Tillitsvalgt	60	8	32	8	56	36	46	11	43	49	30	21	568
Ledere	80	13	7	9	90	7	72	9	19	82	9	9	473

ikke-andelene er store her også, og særlig blant verneombudene (28 prosent). Vi returnerer til spørsmålet om hvorvidt vold, trusler og trakassering er tema for partssamarbeidet i kapittel 11.

Politianmeldelser

Vold, trusler og trakassering kan være av en slik art at politiet må kobles inn. I 2010 fant Fafo at praksis knyttet til politianmeldelser varierte sterkt mellom ulike virksomheter. I tabell 7.6 viser vi hvordan situasjonen ser ut i 2019.

Totalt svarer 45 prosent ja på spørsmålet om det finnes noen policy for politianmeldelser på arbeidsplassen. Det er stor forskjell mellom ledere og ansatte, mens 69 prosent av lederne svarer bekreftende, gjelder dette bare 42 prosent av de ansatte, og vet ikke-andelen i denne gruppen er hele 36 prosent. Funnene viser dermed at svært mange ansatte ikke er klar over at en slik policy eksisterer. I tabell 7.7 ser vi på variasjonen mellom de ulike tjenesteområdene. På grunn av lav N viser vi bare svar fra ledere innen tre tjenesteområder.

Blant lederne ser vi at ni av ti innen rusfeltet svarer at en policy for politianmeldelser er etablert, blant de ansatte er andelen 59 prosent. 45 prosent av lederne og 19 prosent av de ansatte svarer ja innenfor området «tjenester til personer med utviklingshemming», dette er den laveste andelen vi finner blant de ansatte. I den andre enden finner vi NAV stat, der svarer 80 prosent av de ansatte ja.

Resultatene bekrefter dermed Fafos funn fra ti år tilbake; forholdet til politianmeldelser varierer sterkt. Funn i tabell 7.6 og 7.7 er også i tråd med de funnene vi har presentert tidligere i dette kapitlet: det synes å være store mangler ved informasjonen, mange ledere forteller at systemer er etablert, men at de ansatte er ikke kjenner til dem.

Tabell 7.6 «Finnes det noen policy knyttet til politianmeldelse av brukere som utøver vold, trusler eller trakassering på din arbeidsplass?» Prosent. Ansatte og ledere. Prosent. N.

	Ansatte	Ledere	Total
Ja	42	69	45
Nei	22	21	22
Vet ikke	36	10	34
Total	100	100	100
N	4 403	460	4 863

Alle som svarte ja på spørsmålet om hvorvidt det fantes en policy, fikk et oppfølgingsspørsmål om innholdet i denne policyen. Resultatene er vist i tabell 7.8.

Hvis ansatte og ledere er klar over at policyen er etablert, er de også i hovedtrekk klar over hva innholdet er, andelen «vet ikke» i tabell 7.8 er forholdsvis lav. Det er heller ikke så stor forskjell mellom ansatte og ledere, man er i hovedsak helt eller nokså enige om at anmeldelser skal finne sted dersom ikke særlige hensyn tilsier noe annet, og videre at det er ledelsens ansvar å ta seg av dette.

Tabell 7.7 «Finnes det noen policy knyttet til politianmeldelse av brukere som utøver vold, trusler eller trakassering på din arbeidsplass?» Andel blant ansatte og ledere som svarer ja. Prosent. N.

	Ansatte	N	Ledere	N
Institusjonsbarnevern	38	342		
Tjenester til personer med utviklingshemming	19	847	45	138
Skole/barnehage/SFO (AKS)	18	288		
Rus	59	620	89	78
Oppsøkende/ambulerende	47	153		
Psykisk helse	46	938	80	91
Asylmottak/flyktningtjeneste	60	120		
Kommunalt barnevern	53	589		
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	75	294		
NAV (stat)	80	90		
Rådgiver (administrativt)	73	133		

Tabell 7.8 «I hvilken grad stemmer påstandene nedenfor med denne policyen?» Ansatte og ledere. Prosent. N.

	På min arbeidsplass anmeldes alle alvorlige hendelser til politiet dersom det ikke er noen særlige hensyn som gjør seg gjeldende		Politianmeldelser er ledelsens ansvarsområde	
	Ansatte	Ledelsen	Ansatte	Ledelsen
Helt enig	50	61	58	69
Nokså enig	28	20	23	22
Nokså uenig	7	8	7	5
Helt uenig	5	7	7	4
Vet ikke	10	4	5	0
Total	100	100	100	100
N	1760	307	1724	298

Hovedpunkter i kapittel 7

Risikokartlegging og handlingsplan

- Funnene tyder på at mange arbeidsplasser ikke har gjennomført kartlegging med påfølgende handlingsplan, men også at slike tiltak er etablert en rekke steder uten at de ansatte er klar over dette. Gjennomgående er det stor forskjell på svarene fra ledere og fra de ansatte.
 - Fire av ti ansatte og syv av ti ledere svarer at det er gjennomført en risikokartlegging på arbeidsplassen de 12 siste månedene. En av fem ansatte svarer «vet ikke».
 - Halvparten av de ansatte og om lag åtte av ti ledere svarer at det finnes en handlingsplan for å gjøre arbeidsplassen tryggere. Nesten fire av ti ansatte svarer «vet ikke».
- Verneombud og tillitsvalgte deltar i større grad enn arbeidsmiljøutvalget i utarbeidelsen av slike planer.
 - Fire av ti ansatte svarer at arbeidsmiljøutvalget deltok i risikokartleggingen, 35 prosent svarer «vet ikke».
 - Halvparten av de ansatte svarer at arbeidsmiljøutvalget deltok i utarbeidelse av handlingsplanen, 30 prosent svarer «vet ikke».
- Funnene sett i sammenheng gir grunn til å peke på at arbeidsmiljøutvalget mange steder spiller en passiv rolle, vårt anslag er at dette gjelder om lag ett av seks.

Avviksmeldinger

- Undersøkelsen avdekker at ledere og ansatte har svært forskjellig oppfatning av hvorvidt avviksmeldinger blir utarbeidet:
- Syv av ti ansatte svarer at avviksmelding ble levert forrige gang de ble utsatt for vold med synlige skader. Ni av ti ledere svarer at de ansatte leverer avviksmelding «alle eller de fleste ganger» de er utsatt for vold med synlige skader. Når det gjelder de andre formene for belastninger viser funnene at:
 - Vold uten synlige skader: 67 prosent av de ansatte og 72 prosent av lederne svarer at avviksmeldinger blir levert.
 - Trusler: 60 prosent av de ansatte og 51 prosent av lederne. Trusler er den eneste formen for belastninger hvor andelen for de ansatte er høyere enn andelen for lederne.
 - Fysisk seksuell trakassering: 18 prosent av de ansatte og 61 prosent av lederne.

- Verbal/ikke-verbal seksuell trakassering: 24 prosent av de ansatte og 45 prosent av lederne.
- Netthets rettet mot person: 16 prosent av de ansatte og 46 prosent av lederne.
- Netthets rettet mot arbeidssted: 17 prosent av de ansatte og 40 prosent av lederne.
- Ledere og ansatte er heller ikke enige om hvorfor avviksmeldingene ikke blir levert:
 - Halvparten av de ansatte peker på tidsnød, dette gjelder 34 prosent av lederne.
 - 38 prosent av de ansatte vet ikke hva som skjer med avviksmeldingene, dette gjelder 22 prosent av lederne.
 - Omtrent like mange ansatte og ledere er enige i at avvikssystemet er for komplisert: 41 prosent av lederne og 46 prosent av de ansatte.
 - Hensynet til brukerne er en viktig årsak til at avviksmeldinger ikke blir levert.
- Seks av ti ansatte peker på at «vi bruker tiden på brukerne våre», det samme gjelder drøyt fire av ti ledere.
 - Halvparten av de ansatte er enige i at «vi har ikke tradisjon for å skrive avviksmeldinger» er en årsak til at de ikke blir levert, tre av ti ledere er enige i påstanden.
- Mange tillitsvalgte, verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalget vet ikke hva som skjer med avviksmeldingene.
 - Mellom 24 og 36 prosent av disse svarer «vet ikke» på påstander om hvorvidt meldingene sendes til toppledelsen eller om de havner i en skuff.
 - 43 prosent av de tillitsvalgte vet ikke om avviksmeldingene er tema i arbeidsmiljøutvalget, det samme gjelder 35 prosent av verneombudene.

Politianmeldelse

- Syv av ti ledere og fire av ti ansatte svarer at det er etablert en policy knyttet til bruken av politianmeldelse av brukere. Svarene varierer sterkt mellom ulike tjenesteområder: i NAV (stat) er andelen 80 prosent, i området «tjenester til personer med utviklingshemming» er andelen 18 prosent.
- Dersom en policy er etablert, er ledere og ansatte enige i hva den sier: hendelser skal anmeldes, og dette er ledelsens ansvar.

8 Forebygging og håndtering

Det er bare fantasien som setter grenser for hva de sier, verbal utagering har vi hele tiden. Og de – på grunn av alt de har opplevd og de strategier de måtte lage seg – de er svært gode på å finne personalets svake punkter. Er du tjukk får du høre det, har du problemer med mannen hjemme finner de ut av det. Finner de ditt svake punkt, så stikker de der. ... Vi har noen voldsepisoder hvert år. Jeg husker særlig gutten i rus med kampsporterfaring. Jeg sloss for livet, jeg brakk noen ribbein.

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

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

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

Historiene ovenfor er hentet fra Fafos intervjuundersøkelse i 2010. Det er all grunn til å tro at disse er illustrerende også for hva som skjer i sektoren i dag. I dette kapitlet skal vi se på hvordan de ansatte søker å håndtere situasjonene, og deretter på hva som skjer i etterkant av slike episoder. Både ledelsens og de tillitsvalgte rolle settes under lupen.

8.1 I forkant av hendelsen

I kapittel 2 så vi at et klart flertall pekte motegenskaper ved brukerne som den viktigste årsaken til at vold, trusler og trakassering finner sted. I tabell

8.1 har vi spurt om hva man gjør dersom det oppstår en farlig eller trakasserende situasjon på arbeidsplassen.

Vi finner ingen forskjell mellom ledere og ansatte på dette punktet, vi presenterer derfor totaltallene i tabell 8.1. Ni av ti er enige i påstandene om at «dersom det er nødvendig forlater jeg situasjonen» og alle (97 prosent) i at «jeg tilkaller hjelp fra kollega». Seks av ti er mest enige i at man «forsøker å løse situasjonen selv», mens bare et lite mindretall (12 prosent) er enige i at brukeren låses inne.

Hva man gjør avhenger selvsagt av hvor alvorlig man antar at episoden kan utvikle seg til å bli. Ved å se på sammenhengen mellom de ulike påstandene, kan vi få et litt klarere bilde. Dersom man er enig i å forsøke å løse situasjonen selv, er sannsynligheten noe mindre for at man vil kontakte politiet. Vi kan dermed anta at det er i de minst alvorlige tilfellene man velger en slik strategi. Dersom man velger hjelp fra en kollega, er man noe mer tilbøyelig til å søke hjelp fra politiet og til å forlate situasjonen. I tillegg finner vi en svak (men signifikant) sammenheng mellom å kontakte politiet og å låse brukeren inne. Dette antar vi er strategier som brukes i de aller mest alvorlige tilfellene.

Dette kan vi undersøke nærmere ved å se på sammenhengen mellom opplevelser og strategier. Eller sagt på en annen måte – er det forskjell på hva man gjør dersom man har vært utsatt for noe og hva ansatte uten slike opplevelser tror man vil gjøre? Her ser vi bare på de ansatte og har holdt lederne utenfor.

Dersom man har vært utsatt for vold og/eller trusler, er man mindre tilbøyelig til å forsøke å løse situasjonen selv, men det er ingen slik sammenheng med seksuell trakassering eller netthets. Det må legges til at sammenhengene ikke er særlig sterke (korrelasjonskoeffisienter fra 0,13** til 0,15**).

Tabell 8.1 «Hva gjør du dersom det oppstår hendelser du anser som farlige eller trakasserende på din arbeidsplass?». Prosent. N.

	Jeg forsøker å løse situasjonen selv	Jeg tilkaller hjelp fra kollega	Jeg varsler politiet	Om det er nødvendig forlater jeg situasjonen	Jeg låser brukeren inne mens jeg venter på hjelp
Helt enig	25	64	28	66	4
Nokså enig	38	33	37	24	8
Nokså uenig	18	2	21	6	18
Helt uenig	19	1	15	4	70
Total	100	100	100	100	100
N	5247	4361	3345	4204	2714

Ansatte med erfaringer med vold har en større sannsynlighet for å varsle politiet (korrelasjonskoeffisienter på hhv. 0,23** (merker) og 0,25** (ikke merker)). Vi finner en tilsvarende, men svakere tendens når det gjelder trusler. Ingen av formene for trakassering øker sannsynligheten for å velge å varsle politiet.

Også det å forlate situasjonen er mer aktuelt blant ansatte som har erfaringer med vold og/eller trusler, men her er igjen sammenhengene nokså svake.

Alt i alt finner vi altså at erfaringer med vold og/eller trusler øker sannsynligheten for å ta det vi kan kalle de kraftigste strategiene i bruk (varsle politiet og forlate situasjonen). Samtidig – uansett hva man opplever, er det svært sjelden et alternativ å låse brukeren inne.

Vi har også sett på om kjønn, alder og yrke påvirker strategiene. I all hovedsak er svaret nei; vi finner en svak tendens til at menn i større grad velger å forsøke å løse situasjonen selv, at eldre (62 år eller eldre) er noe mer tilbøyelig til å varsle politiet enn de andre aldersgruppene, og at vernepleiere er noe mindre tilbøyelige til å varsle politiet enn de andre yrkesgruppene (sosionom og barnevernspedagog).

Det siste vi har vært opptatt av, er om årsaken til vold, trusler og trakassering (jf tabell 8.1) påvirker hvilken strategi som velges, er det eksempelvis slik at dårlig organisering fører til mer eller mindre varsling av politiet? Her er svaret et ubetinget nei, vi finner ingen sammenheng. Hva den ansatte mener er årsaken til at en farlig situasjon oppstår, har ingen sammenheng med hvilken strategi som velges.

8.2 Etter hendelsen

I Fafos kvalitative undersøkelse fra 2010 konkluderte vi med at håndteringen av vold og trusler i stor grad var «kollegialisert» – det var hos kolleger man søkte hjelp og støtte etter hendelser. I figur 8.1 ser vi blant annet på om det fortsatt er tilfelle. Spørsmålet lød: «Nå er vi interessert i hva du vil gjøre i etterkant av en slik hendelse dersom du selv er involvert. Ta stilling til alternativene nedenfor».

Vi har delt inn i tre typer etterspill av en hendelse; formalia, aktiviteter på arbeidsplassen og til slutt bruk av verneombud og tillitsvalgte. I figuren har vi tatt ut dem som har svart «vet ikke/ikke aktuelt», dette kommenterer vi nedenfor.

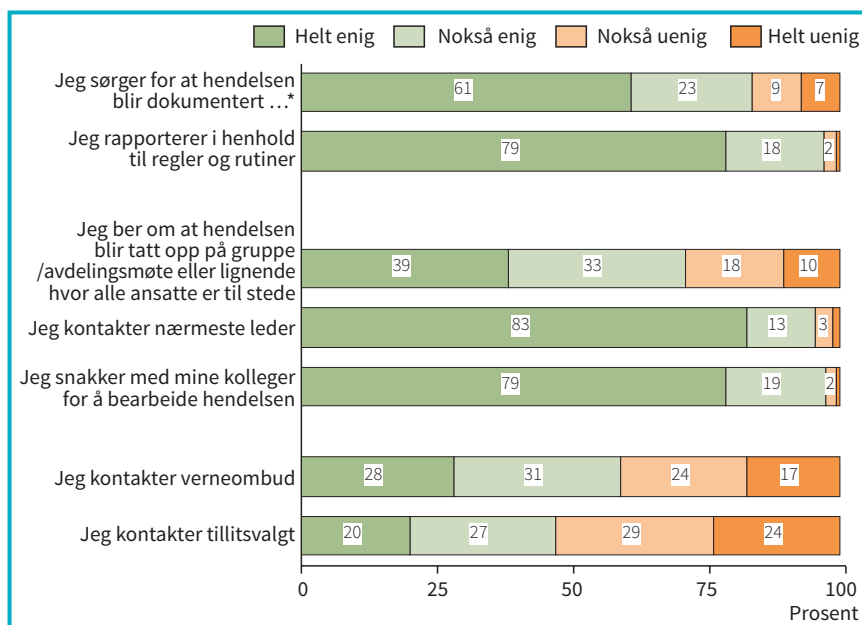
I forrige kapittel fant vi at andelen som leverte avviksmelding varierte sterkt – fra 71 prosent når det gjaldt vold som ga merker og ned til 16 prosent

i tilfeller med netthets som var personlig rettet. Vi vet ikke hva slags hendelse respondentene har hatt i bakhodet da de svarte, men vi ser av figur 8.1 at 79 prosent er helt enige i at de ville rapportere i henhold til regler og rutiner, mens 18 prosent er nokså enige. Også når det gjelder dokumentasjon er så å si alle enige i dette. Svarene i figur 8.1 viser dermed at de ansatte vet hva som skal gjøres, mens funnene i forrige kapittel viser at det ikke alltid følges opp i praksis.

De aller fleste er også enige i at de vil kontakte sin nærmeste leder, 83 prosent er helt enige og 13 prosent nokså enige. Å kontakte leder er det alternativet som får størst oppslutning, men også «jeg snakker med mine kolleger for å bearbeide hendelsen» er et alternativ som mange velger: 79 prosent er helt enige og 19 prosent nokså enige. Derimot er det langt færre som ønsker at hendelsen skal diskuteres kollektivt, men alternativet får likevel totalt 72 prosent oppslutning.

Det siste vi er opptatt av, er rollen til verneombud og tillitsvalgte. Her er andelen som er enige i våre påstander langt lavere: 28 prosent er helt enige og 31 prosent nokså enige i at de vil kontakte verneombudet etter en hendelse. Tilsvarende tall for å kontakte tillitsvalgte er henholdsvis 20 og 27 prosent.

Figur 8.1 Hva gjør den enkelte i etterkant av en hendelse som involverer vold eller trusler om vold? Ansatte. Prosent.



* påstanden fortsetter ... slik at eventuelle senskader kan knyttes til hendelsen. N = 2914-3814.

Før vi konkluderer med hensyn til verneombudenes og de tillitsvalgtes rolle, er det viktig å legge til noen kommentarer. Dersom den ansatte etter en hendelse føler seg vel ivaretatt av ledelsen og videre føler seg trygg på at verneombud og tillitsvalgte vil få rutinemessig informasjon om hendelsen, er det ingen grunn til at den ansatte selv skal ta kontakt. Sån sett kan lave andeler på dette spørsmålet være et tegn på at systemet fungerer.

Det er mange som svarer «vet ikke/ikke aktuelt» når det gjelder hvorvidt man vil kontakte verneombud og tillitsvalgte, av totalen utgjør dette 27 prosent for kontakt med tillitsvalgte og 22 prosent for kontakt med verneombud. Det er vanskelig å vite hvorfor respondenten velger dette alternativet. En mulig forklaring er at det ikke finnes, eller at respondenten ikke vet at det finnes, tillitsvalgte og verneombud på arbeidsplassen. En annen er at slike hendelser er uaktuelle for respondentene og at de dermed ikke har tenkt gjennom hva de vil gjøre, en slik forklaring svekkes imidlertid av at det bare er 5 prosent som svarer «vet ikke/ikke aktuelt» når det gjelder å kontakte nærmeste leder.

Spørsmålet inviterer til at respondenten bruker sine egne erfaringer, blant de som har vært utsatt er det rimelig å tenke at vedkommende tenker på hva man vil gjøre «neste gang». Vi har derfor sett på om svarene varierer etter hvorvidt respondenten har vært utsatt for hendelser eller ikke. Her finner vi klare sammenhenger (korrelasjonskoeffisienter fra 0,17** til 0,32**). Dersom man har vært utsatt for vold/trusler, er det mindre sannsynlighet for at man vil kontakte leder, tillitsvalgte og verneombud. Det er også mindre sannsynlighet dersom man har vært utsatt for seksuell trakassering og netthets, men her er ikke sammenhengene så sterke. Når det gjelder kolleger er det ingen sammenheng. Funnene inviterer dermed til en hypotese som sier at de ansattes erfaringer med å si fra til ledere, tillitsvalgte og verneombud, ikke inviterer til å gjenta dette ved neste hendelse.

Dette er en hypotese som krever at vi går nøyere inn i materialet. Det kan tenkes av resultatene kan knyttes til type arbeidsplass. Eksempelvis kan «tilgangen» på nærmeste leder være forskjellig, det handler både om arbeidstid og organisering av arbeidet. Turnus og små enheter er vanlig i tjenesteområder hvor de ansatte er særlig utsatt. Ansatte i tjenesteområder med få hendelser og ingen erfaring kan tenke at det virker rimelig å kontakte disse aktørene, uten at man har noe informasjon om hva det innebærer i praksis. Men, vi har sett både på arbeidsoppgaver og vi har sett på tjenesteområder og finner hele veien den samme tendensen; erfaringer gjør det mindre sannsynlig å henvende seg til leder, tillitsvalgte og verneombud.

Dette er et svært interessant funn, som inviterer til flere spørsmål: opplever man at slik kontakt bare innebærer formalia og ingen støtte, eller er det

motsatt; man får personlig støtte, men utover det skjer det ingenting for å unngå fremtidige hendelser? Er erfaringen at det er liten vits i slik kontakt? Det er også interessant at viljen til å kontakte kolleger ikke påvirkes av erfaringer, kolleger vil man uansett kontakte. Dette kan tyde på at Fafos ti år gamle funn om «kollegialisering» fortsatt er dekkende.

Funnene er også viktige fordi ledelsen, tillitsvalgte og verneombud er avhengige av å få informasjon om hva som skjer. Dersom det oppleves mindre meningsfylt med slik kontakt, øker underrapporteringen. Ledernes oversikt over situasjonen og hvordan de reagerer er tema for neste avsnitt.

8.3 Hva oppfatter lederne?

Nesten alle (96 prosent) av de ansatte er helt eller nokså enige i at de vil kontakte sin nærmeste leder dersom en hendelse har funnet sted. Samtidig fant vi stor variasjon i svarene fra lederne når det gjaldt hvorvidt ulike hendelser førte til avviksmelding. Med dette som utgangspunkt er det interessant å se på hvordan lederne svarer på spørsmål om hvor ofte deres ansatte er blitt utsatt for ulike hendelser.

64 prosent av lederne svarer at de har erfaring med ansatte som er blitt utsatt for trusler, 45 prosent med vold uten merker og 31 prosent med vold som ga synlige skader. 28 prosent har opplevd at ansatte har vært utsatt for netthets rettet mot arbeidsplassen, og 17 prosent at ansatte har blitt personlig hetset på nett. 20 prosent har opplevd at ansatte har vært utsatt for verbal/ikke-verbal seksuell trakassering, tilsvarende tall for fysisk seksuell trakassering er 13 prosent.

I kapittel fem fant vi også en klar opphopningseffekt – dersom en ansatt er utsatt for én type hendelser, er sjansen stor for at man er utsatt for flere. Tabell 8.2 viser om dette også gjelder ledernes oppfatninger.

Tabell 8.2 Oppfatter lederne at de ansatte er utsatt for ulike typer arbeidsmiljøproblemer? Prosent. Minste N= 641.

	Andel ledere med ansatte som har vært utsatt for
En eller begge typer vold	45
En eller begge typer vold og/eller trusler	68
En eller begge typer seksuell trakassering	23
En eller begge typer netthets	31
En eller flere former for vold/trusler og trakassering	73

Nesten halvparten av lederne har – i løpet av de siste 12 siste månedene – opplevd at de ansatte har blitt utsatt for én av de to typene vold vi er opptatt av. Trekker vi inn trusler, øker andelen til drøyt to tredjedeler. Nesten en fjerdedel har erfaring med seksuell trakassering, og nesten en tredjedel med netthets. Lager vi, til tross for våre tidligere innvendinger, et samlemål av alle typer belastninger (altså vold, trusler og trakassering), ser vi at nesten tre fjerdedeler av alle lederne har ansatte som har vært utsatt for denne typen arbeidsbelastninger de 12 siste månedene.

Vi finner, naturlig nok, klare sammenhenger mellom antall ansatte og ledernes erfaringer – jo flere ansatte, jo større er sjansen for at noen av dem har slike opplevelser.

8.4 Hva vet de ansattes representanter?

Det er ingen tvil om at mange ledere har erfaring med denne typen arbeidsmiljøutfordringer. I tabell 8.3 har vi skilt ut de ansattes representanter og ser på hva de har informasjon om.

Tabell 8.3 «Vet du om andre – nære kolleger eller andre steder i virksomheten – som har vært utsatt for...?» Prosent. N.

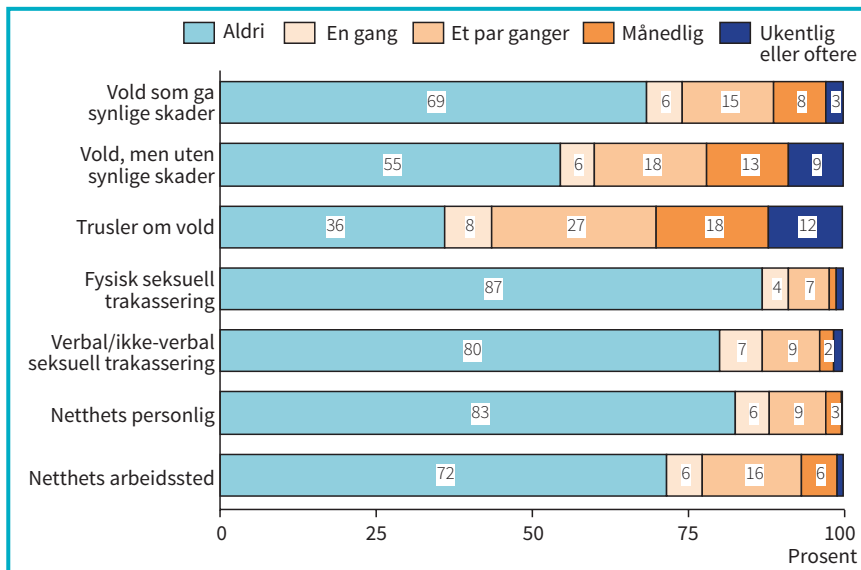
	Synlig vold	Vold uten merker	Trusler	N
Alle ansatte	27	36	51	6809
Bare tillitsvalgte	25	46	81	828
Bare verneombud	36	52	67	322
Bare ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget	37	54	73	206
Lederne : «noen av dine ansatte»	31	45	64	641-653

For sammenligningens skyld har vi satt inn svar fra alle ansatte (altså inkl. gruppene under) i første linje, og svarene fra lederne nederst i tabellen. Legg også merke til at N varierer sterkt.

Analysen viser at alle fire gruppene er bedre informert enn de ansatte, men med ett unntak, det er ingen (statistisk) forskjell mellom andelen ansatte og andelen tillitsvalgte når det gjelder vold som gir synlige skader. De tillitsvalgte er best informert når det gjelder trusler (81 prosent) og arbeidsmiljøutvalgets medlemmer når det gjelder vold (37 prosent svarer at de kjenner til vold som gir merker og 57 prosent vold uten merker).

Før vi konkluderer her, er det viktig å ta hensyn til hvor mange ansatte den enkelte forholder seg til; blant lederne er det 13 prosent som svarer at de har ansvar for minst 50 ansatte. De ansattes representanter forholder seg til noe flere; 32 prosent av de ansattevalgte medlemmene av arbeidsmiljøutvalget hører hjemme på arbeidsplasser med minst 50 ansatte, det samme gjelder 22 prosent av verneombudene og 31 prosent av de tillitsvalgte. Større arbeidsplasser betyr at antallet ansatte som blir utsatt for vold, trusler og trakassering naturlig nok øker, det er flere «å høre om» eller bli kontaktet av. Funnene våre tyder dermed på at lederne er bedre informert enn de ansattes representanter. Med bakgrunn i figur 8.1 er dette ingen overraskelse, det er flere ansatte som sier at de vil kontakte sin nærmeste leder dersom noe skjer, enn andelen som vil kontakte tillitsvalgte eller verneombud. Men, da vi sammenlignet andelen ledere som tror at de ansatte vil levere avviksmelding dersom noe skjer, med hva ansatte svarte på om de faktisk leverer avviksmeldinger, fant vi store forskjeller. Alt i alt tyder resultatene våre dermed på at lederne er den gruppen som er best informert, men at mange hendelser også finner sted uten at lederne får vite om det.

Figur 8.2 «Hvor ofte har noen av dine ansatte blitt utsatt for...?». Prosent.



Note: Ledere. N= 641-653.

8.5 Hva skjer i etterkant?

Funnene ovenfor til tross, det er godt grunnlag for å si at lederne har nok informasjon til å ha planer klare for å håndtere vold, trusler og trakassering. Hva som skjer i etterkant av hendelser er tema for tabell 8.4.

Tabell 8.4 «Nå er vi interessert i hva som skjer i etterkant av en slik hendelse dersom det var din/dine ansatte som var involvert. Ta stilling til påstandene nedenfor.» Ledere. Prosent. N.

	Helt enig	Nokså enig	Nokså uenig	Helt uenig	Vet ikke	Total	N
Jeg tilbyr samtale for å støtte og hjelpe den ansatte	97	3	0	0	0	100	438
Jeg forsikrer meg om at min ansatte rapporterer i henhold til reglene på arbeidsplassen	91	8	0	0	1	100	435
Jeg forsikrer meg om at min overordnede (ledelsen) får høre om hendelsen	89	9	1	0	1	100	435
Dersom min ansatte ber meg overse hendelsen, gjør jeg det	4	3	22	70	1	100	433
Jeg forsikrer meg om at tillitsvalgt får høre om hendelsen	43	31	13	5	8	100	430
Jeg forsikrer meg om at verneombud får høre om hendelsen	71	21	4	2	2	100	437
Jeg sender inn avviksmelding	84	9	4	2	1	100	434
Jeg sørger for at hendelsen blir dokumentert, slik at eventuelle senskader kan kobles til hendelsen	94	5	1	0	0	100	438

I spørreskjema var vi, slik det fremgår av tabell 8.4, opptatt av tre ulike måter lederen kan følge opp en hendelse på: personlig oppfølging, formalia og samarbeid med tillitsvalgte og verneombud.

Når det gjelder personlig oppfølging viser tabellen at alle lederne tilbyr samtale for å støtte og hjelpe den ansatte, men også at de færreste (7 prosent) er villige til å overse hendelsen dersom den ansatte ber om det. Når det gjelder de mer formelle tingene svarer lederne også her at disse i stor grad blir ivaretatt; lederen forsikrer seg om at reglene på arbeidsplassen blir fulgt, at avviksmelding blir sendt inn og at hendelsen blir dokumentert med hensyn til eventuelle senskader. Når det gjelder å trekke inn tillitsvalgte og verneombud er bildet mer blandet. Når det gjelder de tillitsvalgte svarer 18

prosent at de er helt eller nokså uenige i at de vil forsikre seg om at tillitsvalgte blir informert, og 8 prosent svarer «vet ikke». Det er bare 43 prosent som er helt enige i påstanden. Noen flere vil trekke inn verneombudet: 71 prosent er helt enige og 21 prosent nokså enige. Bare 2 prosent svarer «vet ikke».

I stor grad svarer altså lederne i tråd med sitt ansvar for et godt arbeidsmiljø. Men det er verd å legge merke til at tillitsvalgte i mindre grad får informasjon om hendelsene.

Ovenfor fant vi at ansatte med erfaringer var mindre tilbøyelige til å være enige i at de ville tatt kontakt med ledelse, verneombud og tillitsvalgte, og vi antydte at en grunn kunne være at erfaringene deres gjorde det lite aktuelt. Analysen av ledernes svar gir færre sammenhenger, men vi finner at ledere som har erfaring med synlig vold og trusler, i mindre grad er enige i at de vil forsikre seg om at deres overordnede får høre om hendelsen(e). Det samme finner vi, og her er det en sterk sammenheng, når det gjelder å ha ansatte som har blitt utsatt for fysisk seksuell trakassering. Og til slutt finner vi en svak, men signifikant, sammenheng mellom det å ha ansatte som har vært utsatt for seksuell trakassering (begge typer) og netthets, og det å være uenig i at dokumentasjon skal følge en hendelse.

Funnene våre kan dermed tas som indikasjon på samme tendens både hos ledere og ansatte, erfaringer gjør at man i mindre grad vil kontakte sine ledere/overordnede.

8.6 Ledelsen og de overordnede

Mange av virksomhetene/etatene innenfor helse- og sosialsektoren er store og har mange ledernivåer. I vår undersøkelse er søkelyset rettet mot de lokale lederne. Men, det er også viktig å være oppmerksom på at kartlegginger, tiltak og forebygging kan finne sted på ulike nivåer i en virksomhet. I hvilken grad stiller overordnet ledelse krav til lederne nedover i organisasjonen? I tabell 8.5 er vi opptatt av om lederne opplever press fra sine overordnede om å iverksette tiltak.

En tredjedel av lederne har opplevd at deres overordnede har etterlyst avviksmeldinger etter vold, trusler og trakassering. I tabell 8.5 fant vi at 80 prosent av lederne svarte at avviksmeldingene ble sendt oppover i systemet til toppledelsen. Ansatte svarer (jf. figur 7.1) at etter forrige episode, ble det sendt avviksmelding i mellom 17 prosent (netthets arbeidssted) og 71 prosent (vold med merker) av episodene. Resultatene knyttet til avviksmeldinger varierer altså sterkt. Det gjør det vanskelig å tolke hvorvidt det er

1Tabell 8.5 «Har du opplevd at din(e) overordnede har etterlyst...?» Andel som svarer ja. Laveste N=403.

	Andel som svarer ja
Avviksmeldinger etter vold- og/eller trusler og seksuell trakassering	35
Tiltak for å redusere vold og trusler	46
Tiltak for å redusere seksuell trakassering	14
Tiltak for å redusere netthets	12
Tiltak for å øke de ansattes kompetanse på feltet	52

mange eller få som opplever at overordnede engasjerer seg i dette. Men, at en tredjedel har opplevd at de overordnede har etterlyst tiltaket, må kunne oppfattes som en indikasjon på at overordnet ledelse i hvert fall til en viss grad er klar over at det er mangler i systemet.

Ca halvparten av lederne (52 prosent) har opplevd at overordnet ledelse har etterlyst tiltak for å øke kompetansen hos de ansatte. Igjen er dette vanskelig å tolke som mange eller få, «alle» peker mot mer kompetanse som det viktigste virkemiddelet for å håndtere utfordringene. Det vi kan si på basis av tabell 8.5, er at det synes som om den overordnede ledelsen har langt mer oppmerksomhet på vold og trusler enn på tiltak for å redusere seksuell trakassering og netthets (henholdsvis 14 og 12 prosent). Det har vært lite oppmerksomhet omkring seksuell trakassering i helse- og sosialsektoren spesielt, mens netthets er en forholdsvis ny form for trakassering. Det lavere presset fra overordnede på disse områdene er likevel svært viktige funn. Både netthets og seksuell trakassering har vært tema i den offentlige debatten de siste årene.

Hovedpunkter i kapittel 8

I forkant av hendelsen

- Dersom man står overfor en farlig situasjon, velger et klart flertall å tilkalle hjelp fra en kollega eller om nødvendig forlate situasjonen. Svært få anser det å låse brukeren inne som et alternativ.
- Stilling (ledere eller ansatt), alder eller yrke påvirker i liten grad valg av strategi.
- Det er ingen sammenheng mellom årsaken til vold, trusler og trakassering og hvilken strategi som velges.

Hva vet ledelsen?

- På spørsmål om noen av deres ansatte de siste 12 månedene er blitt utsatt for ulike typer hendelser, fikk vi disse svarene:
 - 31 prosent av lederne har ansatte som har vært utsatt for vold som ga merker
 - 45 prosent når det gjelder vold som ikke ga merker
 - 64 prosent når det gjelder trusler
 - 13 prosent når det gjelder fysisk seksuell trakassering
 - 20 prosent når det gjelder verbal/ikke-verbal seksuell trakassering
 - 17 prosent når det gjelder netthets rettet mot person
 - 28 prosent når det gjelder netthets rettet mot arbeidsstedet
- Også blant lederne finner vi at erfaringer med flere typer hendelser er vanlig:
 - 45 prosent har opplevd en eller to typer av vold
 - 68 prosent vold og/eller trusler
 - 23 prosent en eller begge typer seksuell trakassering
 - 31 prosent en eller begge typer netthets
 - 73 prosent av lederne har erfaring med en eller flere av de syv ulike formene for belastning som vi er opptatt av

Hva vet de ansatte representanter?

- Funnene våre gir grunn til å fastslå at lederne er best informert, men – sett på bakgrunn av at 45 prosent av alle ansatte har vært utsatt for vold og/eller trusler – er det likevel grunn til å spørre om ikke kunnskapen blant ledere og de ansattes representanter burde vært bedre?
 - 25 prosent av de tillitsvalgte svarer at de vet om ansatte i virksomheten som har vært utsatt for *vold som ga synlige merker*, blant verneombudene er andelen 36 prosent, blant de ansattes medlemmer av arbeidsmiljøutvalget 37 prosent. Blant de ansatte er andelen 27 prosent.
 - 46 prosent av de tillitsvalgte svarer at de vet om ansatte i virksomheten som har vært utsatt for *vold uten at det ga synlige merker*, blant verneombudene er andelen 52 prosent, blant de ansattes medlemmer av arbeidsmiljøutvalget 54 prosent. Blant de ansatte er andelen 45 prosent.
 - 81 prosent av de tillitsvalgte svarer at de vet om ansatte i virksomheten som har vært utsatt for *trusler*, blant verneombudene er andelen 67 prosent, blant de ansattes medlemmer av arbeidsmiljøutvalget 73 prosent. Blant de ansatte er andelen 64 prosent.

Etter hendelsen

- I etterkant av en hendelse velger et klart flertall av de ansatte å kontakte sin nærmeste leder, samt å snakke med sine kolleger for å bearbeide hendelsen. Nesten alle lederne sier at de tilbyr samtale for å støtte og hjelpe sin ansatte.
- Et fåtall vil kontakte verneombud eller tillitsvalgte. Mer enn en av fem svarer «vet ikke» på disse spørsmålene. Fire av ti ledere svarer at de er helt enige i at tillitsvalgte informeres, når det gjelder verneombudet er andelen syv av ti.
- De ansatte svarer også at de vil dokumentere og rapportere hendelsen i henhold til regler og rutiner. Men sammenligner vi disse svarer med andre funn i undersøkelsen, gir det grunn til å tro at de ansatte vet hva som skal gjøres, men at praksis er langt mer varierende. Den samme konklusjonen gjelder for lederne, det synes som vi til en viss grad avdekker hva man bør gjøre og ikke hva som faktisk blir gjort.
- Dersom den ansatte har vært utsatt for vold og trusler, er det mindre sjanse for at han eller hun vil kontakte leder, tillitsvalgt eller verneombud. Funnene tyder altså på at erfaringen med å kontakte disse aktørene i etterkant av en hendelse, ikke er udelt positive. Den samme tendensen finner vi hos lederne; ledere som svarer at de har ansatte som har vært utsatt for vold og trusler, svarer i mindre grad at de vil «forsikre seg om at min overordnede får høre om hendelsen». Hva årsaken er, kan vi bare spekulere i, men en mulig hypotese er at slik rapportering ikke får noen resultater.

9 Grunnlag for handling

I denne delen av rapporten er ambisjonen å se fremover – hva kan gjøres for å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte i helse- og sosialsektoren? En vurdering av gode tiltak må imidlertid tas på bakgrunn av det som allerede er gjort. Dette kapitlet starter derfor med å se på hva som er gjort, før vi studerer respondentenes vurdering av innsatsen frem til nå. Her er vi opptatt av ulike grupper: de ansatte, lederne og de tillitsvalgte/verneombud/medlemmer av arbeidsmiljøutvalg valgt av de ansatte. Til slutt i kapitlet setter vi opplæring i sentrum, her er vi opptatt både av hvilken plass vold, trusler og trakassering har i grunnutdanningen og hva som skjer etter at man kommer ut i arbeid. I neste kapittel (kapittel 10) presenterer vi funn knyttet til fremtidige tiltak.

9.1 Hva er på plass i dag?

I 2009 fant Fafo at en stor andel av de ansatte mente det var viktig med tiltak knyttet til håndtering av relasjonen til brukerne, men også at mange pekte på organisering og rammebetingelsene rundt den enkeltes arbeid. I figur 9.1 gjengir vi funnene fra 2009 i detalj. Respondentene i undersøkelsen ble forelagt en liste med en rekke ulike forebyggende tiltak som de skulle ta stilling til. Spørsmålet lød: «Ta stilling til i hvilken grad følgende tiltak vil kunne være forebyggende for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen [...]». Svaralternativene var «i svært stor grad», «i stor grad», «verken eller», «i liten grad» og «i svært liten grad».

Ti år er gått siden denne undersøkelsen ble gjennomført. I figurene nedenfor skal vi se på hva som har skjedd. Hele veien er vi opptatt av forskjellen mellom ledere og ansatte. Solid og systematisk arbeid er avhengig av felles virkelighetsforståelse. Store forskjeller mellom gruppene kan tolkes som lav oppmerksomhet om problemet og lite informasjon om de tiltak som kan bidra til å redusere utfordringene.

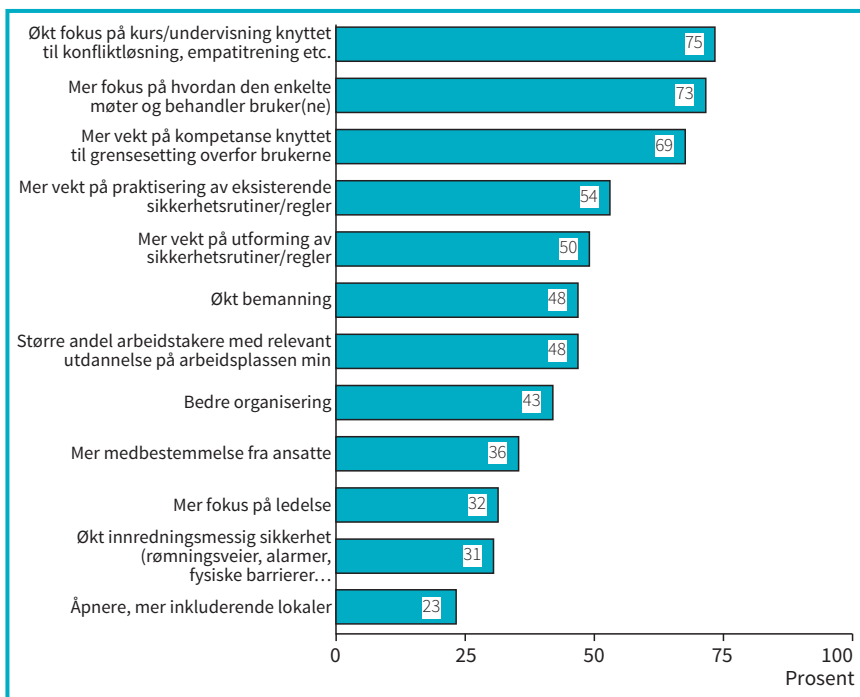
Vi er opptatt av flere typer tiltak; fysiske stengsler som glassvegg og overfallsalarm, satsing på opplæring og kompetanse, og organisering av arbeidet.

Figur 9.2 gir mye informasjon. For det første, det er til dels stor forskjell mellom lederne og de ansatte. Dette kan skyldes utvalget, vi har som nevnt tidligere ingen kontroll over hvorvidt ledere og ansatte i vårt materiale kommer fra de samme arbeidsplassene eller ikke. Det er likevel verd å legge merke til at seks av ti ledere mener at obligatorisk kursing av alle ansatte i håndtering av risiko er gjennomført, mens dette bare gjelder fire av ti ansatte. 21 prosent av de ansatte mener at det er gjennomført frivillig kursing, mens 36 prosent av lederne svarer det samme.

For det andre, hvorvidt mange eller få er omfattet av de tiltakene vi ser på i figur 9.2, er et viktig spørsmål; er det rimelig å forvente at obligatorisk opplæring burde gjelde alle ansatte? I 2009 fant Fafo (Svalund 2009) som nevnt at økt kompetanse var det viktigste tiltaket.

For det tredje, figuren viser at andelen som svarer «ikke aktuelt» er betydelig. Mer enn hver fjerde ansatte og ledere velger dette alternativet når vi spør om glassvegg/fysiske stengsler. I 2010 (Hagen 2010) fant vi til dels betydelig motstand mot slike tiltak, fordi det ville vanskeliggjøre samhandlingen

Figur 9.1 Forebyggende tiltak for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen. Andel som svarte «i stor grad» eller «i svært stor grad».

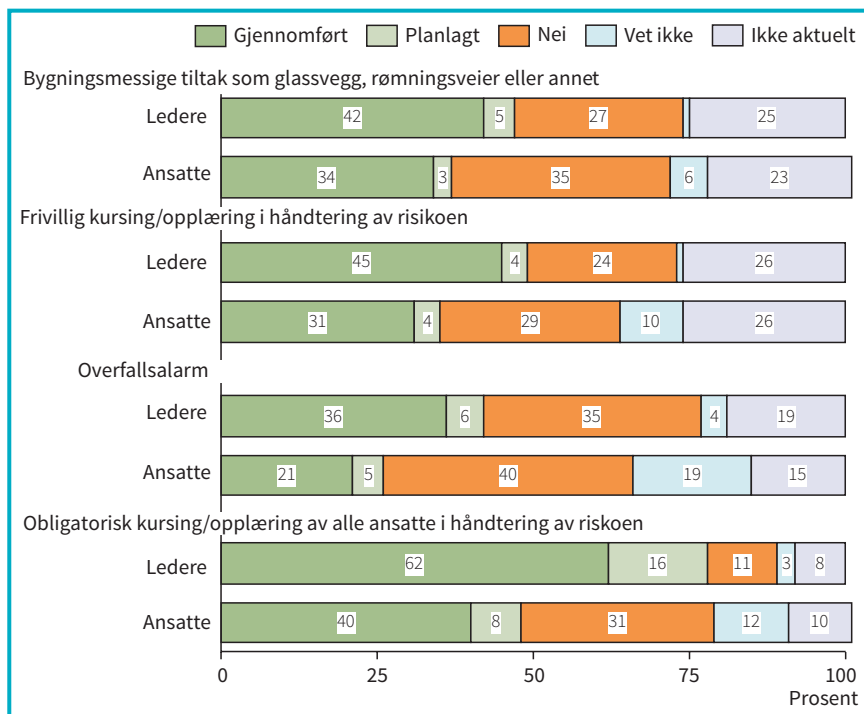


Kilde: Svalund (2009:53).

Tabell 9.1 Tiltak satt i verk for å redusere risikoen – bygningsmessig tiltak som glassvegg, rømningsveier eller annet. Etter tjenesteområde. Prosent. N.

	Gjennomført og/eller planlagte	Ikke aktuelt	N
Asylmottak/flyktningtjeneste	40	20	116
Institusjonsbarnevern	26	25	334
Kommunalt barnevern	48	7	568
NAV (kommunal/sosialtjenesten)	84	1	291
Oppsøkende/ambulerende	37	25	151
Psykisk helse	35	21	907
Rus	43	17	605
Skole/barnehage/SFO (AKS)	15	38	282
Tjenester til personer med utviklingshemming	23	31	826

Figur 9.2 «Hvilke tiltak er satt i verk for å redusere risikoen for vold, trusler og seksuell trakassering på din arbeidsplass?». Ansatte og ledere.



Note: Minste N= 4555 (ansatte) og 468 (ledere).

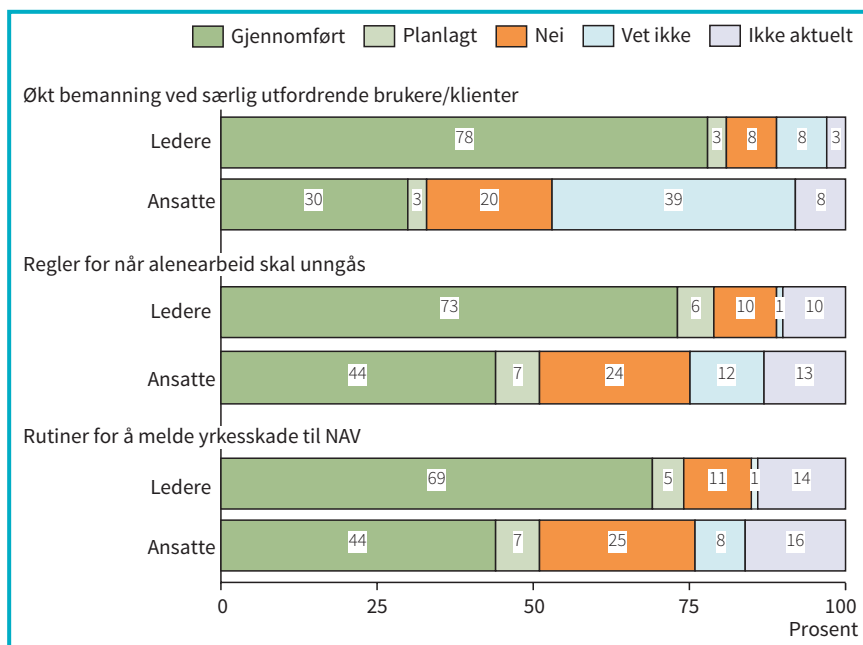
med brukerne og slik sett føre til et kvalitativt dårlige tilbud. Vi har derfor sett litt ekstra på dette tiltaket.

Tabellen viser at det er stor forskjell mellom de ulike tjenesteområdene, fra 84 prosent av de ansatte i NAV kommune som bekrefter at tiltaket er gjennomført eller planlagt, til 15 prosent i skole/barnehage/SFO. Det er interessant å se at de tjenesteområdene som er mest utsatt, som institusjonsbarnevern, skole/barnehage/SFO og tjenester til personer med psykisk utviklingshemming, også er de områdene hvor tiltaket i minst grad er på plass, og i tillegg at det er her vi finner de største andelene som svarer at tiltaket er «ikke aktuelt». Funnene tyder dermed på at våre tidligere funn, altså motstand mot tiltak som kan gi et kvalitativt dårligere tilbud, fortsatt er betydelig. Samtidig er det klart at tiltaket treffer forskjellig i de ulike tjenesteområdene, det er eksempelvis vanskelig å se for seg dette i skolegården.

I neste figur (9.3) er vi opptatt av organisatoriske tiltak.

Spørsmålet om det er etablert rutiner for å melde yrkesskader til NAV, viser den etter hvert vante forskjellen mellom ledere og ansatte. Nesten åtte at ti ledere mener at slike rutiner er på plass, mens bare tre av ti ansatte er

Figur 9.3 Forebyggende tiltak for å hindre at vold inntreffer på arbeidsplassen. Andel som svarte «i stor grad» eller «i svært stor grad». Ansatte og ledere. Prosent.



Note: N som i figur 9.2.

enige. Andelen ansatte som svarer «vet-ikke» indikerer imidlertid at det kan være mangel på informasjon og ikke mangel på rutiner som blir avdekket.

Mens vi vil anta at rutiner for å melde yrkesskader er av felles interesse for ledere og ansatte, peker de to andre tiltakene i figur 9.3 i større grad mot interessen motsetninger. Økt bemanning – enten for å unngå alenearbeid eller for å håndtere særlig utfordrende brukere/klienter – er tiltak som vil belaste virksomhetens økonomi. Vi finner da også store forskjeller mellom ledere og ansatte på disse punktene. Rundt 70 prosent av lederne svarer at disse tiltakene er gjennomført, mens det samme gjelder 44 prosent av de ansatte. Her finner vi imidlertid ikke vet-ikke-andeler som kan hjelpe oss å tolke funnene. Data gir ikke mulighet til å se nærmere på hvordan reglene for alenearbeid er utformet, eller om økt bemanning faktisk finner sted dersom brukerne viser seg å være særlig utfordrende. Det vi kan slå fast, er at forskjellen mellom ansatte og ledere tyder på at regler og praksis på området er uklare, og at både økt informasjonsbehov og potensial for interessekonflikter klart er til stede.

I neste kapittel skal vi, som nevnt innledningsvis, presentere hvilke tiltak man ønsker seg fremover for å redusere vold, trusler og trakassering. Her skal vi se på hvordan den innsatsen som er lagt ned til nå, vurderes.

9.2 God innsats?

I de følgende figurene viser vi svar fra de ulike aktørene. Merk at antall svar i de ulike aktørgruppene varierer sterkt. I analysen er vi særlig opptatt av to ting; hvor mange er fornøyd med innsatsen, og hvor mange velge å svare «vet ikke». Vet ikke-svar kan være en indikasjon på at det er lite oppmerksomhet om tema.

Innsatsen til ledelsen

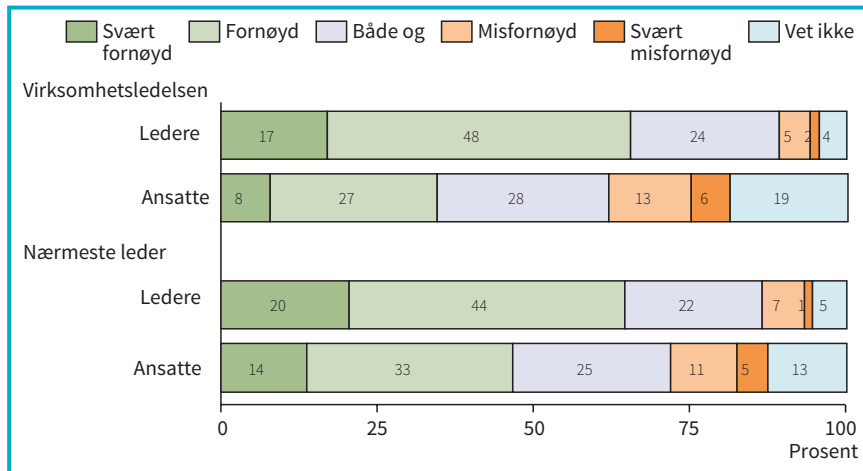
Først skal vi se på hvordan ledelsens innsats vurderes. I figur 9.4 er det skilt mellom virksomhetsledelsens innsats og innsatsen til nærmeste leder. Spørsmål om nærmeste leder innebærer altså at ulike aktører uttaler seg om ulike ledere.

Når det gjelder innsatsen til virksomhetsleder finner vi, ikke overraskende, at lederne er mest positive – 65 prosent svarer at de er svært fornøyd (17 prosent) eller fornøyd (48 prosent) Blant de ansatte er andelen omtrent halvert; 7 prosent er svært fornøyd og 26 prosent er fornøyd. Tilsvarende andeler blant tillitsvalgte, verneombud og ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalg er litt høyere, men fortsatt er andelen liten, sammenlignet med

lederne. Forskjellen kan skyldes at lederne er mer lojale og/eller at de er bedre informert om toppledelsens engasjement. Forskjeller knyttet til mangel på informasjon til de ansatte og deres representanter reiser, som vi har vært inne på flere ganger før, viktige spørsmål om hvordan informasjonsarbeidet fungerer i virksomhetene. Mangel på informasjon fremkommer også gjennom at en av fem ansatte svarer «vet ikke» på spørsmålet.

I de to neste tabellene går vi nærmere inn på eierskap og tjenesteområder.

Figur 9.4 «I hvilken grad er du fornøyd med den innsatsen som gjøres for å forebygge vold, trusler, seksuell trakassering og netthets på din arbeidsplass?» Innsatsen til virksomhetsledelsen og innsatsen til din nærmeste leder. Prosent.



Note: Laveste N= 3346 (ansatte uten verv), 236 (verneombud), 167 (ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget), 618 (blant tillitsvalgte) og 456 (ledere).

Tabell 9.2 «Hvor fornøyd er du med innsatsen til virksomhetsledelsen?» Etter hvem som eier virksomheten. Ansatte. Prosent. N

	Kommunen	Staten	Privat aksjeselskap	Privat stiftelse eller en ideell aktør
Svært fornøyd	6	8	6	13
Fornøyd	25	31	22	30
Både og	29	26	35	26
Misfornøyd	16	10	13	9
Svært misfornøyd	8	5	9	4
Vet ikke	16	20	14	18
Total	100	100	100	100
N	2284	848	98	278

Tabell 9.2 viser at gruppen med fornøyde ansatte i staten er større enn tilsvarende gruppe i kommunene, men også at «vet ikke»-andelen er høyere i staten. Dette kan skyldes at statlig ansatte jobber i større virksomheter og dermed har flere ledernivåer, som gjør at veien fra toppledelsen og ned til arbeidsplassen er lang. Resultatene kan også tolkes som et uttrykk for at situasjonen varierer, noen steder har virksomhetsledelsen engasjert seg, og de ansatte er fornøyd med dette engasjementet, mens de ansatte andre steder ikke merker noe til hva toppledelsen gjør på dette området. I tabell 9.3 går vi inn i de ulike tjenesteområdene. Vi minner om at ikke alle områder inngår i analysen, dette skyldes lavt antall respondenter på enkelte tjenesteområder.

Virksomhetsledelsen får dårligst karakter i det kommunale barnevernet, her er det 30 prosent som svarer at de er misfornøyd eller svært misfornøyd. I den andre enden finner vi tjenesteområdet institusjonsbarnevern, her er andelen 18 prosent.

Det andre spørsmålet i figur 9.4 handler om den nærmeste lederen. Den nærmeste ledelsen får noe bedre skussmål, og andelen som svarer «vet ikke» er mindre, men forskjellen er mindre enn hva man kanskje kunne forvente, sett på bakgrunn av de ansatte nok har mer kunnskap om sin nærmeste leder enn om toppledelsen. Også her er det verd å legge merke til at ca en av seks ansatte ikke vet hva deres nærmeste ledelse gjør på dette området. Og fortsatt er det de ansatte som er minst fornøyd.

Det er en klar tendens til at ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler er mindre fornøyd med virksomhetsledelsen (korrelasjonskoeffisient=0,19**), og også med sin nærmeste leder (korrelasjonskoeffisient=0,14**).

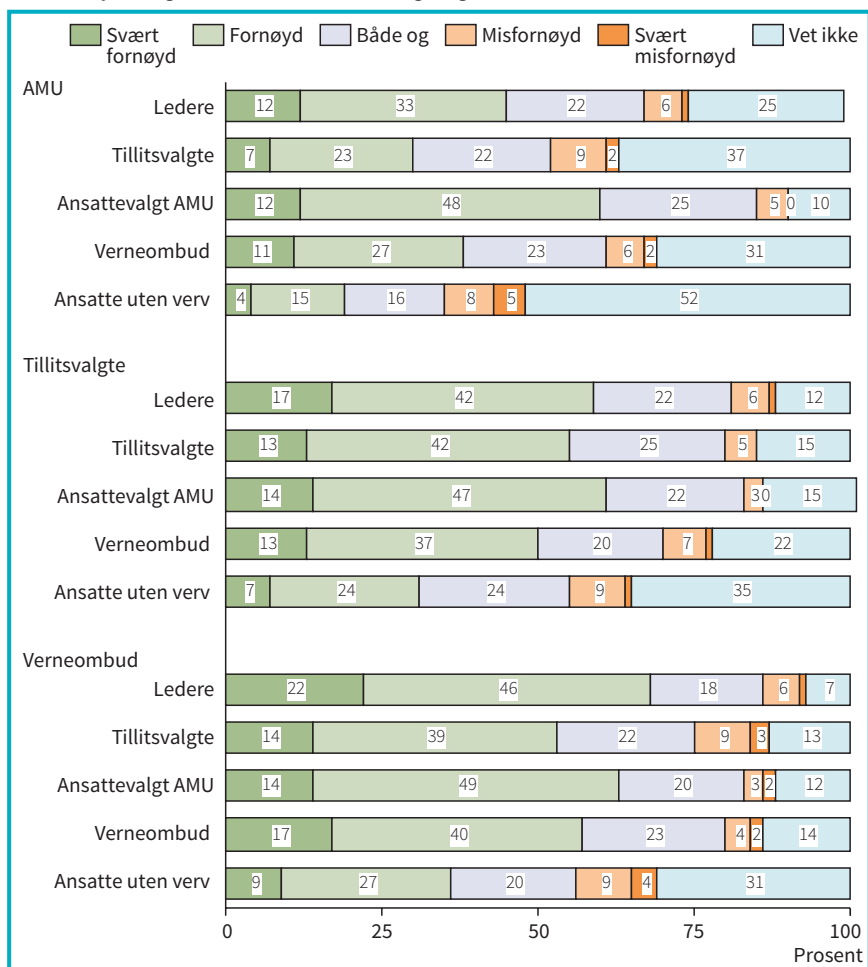
Tabell 9.3 Andel som er misfornøyd eller svært misfornøyd med innsatsen til virksomhetsledelsen. Etter tjenesteområde. Ansatte. Prosent. Bare ansatte. N.

	Misfornøyd/ svært misfornøyd	Vet ikke	N
Asylmottak/flyktningtjeneste	21	9	104
Institusjonsbarnevern	18	11	288
Kommunalt barnevern	30	18	474
NAV (kommunal/sosialtjenesten)	20	9	262
Oppsøkende/ambulerende	22	15	127
Psykisk helse	21	16	749
Rus	20	12	521
Skole/barnehage/SFO (AKS)	26	23	215
Tjenester til personer med utviklingshemming	22	16	662

Innsatsen til de ansattes representanter

Samarbeid for et bedre arbeidsmiljø er en sentral del av den norske arbeidslivsmodellen. Det er derfor også viktig at de ansattes representanter gjør en god jobb. I figur 9.5 ser vi på hvordan de ulike aktørgruppene vurderer innsatsen til arbeidsmiljøutvalget, de tillitsvalgte og verneombudene. Her er det viktig å huske på at aktørene også vurderer sin egen innsats. De ulike aktørene fikk spørsmål om hvor fornøyd de var med innsatsen, svaralternativene kommer frem i figuren.

Figur 9.5 «I hvilken grad er du fornøyd med den innsatsen som gjøres for å forebygge vold, trusler, seksuell trakassering og netthets på din arbeidsplass?» Innsatsen til arbeidsmiljøutvalget, innsatsen til de tillitsvalgte og innsatsen til verneombudet. Prosent.



Note: N som i figur 9.4.

Med unntak av medlemmene selv, andelen som er fornøyd med arbeidsmiljøutvalgets innsats er under halvparten; 45 prosent blant lederne og ned mot 19 prosent blant de ansatte. Innsatsen til tillitsvalgte og verneombud vurderes noe høyere, andelen fornøyde blant de ansatte er henholdsvis 31 prosent når det gjelder tillitsvalgte og 36 prosent verneombudet.

Det viktigste funnet i figuren er likevel andelen som velger å svare «vet ikke» på spørsmålene. 25 prosent av lederne, 37 prosent av de tillitsvalgte, 31 prosent av verneombudene og 52 prosent av de ansatte svarer at de ikke vet hvor fornøyd de er med innsatsen til arbeidsmiljøutvalget. Andelen «vet ikke» er noe mindre når det gjelder verneombudets og de tillitsvalgtes innsats, men er fortsatt betydelig. Tolkningen av vet ikke-svarene blir dermed svært viktig. Spørsmålet er tvetydig, og dermed kan vet ikke-svarene tolkes som at man ikke vet hva den aktuelle aktøren holder på med, *eller* man kan ha informasjon, men være usikker på om vedkommende aktør gjør det riktige eller ikke.

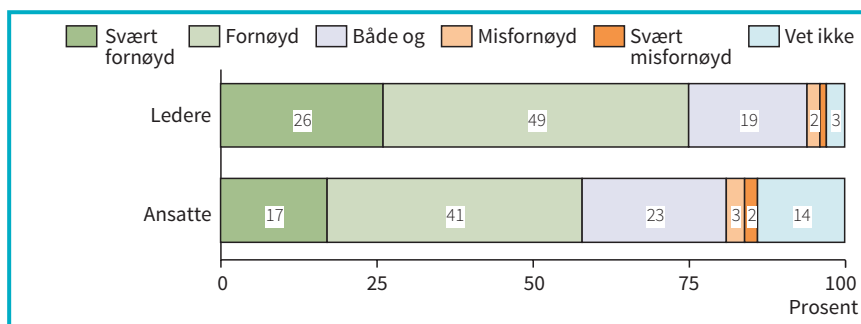
Mangel på informasjon kan skyldes at arbeidsmiljøutvalget ligger på et (eller flere) nivåer over arbeidsplassen, det kan også tenkes at nærmeste tillitsvalgte er på et høyere nivå, men det kan dessuten skyldes at arbeidsmiljøutvalget og tillitsvalgte er passive i slike saker som vi er opptatt av. Vi finner klare sammenhenger mellom ansattes vurdering av innsatsen og hvorvidt man har vært utsatt for vold og trusler. Sammenhengen er særlig sterk når det gjelder arbeidsmiljøutvalgets innsats (korrelasjonskoeffisient=0,23**), men også betydelig når det gjelder innsatsen til tillitsvalgte og verneombud (begge korrelasjonskoeffisientene=0,19**). Disse resultatene tyder på at det er passivitet som ligger bak vurderingen til i hvert fall en del av vurderingen.

Det er også interessant å legge merke til at ledelsen er minst like fornøyd med innsatsen til de tillitsvalgte og verneombudene som de to gruppene selv. Eksempelvis svarer 59 prosent av lederne at de er svært eller nokså fornøyd med de tillitsvalgtes innsats, mens andelen blant de tillitsvalgte selv er 55 prosent. Disse svarene tyder på at det er lite konflikt knyttet til det arbeidet som gjøres, dersom så var tilfelle, ville vi ha ventet det motsatte resultatet. Vi går grundigere inn i lederes og tillitsvalgtes vurderinger og forventninger til hverandre i kapittel 11. Først skal vi imidlertid se på hvordan man vurderer egen og sine kollegers innsats.

Kollegers og egen innsats

Både i denne undersøkelsen og i undersøkelsene fra 2009 og 2010 har vi sett at kolleger er viktige både når det gjelder å håndtere en truende situasjon og når det gjelder å bearbeide hendelser i etterkant.

Figur 9.6 «Hvor fornøyd er du med innsatsen for å forebygge vold, trusler, seksuell trakassering og netthets på din arbeidsplass?» Innsatsen til kolleger.



N=4340 (ansatte) og 467 (ledere).

I de kvalitative intervjuene i 2010 (Hagen 2010) ble det flere ganger understreket at kolleger var svært viktig:

«De ansatte er svært opptatt av at de rette personlige egenskapene må være på plass, «det er ikke en jobb for alle». Videre settes kunnskap og kompetanse i høysetet. Begge deler gjelder både brukere og deres behov. Fordi arbeidssituasjonen er så utrygg at man må kunne stole på at kolleger håndterer de farlige situasjonene og kan komme til unnsetning, er det (kolleger som er) det viktigste sikkerhetstiltaket. En redd (eller inkompetent/kunnskapsløs) kollega er en farlig kollega» (Hagen 2010:74).

Figur 9.6 viser at om lag seks av ti ansatte er fornøyd med innsatsen fra sine kolleger. Ca en av seks svarer «vet ikke», dette er i stor grad ansatte uten erfaring med vold, trusler eller trakassering. En nærmere analyse viser ingen sammenheng mellom egne erfaringer med vold/trusler og hvorvidt man er fornøyd med innsatsen til kollegene. Med bakgrunn i våre funn fra 2010 tyder dette dermed på at de ansatte stoler på kollegene, og at det har de grunn til å gjøre.

Spørsmålet til lederne må tolkes med varsomhet. Her vil innsatsen nok vurderes mer ut fra hva lederkollegene setter inn av tiltak og systemer enn av back-up i farlige situasjoner. Analysen viser svært lojale ledere, tre av fire er fornøyd med kollegene sine, og bare 3 prosent svarer «vet ikke».

Kompetansegrunnlaget

Ønsket om og betydningen av økt kompetanse var den viktigste konklusjonen fra Fafos prosjekter i 2009 og 2010. I den nye undersøkelsen la vi derfor stor

vekt på dette temaet. Nå inngår også studenter i utvalget, og vi har derfor muligheten til å sette søkelys på grunnutdanningen.

Grunnutdanningen

Alle respondentene fikk spørsmål om hvorvidt håndtering av vold, trusler og trakassering var en del av pensum i studietiden. Resultatet er gitt i tabell 9.4, og vi har skilt mellom de ulike utdanningene.

Tabell 9.4 «Tenk tilbake til studietiden din, kan du huske at håndtering av vold, trusler eller seksuell trakassering var en del av pensum?» Etter utdanning. Prosent. N.

	Barneverns- pedagog	Sosionom	Vernepleier	Velferdsviter/ annet	Alle
Ja	20	21	36	21	25
Nei	53	53	41	53	49
Husker ikke	27	26	23	26	25
Total	100	100	100	100	100
N	1025	1390	1284	83	3782

Resultatet må kunne sies å være nedslående; andelen som svarer at de kan huske at tema var på pensum, er 25 prosent. Halvparten svarer nei, og den siste fjerdedelen svarer at de ikke husker. Det er forskjeller mellom studieretningene, blant vernepleiere er andelen ja-svar 36 prosent og blant barnevernspedagoger 20 prosent. Som vist i tabell 4.2, vernepleiere er den gruppen som er mest utsatt for vold og trusler – og også seksuell trakassering (tabell 4.5). Barnevernspedagogene er imidlertid også svært utsatt, og det er ansatte innenfor institusjonsbarnevernet som topper listen. Likevel er det altså bare en av fem barnevernspedagoger som kan huske at tema har vært på pensum.

Tabell 9.5 «Tenk tilbake til studietiden din, kan du huske at håndtering av vold, trusler eller seksuell trakassering var en del av pensum?» Etter alder. Prosent. N.

	Under 25 år	25-34 år	35-61 år	62 år eller eldre	Total
Ja	34	26	26	21	25
Nei	54	51	48	53	49
Husker ikke	12	22	26	26	25
Total	100	100	100	100	100
N	61	737	2698	295	3791

Deler av pensum kan selvsagt lett gå i glemmeboken, og pensum endrer seg med årene. Vi har derfor sett på om svarene varierer mye med alder. Legg merke til at antall svar i de ulike kategoriene varierer sterkt.

Vi har bare 61 respondenter i den yngste kategorien, så her må tolkningen være varsom, men det er en liten forskjell på aldersgruppene, i den eldste kategorien er det 21 prosent som svarer ja, og i den yngste er andelen 34 prosent. I begge midtkategoriene er andelen 26 prosent. Hvorvidt den noe større ja-andelen i den yngste kategorien skyldes endring i pensum eller mindre glemsel, kan vi studere nærmere ved å se på svarene fra studentmedlemmene.

Respondentene ble bedt om å velge mellom «godt dekket», «vært tema, men lite fokus», «nevnt i forbifarten», «aldri» og «vet ikke». I tabell 9.6 har vi gjengitt de to første alternativene. Ser vi først på andelen som svarer at tema har vært godt dekket, er resultatet nedslående, andelen varierer mellom 7 (førsteårsstudenter om vold) til 3 (tredjeårsstudenter om seksuell trakassering). Senker vi kravet til «vært tema, men lite i fokus», øker andelen, men fortsatt ligger andelen ja-svar godt under halvparten i alle kategoriene.

Vi kan altså slå fast at vold, trusler og trakasseringer i liten grad inngår i grunnutdanningene. Vi retter derfor søkelyset mot opplæring i arbeidet.

Tabell 9.6 «Så langt i ditt studieløp – i hvilken grad vil du si at de ulike temaene har inngått i pensum?» Svar fra ulike studentgrupper. Prosent. N.

	Førsteårs student	Andreår	Tredjeår
Vold - godt dekket	7	9	4
Vold - vært tema, men lite fokus	18	35	37
Total	25	44	41
Trusler - godt dekket	3	7	5
Trusler - vært tema, men lite fokus	19	40	31
Total	22	47	36
Seksuell trakassering - godt dekket	1	4	3
Seksuell trakassering - vært tema, men lite fokus	11	24	18
Total	12	28	21
Netthet - godt dekket	1	6	2
Netthets - vært tema, men lite fokus	12	16	14
Total	13	22	16
N	75	85	122

Opplæring og etter- og videreutdanning

Drøyt halvparten av de ansatte (52 prosent) svarer bekreftende på at de har gjennomgått noen form for kursing/opplæring eller etterutdanning i håndtering av vold, trusler og trakassering. Analysen vår viser at det er sammenheng mellom det å ha opplevd vold og trusler, og/eller i tillegg ha kolleger med slike opplevelser, og kursdeltakelse (korrelasjonskoeffisienter fra 0,16** til 0,19**). Dette funnet må tolkes med forsiktighet, vi vil anta at resultatet skyldes enten større oppmerksomhet om opplæring i tjenesteområder hvor de ansatte er særlig utsatt, eller at det er opplevelsen som utløste ønsket om å gå på kurs.

I tabell 9.7 ser vi på hva slags opplæringstiltak det er snakk om. Tabellen viser at det nå er arbeidsplassen og/eller virksomheten som spiller den viktigste rollen i opplæringen; ca halvparten av både ledere og ansatte svarer at de har vært på kurs/seminar/samling i regi av arbeidsplassen. Det nest vanligste tiltaket er kurs/seminar/samling i regi av virksomheten, dette gjelder 21 prosent. 10 prosent har deltatt hos en offentlig aktør, og bare 7 prosent hos en kommersiell aktør.

Tabellen viser også at veiledning under arbeidet spiller en mindre rolle, noe som er et interessant resultat, sett på bakgrunn av at brukerne er svært forskjellige, slik at de ansatte trenger spesialkompetanse knyttet til sin brukergruppe.

Til tross for ansattes medvirkningsplikt, arbeidsmiljøet er ledelsens ansvar. Ledere har et ekstra ansvar for å skaffe seg nødvendig kompetanse. Vi har derfor også spurt lederne om de *som ledere* har gjennomgått noen opplæring i håndtering av vold, trusler og trakassering. 71 prosent av lederne svarer

Tabell 9.7 «Ta utgangspunkt i det siste opplæringstiltaket du deltok i. Hva slags tiltak var det?»
Ansatte. Prosent. N.

	Ansatte
Veiledning under arbeidet	7
Kurs/seminar/samling i regi av arbeidsplassen min	47
Kurs/seminar/samling i regi av virksomheten (eller virksomhetens eier)	21
Kurs/seminar/samling i regi av en offentlig aktør (eks utdanningsinstitusjon eller andre) eller stiftelse	10
Kurs/seminar/samling i regi av private aktører	7
Kurs/seminar/samling i regi av FO	4
Husker ikke	4
Total	100
N	2459

bekreftende på spørsmålet. På spørsmål om hva slags opplæring det er snakk om, svarer lederne slik:

Tabell 9.8 «Hva slags opplæring er det snakk om?» Flere svar mulig. Ledere. Prosent.

	Andel
HMS-kurs for ledere	76
Intern opplæring sammen med de ansatte	76
Eksterne kurs rettet mot ledere	29
Eksterne kurs rettet mot ansatte	32
Lederkurs i virksomhetens regi	45

Note: N= 293

Arbeidsmiljølovens §3.5 slår fast at arbeidsgiver har plikt til å gjennomgå opplæring i helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Syv av ti ledere svarer at de har gjennomgått opplæring i hvordan de kan håndtere risikoen for vold, trusler, seksuell trakassering og netthets. Tre av ti har altså ikke det.

Det vanligste er at man har gjennomgått «HMS-kurs for lederne». Hvor stor del vold, trusler og trakassering utgjør av et slikt kurs, har vi ingen mulighet for å sjekke, og det samme gjelder innholdet i «lederkurs i virksomhetens regi». Like mange har deltatt i intern opplæring sammen med de ansatte.

Nesten halvparten har deltatt på lederkurs i virksomhetens regi. Igjen har vi ingen mulighet til å sjekke hvorvidt denne typen arbeidsmiljøutfordringer inngår i kurset, men spørsmålsstillingen inviterer til at så er tilfelle.

Eksterne kurs, enten de er rettet mot ansatte eller mot lederne, er ikke like vanlig som de andre alternativene i tabell 9.8. Her svarer ca en tredjedel bekreftende på slik deltakelse.

Vi finner videre at det ikke er uvanlig at lederne har gjennomgått flere kurs, gjennomsnittet er 2,5 kurs. Her er det viktig å legge til at vi nesten ikke finner noen ledere som bare har gjennomgått HMS-kurset (7 prosent) eller bare lederkurs i virksomhetens regi (1 prosent), vi kan altså anta at det store flertallet av lederne har deltatt på en form for opplæring hvor vold, trusler og trakassering har stått på kursplanen.

I figur 8.2 fant vi at ca tre av ti ledere har erfaring med at ansatte er utsatt for synlig vold, nesten halvparten (45 prosent) for vold uten synlige skader, og to av tre har erfaring med at ansatte utsettes for trusler. Det er ingen sammenheng mellom slike erfaringer og deltakelse på HMS-kurs, intern opplæring eller lederkurs. Derimot finner vi en svak tendens til at

ledere med slik erfaring har deltatt på eksterne kurs enten rettet mot ansatte eller mot ledelsen. Her vil vi anta at dette skyldes at kursing er mer vanlig på tjenesteområder som er ekstra utsatt, og ikke at deltakelsen på kursene har motsatt effekt.

Oppdatert kompetanse

Vi har ikke direkte spurt lederne om å vurdere om deres egen kompetanse på arbeidsmiljøområdet er god eller dårlig. Spørsmålet er komplisert, fordi det kan oppfattes på forskjellig måte: kunnskap om lover og regler og/eller kunnskap om hvordan voldelige eller trakasserende brukere bør behandles ut fra et faglig standpunkt¹⁶.

Vi har likevel valgt å innlemme et spørsmål om de nye forskriftsbestemmelsene som ble innført 1. januar 2017 (se kapittel 2). Mange av reglene på arbeidsmiljøområdet behandler vold, trusler og trakassering på en indirekte måte, vold er eksempelvis åpenbart i strid med et forsvarlig arbeidsmiljø. De nye forskriftsbestemmelsene er direkte innrettet mot de utfordringene som vi er opptatt av. I tabell 9.9 har vi tatt med svar både fra tillitsvalgte/ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalg/verneombud og lederne. Det er, som vi forfølger i kapittel 11, viktig at de ansattes representanter har kunnskap om de redskaper og virkemidler som regelverket gir.

Tabell 9.9 «Kjenner du til de nye forskriftsbestemmelsene om vold og trusler som ble innført 1. januar 2017?» Representanter fra de ansatte og ledere. Prosent. N.

	TV/arbeidsmiljø- utvalg/VO	Ledere
Ja, svært godt	9	12
Ja, men jeg har ikke detaljkunnskap om dem	50	65
Nei	42	23
Total	100	100
N	828	406

To av tre ledere velger å svare «at man kjenner til forskriftene, men at man ikke har detaljkunnskap om dem». Tilsvarende andel hos de ansattes representanter er en av to. Bare 12 prosent av lederne og 9 prosent av de ansattes representanter svarer at de kjenner svært godt til bestemmelsene. En fjerdedel av lederne, og mer enn fire av ti ansatterepresentanter, svarer nei. Da

¹⁶ Minner om at alle lederne er medlem av FO.

undersøkelsen ble sent ut, var det drøyt to år siden forskriftsbestemmelsene ble vedtatt. Med dette som utgangspunkt kan det stilles spørsmål ved om informasjonen om endringene har vært god nok.

I tabell 9.10 har vi spurt respondenter som svarte bekreftende på spørsmålet over, om forskriftsbestemmelsene har fått noen betydning på arbeidsplassen.

Tabell 9.10 «Har forskriftsbestemmelsene fått noen betydning på arbeidsplassen?»
Representanter fra de ansatte og ledere. Prosent. N.

	TV/arbeidsmiljøutvalg/VO	Ledere
Ja, i stor grad	12	11
Ja, i noen grad	35	47
Nei, ikke ennå, men vi har planer	15	13
Nei	22	19
Vet ikke	17	11
Total	100	100
N	478	310

Drøyt en av ti svarer at forskriftene «i stor grad» har fått betydning på deres arbeidsplass. Legger vi på «i noen grad», stiger andelen til 47 prosent blant de ansattes representanter og til 58 prosent blant lederne. Hva slags betydning det er snakk om, gir spørreskjemaet ikke informasjon om, men vi finner en svak sammenheng mellom egne erfaringer og betydning, med andre ord synes det som om det er på arbeidsplasser hvor de ansatte er mest utsatt at bestemmelsene har fått størst betydning.

Til slutt skal vi se på om lederspennet (altså hvor mange ansatte lederen har ansvaret for) har noen betydning. Lederspenn kan brukes som et anslag

Tabell 9.11 «Kjenner du til de nye forskriftsbestemmelsene om vold og trusler som ble innført 1. januar 2017?» Etter antall ansatte leder har ansvar for. Prosent. Ledere. N=401.

	1-9 ansatte	10-19 ansatte	20-49 ansatte	50+ ansatte	Total
Ja, svært godt	11	10	7	24	12
Ja, men jeg har ikke deltalkunnskap om dem	60	64	71	63	65
Nei	30	26	22	13	23
Total	100	100	100	100	100

på leders plassering, ansvar for mange ansatte indikerer en høyere plassering i organisasjonen.

Tabellen viser at antallet ansatte har betydning, men først når vi kommer opp i gruppen av ledere med minst 50 ansatte, her svarer 24 prosent at de kjenner forskriftene svært godt. Dette kan dermed tyde på at forskriftene primært har vært tema på overordnet nivå. Vi finner tilsvarende resultat når vi ser på den betydningen de nye forskriftsbestemmelsene har fått; 17 prosent av lederne i gruppen «50+-ansatte» svarer «ja, i stor grad», i gruppen med «1-9 ansatte» er andelen 3 prosent.

Hovedpunkter i kapittel 9

Tiltak

- Det er stor forskjell mellom ledere og ansatte når det gjelder hvilke tiltak som er gjennomført:
 - 36 prosent av lederne, men bare 21 prosent av de ansatte svarer at «frivillig kursing/opplæring i håndtering av risikoen». Når det gjelder obligatorisk kursing er forskjellen enda større; 62 prosent av lederne sier at dette er gjennomført, mot 40 prosent av de ansatte.
 - Også når det gjelder hvorvidt i) regler for å melde yrkesskade til NAV er etablert, er ansatte og ledere uenige (78 prosent av lederne svarer «gjennomført», mot 30 prosent av de ansatte), ii) regler for når alenearbeid skal unngås (73 prosent av lederne svarer gjennomført, mot 44 prosent av de ansatte), og iii) økt bemanning ved særlig utfordrende brukere (69 prosent av lederne, mot 44 prosent av de ansatte).
- Vi har ingen grunn til å tro at lederne overdriver at tiltak er etablert, men det er grunn til å spørre om de er kommunisert ut til de ansatte på en måte som sikrer at tiltakene er effektive for å forbygge vold, trusler og trakassering.
- Det er store forskjeller mellom de ulike tjenesteområdene når det gjelder hvilke tiltak som er gjennomført.

Tilfredshet med innsatsen til lederne

- Både ansatte og ledere er mer fornøyd med innsatsen til sin nærmeste leder enn innsatsen til virksomhetsledelsen.
 - Blant ansatte uten noen verv og også blant de tillitsvalgte er det 7 prosent som er svært fornøyd med innsatsen til virksomhetsledelsen. Når

det gjelder den nærmeste ledelsen er 13 prosent av de ansatte og 15 prosent av de tillitsvalgte svært fornøyd.

- Ansatte i det kommunale barnevernet er mer misfornøyd med virksomhetsledelsen enn ansatte i de andre tjenesteområdene.
- Gjennomgående er andelen som svarer «vet ikke» høy, dette tyder på mangel på informasjon.

Tilfredshet med innsatsen til de ansattes representanter

- Andelen som svarer «vet ikke» på spørsmål om hva de synes om innsatsen, er svært høy og tyder på alvorlig mangel på informasjon.
- Gjennomgående er andelen som er svært fornøyd gjennomgående lave.
 - Andelen som er svært fornøyd med innsatsen til ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget varierer fra 12 prosent (ledere og medlemmene selv) til 4 prosent (ansatte uten verv).
 - Andelen som er svært fornøyd med innsatsen til de tillitsvalgte varierer fra 17 prosent (ledere) til 7 prosent (ansatte uten verv).
 - Andelen som er svært fornøyd med innsatsen til verneombudet varierer fra 22 prosent (ledere) til 9 prosent (ansatte uten verv).

Kompetansegrunnlag – grunnutdanning

- En av fire kan huske at vold, trusler og trakassering var en del av pensum på grunnutdanningen. Her er andelen blant barnevernspedagoger noe høyere enn blant de andre gruppene. Andelen i den yngste gruppen (under 25 år) er noe høyere enn i de andre aldersgruppene, men det er eksempelvis ingen forskjell mellom gruppen 25 til 34 og 35 til 61 år.
- Høyere andel i den yngste gruppen kan ikke tolkes som at temaet har fått mer oppmerksomhet de siste årene: det er bare et fåtall av studentene i undersøkelsen som svarer at de ulike formene er godt dekket i pensum, andelen blant tredjeårsstudentene varierer mellom 5 prosent (trusler) og 2 prosent (netthets).

Kompetansegrunnlag – i arbeidet

- Om lag halvparten av de ansatte og tre fjerdedeler av lederne har gjennomgått en eller annen form for kursing/opplæring eller etterutdanning i håndtering av vold, trusler og trakassering. Primært dreier dette seg om kurs/samling/seminar i regi av arbeidsplassen eller virksomheten.
- Et fåtall har benyttet seg av kommersielle aktører.

- Svært få har fått veiledning under arbeidet, dette er et viktig funn, sett på bakgrunn av at utfordringene og dermed kompetansebehovet er svært forskjellig i de ulike tjenesteområdene.
- Om lag 10 prosent av lederne og de ansattes representanter (tillitsvalgte, verneombud og ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget svarer at de har god kunnskap om de nye forskriftsbestemmelsene som ble innført i 2017, ytterligere 50 prosent av de ansattes representanter og 65 prosent av lederne svarer at de kjenner til dem, men at de ikke har detaljkunnskap.
- Drøyt en av ti svarer at bestemmelsene «i stor grad» har fått betydning på deres arbeidsplass. Legger vi på «i noen grad», stiger andelen til 47 prosent blant de ansattes representanter og til 58 prosent blant lederne. Det synes altså som at bestemmelsene foreløpig har fått begrenset betydning.

10 Hva bør gjøres?

I dette kapitlet skal vi referere prosjektets kanskje viktigste funn: hva kan og bør gjøres for å redusere forekomsten av vold, trusler og trakassering av ansatte innenfor tjenesteområdene til FOs medlemmer?

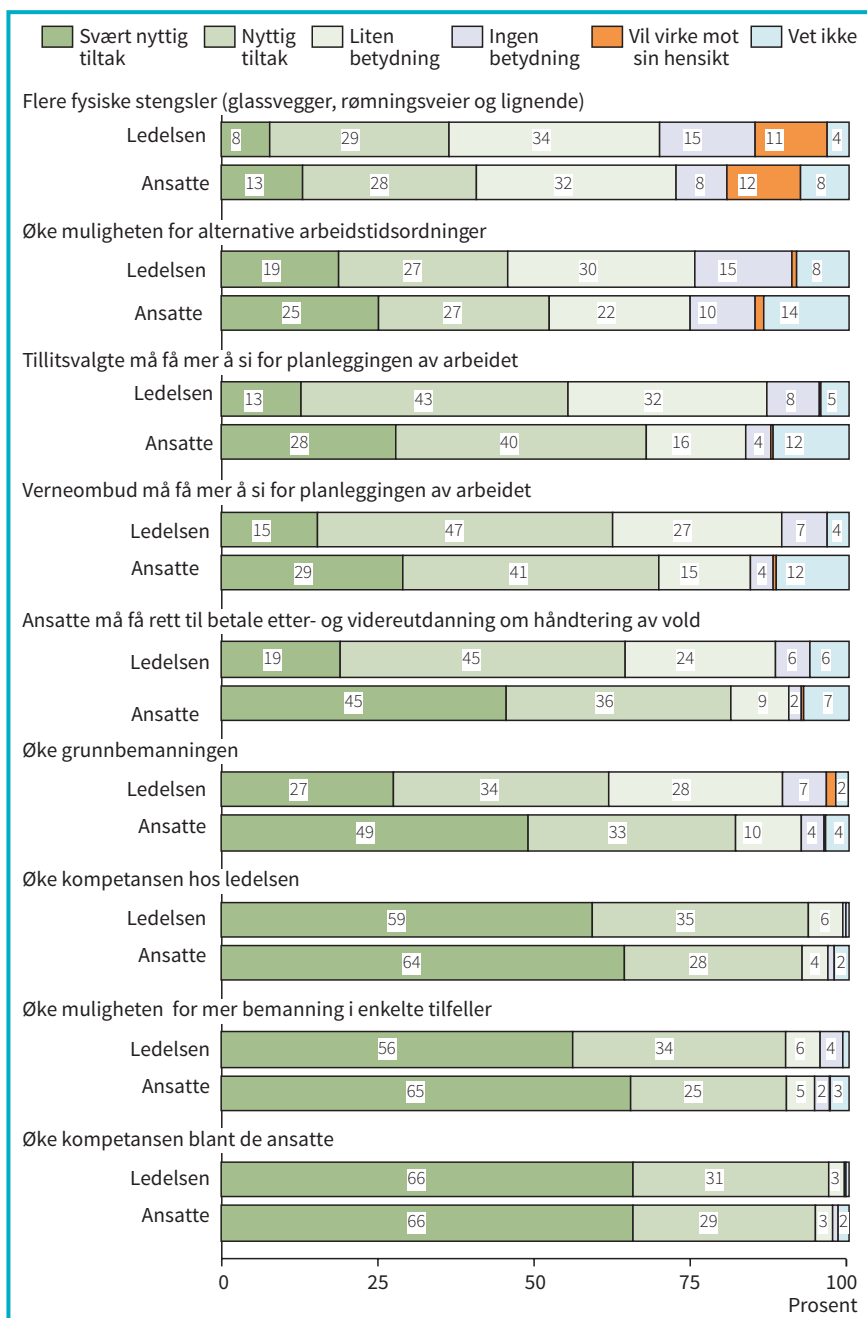
Respondentene ble presentert for en lang liste tiltak innen fem ulike tema: kompetanse, bemanning, arbeidstidsordninger, tillitsvalgtets og verneombudets rolle, samt fysiske tiltak som glassvegger. Svaralternativene fremkommer i figur 10.1.

Figur 10.1 er sortert etter tiltakets oppslutning blant de ansatte. Økt kompetanse – både til ansatte og ledere – er et tiltak som får stor oppslutning; to av tre synes dette er et svært nyttig tiltak, og dette er lederne og de ansatte enige om. Konklusjonen er dermed den samme som for ti år siden (Svalund 2009, se figur 9.2); mer kompetanse er avgjørende. Resultatene våre knyttet til grunnutdanningen (se tabell 9.4) gjør det mulig å antyde at funnene for ti år siden ikke fikk noen betydning. Behovet for kompetanse var stort da og det er stort nå. I utdanningene får temaet fortsatt lav prioritet.

Vi har også spurt om hvorvidt «ansatte må få rett til betalt etter- og videreutdanning om håndtering av vold, trusler og trakassering» er et godt tiltak. 45 prosent av de ansatte synes at det er et svært nyttig tiltak, mens andelen blant lederne er 19 prosent. Vi antar at denne forskjellen kan knyttes til ledernes bekymring for utgiftene og – sett på bakgrunn av funnene om behov for økt kompetanse hos de ansatte – ikke motstand eller manglende tro på at etterutdanning har effekt.

Også tiltak med hensyn til bemanningssituasjonen får stor oppslutning, to av tre ansatte svarer at å øke bemanningen i enkelte tilfeller er et svært nyttig tiltak. Her er ledelsen mer skeptisk, men tiltaket får oppslutning (svært godt tiltak) fra 56 prosent av lederne. I figur 9.2 så vi at 44 prosent av de ansatte og 69 prosent svarte at «økt bemanning ved særlig utfordrende brukere/klienter» var gjennomført. Analysen viser at det særlig er der hvor tiltaket er gjennomført at oppslutningen om det er høy: 71 prosent av de som sier at det er gjennomført mener at tiltaket er svært nyttig. Funnene tyder på flere forhold: for det første, tiltaket virker, men for det andre, ønsket om å forsterke bemanningen er der fortsatt. Vårt andre forslag knyttet til bemanningssituasjonen – økt grunnbemanning – resulterer også i forskjell mellom

Figur 10.1 Tiltak som kan tenkes å redusere forekomsten av vold, trusler og seksuell trakassering. Prosent. Ansatte og ledere.



Note: Minste N=396 (ledere) og 3720 (ansatte).

ansatte og ledelsen; 49 prosent av de ansatte synes dette er et svært nyttig tiltak, tilsvarende andel hos ledelsen er 27 prosent. Igjen vil vi anta at ledelsen svarer ut fra tilgjengelige økonomiske rammer.

Muligheten for alternative arbeidstidsordninger ble tatt med fordi vi i 2010 møtte flere som la vekt på at lengre perioder på jobb ga et bedre tilbud til brukerne, og dermed også mindre sjanse for utagering. Tiltaket får imidlertid bare oppslutning fra et mindretall i spørreundersøkelsen; hos 25 prosent av de ansatte og 19 prosent av lederne.

Økt vekt på de tillitsvalgte og verneombudets rolle i organiseringen av arbeidet ble også presentert som et mulig tiltak. Tiltakene får, i denne sammenhengen, lav oppslutning, men det er 29 prosent av de ansatte som synes at «verneombud må få mer å si for planleggingen av arbeidet» er et svært godt tiltak, og tilsvarende 28 prosent når det gjelder de tillitsvalgte. Blant lederne er det langt mer skepsis mot disse tiltakene, her er andelen som svarer «svært godt tiltak» lavere; henholdsvis 15 (verneombud) og 13 prosent (tillitsvalgte).

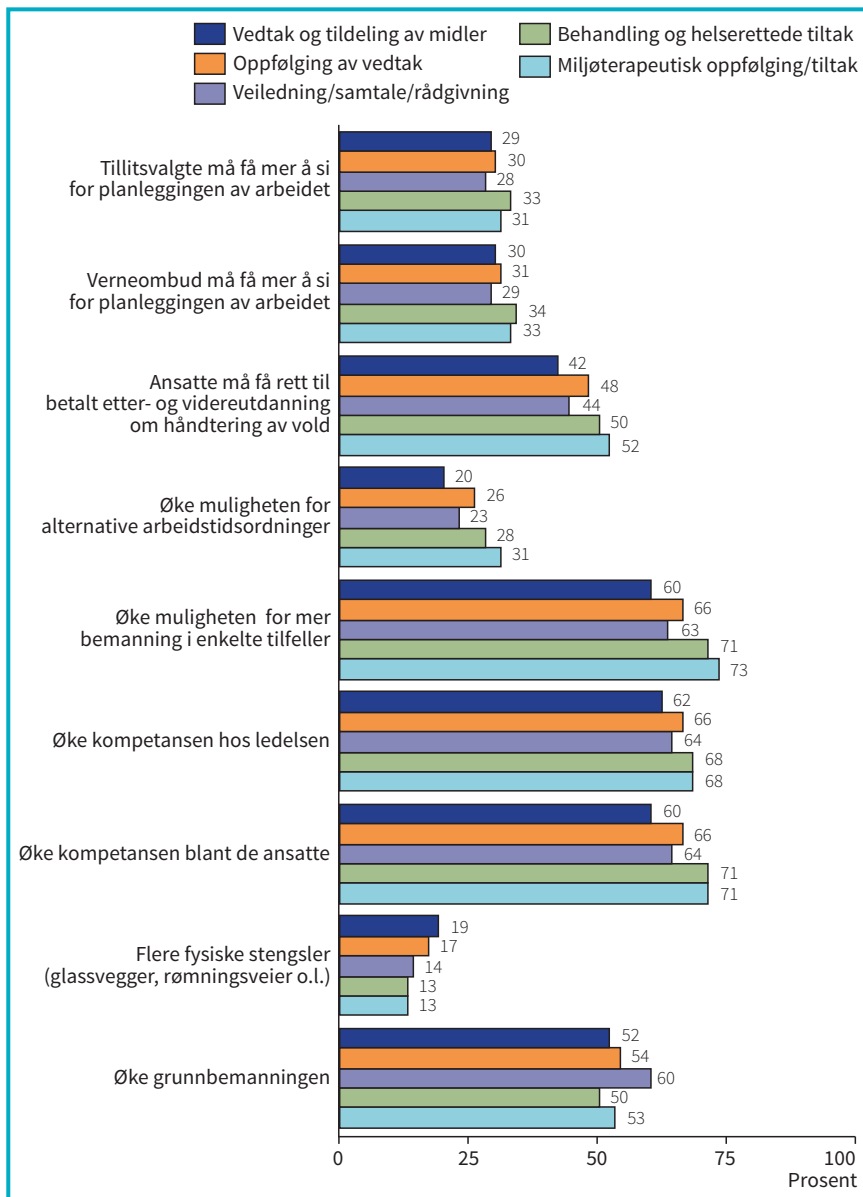
Det siste tiltaket vi var opptatt av, er fysiske stengsler. Oppslutningen er lav, men vi finner den samme sammenhengen som når det gjelder økt bemanning i enkelte tilfeller, det er blant de som sier at det allerede er gjennomført eller planlagt, at oppslutningen om tiltaket er størst.

Vi har sett på hvorvidt det å ha blitt utsatt for vold, trusler og trakassering påvirker vurderingen av ulike tiltak. Her finner vi få sammenhenger. Det er en tendens til at de som har vært utsatt for vold også er opptatt av «øke muligheten for mer bemanning i enkelte tilfeller» (korrelasjonskoeffisient=0,16**), men ellers finner vi få tegn til at erfaringer påvirker valg av tiltak.

10.1 Tiltak, oppgaver, eierskap og tjenesteområder

Innledningsvis la vi stor vekt på at vold, trusler og trakassering er en mangfoldig og komplisert utfordring. Ulike brukere utagerer på ulike måter. Samtidig så vi at respondentene i stor grad la vekt på de samme årsakene: egenskaper ved brukerne er den viktigste årsaken. I dette avsnittet skal vi gå nærmere inn på om vi finner den samme enigheten når det gjelder tiltak. Først ser vi på oppgaver, deretter på eierskap og til sist på tjenesteområder. Analysen tar utgangspunkt i svar fra de ansatte. Legg merke til at antall respondenter varierer mye, og tolkningen av de små gruppene må gjøres med varsomhet. Antall respondenter i figurene overstiger samlet antall N, dette skyldes at respondentene hadde mulighet til å krysse av på flere arbeidsoppgaver og flere tjenesteområder.

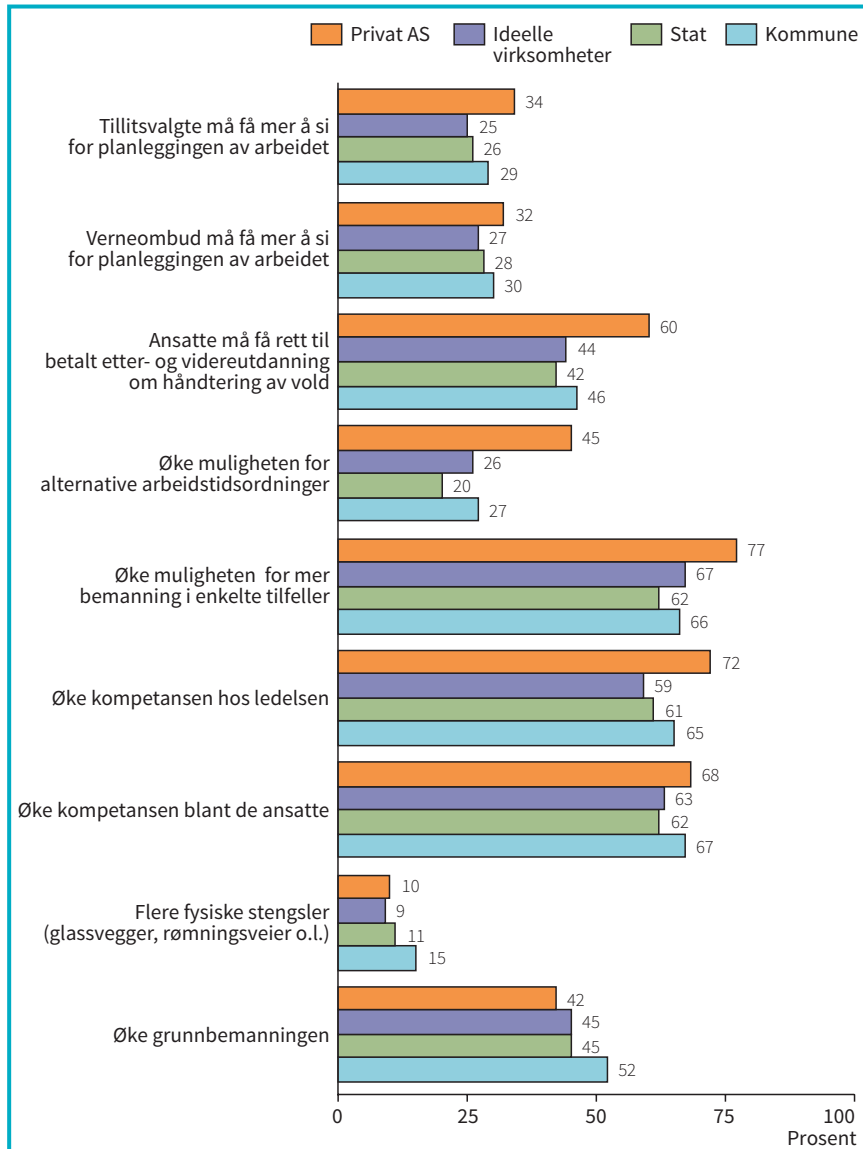
Figur 10.2 Tiltak etter arbeidsoppgaver. Andel som svarer «svært nyttig tiltak». Prosent.



Note: Minste N=856 (miljøterapeutisk oppfølging/tiltak), 1379 (behandling og helserettede tiltak), 2234 (veiledning/samtale/rådgivning), 959 (oppfølging av vedtak) og 2123 (vedtak og tildeling av midler).

Det er forholdsvis liten variasjon mellom ansatte med ulike oppgaver. Men, gjennomgående er det i gruppen «miljøterapeutisk oppfølging/tiltak» vi finner flest som ønsker seg de ulike tiltakene. Størst forskjell mellom gruppene finner vi når det gjelder muligheten for økt bemanning i enkelte tilfeller;

Figur 10.3 Andel som svarer at tiltaket er «svært nyttig», etter virksomhetens eiere. Prosent.



Note: Minste N=2251 (kommune), 826 (stat), 275 (ideelle) og 92 (private).

andelen som svarer «svært nyttig tiltak» er 73 prosent i gruppen «miljøterapeutisk oppfølging/tiltak» og 60 prosent i gruppen som jobber med «vedtak og tildeling av midler». I figur 10.3 ser vi på om eierskap har betydning.

På grunn av lav N vil vi ikke kommentere funnene knyttet til virksomheter organisert som private AS. Figur 10.3 gir i hovedtrekk grunnlag for en konklusjon som sier at sektor, eller her formulert som virksomhetens eiere, i liten grad har betydning for hvilke tiltak de ansatte vurderer som nyttige. Det er signifikante forskjeller mellom ansatte i kommunene og i staten, men forskjellene er, som figuren viser, svært små. Det er gjennomgående slik at det blant de kommunalt ansatte er en noe større andel som synes at tiltakene er «svært nyttig». I tabell 4.3 fant vi at andelen som har vært utsatt for vold/trusler er langt høyere blant kommunalt ansatte enn blant de statlige, og vi antar at dette ligger bak de forskjellene vi finner her.

Men, både i stat og kommune finner vi ulike tjenesteområder, og i tabell 10.1 skal vi se om det fremkommer forskjeller når vi foretar en mer detaljert analyse. Tabellen omfatter bare et utvalg tiltak, og enkelte tjenesteområder er tatt ut på grunn av lav N.

I tabell 10.1 har vi sortert tjenesteområdene etter hvor utsatt de ansatte er for vold og trusler (se tabell 4.2). Når det gjelder økt kompetanse blant de ansatte, ser vi at ansatte i «tjenester til personer med utviklingshemming»

Tabell 10.1 Andel svært nyttig tiltak. Ansatte. Prosent. N.

	Øke kompetansen blant de ansatte	Øke kompetansen blant lederne
Institusjonsbarnevern	66	64
Tjenester til personer med utviklingshemming	79	70
Skole/barnehage/SFO (AKS)	69	67
Rus	68	67
Oppsøkende/ambulerende	68	67
Psykisk helse	68	67
Asylmottak/flyktningtjeneste	69	66
Kommunalt barnevern	57	61
NAV (kommunal-/sosialtjenesten)	62	65
Alle tjenesteområder	66	64

ligger høyest, med 79 prosent, mens andelen er 57 prosent i det kommunale barnevernet. Når det gjelder økt kompetanse blant lederne, er det liten forskjell mellom tjenesteområdene.

Når det gjelder bemanning skiller kommunalt barnevern seg ut, her svarer 61 prosent at økt grunnbemanning er et svært nyttig tiltak, den laveste andelen finner vi blant ansatte i asylmottak/flyktningtjeneste, her er andelen 37 prosent.

Nesten tre av ti støtter opp om tiltaket «tillitsvalgte må få mer å si for planleggingen av arbeidet», her er det videre liten variasjon. Når det gjelder det neste tiltaket derimot (øke muligheten for alternative arbeidstidsordninger), finner vi interessante forskjeller. Her ser vi at de to gruppene som er mest utsatt for vold/trusler ligger på topp, her synes 38 prosent av de ansatte at dette er et svært nyttig tiltak, noe som er 13 prosentpoeng høyere enn totaltallene (laveste linje i tabellen).

Alt i alt er det likevel grunn til å understreke at det er lite variasjon mellom de ulike tjenesteområdene; de viktigste tiltakene er økt kompetanse og noe økt bemanning. Her må det legges til at økt vekt på kompetanse ikke må oppfattes som ett felles tiltak i de ulike tjenestene, men om større kompetanse i å håndtere sine brukere – eller altså kompetanse tilpasset en rekke ulike tilbud og utfordringer.

Tabell 10.1 forts.

Økt grunnbemanning	TV må få mer å si for planleggingen av arbeidet	Øke muligheten for alternative arbeidstidsordninger	Flere fysiske stengsler	Laveste N
49	30	38	11	337
54	30	38	13	819
52	23	28	7	272
51	30	22	14	605
50	30	28	7	149
49	29	24	14	906
37	31	28	10	116
61	31	21	25	572
45	26	12	14	287
49	28	25	13	3720

Kursing

Økt kompetanse er det viktigste tiltaket. I 2009 fant Fafo (Svalund 2009) at mange ansatte var interessert i kurs, men at ressursene ikke strakk til. I 2019-undersøkelsen spurte vi lederne om det finnes handlingsrom for å sende de ansatte på eksterne kurs.

Tabell 10.2 «Finnes det økonomisk handlingsrom for å sende de ansatte på eksterne kurs for å øke kompetansen om hvordan man håndterer vold, trusler og trakassering?» Etter antall ansatte leder har ansvar for. Ledere. Prosent. N=400.

	1-9 ansatte	10-19 ansatte	20-49 ansatte	50+ ansatte	Total
Ja, men bare av kortere varighet (opp til en uke)	51	51	51	49	51
Ja, og vi kan også støtte etter- og videreutdanning som innebærer at den ansatte må få betalt for lengre permisjon	22	14	18	26	20
Nei	27	35	31	25	30
Total	100	100	100	100	100

Kontroll over økonomiske rammer kan avhenge av hvilket nivå lederen er på, og i tabell 10.2 bruker vi antall ansatte som en indikasjon på ledernivå. Tre av ti ledere svarer at det ikke er økonomisk handlingsrom for å sende de ansatte på eksterne kurs. Halvparten svarer at det er anledning til å sende ansatte på kortvarige kurs, mens 20 prosent kan støtte etter- og videreutdanning som innebærer at den ansatte må få betalt permisjon. Med forbehold om lav N, vi finner tegn til at det er noe mindre økonomisk handlingsrom i kommunene enn i staten. Figur 10.2 viser at nesten halvparten av de ansatte svarer at «ansatte må få rett til betalt etter- og videreutdanning om håndtering av vold, trusler og trakassering» vil være et svært nyttig tiltak. Tilsvarende andel blant lederne er 19 prosent. Sett på bakgrunn av funnene i tabell 10.1, vil vi anta at det ikke er uenighet om tiltakets effektivitet som ligger bak forskjellen mellom ledere og ansatte, men at lederne i større grad svarer ut fra økonomiske rammer.

Hovedpunkter i kapittel 10

- Økt kompetanse hos ansatte og ledere er det viktigste tiltaket for å redusere vold, trusler og trakassering. Deretter kommer økt bemanning, særlig i enkelte tilfeller, men også når det gjelder grunnbemanningen.
 - Ønsket om økt grunnbemanning er særlig stort innen kommunalt barnevern.
 - De minst populære tiltakene er alternative arbeidstidsordninger og fysiske stengsler.
 - Det er liten forskjell mellom ledere og ansatte når det gjelder behovet for økt kompetanse, men funnene viser at ledere er langt mer skeptiske til tiltak med økonomiske konsekvenser.
- Lederne er også mer skeptiske til å gi tillitsvalgte og verneombud mer å si over organiseringen av arbeidet.
- Oppgaver, eierskap og tjenesteområder har noe, men ikke avgjørende betydning for valg av tiltak. «Alle» vil ha mer kompetanse, og de fleste vil ha økt bemanning.
- En tredjedel av lederne svarer at det ikke er økonomisk handlingsrom for å sende ansatte på eksterne kurs for å øke kompetansen om hvordan man håndterer vold, trusler og trakassering. Halvparten sier at det er rom for kurs som varer opptil en uke, mens de resterende (20 prosent) svarer at de også har mulighet for støtte til etter- og videreutdanning av lengre varighet.

11 Partssamarbeid og arbeidsmiljø

I dette kapitlet skal vi sette partssamarbeidet i sentrum. Begrunnelsene er mange: for det første, arbeidsmiljøloven fastsetter at – selv om arbeidsmiljøet er arbeidsgivers ansvar – partene skal sammen jobbe for å få et best mulig arbeidsmiljø for de ansatte. Ansatte og ansattes representanter har plikt til å bidra – det være seg som ansattes representant i styret, i arbeidsmiljøutvalget, som verneombud eller som tillitsvalgt for en fagforening.

For det andre, på flere områder tyder svarene i denne undersøkelsen på at tillitsvalgte, medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og verneombud mangler informasjon om systemer og tiltak. For det tredje, vi finner store forskjeller i virkelighetsoppfatning mellom ansatte og ledelsen. Felles forståelse av situasjonen og av utfordringene er nødvendig for effektiv innsats for å forhindre og håndtere vold, trusler og trakassering. Felles forståelse kan bare etableres gjennom økt samhandling og informasjonsutveksling.

For det fjerde: funnene våre tyder også på en uklar eller uavklart rollefordeling mellom det avtalebaserte samarbeidet og arbeidsmiljøarbeidet basert på arbeidsmiljøloven. Her vet vi fra tidligere studier (se eks Andersen et al. 2019) at det finnes ulike praksiser, fra full sammenblanding mellom de to systemene til tilnærmet tette skott mellom dem. Ulike modeller har sine fordele og ulemper, men det er viktig at aktørene er klar over, og enige om, hvilke valg som er tatt.

Et siste forhold kan også nevnes: de sektorer som er mest utsatt for vold, trusler og trakassering er også sektorer med høy organisasjonsgrad og et godt utbygd tillitsvalgtapparat. Som vist i kapittel 1, 13 prosent av de spurte har et tillitsverv for FO i dag. Forutsetningene for et utstrakt partssamarbeid for å redusere forekomsten av vold, trusler og trakassering skulle derfor være til stede.

Kontakt mellom ledelsen og ansatte

Tillitsvalgte og ledelse kommer sammen på ulike arenaer og med ulik hyppighet. I tabell 11.1 er vi opptatt av hvor ofte partene møtes. Vi er opptatt av

tre typer kontakt: i) formelle møter etter hovedavtalen/lokale avtaler som fastsetter at partene skal møtes, ii) uformelle møter (altså møter som ikke er avtaleforankret), og iii) det vi kaller «samtaler i forbifarten» – eller altså dialoger mellom ledere og tillitsvalgte i arbeidssituasjonen, lunsjen eller andre uformelle sammenhenger. Slik kontakt kan være særlig viktig på mindre arbeidsplasser – det er like greit å bare snakke litt sammen fremfor å sette opp et møte (Trygstad et al. 2015).

Tabell 11.1 «Hvor ofte er det kontakt mellom ledelsen og tillitsvalgte der du jobber?» Ledere og tillitsvalgte. Prosent. Minste N= 494 (tillitsvalgt for FO og 331 (ledere).

	Formelle møter etter hovedavtalen/ Lokal avtale		Uformelle møter		Samtaler i forbifarten	
	Tillitsvalgte	Ledere	Tillitsvalgte	Ledere	Tillitsvalgte	Ledere
Ukentlig	3	6	24	45	49	62
Ca. månedlig	55	58	35	28	25	19
Ca. halvårlig	24	24	16	11	9	6
Sjeldnere	18	13	25	16	17	13
Total	100	100	100	100	100	100

Nesten seks av ti svarer at man har formelle møter månedlig, og bare et lite mindretall har møte oftere. Det er ingen forskjell på svarene fra ledere og tillitsvalgte på dette punktet, men når vi går videre til de to andre typene av kontakt, kommer forskjellene frem. 73 prosent av lederne svarer at de har uformelle møter minst en gang i måneden eller mer, mens bare 59 prosent av de tillitsvalgte svarer det samme. Også når det gjelder «samtaler i forbifarten» er lederne mer tilbøyelige til å svare at kontakt ofte finner sted, men forskjellen er ikke så stor her (74 versus 79 prosent). Vi minner om at vi ikke har kunnskap om hvorvidt ledere og tillitsvalgte kommer fra de samme tjenesteområdene og/eller de samme arbeidsplassene. Dette, og også tidligere Fafo-forskning om partssamarbeid, gjør at den forskjellen mellom partene som vi finner, ikke er overraskende. Det er heller ikke overraskende at det er den uformelle kontakten som dominerer, her er FOs tillitsvalgte og deres motpart helt på linje med andre undersøkelser Fafo har gjennomført (se Trygstad et al. 2015). I disse undersøkelsene fant vi at flere steder er den uformelle kontakten vel så viktig for å få samarbeidet til å fungere, og vi har ingen grunn til å tro at det ikke også skulle gjelde denne sektoren.

Det viktige spørsmålet i denne sammenhengen er hvorvidt kontakten er omfattende nok til at arbeidet mot vold, trusler og trakassering kan inngå i partssamarbeidet på en effektiv måte. I 2015, i en undersøkelse i seks LO-forbund, fant vi at 42 prosent ofte hadde både formell og uformell kontakt, mens 29 prosent hadde hverken det ene eller det andre (Trygstad et al. 2015: 82). I tabell 11.2 har vi behandlet våre data på samme måte, og vi tar utgangspunkt i svarene fra de tillitsvalgte og konsentrerer oss om formell og uformell kontakt, «samtaler i forbifarten» inngår altså ikke i analysen.

Tabell 11.2 Former for kontakt mellom ledelse og tillitsvalgte. Bare tillitsvalgte. Prosent. Minste N= 494.

		Formelle møter	
		Ofte (ukentlig/månedlig)	Sjelden (halvårlig eller sjeldnere)
Uformelle møter	Ofte (ukentlig/månedlig)	38	18
	Sjelden (halvårlig eller sjeldnere)	20	22

I tabellen ser vi at 38 prosent faller inn i den kategorien som vi vil kalle «aktivt partssamarbeid»; partene har både formelle og uformelle møter minst hver måned eller oftere. 20 prosent faller inn i det «formaliserte samarbeidet», her har man ofte formelle, men sjelden uformelle møter. Omtrent like mange plasserer seg i det «uformelle samarbeidet»; 18 prosent svarer at de ofte har uformelle møter, men sjelden formelle møter. Den siste kategorien, som utgjør 22 prosent, har nesten ikke møter i det hele tatt. Vi har også sett på om sektorene skiller seg fra hverandre når det gjelder møtetyper, her er forskjellen ikke stor, men vi finner en tendens til at tillitsvalgte fra de statlige virksomhetene er litt mer tilbøyelige til å rapportere at de har formelle møter.

Tidligere undersøkelser har vist at virksomhetens/arbeidsplassens størrelse er en svært viktig variabel når vi studerer partssamarbeidet. I tabell 11.3 bruker vi lederspenn som en indikasjon på størrelse.

Totaltallene varierer noe, jf tabell 11.2, dette skyldes noe forskjellig svar fra ledere og tillitsvalgte. Funnene tyder på at lederspenn er viktig for hvordan partssamarbeidet praktiseres også i vårt område. For det første, andelen som havner i kategorien «passivt samarbeid» synker fra 32 prosent hos ledere med det minste lederspennet, til 10 prosent i gruppen 50+. Og i den andre enden, andelen aktivt samarbeid øker fra 40 til 60 prosent. Det er også

Tabell 11.3 Samarbeidsformer etter lederspenn. Bare ledere. Prosent. N=324.

	1-9 ansatte	10-19 ansatte	20-49 ansatte	50+ ansatte	Total
Aktivt samarbeid (ofte begge former)	40	51	54	60	52
Overvekt formalisert samarbeid	13	9	4	7	8
Overvekt uformelt samarbeid	15	18	28	22	22
Passivt samarbeid (sjelden begge former)	32	22	13	10	19
Total	100	100	100	100	100

interessant å se at forholdet mellom uformelt og formelt samarbeid endres, fra å være omtrent like store andeler i 1-9 ansatte-gruppen til at det uformelle samarbeidet dominerer i de to største gruppene for lederspenn. Konklusjonen er altså i tråd med det vi ellers finner i arbeidslivet, størrelse er en svært viktig variabel.

I neste tabell spør vi om hvor vold, trusler og trakassering er tema når partene møtes (altså uavhengig av møteform).

Tabell 11.4 «Hvor ofte er vold, trusler, seksuell trakassering og netthets tema for disse møtene?» Ledere og tillitsvalgte. Prosent. N= 459 (tillitsvalgt) og 402 (ledere).

	Tillitsvalgte	Ledere	Total
Alltid	4	13	8
Noen ganger	36	46	40
En sjelden gang	36	21	29
Aldri	13	5	9
Vet ikke	12	16	14
Total	100	100	100

Tabell 11.3 viser flere interessante ting. For det første, vi finner igjen store forskjeller mellom ledere og tillitsvalgte. For det andre, det er svært få som har vold, trusler og trakassering som en fast post på agendaen i møtene. Dette kan selvsagt skyldes at mange svarer med utgangspunkt i «samtaler i forbifarten», og disse samtaler vil sannsynligvis dreie seg om enkeltsaker av forskjellig art. For det tredje, ca en av ti svarer at vold, trusler og trakassering aldri er tema, og for det fjerde, 12 prosent av de tillitsvalgte og 16 prosent av lederne svarer «vet ikke». Noen av lederne deltar kanskje ikke på møtene og svarer derfor «vet ikke», men dette gjelder neppe de tillitsvalgte. Den kanskje mest naturlige tolkningen er at «vet ikke» tolkes som «husker ikke», noe

som igjen kan tolkes som at diskusjonen om vold, trusler og trakassering på møtet var lite viktig. En slik tolkning gjør at vi kan slå fast at en fjerdedel av de spurte svarer at vold, trusler og trakassering aldri er tema i partssammensatte møter.

Vi konkluderer med at det dermed er et stor potensial for økt oppmerksomhet om temaet i partssamarbeidet. Dette skal vi forfølge ved å se nærmere på tallene.

Tabell 11.5 «Hvor ofte er vold, trusler og trakassering tema på møtene?» Etter kontaktform. Både ledere og tillitsvalgte.

	Ofte formell og uformell	Ofte formell, sjelden uformell	Ofte uformell, sjelden formell	Sjelden begge typer kontakt
Alltid	10	6	5	1
Noen ganger	52	30	44	22
En sjelden gang	26	42	35	26
Aldri	3	12	9	20
Vet ikke	8	10	7	32
Total	100	100	100	100

Note: N=801.

Vold, trusler og trakassering er et komplisert tema, som inviterer til diskusjoner både i en formalisert og mer uformell sammenheng. Vi har sett at flertallet av lederne (82 prosent) svarer at avviksmeldinger drøftes mellom ledere og tillitsvalgte (jf. tabell 7.5), en slik drøfting hører hjemme i et formalisert samarbeid. 74 prosent svarer at de forsikrer seg om at tillitsvalgte får høre om episoder som finner sted, en slik rapportering kan tenkes å foregå både i mer uformelle møter eller «i forbifarten». Hyppigheten av partssammensatte møter kan imidlertid tyde på at ledernes svar i tabell 7.5 er preget av det man «burde» gjøre, og at praksis nok henger noe etter.

Tabell 11.4 tyder, ikke overraskende, på at det er når partene møtes hyppig – altså både uformelt og formelt – at vold, trusler og trakassering oftest diskuteres. I denne gruppen svarer 10 prosent at temaet alltid er på dagsorden, mens 52 prosent svarer «noen ganger», og bare 3 prosent svarer «vet ikke». I gruppen som svarer at de møtes sjelden er temaet ikke ofte på dagsorden, her svarer så å si ingen (1 prosent) at temaet alltid er på dagsorden, og 22 prosent svarer «noen ganger». Videre ser vi at i gruppen som hovedsakelig har uformell kontakt er det noen flere som svarer at temaet alltid eller noen ganger er på dagsorden, enn i gruppen som primært har formell kontakt (hvh 49 versus 36 prosent).

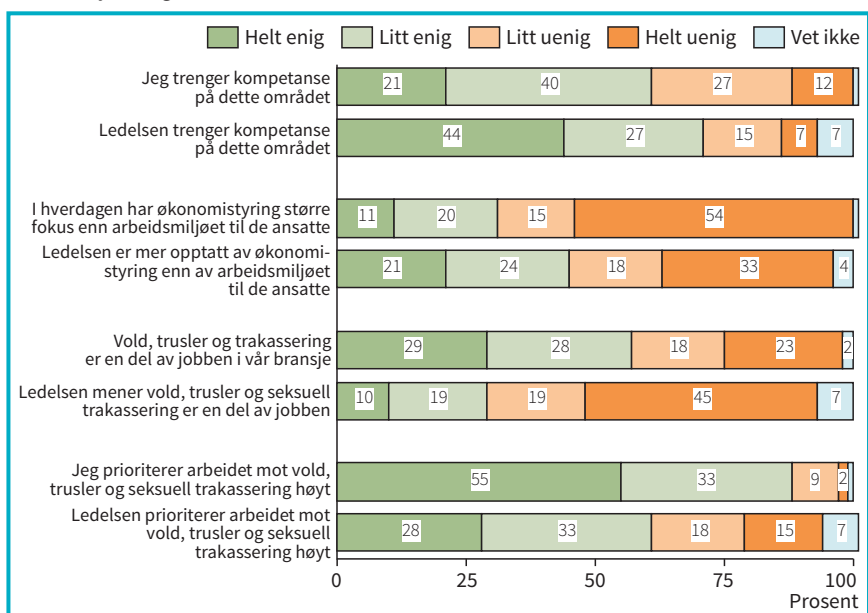
11.1 Partenes innsats mot vold, trusler og trakassering

I kapittel 9 viste vi hvordan innsatsen til de ulike aktørene ble vurdert, her fant vi ikke overraskende at lederne gjennomgående var mest fornøyd, de ansatte minst fornøyd og de tillitsvalgte plasserte seg i midten. I dette avsnittet skal vi gå næyere inn på hvordan partene vurderer hverandre. Disse spørsmålene gikk bare til ledere og til de ansattes representanter (tillitsvalgte, medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og verneombud), og på grunn av lav N har vi valgt å slå sammen alle de ansattes representanter. Først skal vi se på hvordan ledelsens innsats vurderes. Påstandene til lederne og de ansattes representanter var noe forskjellig formulert, dette fremgår i figur 11.1.

Ledernes innsats

Figuren viser flere svært interessante resultater. Det er kanskje ikke overraskende at både ledere og de ansattes representanter mener at ledelsen trenger mer kompetanse, ønsket om mer kompetanse er som vi har vist et gjennomgående funn i både denne undersøkelsen og Fafos tidligere arbeider. Det er

Figur 11.1 «Hvordan vurderer du ledelsens arbeid for å forhindre vold, trusler og seksuell trakassering?» Svar fra tillitsvalgte, verneombud og ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget.



Note: (Minste N=762) og ledere (Minste N=379).

heller ingen overraskelse at noen er uenige i at ledelsen prioriterer arbeidet mot vold, trusler og trakassering høyt. Men, det er svært stor forskjell mellom partene. 28 prosent av ansattes representanter er helt enige i at ledelsen prioriterer dette, tilsvarende tall blant lederne er 55 prosent.

De andre to påstandene er mer spisset. Mer enn halvparten av lederne er helt (29 prosent) eller litt enige (28 prosent) i påstanden om at «vold, trusler og seksuell trakassering er en del av jobben i vår bransje». Andelen av de ansattes representanter som mener det samme (altså at lederne mener at dette er en del av jobben), er langt mindre, henholdsvis 10 prosent (helt enige) og 19 prosent (nokså enige). Dette er noe overraskende. På den ene siden kan det tenkes at flere ledere er enige i denne påstanden, men at man er varsom med å kommunisere dette ut til de ansattes representanter. På den andre siden er det mulig at spørsmålet er oppfattet forskjellig; en sektor helt uten vold, trusler og trakassering er vanskelig å tenke seg, en slik absolutt målsetting vil innebære at brukerne behandles på måter som ikke bare vil være ulovlige, men også bety alvorlige brudd på den profesjonsetikken som preger de arbeidstakerne vi er opptatt av. Det er mulig at dette er ledelsens utgangspunkt når de svarer, mens ansattes representanter i større grad har tolket påstanden som at vold, trusler og trakassering skal tolereres, og at målsettingen om «minst mulig» har liten oppmerksomhet. Ulike tolkninger av en så grunnleggende påstand som at «dette er en del av bransjen» er et viktig funn, fordi det kan vise til ulik virkelighetsforståelse hos partene.

I den andre spissede påstanden (mer vekt på økonomistyring enn arbeidsmiljø) finner vi den vanlige forskjellen, her mener langt flere av de ansatte at økonomi settes foran arbeidsmiljø (hhv 45 prosent helt eller litt enige, versus 31 prosent blant lederne).

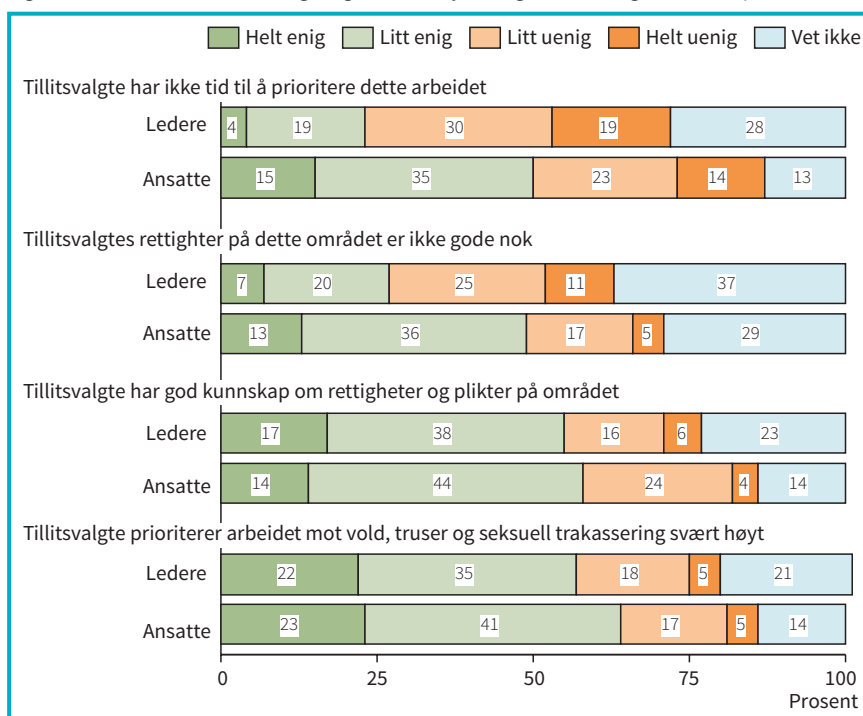
Tillitsvalgtes innsats

I figur 11.2 ser vi på tillitsvalgtes innsats.

Ovenfor fant vi store forskjeller mellom ledelsen og de ansattes representanter når det gjaldt hvor sterkt ledelsen prioriterer arbeidet mot vold, trusler og trakassering. Når det gjelder de tillitsvalgtes prioriteringer er partene langt mer enige, blant lederne svarer 57 prosent at de tillitsvalgte prioriterer dette høyt, og det samme gjelder 64 prosent av de ansattes representanter. Men det er verd å legge merke til at 21 prosent – eller drøyt hver femte leder – velger å svare «vet ikke», det samme gjør 14 prosent av de ansattes representanter. En antagelse her kunne være at disse svarene kommer fra verneombud eller ansattevalgte i arbeidsmiljøutvalget som har liten kontakt

med de tillitsvalgte fra FO, men dette er ikke tilfelle, blant de tillitsvalgte selv er andelen 12 prosent. En annen forklaring kan være at man – i virksomheter med representasjon fra flere forbund – kan være usikker på hva de andre mener, men dette virker ikke særlig sannsynlig, og vi velger å tolke disse vet ikke-andelenene som et bilde på at vold, trusler og trakassering prioriteres forskjellig på ulike arbeidsplasser. De andre påstandene i figuren kan i stor grad tolkes som grunnlaget for de tillitsvalgtes prioriteringer; har de nok tid og kompetanse, og er rettighetene gode nok? Halvparten av de tillitsvalgte svarer at det ikke er tid til å prioritere dette arbeidet (15 prosent er helt og 35 prosent er nokså enige). Blant lederne er det bare 23 prosent som er enige (4 prosent helt enige og 19 prosent nokså enige). Hele 23 prosent av lederne svarer «vet ikke», dette tyder på at en stor gruppe ledere ikke vet hva de tillitsvalgte bruker tiden sin til. Blant de tillitsvalgte selv er vet ikke-andelen 13 prosent, og andelen «nokså eller helt uenig» 37 prosent. Alt i alt er det altså halvparten som er negative til at mer tid vil gjøre at

Figur 11.2 Påstander om tillitsvalgte og arbeidsmiljøutvalget. Ledere og ansattes representanter.



Note: N som i figur 11.1.

de tillitsvalgte prioriterer arbeidet mot vold, trusler og trakassering. Dette kan skyldes at man mener at dette arbeidet ikke hører hjemme på de tillitsvalgtes agenda, at andre saker ligger foran på prioriteringslista dersom man fikk mer tid, eller at temaet hører hjemme i arbeidsmiljøutvalget og ikke i det avtalebaserte partssamarbeidet, dette kommer vi tilbake til lenger ned. Hvorvidt de tillitsvalgte får informasjon om de hendelser som finner sted, er også viktig, her har vi sett at mange ledere ikke informerer eller tar kontakt med de tillitsvalgte.

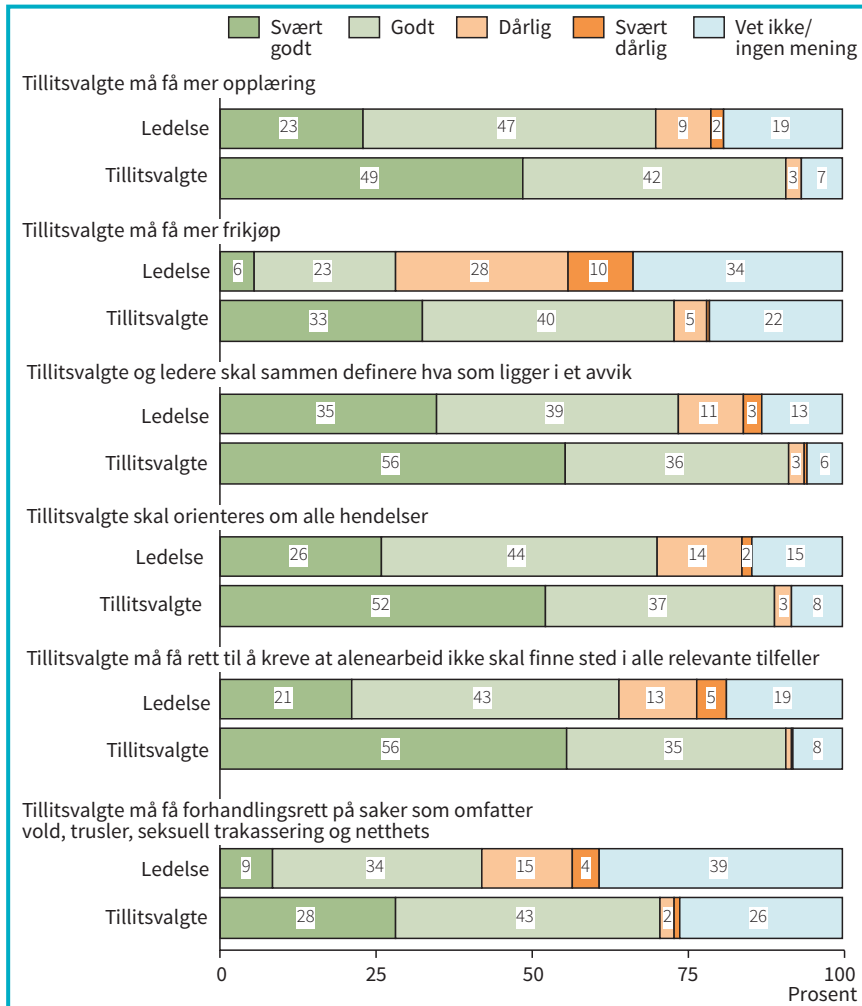
Kunnskap er en annen faktor som kan påvirke hvordan de tillitsvalgte prioriterer arbeidet mot vold, trusler og trakassering. 14 prosent av de ansattes representanter svarer at de er helt enige i at «tillitsvalgte har god kunnskap om rettigheter og plikter på området», 44 prosent svarer «nokså enig». Her er det liten forskjell mellom partene, tilsvarende tall for lederne er 17 og 38 prosent. 23 prosent av lederne svarer «vet ikke». Det er mulig at noen av disse lederne har lite kontakt med de tillitsvalgte, men tallet er likevel høyt og tyder på at lederne har lite informasjon om hva de tillitsvalgte holder på med. Blant de ansattes representanter er vet ikke-andelen 13 prosent, her vil vi anta at dette til dels handler om at medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og verneombud som ikke selv er tillitsvalgte, har mindre informasjon om de tillitsvalgtes kunnskap.

Det siste vi er opptatt av er tillitsvalgtes rettigheter på dette punktet. Her finner vi, ikke overraskende, at partene skiller lag igjen. 7 prosent av lederne er enige i påstanden som sier at «tillitsvalgtes rettigheter på dette området er ikke god nok», og 20 prosent er nokså enige. Blant de ansattes representanter er det 13 prosent som er helt enige og ytterligere 36 prosent som er nokså enige. Men, nesten fire av ti ledere (37 prosent) velger å svare «vet ikke» på dette spørsmålet. Selv om vi antar at noen ledere velger dette alternativet ut fra en holdning som sier at «det er ikke opp til meg å vurdere», er resultatet likevel en forholdsvis klar indikasjon på at lederne har lite kunnskap om hvilke rettigheter de tillitsvalgte har. Kunnskap om motpartens rettigheter er sentralt for et godt fungerende partssamarbeid. Også blant de ansattes representanter er andelen som svarer «vet ikke» betydelig; 29 prosent. Selv om vi igjen antar at «ikke tillitsvalgte» i utvalget har mindre kunnskap, tyder resultatene på at også de tillitsvalgte selv mangler kunnskap. Vet ikke-andelen på dette spørsmålet gir grunn til å ta reaksjonen på den andre kunnskapspåstanden med en klype salt.

11.2 Tiltak

Økt kompetanse hos ledere og hos ansatte, samt mulighet for å øke grunnbemanningen og også øke muligheten for bemanningen i enkelte tilfeller, var de tiltakene som fikk mest oppslutning blant de ansatte. I hovedsak var lederne enige, selv om de var mer skeptiske til å øke bemanningen. Når det gjaldt å gi de tillitsvalgte mer å si over organiseringen av arbeidet, var oppslutningen lavere; blant de ansatte svarte 28 prosent at dette var et

Figur 11.3 Tiltak og tillitsvalgtes rolle.



Note: Minste N= 385 (ledere) og 529 (tillitsvalgte).

svært nyttig tiltak, mens 40 prosent svarte nyttig. Blant lederne var andelene henholdsvis 13 prosent (svært nyttig) og 43 prosent (nyttig). Funnene tyder dermed på god oppslutning om å gi de tillitsvalgte en viktigere rolle. Tillitsvalgtes rolle skal vi forfølge i dette avsnittet; hva er gode tiltak som kan tenkes å forebygge risikoen for vold, trusler, seksuell trakassering og netthets?

Noen av tiltakene i figur 11.3 krever økt kontakt mellom partene, mens andre innebærer utvidelse av formelle rettigheter. Enkelte krever økte ressurser, mens andre krever endring av praksis. Ikke overraskende er det stor oppslutning om de ulike tiltakene, og vi tar derfor utgangspunkt i andelen som svarer «svært godt» tiltak.

Mer enn halvparten av de tillitsvalgte slutter opp om «tillitsvalgte skal orienteres om alle hendelser», dette er et tiltak av typen som bare krever endring i praksis. Blant lederne er andelen langt mindre; 26 prosent. Det er imidlertid bare 14 prosent av lederne som er uenige i tiltaket. Vi antar dermed at forskjellen mellom partene i stor grad skyldes at mange ledere mener at dette allerede er praksis. Det neste «praksisendrende» tiltaket – «tillitsvalgte og ledere skal sammen definere et avvik» – mottas forskjellig hos partene: 56 prosent av de tillitsvalgte svarer at dette er et svært godt tiltak, andelen blant lederne er 35 prosent. I figur 7.2 så vi at ca 40 prosent av lederne og de ansatte var helt eller delvis enige i at «de fleste hendelser er ikke alvorlige nok» var en grunn til at avviksmeldinger ikke ble levert. Halvparten av de ansatte og 30 prosent av lederne var helt eller litt enige i påstanden om at «vi har ikke tradisjon for å skrive avviksmeldinger». Funnene våre tyder altså på at det kan være behov for å klargjøre hva et avvik er, og et fellesprosjekt hos partene kan være en måte å gjøre dette på.

Mer frikjøp og rett til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted, er tiltak som (i varierende grad) har økonomiske konsekvenser. En tredjedel av de tillitsvalgte mener at dette er et svært godt tiltak, mens andelen er bare 6 prosent blant lederne. Forskjellige oppfatninger om behovet for økt frikjøp er ingen overraskelse, det er blant de vanlige konfliktene i norsk arbeidsliv. Mer interessant på dette punktet er det at så mange som hver tredje leder svarer «vet ikke». Dette kan tolkes som at lederne mener at mer frikjøp ikke vil føre til at de tillitsvalgte prioriterer arbeidet mot vold, trusler og trakassering, eller at innsatsen ikke er god nok, og at mer tid til «det samme» ikke vil ha noen effekt. Resultatet kan imidlertid også styrke våre tidligere funn: lederne har lite informasjon om hva de tillitsvalgte driver med.

Økt frikjøp har langt mindre økonomiske konsekvenser enn om de tillitsvalgte skulle få rett til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted i relevante tilfeller. I tillegg innebærer en slik rett en klar utvidelse av de tillitsvalgtes rettigheter. Det er derfor interessant at tiltaket får oppslutning

av 21 prosent av lederne (svært godt), og at ytterligere 43 prosent mener det er et godt tiltak. At så mange som 19 prosent svarer «vet ikke» kan kanskje knyttes til manglende tro på at tillitsvalgte vil praktisere en slik rettighet på en god måte, eller at de tillitsvalgte ikke har kapasitet til en slik vurdering. Blant de tillitsvalgte selv er oppslutningen om dette tiltaket stor: 56 prosent synes dette er et svært godt tiltak.

Det siste tiltaket i figur 11.3 er formulert som en klar utvidelse av de tillitsvalgtes rettigheter: tillitsvalgte må få forhandlingsrett på saker som omfatter vold, trusler, seksuell trakassering og netthets. Her er igjen forskjellen mellom partene betydelig: 9 prosent av lederne synes det er et svært godt tiltak, tilsvarende andel blant de tillitsvalgte er 28 prosent. Det er imidlertid 34 prosent av lederne som synes det ville være et godt tiltak, noe som gjør at drøyt fire av ti ledere ikke avviser at økte rettigheter kunne være et nyttig tiltak. Igjen er det imidlertid vet ikke-andelene som er mest interessante. 39 prosent av lederne velger dette alternativet, det samme gjelder 26 prosent av de tillitsvalgte.

Tiltak og samarbeidsform

Gjennomgående finner vi store andeler som svarer «vet ikke», og det gjelder også blant de tillitsvalgte. Dette skal vi vi forfølge gjennom å gå tilbake til de ulike samarbeidsformene. I de to neste tabellene ser vi på om oppslutningen om de ulike tiltakene varierer med hvor ofte og hvordan partene møtes.

Svar fra tillitsvalgte

Når det gjelder orientering og økt frikjøp er oppslutningen om disse tiltakene ikke avhengig av samarbeidsform, men når det gjelder de andre tiltakene fin-

Tabell 11.6 Andel som har svart «svært godt tiltak», etter samarbeidsform. Andel «vet ikke» i parentes. Svar fra tillitsvalgte. Prosent. N=460.

	Begge	Formell	Uformell	Sjelden
TV må få forhandlingsrett på saker som omfatter vold, trusler, seksuell trakassering og netthets	32 (22)	19 (37)	27 (29)	30 (22)
TV må få rett til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted i relevante tilfeller	53 (8)	50 (8)	59 (7)	61 (9)
TV skal orienteres om alle hendelser	51 (8)	51 (8)	53 (7)	54 (7)
TV og ledere skal sammen definere hva som ligger i et avvik	58 (6)	53 (5)	48 (4)	57 (7)
TV må få mer frikjøp	33 (19)	31 (24)	36 (20)	32 (22)
TV må få mer opplæring	49 (6)	42 (4)	47 (7)	56 (9)

ner vi noen interessante forskjeller. Blant tillitsvalgte som inngår i et partsamarbeid hvor partene møtes sjelden (både formelt og uformelt), er det flere som ønsker mer opplæring (56 prosent), mens andelen er 42 prosent blant tillitsvalgte hvor de formelle møtene dominerer. Tillitsvalgte som sjelden møter ledelsen har større opplæringsbehov enn tillitsvalgte som ofte møter ledelsen, her kan vi nok anta at øvelse gjør mester også blant tillitsvalgte. Når det gjelder hvorvidt tillitsvalgte og ledere sammen skal definere hva som ligger i avvik, er det tillitsvalgte i den uformelle gruppen (ofte uformell, sjelden formell) som har minst tro på tiltaket, her er andelen 58 prosent, noe som er 10 prosent lavere enn blant de som ofte møtes både formelt og uformelt. Her kan vi muligens anta at parter som foretrekker en uformell kontakt også er mindre formaliserte og mindre opptatt av definisjoner i mange sammenhenger.

Når det gjelder tiltakene som krever utvidelse av rettighetene, finner vi interessante forskjeller. I gruppen hvor partene sjelden møtes mener 61 prosent at «rett til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted» er et svært godt tiltak, mens andelen er 50 i den formelle gruppen. For å snu på konklusjonen, det er altså i gruppen med størst vekt på formalia at man er mest skeptisk til en utvidelse av de formelle rettighetene. Dette kan peke mot at det er praktiseringen som er det springende punkt. En slik konklusjon styrkes når vi ser på den siste påstanden: også når det gjelder «tillitsvalgte må få forhandlingsrett på saker som omfatter vold, trusler, seksuell trakassering og netthets» er det i den formelle gruppen at vi finner lavest oppslutning, her er 19 prosent enige i at dette er et svært godt tiltak. I gruppen som ofte møtes både formelt og uformelt, er andelen 32 prosent.

Funnene bør ikke overdrives, det er få respondenter i hver gruppe, men vi ser likevel et mønster som tyder på at en overvekt på formelt samarbeid ikke genererer sterkere ønsker om flere formelle rettigheter. Uformelt samarbeid synes å være viktig.

Svar fra lederne

I tabell 11.7 ser vi på om ledernes holdning til de ulike tiltakene også henger sammen med samarbeidsform, og igjen har vi konsentrert oss om andelen som svarer «svært godt tiltak», mens andelen «vet ikke» er satt i parentes.

Det er (se tabell 11.6) langt færre ledere enn tillitsvalgte som synes at nye rettigheter til de tillitsvalgte er en god ide, dette gjelder både økt forhandlingsrett og mer frikjøp. Det er imidlertid andelen som svarer «vet ikke» som er det mest interessante ved tabellen, disse er langt høyere enn andelen som avviser tiltakene, lederne sier altså i mindre grad nei til utvidede

Tabell 11.7 Andel som har svart «svært godt tiltak», etter samarbeidsform. Andel «vet ikke» i parentes. Svar fra ledere. Prosent. N=315.

	Begge	Formell	Uformell	Sjelden
TV må få forhandlingsrett på saker som omfatter vold, trusler, seksuell trakassering og netthets	6 (35)	4 (52)	10 (43)	12 (42)
TV må få rett til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted i relevante tilfeller	16 (15)	4 (20)	29 (19)	28 (25)
TV skal orienteres om alle hendelser	29 (11)	28 (8)	23 (14)	19 (27)
TV og ledere skal sammen definere hva som ligger i et avvik	40 (8)	16 (8)	36 (17)	27 (20)
TV må få mer frikjøp	4 (29)	4 (32)	3 (39)	7 (52)
TV må få mer opplæring	22 (14)	8 (16)	26 (23)	24 (27)

rettigheter enn de svarer «vet ikke». Og som tabell 11.7 viser, det er forholdsvis stor forskjell mellom lederne etter hvilken type kontakt de har med de tillitsvalgte. Blant ledere i det formelle samarbeidet er det over halvparten som svarer «vet ikke», blant ledere i begge-gruppen (ofte formell, ofte uformell) er andelen 35 prosent, i de to andre kategoriene er andelen henholdsvis 43 (hovedvekt uformell) og 42 prosent (sjelden begge typer). Det er blant lederne i begge-gruppen vi finner de laveste andelen «vet ikke» på hele tiltakslista. Det er også verd å legge merke til at det er i de to gruppene som ofte har uformell kontakt (altså begge og uformell) at vi finner de største andelen som er helt enige i at «tillitsvalgte og ledere skal sammen definere hva som ligger i et avvik», dette tyder på at uformell kontakt er viktig for partene. Alt i alt kan vi oppsummere tabell 11.7 ved å vise til betydningen av uformell kontakt, og videre med at lederne i liten grad avviser tiltakene, men at svært mange ikke gjør seg opp noen mening. Dette tyder på at også lederne ser et potensial i økt partsamarbeid.

Prioriteringer og tiltak

Det siste punktet vi skal forfølge i denne sammenhengen er å se på hvordan vurderingen av de tillitsvalgtes innsats henger sammen med oppslutningen om mulige tiltak. Hvilke tillitsvalgte trenger nye redskaper? Er det tillitsvalgte som allerede prioriterer temaet høyt som kan ha nytte av dette, eller kan tiltak gi ny aktivitet hos tillitsvalgte som i dag ikke prioriterer vold, trusler og trakassering? Både blant lederne og de tillitsvalgte finner vi klare sammenhenger mellom de ulike variablene. Ledere som er enige i at de tillitsvalgte prioriterer arbeidet med vold, trusler og trakassering høyt, vil i større

grad også gi de tillitsvalgte nye redskaper, vi finner positive sammenhenger mellom prioritetsvurderingen og alle tiltakene i figur 11.3. Dette resultatet kan også fremstilles «motsatt» – dersom lederne synes at de tillitsvalgte ikke prioriterer arbeidet mot vold, trusler og trakassering, vil de heller ikke gi dem nye redskaper. Dette kan dermed tolkes som at lederne med erfaring med de tillitsvalgtes engasjement i saken er fornøyd med den jobben de tillitsvalgte gjør.

Også blant de tillitsvalgte selv finner vi tilsvarende sammenhenger: dersom man er enige i at arbeidet mot vold, trusler og trakassering blir prioritert, er man mer tilbøyelig til å ønske seg nye redskaper. Vi finner imidlertid ett interessant unntak; mens lederne vil gi mer frikjøp dersom de tillitsvalgte prioriterer saken høyt, er det ingen slik sammenheng blant de tillitsvalgte.

11.3 Lovbasert partssamarbeid om arbeidsmiljøet

Ovenfor var vi opptatt av det avtalebaserte samarbeidet mellom ledere og tillitsvalgte. I dette avsnittet skal vi sette verneombud og arbeidsmiljøutvalg under lupen. Arbeidsmiljøutvalg og verneombud var også tema i kapittel 9, her fant vi at svært mange ansatte manglet informasjon om utvalgets og verneombudets aktiviteter, andelen «vet ikke» var 51 prosent da ansatte fikk presentert spørsmål om hvor fornøyd de var med arbeidsmiljøutvalgets innsats for å forebygge vold, trusler og seksuell trakassering. På spørsmål om verneombudets innsats var andelen «vet ikke» 31 prosent. Også blant ledere var vet ikke-andelen betydelig; henholdsvis 25 prosent på spørsmål om arbeidsmiljøutvalget og 7 prosent på spørsmål om verneombudene. Men også blant de tillitsvalgte og verneombud og ansattevalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget var andelen store.

I dette avsnitt skal vi se nærmere på arbeidet i arbeidsmiljøutvalget og blant verneombudene. Det første spørsmålet gjelder hvor ofte arbeidsmiljøutvalget møtes.

Tabell 11.8 skiller mellom tre ulike grupper; ansattevalgte medlemmer og arbeidsgivervalgte medlemmer av arbeidsmiljøutvalget og verneombud. De to førstnevnte er i hovedsak enige om hvor ofte møtene avholdes, 45 prosent av de ansattevalgte svarer «månedlig eller oftere», det samme svarer 52 prosent av arbeidsgiversiden. Blant verneombudene er andelen noe lavere (31 prosent), dette antar vi skyldes at ikke alle verneombud er medlemmer av arbeidsmiljøutvalget, og det kan, som vi har vært inne på tidligere, skyldes at utvalget er plassert lenger opp i organisasjonen.

Tabell 11.8 «Hvor ofte er det møter i arbeidsmiljøutvalget?» Medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og verneombud Prosent. N.

	Ansattevalgte i arbeidsmiljøutvalget	Verneombud	Arbeidsgivere i arbeidsmiljøutvalget
Minst en gang i året	4	8	0
Minst en gang i halvåret	38	34	42
Månedlig	43	30	48
Oftere	2	1	4
Det varierer mye	13	27	6
Total	100	100	100
N	141	199	104

Det store bildet kan oppsummeres slik: halvparten svarer at arbeidsmiljøutvalget har møte minst en gang i halvåret, mens den andre halvparten svarer «månedlig eller oftere». I tillegg kommer en del som svarer at antallet møter varierer. Det er noe forskjell mellom svarene i statlig og kommunal sektor (hvh 48 prosent «månedlig eller oftere» versus 38 prosent), men dette utjevnes gjennom å se på andelen i kategorien «det varierer ofte».

Arbeidsmiljøutvalget har en lang rekke oppgaver, og vi er interessert i hvorvidt vårt tema ofte står på dagsorden. Svarene er gitt i tabell 11.8.

Blant de ansattes representanter i arbeidsmiljøutvalgene svarer to av ti at temaet alltid er på dagsorden, blant lederne tre av ti. 38 prosent av de ansattevalgte medlemmene og 31 prosent av verneombudene velger å svare «en sjelden gang eller aldri». Det er for få respondenter til å skille mellom ulike tjenesteområdet på dette punktet, vi får dermed ikke sett på hvorvidt temaet i områder med høy andel som er utsatt oftere, setter vold, trusler og trakassering på dagsorden.

Tabell 11.9. «Hvor ofte er vold, trusler, seksuell trakassering og netthets tema for disse møtene?» Medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og verneombud. Prosent. N.

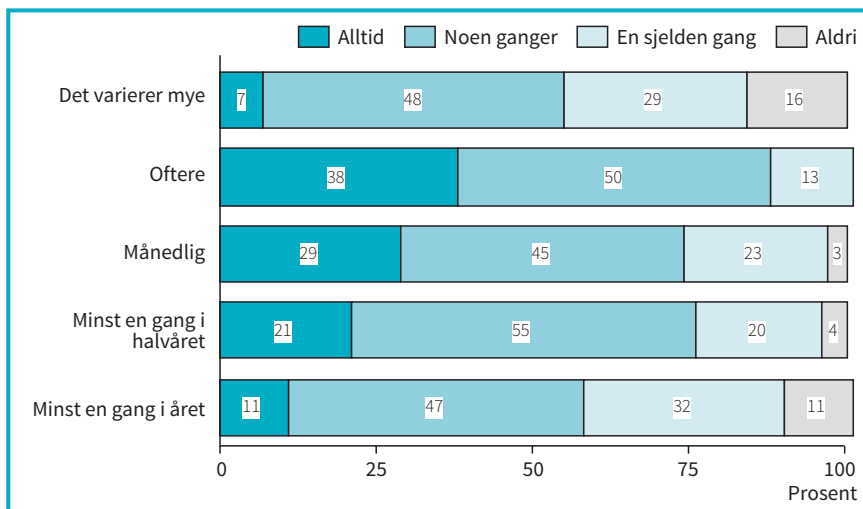
	Ansattevalgte i arbeidsmiljøutvalg	Verneombud	Arbeidsgivere i arbeidsmiljøutvalg
Alltid	19	20	31
Noen ganger	43	49	55
En sjelden gang	31	23	12
Aldri	7	8	2
Total	100	100	100
N	141	187	103

Alle medlemmer i arbeidsmiljøutvalg kan kreve saker satt opp på dagsorden. Når vi sammenligner svarene i tabell 11.9 med hvorvidt den ansatte selv har vært utsatt eller vet om andre som har vært utsatt, finner vi en interessant forskjell. Ledere som svarer at de har ansatte som har vært utsatt for vold/trusler/trakassering/netthets, er langt mer tilbøyelige til å rapportere at saken har vært på dagsorden i arbeidsmiljøutvalget. Blant ansatte som selv har vært utsatt og/eller vet om andre som har vært utsatt, er det ingen sammenheng.

Til slutt i dette avsnittet skal vi se om det er noen sammenheng mellom hvor ofte arbeidsmiljøutvalget møtes og hvor opptatt de er av vold, trusler og trakassering. I figur 11.4 har vi slått ledere og ansattes representanter sammen.

Figur 11.4 viser en klar sammenheng: dersom det ofte er møter i arbeidsmiljøutvalget, er utvalget mer opptatt av vold, trusler og trakassering. Blant de som svarer at arbeidsmiljøutvalget har møte minst en gang i året er det 11 prosent som svarer at dette temaet alltid er på dagsorden. Blant de som svarer «oftere enn månedlig» er det 38 prosent som inkluderer temaet. Alternativet «det varierer mye» var ment å undersøke om episoder i seg selv genererte et møte i arbeidsmiljøutvalget «utenom planen», figuren viser at så ikke er tilfelle, her er det bare 7 prosent som svarer at temaet alltid står på dagsorden. Det kan imidlertid tenkes at alternativet «det varierer» også dekker

Figur 11.4 «Er vold, trusler og trakassering tema på møtene i arbeidsmiljøutvalget?» Etter møtehyppighet.



Note: N=390.

hva vi kan kalle mer ustrukturerte arbeidsmiljøutvalg, eller med andre ord, utvalg uten en fast møteplan.

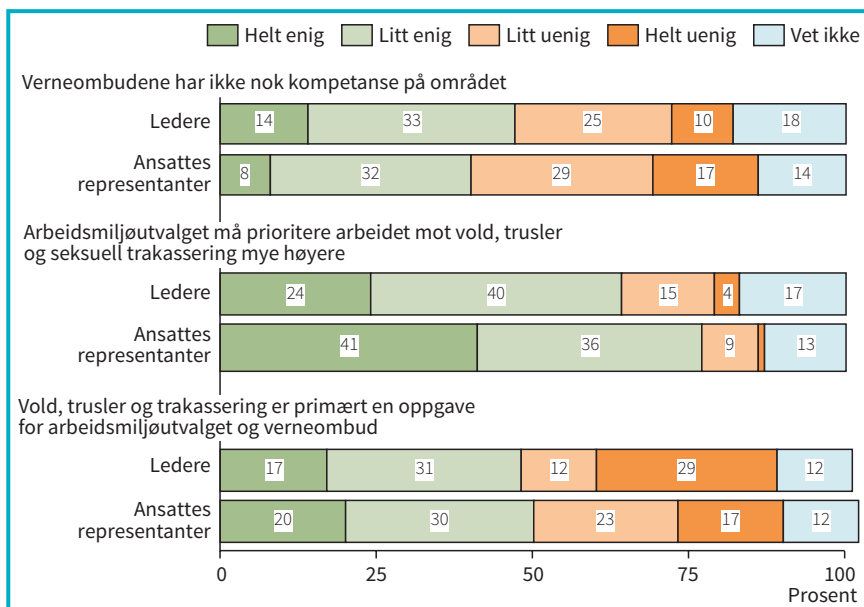
Konklusjonen er forholdsvis klar på dette punktet: aktive arbeidsmiljøutvalg er også opptatt av vold, trusler og trakassering, mens utvalg som ikke møtes ofte, ikke prioriterer temaet. Konklusjonen er den samme som når vi studerte det avtalebaserte samarbeidet: aktive parter setter vold, trusler og trakassering høyere på dagsorden enn parter som møtes sjelden.

Grunnlag for arbeidet

Også når det gjelder arbeidsmiljøutvalgets og verneombudenes arbeid har vi presentert respondentene for noen påstander om kompetanse og prioriteringer. Resultatene er gitt i figur 11.5.

Ledere og de ansattes representanter er i hovedsak enige når det gjelder vurderingen av verneombudenes kompetanse; totalt er 40 prosent av lederne og 47 prosent av de ansattes representanter helt eller nokså enige i at verneombudene ikke har nok kompetanse. Blant verneombudene selv er andelen 52 prosent (ikke vist i figur 11.5). I figur 11.1 fant vi at 71 prosent av de ansatte mente at ledelsen trenger mer kompetanse, og det samme svarte 61

Figur 11.5 Påstander om arbeidsmiljøutvalg og verneombud. Ledere og ansattes representanter.



Note: Minste N=376 (ledere) og 625 (ansattes representanter).

prosent av lederne. I figur 11.2 fant vi at 55 prosent av lederne og 58 prosent av de tillitsvalgte var helt eller nokså enige i at de tillitsvalgte hadde god kunnskap på dette området. I et slikt bilde skiller dermed ikke verneombudene seg ut i særlig grad, det er stor konsensus om at alle aktørene trenger mer kompetanse.

Den neste påstanden i figur 11.5 handler om arbeidsmiljøutvalgets prioriteringer. Her er det ingen tvil om at de tillitsvalgte ønsker seg mer aktive utvalg, 41 prosent er helt enige og 36 prosent er nokså enige. Også blant lederne er det et klart flertall for mer aktive arbeidsmiljøutvalg: 24 prosent er helt enige og 40 prosent nokså enige. Men igjen, det er en betydelig andel (17 prosent) blant lederne som svarer «vet ikke». En nærmere analyse viser at det er blant respondenter som svarer at arbeidsmiljøutvalget møtes ofte vi finner flest som vil at utvalget skal prioritere temaet sterkere. Dette kan på den ene siden tyde på at man «vil ha mer av det samme», men det kan også tolkes som at aktive arbeidsmiljøutvalg er mer opptatt av andre forhold, og at temaet bør høyere opp på dagsorden.

Den siste påstanden viser til hvordan arbeidet med vold, trusler og trakassering er organisert, og hvordan det bør organiseres. I tabell 11.7 refererte vi til oppslutningen om ulike tiltak for å redusere omfanget, flere av tiltakene innebærer økte rettigheter til de tillitsvalgte fra fagforeningene, og tiltakene fikk høy oppslutning. Likevel finner vi altså at om lag halvparten av de spurte er helt eller delvis enige i påstanden som sier at «vold, trusler og trakassering er primært en oppgave for arbeidsmiljøutvalg og verneombud». Her er det ingen forskjell mellom partene. Ser vi litt nøyere på tallene, finner vi tegn til at jo oftere arbeidsmiljøutvalget møtes, jo mer uenig er man i påstanden, eller med andre ord, i aktive arbeidsmiljøutvalg er man mer opptatt av at også andre aktører skal engasjere seg i temaet.

Hovedpunkter i kapittel 11

Kontakt mellom partene

- Jo flere ansatte lederen har ansvar for (lederspennet), jo mer aktivt partsamarbeid finner vi.
 - Seks av ti tillitsvalgte har formell kontakt med ledelsen en gang i måneden eller oftere.
 - Seks av ti tillitsvalgte har uformell kontakt med ledelsen en gang i måneden eller oftere.

- Tre av fire har «samtaler i forbifarten» med ledelsen minst en gang i måneden eller oftere.
- Analysen viser at 38 prosent av de tillitsvalgte plasserer seg i gruppen «aktivt partssamarbeid» (formelle og uformelle møter minst en gang i måneden eller oftere), 20 prosent i gruppen for «formalisert samarbeid» (ofte formelle, sjelden uformelle), 18 prosent i gruppen for «uformelt samarbeid».
- Det er stort potensial for å legge større vekt på vold, trusler og trakassering i partsamarbeidet.
 - 4 prosent av de tillitsvalgte svarer at temaet alltid står på dagsorden, 36 prosent svarer «noen ganger», tilsvarende tall for lederne er hhv. 13 og 46 prosent.
 - Parter som møtes ofte har en større tendens til å sette tema på dagsorden.

Partenes inntrykk av hverandre – om ledelsen

- Det er forholdsvis stor forskjell mellom ledere og de ansattes representanter (tillitsvalgte, verneombud og medlemmer i arbeidsmiljøutvalget valgt av de ansatte) når det gjelder ledelsens holdninger.
 - En av fem av de ansattes representanter er helt enig i at ledelsen er mer opptatt av økonomistyring enn av de ansattes arbeidsmiljø. 11 prosent av lederne er helt enige (tilsvarende påstand)
 - Tre av ti ledere er helt enige i at «vold, trusler og trakassering er en del av jobben», blant de ansatte oppfatter man at 10 prosent av lederne mener dette.
 - Både ledere og de ansattes representanter mener at ledelsen trenger mer kompetanse. Lederne velger i hovedsak «litt enig», mens de ansattes representanter velger «helt enig».

Partenes inntrykk av hverandre – om de ansattes representanter

- Partene er i hovedsak enige om tillitsvalgtes kunnskap og prioriteringer. En av fem mener at tillitsvalgte prioriterer vold, trusler og trakassering høyt, mens ca en av fem mener at tillitsvalgte har god kunnskap.
 - Partene skiller lag når det gjelder tillitsvalgtes tidsbruk og rettigheter.
 - 4 prosent av lederne er helt enige i at «tillitsvalgte har ikke tid til å prioritere dette arbeidet», ytterligere 19 prosent er nokså enige. Blant de ansattes representanter er andelene hhv. 15 og 35 prosent.

- 7 prosent av lederne er helt enige i at «tillitsvalgtes rettigheter på dette punktet er ikke gode nok», ytterligere 20 prosent er nokså enige. Blant de ansattes representanter er andelene hhv. 13 og 36 prosent.
- Funnene tyder på stor mangel på informasjon. Andelene som svarer «vet ikke» på spørsmål om tillitsvalgte, er svært store, dette gjelder begge grupper, men andelen er ekstra høy blant lederne.
 - 28 prosent av lederne svarer «vet ikke» når det gjelder tillitsvalgtes tidsbruk, 37 prosent om tillitsvalgtes rettigheter, 23 prosent om tillitsvalgtes kunnskap og 21 prosent om tillitsvalgtes prioriteringer.

Tiltak for å øke tillitsvalgtes rolle

- Gjennomgående finner vi uenigheter mellom lederne og de tillitsvalgte når det gjelder hva som kan styrke de tillitsvalgtes rolle i arbeidet mot vold, trusler og trakassering.
 - Det er få ledere som velger å svare et «dårlig» eller «svært dårlig» tiltak, men svært mange velger «vet ikke». Dette tyder på i) at tillitsvalgtes rolle er lite kontroversiell, men også at mange ledere mangler informasjon om hva tillitsvalgte holder på med og hvilke rettigheter de har. 39 prosent svarer «vet ikke» når det gjelder hvorvidt de tillitsvalgte må få forhandlingsrett på saker som omfatter vold, trusler og trakassering. Videre svarer 34 prosent «vet ikke» når det gjelder økt frikjøp og 19 prosent når det gjelder hvorvidt tillitsvalgte må få rett til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted.
 - Også blant de tillitsvalgte selv er andelene som svarer «vet ikke» betydelige. 26 prosent svarer «vet ikke» når det gjelder hvorvidt de tillitsvalgte må få forhandlingsrett på saker som omfatter vold, trusler og trakassering, og 22 prosent når det gjelder økt frikjøp.
 - Blant de tillitsvalgte er det størst oppslutning om retten til å kreve at alenearbeid ikke skal finne sted, samt at ledere og tillitsvalgte sammen skal definere hva som ligger i et avvik, på begge påstandene er 56 prosent helt enige. Deretter kommer mer opplæring (49 prosent helt enige) og mer frikjøp (33 prosent).
- Samarbeidsform har betydning for hvilke tiltak de tillitsvalgte slutter opp om, vi finner tegn til at parter som primært har formelle møter i mindre grad ønsker økte rettigheter, uformelt samarbeid er viktig.
- Ledere som mener at de tillitsvalgte prioriterer vold, trusler og trakassering vil i større grad gi de tillitsvalgte nye redskaper enn ledere som ikke mener dette. Mye tyder på at lederne som har erfaring med aktive tillitsvalgte er tilfreds med den innsatsen de tillitsvalgte legger ned. Vi kan der-

med konkludere med at potensialet for økt partssamarbeid for å redusere omfanget av vold, trusler og trakassering er til stede.

- Blant de tillitsvalgte finner vi en tilsvarende tendens. Tillitsvalgte som er enige i at arbeidet mot vold, trusler og trakassering blir prioritert er mer tilbøyelige til å ønske seg nye redskaper.

Arbeidsmiljøutvalgets arbeid mot vold, trusler og trakassering

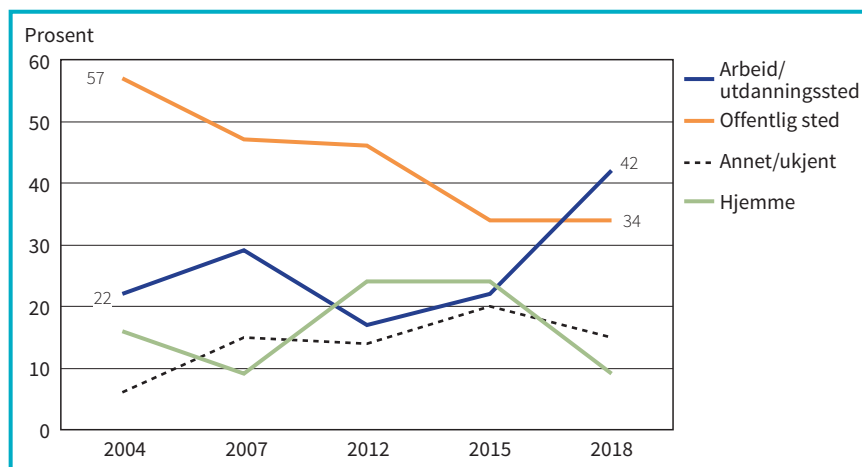
- Halvparten av respondentene svarer at arbeidsmiljøutvalget har møte månedlig eller oftere, den andre halvparten svarer «minst en gang i halvåret».
- Det er stor forskjell på ledelsens representanter og de ansattevalgte når det gjelder hvorvidt vold, trusler og trakassering er på dagsorden. 31 prosent av lederne svarer «hver gang» og ytterligere 55 prosent svarer «noen ganger». Blant de ansattes medlemmer er andelen hhv. 19 prosent (hver gang) og 43 prosent (noen ganger). Nesten fire av ti ansattevalgte medlemmer svarer «sjelden» eller «aldri».
- Det er en klar sammenheng mellom møteaktivitet og hvor opptatt arbeidsmiljøvalget er av temaet. Utvalg som møtes ofte setter langt oftere saken på dagsorden.
- Konklusjon er at det er stort potensial for mer aktive arbeidsmiljøutvalg, men i tillegg at– og i tråd med konklusjonen over – dersom man først setter temaet på dagsorden, vil man også jobbe mer aktivt med det.

12 Et uløselig eller et uløst arbeidsmiljøproblem?

Kapittel 3 (Regelverk og verktøy) slo fast at arbeidsmiljøloven ikke bare sier at arbeidsmiljøet skal være forsvarlig, det skal stadig bli bedre. Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren synes å være en evigvarende problemstilling. Vi kan på sett og vis oppsummere denne undersøkelsen i en enkelt setning: *Vi fant akkurat det samme som vi fant i 2009 og 2010!* Dette gjelder både omfanget av vold og trusler, hvilke grupper som er mest utsatt og hvilke virkemidler de ansatte ønsker seg: mye mer kompetanse og litt mer rom i hverdagen til å håndtere problemene gjennom økt bemanning. Og som for ti år siden, undersøkelsen tyder på ansatte med stort engasjement og stor omsorg for sine brukere.

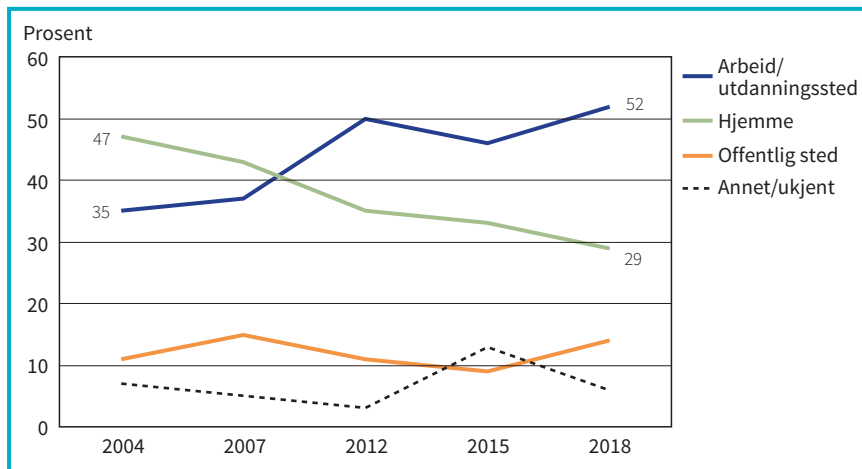
Vold i arbeidslivet utgjør en stadig større del av volden i Norge. Figur 12.1 (menn) og figur 12.2 (kvinner) viser hvor stor *andel* av den totale volden som foregår på arbeidsplassen.

Figur 12.1 Hvor foregår volden? Andel av all vold i Norge. Menn.



Kilde: SSBs levekårsundersøkelser.

Figur 12.2 Hvor foregår volden? Andel av all vold i Norge. Kvinner.



Kilde: SSBs levekårsundersøkelser.

Figurene må tolkes med noen reserverasjoner. Ulike former for vold kan ikke alltid sammenlignes, de har ulik alvorlighetsgrad og hyppighet. Men, når det er sagt, figurene viser en interessant utvikling. Frem til 2017 var *offentlig sted* det stedet som var «farligst» for menn å oppholde seg på, men som figur 12.1 viser, av alle voldsutsatte menn har andelen som ble utsatt på offentlig sted sunket fra 57 prosent i 2004 til 34 prosent i 2018, mens andelen som har opplevelser fra arbeids- eller utdanningssted har økt fra 22 til 42 prosent.

Kvinner har opplevd noe av den samme utviklingen, mens det tradisjonelt farligste stedet å oppholde seg har vært hjemme, møttes kurvene rundt 2007. Andelen voldsutsatte hjemme har sunket fra 47 prosent i 2004 til 29 prosent i 2018. Andelen som viser til arbeids- eller utdanningssted har økt fra 35 til 52 prosent.

Andelen som har vært utsatt for vold i arbeidslivet har, som vi har understreket flere ganger, holdt seg stabilt. Mens det selvsagt er svært gledelig at andre former for vold synker, gir figurene likevel grunn til ettertanke: hvorfor er det så vanskelig å redusere vold i arbeidslivet?

Samtidig har det vært økt offentlig oppmerksomhet omkring vold, trusler og trakassering av ansatte. Tragiske hendelser som drapet på en NAV-ansatt på Grorud i Oslo i 2013 og drapet på en ansatt på en barnevernsinstitusjon i Asker året etter, satte temaet på dagsorden. Elvegård og Gjørund (2018) viser at mye godt arbeid ble lagt ned i NAV i etterkant av drapet på Grorud. Metoo-kampanjen har gitt økt oppmerksomhet om seksuell trakassering, og gjentakende kritikk mot barnevernet har illustrert at netthets er et økende

problem. I dette avslutningskapitlet skal vi derfor stille et svært sentralt spørsmål: *Hvorfor er det ingen endring? Hvorfor går ikke andelen som utsettes for vold, trusler og trakassering ned?*

12.1 Måleproblemer

I 2009 fant Fafo (Svalund 2009) at 65 prosent av de ansatte hadde vært utsatt for vold eller trusler de siste 12 månedene og/eller kjenner noen på arbeidsplassen som har vært utsatt. Utvalgene er noe forskjellige, men ikke mer enn at en sammenligning gir mening. Vi finner som vist i figur 4.2 akkurat den samme andelen; 65 har selv vært utsatt eller kjenner til at noen i virksomheten har vært det. Det kan imidlertid likevel skjule seg en forskjellig virkelighet bak tallene. Økt oppmerksomhet og nye tiltak kan føre til at flere episoder defineres som vold og trusler, dette gir en økning i tallene. Samtidig kan vi anta at nye tiltak har effekt og reduserer omfanget. Aktivitetene ender med å «nulle hverandre ut». Omfanget er dermed stabilt i statistikken, men underrapporteringen har minket, og det reelle omfanget har minket. Seksuell trakassering var ikke tema i Fafos undersøkelse i 2009, men metoo-kampanjen er et godt eksempel på at økt oppmerksomhet kan føre til redefinering av hendelser. Samtidig vil en mer finmasket inndeling av belastningene også gjøre tolkningen av statistikken mer komplisert, trussel om voldtekt er utvilsomt seksuell trakassering, men dersom denne kategorien ikke finnes i spørreskjema, synes det rimelig å definere hendelsen som trussel om vold. Omfanget av vold går ned fordi hendelsen rapporteres i en annen kategori. Vi har imidlertid med vilje unnlatt å lage samlemål over alle former for vold og trakassering, fordi vi mener at slike samlemål er lite egnet som grunnlag for å forstå det som skjer, og ikke minst: samlemål er ikke egnet som utgangspunkt for en diskusjon om hvilke tiltak som bør settes inn. Virkemidler for å hindre seksuell trakassering av skrankepersonalet i kommunen vil som regel være annerledes enn for å forhindre fysisk vold mot ansatte i som jobber i boliger for psykisk utviklingshemmede.

Måleproblemer vil opptre i enhver kvantitativ undersøkelse, og vi har lett etter tegn til at slike forklaringer kan ligge bak våre funn. Vi finner som vist i figur 7.1 store mangler når det gjelder avviksmeldinger, dette tyder på at underrapportering fortsatt er et stort problem. Hvorvidt underrapporteringen var større i 2009, har vi ikke grunnlag for å si noe om. Undersøkelsen tyder også på at det er mangel på informasjon mellom ulike nivåer i virksomhetene, og at potensialet for økt informasjon til tillitsvalgte, verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalget i stor grad er til stede.

I resten av dette kapitlet skal vi derfor trekke frem noen forhold som kan bidra til en forklaring på hvorfor omfanget av vold, trusler og trakassering er stabilt. Hensikten er å stimulere til en debatt om hva som kan gjøres og hvilke kompliserte utfordringer man står overfor.

Nye eller andre brukerne

Egenskaper ved brukerne er den viktigste årsaken til at vold, trusler og trakassering oppstår. Men, også brukerne endrer seg over tid. Dette gjelder både siden 2009 da vi gjennomførte de første undersøkelsene, og det gjelder i tiden fremover. Hvilke forhold kan føre til at brukerne blir mer utfordrende? Hvilke nye behandlingsformer kommer til, og i hvilken grad inkluderes en risikoanalyse før nye former settes ut i livet? Innledningsvis var vi opptatt av økt vekt på hjemmebaserte tjenester, hvilke konsekvenser har dette for de ansatte? Blir institusjonene farlige? Hva skjer på hjemmebesøk? Tjenesteområdet «ambulerende/opsøkende» er blant de områder hvor de ansatte er mest utsatt.

Trangere rammer i velferdstjenestene, for eksempel en mer restriktiv arbeidslinje og stønadskutt, vil kunne påvirke brukernes holdninger og tilnærming til de ansatte. Frustrerte brukere kan dermed være en større utfordring i årene fremover.

Organisering og rammebetingelser

I 2009 fant Svalund (2009) at 18 prosent av de ansatte i svært stor eller stor grad pekte på «organisering av arbeidet på arbeidsplassen» som en årsak til vold og trusler. Selv om undersøkelsene, som vi har nevnt flere ganger, har noe forskjellig utvalg, er det grunn til å gjenta funnene våre fra figur 2.3: 26 prosent synes «organisering av arbeidet» er et svært viktig forhold for å forklare hvorfor vold, trusler og trakassering oppstår. Ytterligere 45 prosent svarer «viktig». Dette kan tyde på at organisering av arbeidet har blitt viktigere. Om lag 30 prosent av de spurte i 2009 valgte «svært stor eller stor» på spørsmål om betydningen av «lav bemanning» i 2009, nå har andelen vokst til 30 prosent «svært viktig» pluss 40 prosent «viktig». Disse funnene tyder på at økt bemanningsbehov er blitt viktigere, rammene har blitt trangere.

Samtidig er omorganiseringstakten høy både i stat og kommune. Samordning og ansvarsfordeling, regionalisering, desentralisering og digitalisering er viktige stikkord, dette er endringer som kan ha stor betydning for helse- og sosialtjenestene. Hagen (2019b) understreker at endringen fører til økt kompetansebehov hos de ansatte, men stiller også spørsmål ved om det er mulig med både omstilling og å satse på økt kompetanse samtidig. Behov for økt

kompetanse er vårt viktigste funn, i denne som i den forrige undersøkelsen. Hvordan sikre at økt kompetanse når det gjelder vold, trusler og trakassering ikke drukner i omstilling og tiltak for å øke de ansattes digitale kompetanse? Og videre, hvordan sikre at hensynet til de ansattes arbeidsmiljø blir en del av omstillingsprosessene?

Krav om bedre tjeneste

Endringene i offentlig sektor skal, om vi tar myndighetene på alvor, skje med utgangspunkt i brukerne. Brukerne skal settes i sentrum, og de skal få bedre tjenester. Økt vekt på brukernes rettigheter kan sette de ansattes rettigheter under press. Vold, trusler og trakassering av ansatte som sees på som et møtepunkt mellom kravet om et forsvarlig arbeidsmiljø og ønsket om å sikre brukernes rettigheter. Flere (se eks NAV 2019) hevder også at brukerne vil bli mer krevende, hvordan vil det påvirke avveiningen mellom ansattes og brukeres rettigheter?

Hardere debattklima

Gjennom sosiale medier har brukerne fått nye redskaper til å trakassere de ansatte. Funnene våre viser at en av fem har opplevd netthets rettet mot arbeidsplassen og 6 prosent mot den ansatte personlig.

Tillit til offentlig sektor

FOs medlemmer svarer at jobben de gjør betyr mye for andre mennesker. Andelen som mener at samfunnet setter pris på den jobben de gjør, er langt mindre. Resultatet minner oss om at samfunnets tillit til offentlig sektor er svært viktig. Dersom all oppmerksomhet og offentlig debatt dreier seg om behovet for innsparing og omstilling, blir det vanskelig å få ansattes arbeidsmiljøutfordringer høyere opp på dagsorden.

Et kostbart arbeidsmiljø

Funnene våre viser tydelig at vold, trusler og trakassering er kostbart. Kostnadene deles av de ansatte og arbeidsgiver, for de ansatte gjennom påkjenninger og ulike typer belastninger og for arbeidsgiver gjennom sykefravær og et dårligere tilbud til brukerne. I arbeidet for lavere sykefravær har vold, trusler og trakassering fått lite oppmerksomhet. Det er verd å minne om våre funn fra 2010 (Hagen 2010). Her fikk vi høre at det er ikke den enkelte hendelsen som er avgjørende (selvsagt gitt at den ikke førte til alvorlige skader), det er å gå i et miljø med vold, trusler og trakassering dag ut og dag inn. En

slik «samleeffekt» har vi ikke kunnet fange opp gjennom vårt spørreskjema, men vi kan anta at effekten er betydelig. I en fremtid preget av økt behov for arbeidskraft til helse- og sosialsektoren er dette sentrale tema.

Nye problemdefinisjoner?

Omfanget av vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren kan forstås – og forklares – på mange vis. Det er i hovedsak kvinner som rammes, og dermed kan det vanskelig underslås at det er et likestillingsproblem. Vi har vært opptatt av at sektorproblem er et bedre utgangspunkt, menn er like utsatt som kvinner. Diskusjonen knyttet til det kjønnsdelte arbeidsmarkedet har i stor grad tatt utgangspunkt i lønnsforskjeller. Kjønnsdelte forskjeller i arbeidsmiljøet fortjener mer oppmerksomhet.

Problemene knyttet til vold, trusler og trakassering er størst i omsorgsyrene, og dermed er det også en faglig utfordring; hvordan løse problemet når problemet er den som skal ha omsorgen? Våre funn om grunnutdanningen er ikke oppmuntrende, vold, trusler og trakassering synes å ha en minimal plass i pensum. Vår gjennomgang av forskningsbidrag er heller ikke oppløftende, det er få forskere som studerer vold, trusler og trakassering mot ansatte. Dette gjelder både faglig baserte bidrag fra velferdsforskere og det gjelder forskning på arbeidsmiljø og hvilke tiltak som hjelper.

Et stort potensial

Undersøkelsen vår avdekker et stort potensial for økt samarbeid for å redusere omfanget av vold, trusler og trakassering. Dette gjelder både det avtalebaserte samarbeidet mellom ledelsen og de tillitsvalgte og det lovbaserte samarbeidet basert på arbeidsmiljøloven. Våre funn tyder på at det er mangel på informasjon, og også et behov for å se på hvorvidt samarbeidet er plassert på riktig nivå i organisasjonshierarkiene. Samtidig finner vi klare tegn til – der partene har hyppig kontakt og setter temaet høyt på dagsorden – at samarbeidet virker. Det er de aktive partene som ønsker seg nye redskaper og økte rettigheter til de tillitsvalgte.

Referanser

- Bråten, M. & Svalund, J. (2018). *Seksuell trakassering innen film-, TV-, scene-, musikk- og spillfeltet*. Fafo-rapport 2018:39.
- Bråten, M. & Øistad, B. S. (2017). *Seksuell trakassering i arbeidslivet: Undersøkelse blant Fellesforbundets medlemmer i hotell og restaurant og Fagforbundets medlemmer i helse og omsorg*. Fafo-rapport 2017:09.
- Elvegård, K. & Gjørund, G. (2018). *Arbeidet mot vold og trusler i NAV i perioden 2014-2018. En gjennomgang*. NTNU Samfunnsforskning.
- Hagen, I. M. (2019). *Vold og trusler – et stort arbeidsmiljøproblem i helse- og sosialsektoren. En kunnskapsoppsummering*. Fafo og FO.
- Hagen, I. M. (2019b). *Kompetanse og omstilling – to sider av samme sak eller en umulig kombinasjon? Et diskusjonsnotat*. Fafo-notat 2019:19.
- Hagen, I. M. (2010). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor II. Mellom kallsetikk & HMS – en intervjuundersøkelse*. Fafo-rapport 2010:37
- Hellevik, O. (1991). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ose, S. O. (2019). Foredrag. Se: <https://akademikerne.s3.amazonaws.com/attachments/Ose.pdf?mtime=20190313154505>. Lesedato 031119.
- Skarpaas, I. & Hetle, A. (1996). *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler i offentlig sektor*. Fafo-rapport 2009:30.

Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren

Ansatte i helse- og sosialsektoren er blant de arbeidstakere i Norge som er mest utsatt for vold, trusler og trakassering i arbeidet. I rapporten besvarer vi følgende spørsmål:

- Hvor mange blir utsatt for vold, trusler, seksuell trakassering og netthets?
- Hvilke konsekvenser har det for arbeidstakerne?
- Hvilke systemer er på plass for å forebygge og håndtere vold, trusler og trakassering?
- Hvilke tiltak bør settes i verk?
- Hvilken rolle har partssamarbeid og tillitsvalgte i dette arbeidet?

Rapporten er skrevet på oppdrag av FO og bygger på en spørreundersøkelse blant FOs medlemmer våren 2019.



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

Fafo-rapport 2019:32
Bestillingsnr. 20729

