



Universitetet  
i Stavanger

## **Det samfunnsvitenskapelige fakultet**

### **Master i sosialt arbeid og sosialpedagogikk.**

*Vold og trusler i arbeidslivet: er oppfølging av*

*miljøterapeutene god nok?*

Innlevering: 01.Juni 2018

Masterstudent: Linn Tjøtta

Veileder: Morten Tønnessen

**MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG**

**MASTERGRADSOPPGAVE**

**Semester:** Vår 2018

**Forfatter/Masterkandidat:** Linn Tjøtta

**Veileder:** Morten Tønnessen

**Tittel på masteroppgave:** Vold og trusler i arbeidslivet: er oppfølgingen av miljøterapeutene god nok?

**Norsk tittel:** Vold og trusler i arbeidslivet: er oppfølgingen av miljøterapeutene god nok?

**EVT. Engelsk tittel:**

**Emneord/Stikkord:** Vold og trusler i arbeidslivet, legitim makt, lavaffektiv tilnærming, TMA, Arbeidstilsynet, systematisk HMS-arbeid, oppfølging.

**Antall sider:** 100

**Stavanger:** 01.06.2018

**Dato/År**

**Kandidatens navn:**

01.06.18.

Linn Tjøtta

I forbindelse med elektronisk innlevering, kommer jeg til å reservere med mot å offentliggjøre mastergradsoppgaven på universitetets nettsider

## Forord

Det har vært en lang prosess å fullføre min masteroppgave studie. Det har vært tider hvor jeg har slitt med å konsentrere meg med skrivingen, har vært perioder hvor jeg har slitt med å se ulike sammenhenger. Men det har også hatt en motsatt effekt hvor jeg har konsentrert meg mye og ulike sammenhenger begynner å falle på plass. Jeg hadde ikke klart å fullføre studien uten min veileder Morten Tønnessen, som har vært meget tålmodig med meg og min fremgang. Han har veiledet meg på en god måte og gjort meg oppmerksom på mine svakheter i oppgaveskrivingen og studien. Videre har han kommet med gode tips og forslag til hvordan jeg kan forme min studie og ikke minst hvordan jeg skal legge frem drøftingsdelen, som for meg var den vanskeligste delen av oppgaven. Jeg anser Morten som en dyktig veileder som jeg setter stor pris på, selv om jeg ikke alltid har vist det.

Videre vil jeg takke min mor og far, for støtte og forståelse jeg har fått under oppgaveskrivingen, da det har vært både følelsesmessig frustrerende og både fysisk og psykisk utfordrende. De har hjulpet meg når jeg har stengt meg inne for å skrive og fremhevet viktigheten av å ta seg pauser innimellom, at en kan ikke bare skrive men ta seg til hobbyer og andre ting i livet som er meningsfull for meg. Jeg vil også takke min eldre bror som har hjulpet meg med et emne jeg måtte bestå for å i det hele tatt få skrive masteroppgaven. Et emne som innbar statistikk, jeg er ikke så flink i statistikk i motsetning til min bror. Som tok seg tid til å sette seg ned med meg og gå igjennom ulike deler av pensumet som gjorde at jeg fikk en god forståelse for statistikkdelen og fikk en god karakter i emnet. Videre vil jeg takke min gode venninne Hanne som har gitt meg husrom og latt meg komme på besøk til henne for å få ro og fred til å skrive når jeg har hatt skrivesperre. Som jeg sa til mine medstudenter at *«jeg har reist ut til ødemarka til ei venninne for å skrive»*. Men som også har reist ned til meg for å gi meg støtte under siste innspurten på studien.

Til slutt vil jeg takke mine medstudenter som jeg har knyttet meg til under studien, de har gitt meg motivasjon. De har også vært greit å ha kontakt med i forhold til at jeg har noen å snakke med under utfordrende perioder i oppgaven. Som forstår hvordan det er å stå i masteroppgave skrivingen. Der vi har hatt litt felles klagemål om forskjellige ting, men også støttet, veiledet, motivert hverandre, for å lykkes med studien og fullføre den.

Skrevet av Linn Tjøtta.

# Innholdsfortegnelse

<b>Sammendrag</b>	<b>6</b>
<b>1. Innledning</b>	<b>7</b>
<b>2. Teori</b>	<b>13</b>
2.1 <i>Privat helse- og sosialsektor</i>	13
2.1.1 Medlevertur og overlapp.	14
2.2 <i>Miljøterapeutens arbeidsoppgaver</i>	15
2.2.1 FO Yrkesetiske grunnlagsdokument	16
2.2.2 Klienten	20
2.3 <i>Miljøterapeutiske tilnærminger</i>	21
2.3.1 Terapeutisk mestring av aggresjonsproblematikk (TMA)	21
2.3.2 Lavaffektiv tilnærming	23
2.4 <i>Makt og vold.</i>	30
2.3.1 Legitim makt	30
2.3.2 Vold	32
2.3.3 Ulike typer vold	33
2.3.4 Forebygging ved vold og trusler om vold	34
2.3.5 Risikofaktorer ved å bli utsatt for vold og trusler om vold	37
<b>3. Lover og forskrifter</b>	<b>39</b>
3.1 <i>Arbeidstilsynet</i>	39
3.1.1 Arbeidsmiljøloven	40
3.1.2 Internkontrollforskriften	42
3.1.3 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning	43
3.1.4 Arbeidsplassforskriften	44
3.1.5 Forskrift om utførelse av arbeid	44
3.2 <i>Rapportering</i>	46
<b>4. Metode</b>	<b>48</b>
4.1 <i>Kvalitativ metode</i>	48
4.1.1 Kvalitativ intervju.	48
4.1.2 Analytisk tilnærming.	50
4.2 <i>Innhenting av informanter.</i>	50
4.2.1 Utvalg	50

4.2.2 Refleksjoner over innhentede informanter.	51
4.3 Søknad til NSD.	52
4.4 Studiens reliabilitet og validitet.	52
4.5 Datasikkerhet	53
4.6 Ethiske overveielser	54
<b>5. Funn</b>	<b>55</b>
5.1 Intervju av arbeidstilsynet	55
5.2 Intervju av ledere i privat sektor	60
5.3 Intervju av miljøterapeuter	71
<b>6. Diskusjon</b>	<b>79</b>
6.1 Vold og trusler om vold i arbeidslivet	79
6.2 Drøfting av informasjon fra intervjuene	81
6.3 Sårbarheten av alenearbeid	89
6.4 Forebyggende tiltak: Miljøterapeuter vs. Organisasjon	91
6.5 Betydningen av systematisk HMS-arbeid	96
<b>6 Konklusjon</b>	<b>101</b>
<b>Referanser</b>	<b>106</b>

## Sammendrag

I denne masterstudien handler det om vold og trusler om vold i arbeidssituasjoner, hvor jeg har begrenset det til privat helse- og omsorgssektor. Hensikten med oppgaven er å fremheve problematikken med daglige opplevelser av vold og trusler. Videre ønsker jeg å finne ut hvordan forebyggingen og oppfølgingen er hos de ulike informantfirmaene i min studie. Dette ut fra lover, forskrifter og Arbeidstilsynets anbefalinger i volds- og trusselsituasjoner i arbeidslivet. Jeg vil også finne ut hvordan miljøterapeut informantene opplever oppfølgingen fra ledelsen. Metode for informasjonsinnhenting er kvalitativ studie der jeg har intervjuet informanter og analysert dataene jeg har fått. Oppsettet av intervjuer er en informant fra arbeidstilsynet, en informant i lederposisjon i to ulike firmaer og til slutt to miljøterapeutinformanter i det ene firmaet og en miljøterapeut informant i det andre firmaet.

Jeg oppdaget at det er et meget komplekst forhold jeg har begått meg ut på i studien og det er ikke alt jeg klarer å dekke, noe som gjør at jeg må ta ulike valg om hva jeg velger å fokusere på i oppgaven. Noen av funnene er for det første at miljøterapeutene og lederne i de ulike firmaene ikke alltid er enige i de ulike problemstillingene som jeg drøfter i oppgaven. Jeg ser også at Arbeidstilsynet og informant firmaer av og til har ulik tolkning av lovverket, dette spesielt innenfor begrepet alenarbeid og hva det innebærer. Et annet funn jeg har tilegnet meg er at miljøterapeuten selv sin tilnærming har stor betydning på hvordan klientene reagerer. Med det mener jeg at en kan gjennom miljøterapeutens egen atferd enten eskalere en situasjon fra aggresjon til vold, eller en kan roe ned situasjonen og dermed unngå voldssituasjoner.

## 1. Innledning

Jeg har fått en vekket interesse for vold og trusler i arbeidslivet og hvordan kvaliteten på oppfølgingen til ansatte som opplever vold og trusler er. Grunnen til at jeg har en stor interesse for dette er fordi jeg selv har opplevd grove volds- og trusselsituasjoner, hvor jeg har gått med konstant hjertebank på jobb i flere måneder, blitt sparket hjernerystelse på, klort, spyttet på, kastet ting på o.l. Selv opplevde jeg at oppfølgingen fra min leder var ikke eksisterende. Dette på grunn av at jeg ikke en gang fikk telefon fra min leder om hvordan jeg hadde det etter hjernerystelse hendelsen. De som ringte meg for å høre hvordan jeg hadde det etter denne hendelsen var mine kollegaer. Jeg husker enda min første tvangssituasjon etter hendelsen, da vi måtte holde en klient for å unngå skade på seg selv og oss, skulle jeg snakke til klienten for å prøve å roe klienten ned. Min stemme skalv og mitt ansikt var grønt/hvit, jeg var fysisk kvalmen og min kollega spurte meg om jeg følte meg bra da hun så den fysiske reaksjonen min. Jeg opplevde at jeg ikke kjente ettervirkningene i kroppen min før jeg opplevde ny tvangssituasjon. Men det som overrasket meg i denne situasjonen, var at jeg oppfattet det som at klienten selv roet seg ned da klienten hørte at stemmen min skalv og jeg sa «Jeg synes ikke det er noe kjekt å holde deg, men vi er nødt til det til du roer deg ned og er rolig før vi kan slippe deg».

Det her er noen av de opplevelsene jeg har opplevd i de årene jeg har jobbet i helse- og sosialsektoren, som preger utformingen av problemstillingen i min masteroppgave.

Problemstillingen som lyder slik:

*“Forholder private selskap innen helse- sosialsektoren seg til lovverket på en forsvarlig måte under oppfølging av sine miljøterapeuter, på arbeidsplasser der en jevnlig opplever vold og/eller trusler om vold i sin arbeidssituasjon? Hvordan opplever miljøterapeutene oppfølgingen? er oppfølging av miljøterapeutene god nok?”*

Jeg ønsker å utdype litt meningen med ulike deler av problemstillingen. Meningen med «jevnlig opplever vold og/eller trusler om vold», er at informantene skal ha opplevd vold og trusler om vold nesten hvert eneste arbeidsskift. Begrepet miljøterapeut velger jeg å bruke som et samlebegrep for sosialarbeidere uavhengig av hvilken utdanning de har. Jeg har valgt å bruke begrepet slik for at det første skal være lettere for leseren å følge med i oppgaven. I tillegg til at det skal være vanskeligere for at andre indirekte skal kjenne igjen informantene jeg har intervjuet i oppgaven.

Definisjoner som er nødvendige å forholde seg til i denne oppgaven er vold og trusler og det er ikke gitt hva som legges i dette. Jeg har i min oppgave gått ut fra Arbeidstilsynet sin definisjon av vold og trusler:

*«Vold og trusler er henvendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse og velvære. Trusler er verbale angrep eller handlinger som tar sikte å skade eller skremme en person. Vold er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk og psykisk skade på person. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr» (Arbeidstilsynet, 2009, s. 5).*

Jeg begynte med å undersøke omfanget av vold og trusler i arbeidssituasjoner hvor jeg oppdaget at dette var et økende problem. Dette fordi 7.5% av Norges arbeidstakere rapporterer at de opplever vold og trusler om vold på sin arbeidsplass (Arbeidstilsynet, 2009, s. 7). I Figur 1 fra nasjonal overvåking av arbeidsmiljø (NOA) illustreres det økningen dette temaet fra 1989 til 2013 med størst økning mellom 2006 til 2013 (NOA, 2013).

Figur 1.

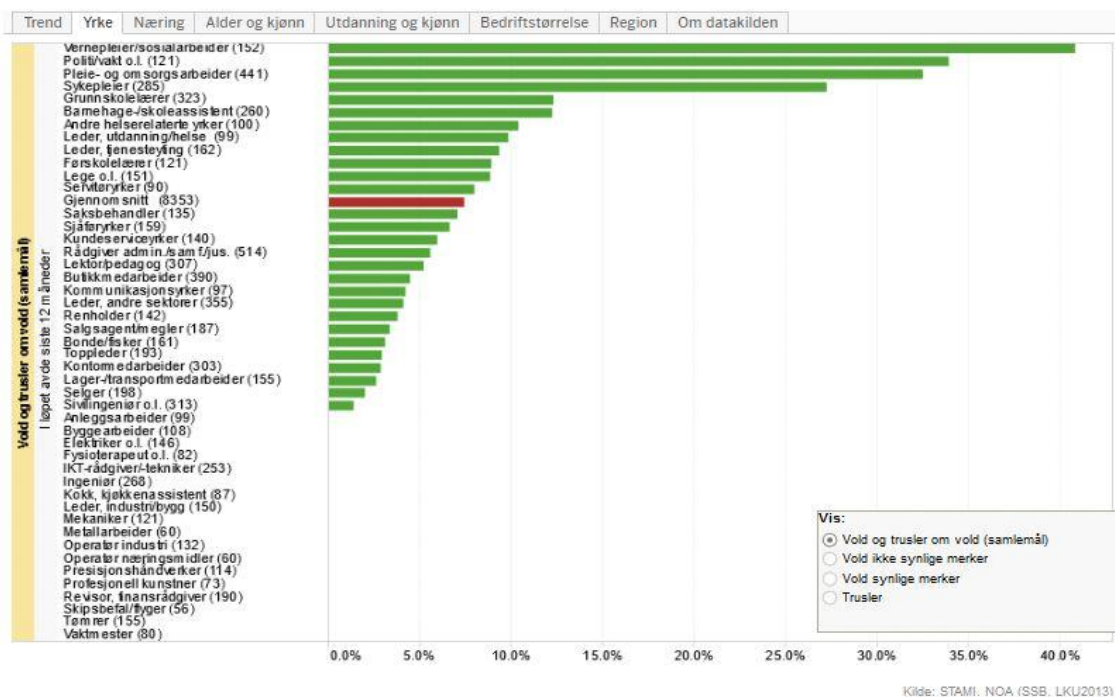


- *Figur 1 viser økning av vold og trusler om vold fra 1989 – 2013. Det er størst økning mellom 2006-2013.*



Det er flere kvinner enn menn som rapporterer inn vold og trusler om vold. Kvinner har 10,9% og menn har 4,2% av rapporteringer av temaet. (NOA, 2013). Det vil si at over dobbelt så mange kvinner enn menn opplever vold i arbeidslivet. Som kan ha en sammenheng med at det er flere kvinner som arbeider i de utsatte yrkene enn menn. De mest utsatte yrkene for temaet er helse- og sosialsektorer som sykehus, psykiatri, sosiale tjenester, barnevern og hjemmetjeneste o.l. (Arbeidstilsynet, 2009, s. 7).

Figur 2.



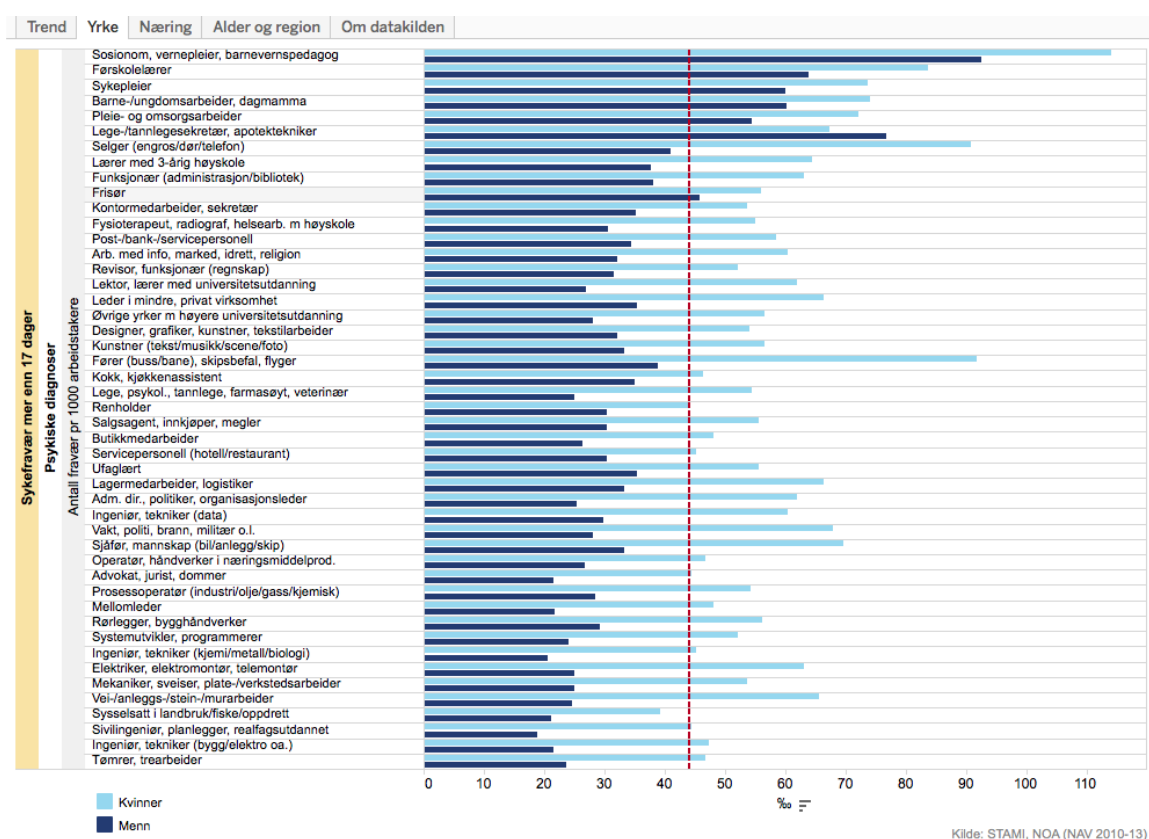
- Figur 2 viser en oppdeling på hvor mange som opplever vold og trusler om vold de siste 12 månedene i ulike profesjoner.

Figur 2 viser omfanget av rapporteringer om vold og trusler i arbeidslivet i de ulike yrkene. Her ser vi tydelig at yrker som vernepleiere, sosialarbeidere ligger på topp med over 40% av de 152 personene som var spurt, har rapportert om vold og trusler om vold i arbeidssituasjonen. Deretter politi og vakter med over 30% av de 121 spurte har rapportert vold og trusler om vold i arbeidssituasjonen. Videre ser vi at over 30% av de 441 spurte i pleie og omsorgsarbeiderne rapporterer om vold og trusler. Til slutt ser vi at over 25% av de 285 sykepleierne som er med i undersøkelsen har opplevd vold og trusler om vold (NOA, 2013). Informanten fra arbeidstilsynet som jeg intervjuet bekreftet at vold og trusler i

arbeidslivet er et økende problem, samtidig som antallet med alvorlige hendelser gradvis øker, spesielt i helse- og sosialsektoren.

Med tanke på egne opplevelser og de ulike undersøkelsene jeg har vist frem og ikke minst intervjuene jeg har gjennomført i studien, har dette bekreftet hvor viktig det er med forebygging, ivaretagelse og god oppfølging av arbeidstakere som opplever dette temaet. I tillegg til dette er det utført en studie om forhold på arbeidsplassen som har betydning av sykefravær. Hvor to av tre studier viste en sammenheng mellom eksponering av vold og trusler og økt risiko for sykefravær (Knardahl, Sterud, Nielsen & Nordby, 2016, s. 193). NOA har gjort en undersøkelse som handler om psykiske lidelser og legeerklærte sykemeldinger jmf Figur 3.

Figur 3.



- Figur 3 viser antall sykefravær mer enn 17 dager på grunn av psykiske diagnose, hvor den skiller mellom menn og kvinner.

I Figur 3 ser en at yrker som sosionom, vernepleier og barnevernspedagog ligger på topp. Da tallene viser antall fravær per 1000 arbeidstakere, som har sykefravær mer en 17 dager på

grunn av psykiske diagnoser. Her ser jeg at kvinner med sosionom, vernepleier og barnevernspedagog utdanning viser 114. Det tolker jeg slik at 114 av hver 1000 kvinnelige sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger er sykemeldte mer en 17 dager på grunn av psykiske diagnoser (NOA, 2010-2013). I studien nevnt ovenfor hvor to av tre studier viste sammenheng mellom eksponering av vold og trusler og sykefravær, er en studie som undersøker sammenhengen mellom arbeidsforhold og sykemeldinger. De ser en økt risiko for fysiske belastninger og sykemeldinger, da både i generell fysisk belastning og i spesifikke repeterende bevegelser og bøyning av nakke og rygg (Knardahl et al., 2016, s. 186,188,190). Men det ble også vist at arbeidsforhold basert på uklare mål, uklare ansvarsområder og uklar informasjon den ansatte mottar øker sykefravær i fem av syv studier. Mens seks av åtte studier viste at god ledelse ga redusert forekomst av sykefravær (Knardahl et al., 2016, s. 190,194).

Dette er noe en også kan se i informasjon fra Arbeidstilsynet. At risikofaktorer som organisatoriske arbeidsbetingelser, fysiske belastninger, ergonomiske arbeidsbetingelser og egenskaper ved virksomheten kan føre til vold- og trusselsituasjoner. Dette kan gi fysiske, psykiske og sosiale konsekvenser. Miljøterapeuter som jevnlig opplever vold og trusselsituasjoner kan få fysiske konsekvenser som slagskader, brudd, bevisstløshet, indre skader og i verste fall død. Andre reaksjoner miljøterapeutene kan oppleve er søvnproblemer, angst, redsel, utrygghet o.l. som går under kategorien psykiske konsekvenser. Til slutt har vi sosiale konsekvenser dette kan få, eksempler på dette er at miljøterapeuten opplever isolering, tap av selvfølelse, skyldfølelse. Miljøterapeutene kan også frykte for å komme tilbake til jobb og ha vanskeligheter med å etablere og opprettholde sosiale relasjoner (Arbeidstilsynet, 2009, s. 12-14).

Jeg ønsker å prøve å finne ut hvordan volden eventuelt påvirker mine informanter, men også hvordan oppfølging og forebygging fra ledelsen oppleves av miljøterapeut informantene. Personlig opplever jeg at vold og trusler om vold på arbeidsplassen er en stor utfordring for de miljøterapeutene som står i det, noe som også blir bekreftet av de ulike informantene jeg har intervjuet. Det jeg fant ut etter jeg valgte temaet som jeg ville fremheve var at Arbeidstilsynet har et økt fokus på å forebygge vold og trusler i helse- og sosialsektoren. Jeg har et ønske om å fremheve kvaliteten av forebygging og oppfølging av miljøterapeuter ut fra de lovene og forskriftene som er gjeldene. I tillegg til dette ønsker jeg å vite noe om hvordan miljøterapeutene selv opplever forebyggende tiltak og oppfølgingen fra deres ledere.

Hensikten med studien per dags dato er å fremheve problematikken med daglig opplevelser av vold og trusler. Hvordan er forebyggingen og oppfølgingen hos de ulike informantfirmaene ut fra de lover, forskrifter og Arbeidstilsynets anbefalinger i volds- og trusselsituasjoner i arbeidslivet? Hvordan opplever miljøterapeut informantene oppfølgingen?

## 2. Teori

I min masteroppgave har jeg valgt teori ut fra min problemstilling, men også ut fra data jeg har hentet i intervjuene av mine informanter. Det første jeg vil gå igjennom er privat helse- og sosialsektor, med en liten innføring i hva medlevertturnus er og hva overlapp er. Dermed går jeg igjennom miljøterapeutens oppgaver og FO yrkesetiske grunnlagsdokument slik at du skal få en forståelse av hva en miljøterapeut gjør og verdier og normer som er verdsatt i det miljøterapeutiske arbeidet. Jeg har også skrevet et lite punkt om klienten som er de menneskene som vi jobber med, dette litt for at du skal få en innføring i hvem vi arbeider med, det er også tatt ut fra hvem informant firmaene har som klienter. Deretter vil jeg gå igjennom noen miljøterapeutiske tilnærminger som er laget for å forebygge vold og trusler om vold, disse tilnærmingene er valgt ut fra informasjon hentet fra informanter og som jeg kommer til å bruke senere i oppgaven. Deretter kommer jeg til å skrive om makt og vold som er meget preget av Hanna Arendt sitt maktperspektiv i forhold til legitim makt og vold. Da kommer jeg videre med å definere vold og hva vold er og ulike typer vold før jeg kommer over til risikofaktorer med å bli utsatt for vold og trusler før jeg til slutt går igjennom organisatorisk forebygging av vold og trusler.

### **2.1 Privat helse- og sosialsektor**

Store Norske leksikon beskriver privat sektor som alt eie som er privat, som vil si at privatpersoner eier selskapene privat enten selveiet eller som AS (Idsø, 2017). Privat entreprenør kan ofte involvere private helse- og sosialsektor som defineres som «*Sosialt entreprenørskap handler om å utvikle, organisere og skalere innovative løsninger på samfunnsproblemer og innebærer en kobling av sosiale og forretningsmessige mål og metoder*» (Ingstad & Loga, 2016, s. 22). De siste årene i Norge har utviklingen av sosialt entreprenørskap utvikler seg mye men allikevel er Norge i en tidlig fase sammenligner med andre europeiske og nordiske land. Det er et felt som utgjør et stort mangfold av organisasjonsformer i spennet mellom offentlig og privat sektor da det på den ene siden er knyttet til optimisme og potensial. Mens på den andre siden knyttet til usikkerhet og skepsis på hva dette innebærer. Skepsisen til sosialt entreprenørskap går ut på hvilke konsekvenser kommersialisering av velferd kan gi i forhold til Norge som stat. Dette da vi er vant med å skille stat og marked. Staten skal ha ansvar for velferdsordninger og skal ikke foregå gjennom

et markedssystem. Med sosialt entreprenørskap blir velferden nettopp det da det er preget av fortjenestebaserte selskaper som skaper usikkerhet på hvor de ulike entreprenørene plasserer seg mellom statsstyrt og markedsstyrt velferd (Ingstad & Loga, 2016, s. 31).

Gjennom å kombinere verdier, handlingsrom og logikker som er tradisjonelle i ulike sektorer, skaper et stort mangfold og uklare rammer. De rammene de må forholde seg til går ut fra hvor de selger sine tjenester til det offentlige, er det NAV, kommuner, skoler eller barnevern som kjøper tjenestene? De må forholde seg til de rammene som inngår i de ulike sektorene her, som skaper mangfoldet og uklare rammer. Men igjen tenker nye løsninger på kjente problemer innenfor en sektor og tilbyr dermed innovative løsninger ut fra dette (Ingstad & Loga, 2016, s. 22,28).

Et eksempel kan være at det er et kjent at mennesker med psykiske lidelser trenger stabilitet i hverdagen. I et kommunalt tilbud må denne personen forholde seg til arbeidere som jobber dag, kveld og natt hvor de er for eksempel 3 ansatte på hvert skift uten om natt, der er det 1 person. Det vil si at på en dag må en sårbar person forholde seg til syv ulike personer. I et sosialt entreprenørskap er det ofte ansatt som medlever som rullerer på 3-7-4-7. Dette vil si hadde den samme personen vært på 2:1 tiltak hos en sosial entreprenør må den personen forholde seg til mindre personer i løpet av en måned, samtidig som hjelperne har tid og mulighet til å bli skikkelig kjent med beboers triggere o.l. Men viktig for meg å nevne at hvis teamene ikke er konstante og de samme personene hver dag, kan dette skape mer ustabilitet og dermed er det avhengig av team som skaper stabilitet.

### 2.1.1 MEDLEVERTURNUS OG OVERLAPP.

Medleverturnus er når miljøterapeutene arbeider tre dager på, syv dager fri, fire dager på og syv dager fri. Dette betyr at miljøterapeutene bor på arbeid de dagene de arbeider og har helt fri når de har fri. Arbeidstidene er da fra 07.00 til 23.00 hvor miljøterapeutene får sove mellom 23.00-07.00. Det er også forventet her at miljøterapeuten skal stå opp om det skulle være noe om natten. Noen avdelinger har også nattevakt men det avhenger av hvilke tiltak klienten er på og om det står i tiltaket at klienten skal ha nattevakt. I løpet av en arbeidsdag har miljøterapeuter i medleverturnus rett på to timer sammenhengende pause. Av personlig erfaring opplever jeg at mange velger bort sin pause til hensyn for kollega. Dette er noe jeg selv har gjort i noen år da jeg ikke ønsket at min kollega skulle være alene med utfordrende klient.

Det utføres overlapp de dager et skrift går av jobb og på jobb. Det skiftet som går av går igjennom sin arbeidsperiode og forteller om hva som har skjedd og for å oppdatere skiftet som går på jobb. Firma x har en overlapp på 90 minutter på hver avdeling. Firma y har 45 minutter på hvert hus som gjør det slik at hvis det er et hus med tre eller fire avdelinger, blir de 45 minuttene fordelt på tre og fire avdelinger.

## **2.2 Miljøterapeutens arbeidsoppgaver**

Når mennesker spør meg «*hva er en miljøterapeut*» da pleier jeg å svare at miljøterapeut er en person som hjelper andre som trenger litt ekstra hjelp i hverdagen. Dette er et svar som kan omhandle så mangt. I innledningen skrev jeg noe om min oppfattelse av begrepet miljøterapeut som blir bekreftet av det store medisinske leksikon «*miljøterapeuter har vanligvis grunnutdannelse fra høyskole som sykepleier, vernepleier, sosionom eller innen pedagogikk*» (Braut, 2014). Et annet begrep en må være kjent med er miljøarbeider som er definisjonen på fagutdannede uten høyere utdanning som gjør at begrepet miljøterapeut blir komplisert da det også finnes spesialiserte fagmiljøer uten høyskoleutdanning som utfører miljøterapeutisk arbeid (Hovden & Bakken, 2015, s. 241).

Men i praksis opplever jeg det annerledes da jeg selv oppfatter at fagpersoner uten høyskoleutdanning også driver med miljøterapi som da gjør at miljøarbeid ikke er dekkende for arbeidsoppgavene som utføres av fagpersoner uten høyskoleutdanning (Hovden & Bakken, 2015, s. 241). Hovden og Bakken skriver at «*Fagpersoner som gir miljøbehandling, vil hovedsakelig omtales miljøterapeuter*» (Hovden & Bakken, 2015, s. 241).

Dette er noe av grunnen til at min definisjon av miljøterapeut ikke kommer til å være basert på fagpersoner med høyere utdanning, men for alle fagpersoner som gir systematisk miljøbehandling til deres klienter. Grunnen til at jeg velger å slå i sammen miljøterapeut og miljøarbeider er for det første på grunn av at det skal bli lettere for leseren å følge med i oppgaven men også for at det skal bli vanskeligere for leseren å indirekte identifisere de informantene som er med i min studie.

### 2.2.1 FO YRKESETISKE GRUNNLAGSDOKUMENT

De aller fleste som arbeider i helse og sosialsektoren har organisert seg i Fellesorganisasjonen (FO). Dette er en fagorganisasjon som arbeider med å forbedre arbeidsvilkår gjennom tariffavtaler, nye lovverk og hjelper til som assistanse i bedrifter hvor arbeidstaker har tariffavtaler om det skulle være uenighet mellom arbeidstaker og arbeidsgiver. FO har da laget et «yrkesetisk grunnlagsdokument som inneholder forpliktende fellesverdier for profesjonene ... drøfting av utvalgte etiske utfordringer og sanksjoner i forhold til dårlig dømmekraft». FO skriver at da klienter er i en sårbar situasjon da de er avhengig av hjelp fra andre er har yrkesutøvere et ansvar ved å ta utgangspunkt i klientens egne verdier, kunnskaper og ressurser for å minimere risikoen for at tjenesten klienten får ikke bidrar til å umyndiggjøre klientene (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 3). Miljøterapeutisk behandling blir beskrevet noe som «tar utgangspunkt i klientens ståsted og dennes ressurser der miljøterapeuten benytter samspillet mellom klient, seg selv og de andre til en hver tid omkringliggende omgivelser i sin utøvende praksis» (Utne, 2005, s. 442)

Dette da det er veldig viktig når en arbeider med psykisk helsearbeid å legge til rette for brukermedvirkning samtidig som en skal tilrettelegge for og ha fokus relasjonsoppbygning gjennom familie og et sosialt nettverk. Det er derfor veldig viktig å skape en relasjon der miljøterapeuten lytter anerkjennende og på et faglig teoretisk grunnlag (Utne, 2005, s. 441). Miljøterapeut som profesjon har en tildelt makt for å kunne hjelpe der en kan risikere å måtte gripe inn i situasjoner mot klientens vilje, som kan oppleves som svært krenkende for klienten. Miljøterapeutens faglige kunnskap tar utgangspunkt i deres virkelighetsforståelse og menneskesyn, det fører til at kunnskapen vi tilegner oss ikke er verdinøytral. Det er derfor viktig at en miljøterapeut har et kritisk blikk på egen fagkunnskap samtidig som miljøterapeuten holder seg oppdatert (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 3). Utne skriver at da miljøterapeuter kan møter klienter med ekstra terapeutiske utfordringer er det spesielt viktig at miljøterapeutene videreutdanner seg teoretisk i tillegg til konkret terapeutisk ferdighetstrening for å øke deres individuelle både personlige og faglige utvikling (Utne, 2005, s. 442).

Dette beskrives også i FOs grunnlagsdokument der de presiserer at sosialfaglig arbeid avhengig av at yrkesutøvere har både praktiske og teoretiske kunnskaper. I tillegg til dette er det viktig at miljøterapeuter har en evne til å ta etiske refleksjoner i sitt arbeid og være opptatt av å ivareta holdninger som preger av ydmykhet, velvilje og respekt for klienten sine verdier og livsvalg (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 3).



Miljøterapeuter har et ansvar med å reflektere over de moralske utfordringene som oppstår i de konvensjonene, handlingene og verdiene som er grunnlaget for det sosiale arbeidet. Dette er fordi i det sosiale arbeidet har vi noen grunnleggende verdier som vi har forpliktet oss til både nasjonalt og internasjonalt. Et eksempel på internasjonalt grunnlagsdokument som vi er forpliktet til er FNs menneskerettighetserklæring og barnekonvensjonen. Dette er grunnlagsdokumenter som tar utgangspunkt i å etablere felles etiske verdier på tvers av nasjoner og kulturer (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 5).

Menneskeverd er her en veldig viktig verdi som går ut på at alle mennesker har en grunnleggende verdi, alle mennesker har rett på livets goder. Dermed er det viktig at miljøterapeuter arbeider aktivt for at klienter skal få så gode levekår og livskvalitet som mulig samtidig som de bekjemper bruk av vold og tvang (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 5). Dette kan sees i sammenheng med Gundersons teori om virksomme miljøvariabler beskrevet av Hovden og Bakken, miljøvariabelen jeg tenker på som er god til å knytte til verdien menneskeverd, er beskyttelse. Noe som vil si at miljøterapeutene skaper et behandlingsmiljø preget av forutsigbarhet, ro, fravær av kritikk, fiendtlighet og ikke minst har en tydelig kommunikasjon til klientene. Miljøvariabelen beskyttelse er svært viktig i arbeidet om å øke klienters levevilkår og livskvalitet (Hovden & Bakken, 2015, s. 241).

Respekt for enkeltes integritet er en verdi som miljøterapeuten bør inneha og vil si respekt for klientens verdier og klientens ønske om kontroll over eget liv. Miljøterapeut skal gjennom dialog og tilrettelegging fremme klienters mulighet for brukermedvirkning, dette er et formål og en verdi som skal styrke klientens mulighet til å leve i samsvar med sin egen individualitet (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 5). Dette kan sees i sammenheng med miljøvariabelen validering. validering innebærer at klienters selvfølelse og individualitet gjennom miljøterapeutens egne ytringer og handlinger. Dette gjøres ved å stille krav til klienter ut fra deres forutsetninger samtidig som en gradvis oppmuntrer klienter til en større grad av selvstendighet (Hovden & Bakken, 2015, s. 242).

Det er viktig at miljøterapeuten anerkjenner og ikke diskriminerer klientene. Miljøterapeuten treffer mange ulike typer mennesker i sitt fagfelt og har dermed et ansvar for å jobbe mot forskjellsbehandlinger rettet mot klienter på grunn av etnisitet, kultur, språk, kjønn, seksuell orientering, religion, livssyn og andre individuelle personforhold. Det vil si at en miljøterapeut skal ta hensyn til fellesmenneskelige behov og individuelle preferanser (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 5-6). For å klare å forholde seg til denne verdien synes jeg det

er viktig at miljøterapeuten forsøker å sette seg inn i klientens situasjon, hvor en forsøker å forstå klienten ser seg selv og deres verden. Gjør miljøterapeuten dette vil en kunne sette ord på oppfatningen klienten har, samtidig som vi kan få avkreftet eller bekreftet om den oppfatningen miljøterapeuten forsøker å tilegne seg kan sammenlignes med klientens tanker, intensjoner og følelser (Hovden & Bakken, 2015, s. 242). Hovden og Bakken skriver at «*Psykoterapeutisk forskning fremhever personenes opplevelse av terapeutens empati som en sentral suksessfaktor for å oppnå en positiv endring*» (Hovden & Bakken, 2015, s. 242).

Videre skal miljøterapeuter ha et helhetlig syn på klienter som innebærer at en legger vekt på klienters behov for helhetlig tilnærming gjennom sammensatte tverrfaglige tjenester. Dette er for å fremme et helhetlig tilbud til klienten på best mulig måte (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 6). Dette kan sammenlignes med miljøvariabelen struktur som innebærer planlegging i miljøet som skaper struktur og forutsigbarhet. Dette kan gjøres ved at de ulike tverrfaglige tjenestene blir laget en oversikt over slik at klienten selv kan se hva som skal skje når (Hovden & Bakken, 2015, s. 241).

Miljøterapeut har som verdi om å oppnå klientens tillit, redelighet og åpenhet. Det vil si at miljøterapeuten fører en åpen kommunikasjon med klienten om deres egen situasjon. Gir tydelige begrunnelser for ulike valg som er tatt for å ivareta deres livskvalitet og til slutt ikke minst ivareta konfidensialiteten miljøterapeuten har ovenfor klienten (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 5). Helsepersonelloven kapittel 5 §21-22 forklarer at miljøterapeuter skal hindre andre i å få både adgang og kjennskap til opplysninger om klienters sykdomsforhold eller andre personlige forhold som de får vite om deres klienter. Dette kan opphøres om klienten samtykker for videreføring av taushetsbelagt informasjon (Helsepersonelloven, 2001). Men personlig synes jeg det også er viktig å trekke frem miljøvariabel støtte fra Gundersons modell. Variabelen støtte går ut på å planlegge handlinger og ytringer for at klienten skal få økt selvfølelse og mestring gjennom motivering og veiledning. Det vil si at en gir klienter oppgaver ut fra funksjonsnivå og som klienten klarer å mestre for å fremme klienters mulighet til å ta ansvar over eget liv. Dette er en viktig del i forhold til å tilegne seg tillit fra klienter. Er oppgavene for vanskelige i forhold til klienters ferdigheter og er en gjentakende situasjon, kan dette skape mistillit fra klienten (Hovden & Bakken, 2015, s. 241).

Verdien omsorg og nestekjærlighet er meget viktig i miljøterapeutisk arbeid. Det omhandler miljøterapeutens ansvar for å bistå klienter til å ivareta de behovene og interessene som de selv ikke klarer å ivareta. Det omhandler også miljøterapeutens personlige egenskaper til å

vise omsorg og nestekjærlighet gjennom å identifisere klientenes behov på en ansvarlig måte som tar hensyn til andres ressurser og verdier (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 6-7). Her vil jeg trekke frem miljøvariabelen engasjement som er Hovden og Bakken har beskrevet ut fra Gundersons modell. Variabelen engasjement innebærer at en fremmer klienters sosiale nettverk og legger til rette for en positiv samhandling i et fellesskap som fremmer gode relasjoner. Her er det spesielt viktig at miljøterapeuten har kunnskaper om klientens individuelle kommunikasjons ferdigheter, dette for å veilede klienten til bedre sosiale egenskaper. I tillegg til dette så viser forskning at gode relasjoner og godt nettverk rundt en klient har en beskyttende effekt (Hovden & Bakken, 2015, s. 241-242).

Miljøterapeuter har et ansvar for at klientens rettigheter alltid ivaretas, dette for å fremme økt rettsikkerhet og bedre levevilkår for klientene. Dette skjer gjennom verdien solidaritet og rettferdighet hvor miljøterapeuten erkjenner at mennesker er gjensidig avhengig av hverandre, noe som er nøkkelen i å fremme klienters solidaritet mellom individer og grupper (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 7). Samtidig må miljøterapeuten ha en forståelse over at mennesker må selv ha ansvar for det dem har innflytelse over. Sett i et profesjonelt perspektiv vil det si at miljøterapeuten må handle i samsvar med faglig kunnskap, juridiske rammer og yrkesetiske forpliktelser da miljøterapeutens væremåte kan ha innflytelse på klienter. Samtidig handler det om at miljøterapeuter har et ansvar for å melde fra om oppgaver de ikke anser som etisk forsvarlig (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 7).

De ulike verdiene jeg har beskrevet og de ulike miljøvariablene Hovden og Bakken beskriver ut fra Gundersen modell setter lys på yrkesetiske utfordringer som en miljøterapeut kan oppleve. Da miljøterapeut og klientforhold baseres på et maktforhold er det viktig at miljøterapeuten er bevisst på egen væremåte, motiver og verdier som de ytrer da dette kan påvirke klientene de møter (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 7).

Men i noen tilfeller kan en miljøterapeut oppleve at det blir satt inn tiltak mot klienters egen vilje, som da går under tvangsbruk (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 10-11). Et eksempel på vedtak som involverer tvang og makt er kapittel 9 i helse- og omsorgstjenesteloven.

Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt ovenfor enkeltpersoner med psykisk utviklingshemning som sier det at *«Formålet med reglene i dette kapitlet er å hindre at personer med psykisk utviklingshemning utsetter seg selv eller andre for vesentlig skade og forebygge og begrense bruk av tvang og makt»*(Helse- og omsorgstjenesteloven, 2011).

Videre er det lovfestet under §9-5 at en kan utføre tvang og makt som skadeavvergende tiltak

i nødsituasjoner og i gjentatte nødsituasjoner. I tillegg til dette kan det brukes tvang og makt for å dekke klientens grunnleggende behov (Helse- og omsorgstjenesteloven, 2011). Men å utføre kapittel 9 vedtak eller skadeavvergende tiltak er viktig at yrkesutøverne har nødvendig opplæring, men også at det kan håndtere situasjonen på en forsvarlig måte da yrkesutøverne har lovfestet plikt gjennom arbeidsmiljøloven § 3-2 til å prioritere egen sikkerhet fremfor klientens behov for hjelp (Arbeidsmiljøloven, 2005).

### 2.2.2 KLIENTEN

En klient er en person som av ulike årsaker mottar helse- og sosialtjeneste tilbud. Grunner til dette kan være mange. Klienter kan av ulike årsaker ha behov for ekstra hjelp og veiledning i hverdagen for å få en forbedret livskvalitet. De er en gruppe mennesker som er sårbare og/eller befinner seg i sårbare situasjoner. En kan dele opp dette punktet i to forskjellige deler, der den første delen er klienter i en barnevernsinstitusjon. Den andre er klienter i en helse- og sosialsektortjeneste. Grunnen til at jeg skille det slik i denne punktet er fordi det er noen forskjellige lovverk som er gjeldene i tillegg til at informant firmaene jeg har intervjuet er barnevernsinstitusjoner mens den andre er helse- og sosialsektortjeneste.

En av mine informantfirmaer er fra en barnevernsinstitusjon. Hvor hun forklarer at klientene hos henne er barn mellom 13-18 år som av ulike årsaker er plassert på en barnevernsinstitusjon. Det jeg vil gjøre er å gå igjennom ulike årsaker som gjør at et barn blir klient i en barnevernsinstitusjon.. Mye jeg får høre i mitt arbeid er at barn som havner i en barnevernsinstitusjon ofte har en trøblete bakgrunn med foreldre som selv har psykiske lidelser, psykisk funksjonsnedsettelse, familievold og ellers en traumatisk opplevelse tidlig i livet. Dette preger barnet og setter barnet selv i risiko for utvikling av rusmisbruk, utvikling av voldsatferd, svikt i empatiske evner, svikt i impuls kontroll og psykiske lidelser. Informant fra firma x forteller meg i intervjuet at barns vold og trusler mot andre kan oppfattes av voksne som at barnet er uoppdragen, men legger til at det er viktig å se den andre siden av atferden, den siden at det kan være en form for smerteutrykk, i tillegg til det er en atferd barnet har tillært seg ut fra tidligere erfaringer barnet har hatt.

Den andre oppdelingen jeg har valgt er klienter i en helse- og sosialsektortjeneste. Her er det mange varianter av klienter en kan få inn i tjenesten. Informanten fra det andre firmaet jeg har med i studien er en sektor som tar imot alle slags alder og problematikker en klient kan ha. Informanten sier selv at de tar i mot de som kommunen ikke selv har kapasitet til å gi et

forsvarlig tilbud til. Det kan være klienter med psykisk funksjonshemning som for det første har behov for pleie, men også kan ha mangle kommunikasjonsferdigheter, som gjør det vanskelig for arbeidstakere å forstå klienten. Dette kan videre føre til frustrasjon og utageringer gjennom at klienten ikke føler at han blir forstått. På grunn av dette kan det være behov for flere ansatte på en klient, noe som kan være vanskelig å finne i en offentlig sektor.

En annen problematikk en klient kan ha er rusmisbruk med voldelig atferd over lengre tid som i tillegg har psykiske lidelser. Dette er en problematikk som er økende og som et kjent tilfelle i helse- og sosialsektoren. Dette er mennesker som av ulike grunner har havnet i et rusmiljø og ofte har psykiske diagnoser i tillegg. På grunn av dette får tilbud på private helse- og sosialtjenester for å få hjelp til å bedre egen hverdag.

Et annet tilfelle kan være mennesker som har sonet i fengsel av ulike grunner. Hvor de skal ut i forvaring og må ha helse- og sosialtjenestetilbud for å bli veiledet inn i samfunnets normer og verdier. Dette kan være for å unngå tilbakefall av tidligere kriminalitet, men også fordi at klienten har sammensatte ulike psykiske diagnoser hvor de ikke er syke nok til å bli skrevet inn på psykiatrisk institusjon, men heller ikke friske nok til å bli sluppet helt fri. Da det er høye sikkerhetskrav som kan være vanskelig for kommunale tjenester å forholde seg til, kan disse klientene få tilbud i privat sektor.

## **2.3 Miljøterapeutiske tilnærminger**

### *2.3.1 TERAPEUTISK MESTRING AV AGGRESJONSPROBLEMATIKK (TMA)*

Terapeutisk mestring av aggresjonsproblematikk (TMA) er et kurs som informant firmaene gir til sine arbeidstakere. Dette er et kurs som handler om metodeutvikling av aggresjonsproblematikk, sikkerhets- og skademeldingsrutiner og utviklingsarbeid. Kurset varer i tre dager og inneholder en obligatorisk del som omfatter yrkesutøverens etikk og lovverk. Videre har det fokus på å skape en aggresjonsforståelse hos arbeidstakerne og tilegne dem praktiske faglighetsvurdering. Dermed går kurset igjennom aggressive møter mellom arbeidstaker og klient og hvilke forutsetninger de må ha for å mestre aggressive møter med klient. Til slutt går de igjennom når aggressivt møte med klient blir voldelig og hvordan arbeidstakerne skal håndtere det (Testad, 2004, s. 4). TMA- arbeidets hovedmålsetning er forebygging av vold. En viktig del her er at «vi er mennesker som hjelper mennesker»

(Testad, 2004, s. 11) der en har en forståelse for at miljøterapeuten selv har en livshistorie, yrkesbasert kunnskap og vitenskapsbasert kunnskap som preger deres beslutningsprosesser i arbeidet. Det på lik linje med at klienten har sin livshistorie, sin sykdomshistorie og roller som preger deres beslutningsprosesser og påvirker klientens atferd (Testad, 2004, s. 11-12). Det er helt avgjørende at en miljøterapeut klarer å se et helhetlig bilde av klienten og deres individuelle situasjon. Risikoen for at viss miljøterapeutene ikke er observant på dette og mer interessert i å få en klient under kontroll uten å se hvilke følelser som ligger bak, kan aggressiviteten til klienten eskalere og føre til vold. Dermed er det viktig at miljøterapeutene er villige til å lytte og forstå klienten sin situasjon. De har fokus på at pasienten selv bør ha mest mulig kontroll og ansvar for situasjonen og hvordan den utvikles (Testad, 2004, s. 13).

I TMA grunnkursheftet står det at grensesettingssituasjoner er de situasjoner hvor de registreres og forårsaker flest skader. Dette er noe av grunnen til at en kan bruke grensesettingssituasjonen til miljøterapeutens egen fordel gjennom å hjelpe klienter til å håndtere de aggressive følelsene for å forebygge at det utvikler seg til vold og trusler om vold. Det er viktig at miljøterapeuten er bevisst på eget menneskesyn der en viktig forutsetning er å se på klienter som likeverdige og gi anerkjennelse gjennom å ha et subjekt-subjekt forhold til klienter (Testad, 2004, s. 17-19). Grunnen til at et subjekt-subjekt forhold er en viktig forutsetning er at et subjekt-objekt forhold kan være provoserende for klienten og føre til at klienten utagerer i stedet for å ha en dialog (Testad, 2004, s. 19). Grunnen til at subjekt-objekt forhold kan være provoserende er at klienten da blir sett på som en sak og ikke som en individuell person med følelser som miljøterapeuten burde anerkjenne og ha forståelse for.

Det er tiltak arbeidstakerne kan ta før det utfører grensesettingen, dette kan gjøres gjennom å planlegge på forhånd for å skape trygghet og forutsigbarhet for klienten og bidra til å skape en roligere og tryggere situasjon. I tillegg er forutsigbarhet en meget viktig faktor her, det innebærer i samarbeid med klienten å lage noen husregler som alle må forholde seg til, slik at klienten har informasjon og forståelse for hvor det vil oppstå grensesetting. Her er det også viktig at personalet er samordnet i grensesettingen og husreglene. Hvis det er dårlig samordning mellom personal kan det føre til at personalgruppen blir splittet, noe som vil gå utover det miljøterapeutiske arbeidet ovenfor klienten. Det er også viktig å kartlegge klientens sårbarhetsområder for å bli kjent med i hvilke situasjoner faren for utagering er størst og hvilke tiltak en kan iverksette for å unngå eskalering av klientens aggressivitet (Testad, 2004, s. 20-21).

### 2.3.2 LAVAFFEKTIV TILNÆRMING

*«Den lavaffektive tilnærmingen til atferdshåndtering ble utarbeidet på grunnlag av observasjoner som viste at ansatte og omsorgspersoner ofte brukte straff som reaksjon på atferd. Det var også åpenbart at de ansattes atferd i noen tilfeller bidro direkte til å utløse utfordrende atferd. Det var også åpenbart at fysiske intervensjoner ble brukt på en lite planmessig og trygg måte» (Stubrud, 2016, s. 48).*

Å håndtere aggressiv atferd innebærer forebygging, lavaffektiv tilnærming og til nød fysisk fastholding av klienter. Det er veldig viktig at arbeidstakere i helse- og sosialsektorer har kunnskap og ferdigheter til å håndtere verbal og fysisk aggresjon. Det som kan forklare dette er at klientene kan ha en traumebasert livserfaring hvor de har sett eller selv opplevd traumer. Det finnes en sammenheng med opplevelse av traumer i tidlig alder og psykiske lidelser. Derfor er viktig at det tas hensyn til klientens problemstillinger som følge av traumene de har opplevd og ikke bare gi behandling for symptomer eller syndromer som henger sammen med traumene klienten har opplevd (Mcdonnell, Wiley & Ltd, 2010, s. 44-45).

Lavaffektiv tilnærming er en tilnærming en kan bruke som forebyggende tiltak for å legge til rette for minst mulig bruk av tvang gjennom andre løsninger, som er beskrevet i §9-1 og §9-2 i helse – og omsorgstjenesteloven. §9-1 handler om formålet til loven som går ut på å forhindre at klient utsetter seg selv eller andre for vesentlig skade samtidig som det skal forebygges og begrense bruk av makt. §9-1 handler om lovens virkeområdet som vil si i ulike etater som for eksempel tjenester i hjemmet, legevakt og avlastningstiltak (Helse- og omsorgstjenesteloven, 2011).

Måten den er forebyggende på er at arbeidstakere demper aktiviseringsnivået i krisesituasjoner. Der er viktig å forstå at arbeidstakerne har også egne historier og en egen bakgrunn som knytter til aggressiv atferd og konfliktløsning på lik linje som klientene har. Dermed kan arbeidstakere ubevisst trigge til aggressiv atferd hos klienter, da arbeidstakerne har laget sine egne antakelser over situasjoner knyttet til aggressivitet (Mcdonnell et al., 2010, s. 46-47).

Det er viktig at arbeidstakerne reflekterer over egen atferd og egne antakelse av en situasjon og evaluerer gode og negative erfaringer en tilegner seg (Mcdonnell et al., 2010, s. 47). Det at arbeidstaker har en grunnleggende forståelse for at all utfordrende atferd baserer seg på emosjonelle følelser som klienten ikke klarer å håndtere, dermed påvirke tjenestetilbudet klienten mottar (Stubrud, 2016, s. 808-809). Et eksempel på en faktor som kan være trigger til

utfordrende atferd er hvis en autistisk klient har en prosedyre om at en aldri skal gå inn på rommet til klienten alene, en skal alltid være to stykker, da hvis en arbeidstaker ignorerer prosedyren og går inn til klienten alene kan det gå utover andre arbeidstakere som følger prosedyren. Dette fordi klienten kan føle urettferdighet ved at en personal kommer inn alene mens andre arbeidstakere er i flertall. Dette en av flere faktorer som kan skape uoversiktighet i tjenestene til klienten da reglene klienten blir inkonsistente. Andre faktorer som kan være trigger til aggressiv atferd er gjennomtrekk i personalgruppa, ignorering av personlige ytringer og handlinger (Stubrud, 2016, s. 809). Dette er faktorer som en personalgruppe burde reflektere over innad i personalgruppa, det å gi sine kollegaer positive og konstruktive tilbakemeldinger for å rette oppmerksomheten på seg selv. For at miljøterapeuter skal finne løsninger som angår egen atferd istedenfor løsninger som manipulerer klienter.

*«Forskning viser at personalets oppfatning av brukers grad av kontroll over egen atferd kan påvirke atferden og viljen til å hjelpe brukeren... Strategier for atferdshåndtering må være ydmyke og lydhøre og innbefatte en ærlig og kritisk evaluering av personalets egne mulige bidrag til utageringsepisoder» (McDonnell et al., 2010, s. 47-48).*

Ved disse faktorene som personalgruppa burde reflektere over, finnes det noen økologiske faktorer som kan være med å bidra til å løse utfordrende atferd og emosjonelle følelser gjennom å bedre klientens evne til å mestre situasjoner. Dette gjennom egnede strategier som gjennom tilrettelegging av klientens omgivelser for å redusere situasjoner som fører til ukontrollerte emosjonelle reaksjoner (Stubrud, 2016, s. 809). Den første økologiske faktoren som kan være med å bidra til å løse utfordrende atferd er stabile sosiale relasjoner:

*«Store ustabile personalgrupper vanskeliggjør den stabiliteten som er nødvendig for emosjonell tilknytning ... Tilknytning er grunnleggende for utvikling av mange emosjonelle, kognitive og sosiale funksjoner. Fravær av tilkynningsrelasjoner er forbundet med ensomhet, depresjon og manglende utviklingsstøtte» (Stubrud, 2016, s. 809).*

Mangel på emosjonell tilknytning er viktig å merke seg sentralt for å forstå utfordrende atferd, da en gjennom emosjonell tilknytning og sosiale strukturer skaper sin personlighet, identitet, psykisk helse og tilpasset atferd (Stubrud, 2016, s. 809). Den andre økologiske faktoren som kan være med å bidra til å løse utfordrende atferd er individuell tilpasning av tjenester. Dette



er en økologisk faktor som vektlegger indre motivasjon gjennom å gi klienten god innflytelse på egen hverdag og beslutninger som omhandler klienten. Økologiske faktoren individuell tilpasning henger nært sammen med klienters selvbestemmelse og livskvalitet. Det har vært et fall av selvbestemmelse fra 2001-2010 som kan være en faktor for økende fare for uro og emosjonelle reguleringsvansker hos klienter (Stubrud, 2016, s. 809). En grunn jeg tror som kan ligge bak for økende fare for uro og emosjonelle reguleringsvansker er at klienter kan føle seg urettferdig behandlet eller umyndiggjort ved manglende selvbestemmelse over eget liv, og dermed kan gjøre utsalg i emosjonelle reaksjoner som klienter ikke klarer å styre.

En tredje økologisk faktor innenfor lavaffektiv tilnærming er miljøterapeutens evne til tilpasset kommunikasjon. Det er miljøterapeutens oppgave å finne en forståelsesramme ovenfor klienters ulike kommunikasjonsområder da en kan bli tildelt en klient uten verbalt språk, må miljøterapeuten lære seg klienters språk og oppfatninger på andre måter som f.eks kroppsspråk, tegnspråk o.l. Det an være svært krevende for miljøterapeuten å finne en felles forståelse for hva ulike uttrykk kan bety. En miljøterapeut kan også arbeide med klienter som har en kognitiv lavere språkforståelse, som gjør at miljøterapeuten må tilpasse kommunikasjonen til klientens språknivå. Dette kan miljøterapeuten ved å bruke kortere setninger med mer konkrete ord og bruke flere repetisjoner ovenfor klienten. Viktig at miljøterapeuten har forståelse for at en bedre og mer tilpasset kommunikasjon kan gjøre at en unngår å bruke tvang og makt (Stubrud, 2016, s. 809-810)

En fjerde økologisk faktor som kan være med på å redusere utfordrende adferd er regulering av emosjonelle uttrykk og atferd. Som handler om miljøterapeutens evne til å veilede klienten i å regulere sine emosjoner gjennom ytre hjelp for å øke klientens egen evne til at klienten gradvis overtar reguleringen av emosjonene selv. Det vil si at regulering betyr at klienten øker ferdigheten i kognitive funksjoner, emosjonell og atferdsmessige tilpasninger, der en gjennom en skånsom og på en lavaffektiv måte veileder og støtter klienten selvregulering. Det finnes en kronologisk rekkefølge av elementer det miljøterapeuten kan gjennom reguleringshjelp fremme denne prosessen (Stubrud, 2016, s. 810).

Det gjøres ved å først søke etter klientens oppmerksomhetsfokus, når en får klientens fokus skal en gi en bekreftelse av oppmerksomhetsfokuset og deretter søke etter klientens reaksjon på bekreftelsen miljøterapeuten gir på oppmerksomhetsfokuset. Når miljøterapeuten har oppnådd dette skal han skape forutsigbarhet ved å forklare klienten om hva som skjer og hva som skal skje, om hva som oppleves og skal oppleves som øker klientens forståelse av

verden. Deretter skal miljøterapeuten anerkjenne og gi klienter bekreftelse på ønsket atferd. Miljøterapeuten skal dermed gjennom å presentere personer, objekter og fenomener gi klienten en åpning til omverdenen før miljøterapeuten skal ta sin del av ansvaret for en tilpasset og gjensidig markering av avslutningen (Stubrud, 2016, s. 810).

Den femte økologiske faktoren som kan være med å bidra til å redusere utfordrende atferd er sosial validitet. Sosial validitet vil si at det forbindes med sosial fornuft og ansvarlighet som er forventet av vanlige samværs normer i samfunnet. Dette er ekstremt viktig for at de metodene som er beskrevet i den fjerde økologiske faktoren skal regnes som anerkjente og valide i forhold til forventet etisk forståelse. Kravet som stilles til metodene er at de ikke fører til fysiske skader, psykiske krenkelser, ignorering, trusler, frihetsberøvelser, ydmykelser og sosiale krenkelser (Stubrud, 2016, s. 810).

Den siste og sjette økologiske faktoren som kan være med på å redusere utfordrende atferd er handlingsrefleksjon. Det innebærer at miljøterapeutene kan ha en væremåte som fremprovoserer og utløse utfordrende atferd hos klienter. Her er det viktig at miljøterapeutene reflekterer seg imellom og som gruppe over egen væremåte og handling som skaper en praksis som utvikler seg og skaper nye handlingsrom. Viktig her reflektere over hva i miljøterapeuten sin væremåte som kan ha vært en trigger for klienten, for å prøve å endre væremåte til en mer sensitiv gjennomføring og øke bevisstheten ovenfor dette. En kan også gjennom dialog med klient vektlegge klientens egne ønsker og deltakelse for å finne andre løsninger for å unngå bruk av tvang og makt. For at en refleksiv praksis skal fungere avhengiges det av at det er satt inn som et system i organisasjonen som er støttet av ledelsen (Stubrud, 2016, s. 810).

*«Lavaffektiv tilnærming innebærer blant annet å stille færre krav i krisesituasjoner, hjelperne bør unngå verbale og ikke verbale triggere som kan utløse aggresjon»* (Stubrud, 2016, s. 810). Med færre mindre krav i krisesituasjoner kan en ha generelt mindre regler og mindre grensesetting ovenfor klienten, som er faktorer som øker faren for en kontrollkultur ovenfor klienten (McDonnell et al., 2010, s. 51). Det er fire hovedkomponenter som står sentralt i lavaffektiv tilnærming. Den første er å sette færre krav og forventninger ovenfor klienter, dette for å redusere faren for konflikter mellom klient og miljøterapeut. Den andre hovedkomponenten er at miljøterapeuten skal unngå faktorer som virker aktiverende, det kan være blikk-kontakt, berøring og tilskuere i situasjonen. Den tredje komponenten er at miljøterapeuten skal unngå ikke verbal atferd som kan øke risikoen for konflikt, med dette

menes det ansiktsuttrykk og kroppsholdning. Den siste hovedkomponenten er at miljøterapeuten skal utfordre egne antakelser om hvordan utfordrende atferd bør håndteres på kort sikt (Mcdonnell et al., 2010, s. 51-52).

Det er seks viktige elementer en kan bruke i den lavaffektive tilnærmingen, som intervensjon før en krise oppstår. Der den første er avledningsstrategier, dette gjøres ved at når en oppfatter at en klient er på veg mot å vise aggresjon eller begynner å vise noe aggresjon, kan personalet avlede klienten med et annet tema. Dette for at klienten skal få noe annet å tenke på enn det som fremkaller aggressiviteten hos klienten. Det andre elementet er håndteringen av aversive stimuli. Aversive stimuli vil si situasjoner hvor det er mye folk, støy, vond lukt, kalt eller varmt. Dette løses ved å unngå aversive stimuli i det fysiske eller sosiale miljøet som miljøterapeutene vet kan være en trigger for klienten, da dette elementet kan være overstimulerende og føre til opprettholdelse av aggressiv atferd (Mcdonnell et al., 2010, s. 52-53).

Det fjerde elementet er håndteringen av krav fra miljøterapeutene. Det vil si at miljøterapeuten kan sette krav til klienten som de føler er vanskelige og dermed utløse aggresjon.

*«Når brukeren blir aggressiv, dropper den ansatte forventningen, snakker roligere, går vekk fra brukeren eller fjerner brukeren fysisk fra stedet der forventningene oppsto. Dette har to effekter. For det første vil det droppe den ubehagelige forventningen fungere som negativ forsterkning av brukerens aggressive atferd. Atferden kan også forsterkes positivt hvis den ansatte presenterer interessante eller hyggelige oppgaver. For det andre vil det at den ansatte dropper forventningen, forsterkes negativt ved at brukerens ubehagelige atferd elimineres» (Mcdonnell et al., 2010, s. 54).*

Gjennom et læringsmønster hvor klienten lærer seg at mindre intens måte som å snu seg vekk, hyle eller opptre truende er effektiv å imøtegå forventningene fra miljøterapeutene, hvor miljøterapeutene kun bruker krefter på de viktigste forventningene som personlig hygiene kan gi svært lavt aggresjonsnivå fra klienten. Dette på grunn av at miljøterapeutene stiller færre krav til klienten og inntar en tilnærming som er mer akseptabel gjennom tilbud av muligheter, alternativer o.l. der klienten har valgfrihet til å avslå forslagene (Mcdonnell et al., 2010, s. 54).

Det fjerde elementet er miljøterapeutens håndtering av responskjeder. Responskjeder betyr forutsigbare responser hvor klienten viser tegn til å utagere aggressivt eller ved vold. Tegn på dette kan være knytting av never og går raske skritt mot miljøterapeutene og gjerne dytter dem. En konsekvens av dette kan være at miljøterapeut og klient går inn på et kontor for en samtale og gjennom å forsterke responskjeden gjennom intervensjonsmetoder for aggresjon kan hyppigheten av aggresjonene reduseres. Viktig faktor her er at denne prosedyren gjennomføres konsekvent og at miljøterapeutene må legge mest mulig til rette for å forsterke klientens framgang og opptre mer akseptabelt og opprettholdes gjennom jevnlig samtaler (Mcdonnell et al., 2010, s. 55).

Det femte elementet er miljøterapeutens håndtering av forventninger som innebærer at deres atferd kan ubevist forsterke aggressiv atferd gjennom strenge krav og forventninger til klienten som utløser utfordrende atferd. Men det er umulig å droppe alle forventninger en har til en klient, da en har et yrkesansvar med å fremme klientens livskvalitet. Det kan være i forhold til personlig hygiene og aktiviteter som fremmer sosial aksept i samfunnet, medisiner og følge legens anbefalinger for å unngå farlige situasjoner. Risikoen ved å droppe alle forventninger kan være at klienten kan da bli isolert og kan falle ut fra samfunnets normer og verdier i forhold til akseptabel atferd (Mcdonnell et al., 2010, s. 56).

Det sjette og siste elementet som intervensjon før en krise er å ha færre krav under kriser og er et svært viktig element i den lavaffektive tilnærmingen. Dette er en intervensjon som er hensiktsmessig hvis miljøterapeutene er i utsatt i stor fare. Det innebærer at miljøterapeutene reduserer eller fjerner alle forventninger ovenfor klienten i visse perioder. Miljøterapeuten trekker seg vekk og gi seg selv og klienten en mulighet til å roe seg ned. Dette er et element hvor miljøterapeuten har mindre makt og kontroll (Mcdonnell et al., 2010, s. 57).

Essensen i den lavaffektive tilnærmingen er at voldelige reaksjoner skaper voldelige reaksjoner som igjen øker sannsynligheten for at det oppstår vold. Det er derfor også skapt noen elementer i forhold til håndtering av kritiske hendelser som kan oppstå. Det første elementer går ut på verbal kommunikasjon og stemmebruk. Det vil si at miljøterapeuten unngår å heve stemmen som kan øke risikoen for at klienten går fra aggressiv til å utøve vold mot miljøterapeuten. Det andre elementet handler om å være bevisst om nonverbal atferd som kan utløse aggresjon hos klienten. Det går ut på at miljøterapeutene oppfattes som rolige selv om de gjerne ikke er det, unngå brå bevegelser og skjærende stemmebruk. Videre bør miljøterapeuten unngå blikk kontakt og berøring hvis klienten oppfattes som aggressiv og at

dette kan utarte seg og eskalere til vold. Faktoren berøring kan i enkelte situasjoner oppfattes som beroligende, men i en kritisk fase føre til eventuell panikkreaksjon hos klienten. Miljøterapeuten må også være oppmerksom på klientens intimsone og dermed holde fysisk avstand fra klienten. Dette er veldig viktig for å unngå at aggresjon utarter seg til eventuell vold, da klienten kan føle det som svært krenkende om deres intimsone ikke blir respektert (Mcdonnell et al., 2010, s. 57-58).

Etter traumatiserende hendelser er det viktig at ledelsen utfører debriefing og psykologisk førstehjelp på sine ansatte. Noe som vil opprettholde en positiv relasjon med klienten selv etter traumatiske hendelser. Det er viktig å ha forståelse for at dette er hendelser som er traumatiserende for miljøterapeutene, men også for klienten selv også. Det er ikke lett å opprettholde en god relasjon til en klient som er aggressiv, dette fordi miljøterapeuten kan ha vansker med å se klienten som person. Det vil si at miljøterapeuten kan fremmedgjøre klienten og til og med mislike klienten. Den lavaffektive tilnærmingen forventer fremdeles at miljøterapeutene er rause og tolerante ovenfor sine klienter, noe som gjør at ikke alle er i stand til være i en arbeidssituasjon som er preget av aggressivitet og vold (Mcdonnell et al., 2010, s. 58-60).

## **2.4 Makt og vold.**

### 2.3.1 LEGITIM MAKT

Makt og vold er to veldig viktige begreper i min oppgave. Dette da det er to forskjellige fenomener men som samtidig har en tilknytning til hverandre. Det er avhengig av hvilke lovverk klientene ligger under som har betydning på hva en miljøterapeut kan gjøre. Men det er naturlig at miljøterapeuten er en autoritet som skal veilede og motivere klienter til å forbedre sin livskvalitet. Hanna Arendt sitere fra boken *The Nation of State*, av Alexander Passerin d'Entrevès, som skiller mellom vold og makt slik

*«Vi må avgjøre hvorvidt og i hvilken forstand makt kan skilles fra kraft, for å forsikre oss om hvordan det å bruke kraft på lovlige vis endrer selve kraftens kvalitet og presenterer oss for et totalt forskjellig bilde av menneskelige relasjoner» (Arendt, 2017, s. 61).*

Den kraften som beskrives i sitatet kan sees på som institusjonalisert kraft som kan sees i sammenheng med at *«Alle politiske institusjoner er manifestasjoner og legemliggjørelser av makt; de forsteines og forfaller så snart folkets levende makt slutter å opprettholde dem» (Arendt, 2017, s. 65).* Dette ser vi også at FO uttrykker i deres yrkesetiske grunnlagsdokument hvor de sier at helse og sosialfaglig arbeid innebærer at yrkesutøverne har makt til å utøve myndighet og sosial kontroll ovenfor klienter (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 10). Det er derfor ekstremt viktig at yrkesutøverne er bevisst på egne handlinger og væremåte og hvordan en yrkesutøver som den profesjonelle parten kan være med å påvirke styrkeforholdet mellom miljøterapeut og klient, da profesjonell makt alltid kan misbrukes (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 7). Videre skriver Hannah Arendt skriver ganske tydelig at

*«Makt svarer til den menneskelige evnen ikke bare til å handle, men til å handle sammen. Makt er aldri en egenskap ved et individ; den tilhører en gruppe og fortsetter å eksistere så lenge gruppen holder sammen» (Arendt, 2017, s. 67).*

Her ser vi at makten ligger ikke i miljøterapeuten som person, men i miljøterapeuten som profesjon. Det vil si at de er en gruppe som eksisterer og får tildelt makt gjennom lover og forskrifter for å utøve myndighet og sosial kontroll ovenfor klientene. Men det er viktig å ha i bakhodet her at det er mange etiske vurderinger og krav som klienten har som de må følge for at makten skal være legitim. Misbruk av makten vil være at en bryter etiske retningslinjer,

lover og/eller forskrifter i utøvelsen av myndighet og sosial kontroll og en beveger seg da over på maktmisbruk.

Et begrep som er meget viktig i forhold til legitim makt er begrepet autoritet som vil si at en har annerkjennelse fra signifikante andre (Arendt, 2017, s. 68). I et organisert fellesskap blir institusjonalisert makt forkledd som en autoritet som forlanger annerkjennelse uten spørsmål, og et samfunn ville ikke fungert uten dette. Dette gjør at makt er essensen av all styre og trenger ikke å rettferdiggjøres da den er iboende i det politiske fellesskapet (Arendt, 2017, s. 69-74). Noe som fremhever hvordan yrkesutøver som profesjonell part kan styrke forholdet i relasjoner til klienter men også fremhever at yrkesutøvere kan misbruke makten som er gitt dem gjennom helse og sosialsektoren som er et organisert fellesskap og bruker institusjonalisert makt.

For å unngå maktmisbruk har yrkesutøvere ansvar for å bruke egen skjønn og dømmekraft ved bruk av makt. Dette er da generalisert kunnskap, juridiske regler og moralske normer ikke er nok for å ha et tilstrekkelig handlingsgrunnlag (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 7). Som nevnt tidligere i verdien av annerkjennelse av ulikhet og ikke- diskriminering så møter yrkesutøvere klienter med mangfoldige og komplekse behov der en må vurdere ut fra klientens behov. Det er her egenskapen yrkesutøveren har av moralsk dømmekraft og deres evne til å utøve skjønn kommer inn. Det er viktig at yrkesutøveren er bevisst på at deres erfaring og kulturelle bakgrunn påvirker hvordan de oppfatter og opplever situasjoner og de vurderingene de tar. Yrkesutøveren må på best mulig måte utforske den aktuelle situasjonen og perspektivene til de berørte i situasjonen men også diskutere etiske dilemmaer med klienter eller kollegaer for å klare utøve best mulig faglig skjønn (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 8).

Byggverket til et helhetlig og koordinert tjenestetilbud ligger i yrkesutøvernes evne til å bygge gode relasjoner mellom klient, kollegaer, yrkesgrupper, etater o.l. gjennom en god dialog hvor yrkesutøveren deler sitt personlige perspektiv men også forsøker å se situasjonen gjennom andres perspektiver (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 8). Det jeg har nevnt her er alle viktige hensyn en miljøterapeut må forholde seg til for å unngå maktmisbruk i arbeidssituasjonen. Selv om en har en tildelt makt, så har klientene rettigheter som må tas hensyn til.

### 2.3.2 VOLD

Jeg har tidligere i oppgaven definert hva hoveddefinisjonen av vold blir i min oppgave som er bygget på arbeidstilsynets definisjon på vold og trusler som er

*«Vold og trusler er henvendelser 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 og velvære» (Arbeidstilsynet, 2009, s. 5).*

Trusler vil da si verbale angrep eller handlinger der formålet er å skremme eller å skade andre mens vold er handlinger som er ment til å føre til psykiske eller fysiske skader på en person, dette inkluderer materielle skader og ødeleggelser på grunn av utagerende atferd (Arbeidstilsynet, 2009, s. 2-5).

Men for å forstå volden må vi også forstå hva som skaper vold. Her synes jeg at Mahrardt oppfattelse av voldelighet der er meget interessant” *Slett ikke noe dyrisk, men i høy grad også noe menneskelig. Den har nemlig sin grunn i menneskelige følelser som sinne og indignasjon, som reaksjon på situasjoner som oppfører vår rettferdighetsans” (Mahrardt, 2017, s. 21).* Det beskriver vold som en reaksjon på noe en person kan se på som urettferdig. Men også gjennom at mennesker føler et sinne. Videre skriver Hannah Arendt

*«at vold ofte springer ut av raseri, er vanlig, og raseri kan sannelig være irrasjonell eller patologisk, men det kan også enhver annen menneskelig affekt være. Det er utvilsomt mulig å skape betingelser der mennesker dehumaniseres – som i konsentrasjonsleirer ... men det betyr ikke at de blir dyrelignende» (Arendt, 2017, s. 82).*

Vi reagerer med raseri bare hvis vår rettferdighetssans blir krenket, dette utypes ved at vi reagerer ikke med raseri hvis vi blir uhelbredelig syke, jordskjelv o.l. situasjoner som er uforanderlige. Det oppstår bare raseri når vi oppfatter at det er rom for forandringer, og det ikke blir gjort forandringer. Videre skriver Arendt at Raseriet som følger med volden noen ganger men ikke alltid følger med og at de naturlige menneskelige følelsene, ved å kurrere menneskene for de menneskelige følelsene de opplever vil være det samme som å dehumanisere eller kastrere dem som mennesker. (Arendt, 2017, s. 83). Hanna Arendt snakker om vold som et instrumentelt av natur som er effektiv for å nå det målet de ønsker for å rettferdiggjøre volden som utføres og da vi som mennesker forstår konsekvenser av egne handlinger kan volden bare være rasjonell på kortsiktige mål. *«Vold fremmer ikke formål...*



*men den kan tjene til å dramatisere klagemål og gjøre offentligheten oppmerksom på dem»* (Arendt, 2017, s. 97). Klagemål for å gjøre offentligheten oppmerksom på dem er en veldig viktig setning her da klienter ut fra deres tidligere livserfaringer har sin egen forståelse på situasjoner. Vi lager utvikler vaner ut fra prinsipp om at vi gjentar de handlingene som har hjulpet oss før og dermed er all atferd forståelig og er tett knyttet sammen med klienters egne livshistorier og tidligere erfaringer (Isdal, 2000, s. 23).

### 2.3.3 ULIKE TYPER VOLD

Vold har mange former, og de formene som gjenspeiles i både teorien her og i praksis som jeg oppfatter er fysisk vold, materiell vold, psykisk vold, latent vold. Per Isdal definerer fysisk vold slik «*Fysisk vold er bruk av enhver form for fysisk makt som gjennom at den smerter, skader, skremmer og krenker, påvirker et annet menneske til å slutte å gjøre noe de vil eller gjøre noe mot sin vilje»* (Isdal, 2000, s. 45). Videre skriver han at den fysiske volden er den grunnleggende voldsformen fordi det er en handling som påvirker vår fysiske eksistens, videre så vil den fysiske trusselen ofte ligge bak andre voldsformer og bidra til å forsterke effekten av disse (Isdal, 2000, s. 45-47). Materiell vold kan sees i sammenheng med fysisk vold, bare der går volden over på materielle ting, som brukes som en metode for å skremme andre og påvirke dem, samtidig er denne typen vold ofte mer velkontrollert enn hva en kan anta (Isdal, 2000, s. 49-50).

Psykisk vold er en voldform med mange ulike undergrupper. En undergruppe kan være direkte trussel som vil si at voldsutøveren forteller hva som vil skje om ikke en person gjør som voldsutøveren vil (Isdal, 2000, s. 51). Direkte trusler kan styre mennesker like godt som fysisk vold kan (Isdal, 2000, s. 52). Det går også an at en voldsutøver gjør indirekte trusler mot andre og det gjøres ved å formidle en mulig fare eller voldelig konsekvens på for å skremme andre (Isdal, 2000, s. 52). Ett godt eksempel på dette kan være hvis en klient sier til en miljøterapeut at de må passe på så ikke bremsene på bilen ikke fungerer, som blir en indirekte trussel på at klient kan eventuelt sabotere bremsene på bilen til miljøterapeuten. En annen aktuell psykisk vold kan være emosjonell vold som tar utgangspunkt i å få andre til å føle seg små, dårlige eller skape vonde følelser hos andre (Isdal, 2000, s. 64). En kan si at dette er en type vold som en kan bruke for å spille på samvittigheten til andre mennesker. En annen voldsform er latent vold, hvor muligheten for vold styrer atferden til den som utsettes av vold, som gjør at den latende volden vil bli dominerende der de utsatte gjør hva de kan for å unngå nye voldsepisoder (Isdal, 2000, s. 68).

#### 2.3.4 FOREBYGGING VED VOLD OG TRUSLER OM VOLD

Som jeg har nevnt tidligere i oppgaven er vold og trusler om vold et økende problem i helse- og sosialsektoren og det er derfor ekstremt viktig at arbeidsgivere setter vold- og trussel problematikken på dagsordenen. Det er på grunn av at temaet er et økende problem at Arbeidstilsynet har satt det på dagsordenen og som er grunnen bak ny forskrift. På grunn av at temaet er et økende problem og fordi det er en stor satsning i Arbeidstilsynet om temaet, er det viktig at arbeidsgiver har et systematisk HMS-arbeidet i virksomheten. Det systematiske HMS arbeidet innebærer for det første kartlegging som er knyttet til vold og trussel om vold. For det andre innebærer det å vurdere risikoene for farene ved å finne sannsynligheten for at de oppstår og konsekvenser som følger temaet. For det tredje skal arbeidsgiver utarbeide planer og prioritere tiltak, tiltakene skal de iverksette som forebygging av temaet. Til slutt skal arbeidsgiver følge opp og evaluere de tiltakene de har iverksatt (Arbeidstilsynet, 2009, s. 15).

Kartlegging av farene for vold og trussel om vold innebærer at arbeidsgiver skal kartlegge hvor, når og i hvilke ulike typer situasjoner arbeidstakere kan bli utsatt for vold og trussel om vold. Her skal kartleggingen være i tråd med de nye bestemmelsene i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A og inneholde en gjennomgang av risikofaktorene både internt i virksomheten, men også i omgivelsene arbeidet er i. Hvordan arbeidet er organisert og tilrettelagt rette på har mye å si for risikofaktorer, det er dermed viktig at arbeidsgiver fokuserer kartleggingen på organisatoriske betingelser som hvordan arbeidet er organisert, tilrettelegging, ledelse, kontrolltiltak, medvirkning, opplæring, informasjon, arbeidstilknytning, arbeidsordning og bemanning, alenearbeid. Dette er også hjemlet i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §10-1 n (Arbeidstilsynet, 2009, s. 12 ,15).

Det er ulike metoder og verktøy arbeidsgiver kan bruke for å kartlegge farene for vold og trussel om vold. Dette kan gjøres gjennom arbeidsmiljøundersøkelser, vernerunder og medarbeidersamtaler som er metoder som tilrettelegger for medvirkning og dialog mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Vold og trusler er et arbeidsproblem og ikke et individuelt problem, og ulike formelle møteplasser som personalmøter, fagmøter og driftsmøter være et viktig verktøy for å flytte belastninger om vold og trusler om vold fra den enkelte over til fellesskapet. Da det er arbeidstakerne selv som står i volds- og trusselsituasjoner er de også dem som kan utale seg over potensielle farer forbundet med arbeidet, hvilke situasjoner som gjør dem utrygge og hva som skal til for at arbeidet skal være fullt forsvarlig. Dette er da

grunnen til at det er meget viktig at arbeidstakerne har medvirkning i kartleggingen av temaet (Arbeidstilsynet, 2009, s. 15-16).

Arbeidsgiver skal ut fra kartleggingen vurdere risiko for at sannsynligheten av ulike situasjoner kan oppstå og hvilke konsekvenser det kan medføre. Den primære forebyggingen i en virksomhet skjer gjennom å identifisere situasjoner, hendelser, betingelse o.l. som kan være farekilder og øke risikoen for vold og trussel om vold i arbeidssituasjoner. Mens den sekundære og tertiære forebyggingen går ut på å redusere konsekvensene etter det har oppstått vold og trussel om vold. Dette er veldig viktig å kartlegge og vurdere risikoer for så å iverksette tiltak, da arbeidsgivere som har volds- og trusselhendelser fra før i arbeidssituasjoner kan øke deres sårbarhet for helsekonsekvenser for å videre bli utsatt for temaet. Dette er et veldig viktig punkt som arbeidsgivere bør absolutt være klar over i det systematiske HMS-arbeidet (Arbeidstilsynet, 2009, s. 16).

Ut fra kartleggingen og vurderingen av risikoene for volds- og trussel temaet skal arbeidsgiver utarbeide planer og prioritere ulike tiltak. Dette gjøres ved å lage en handlingsplan som inneholder konkrete tiltak for å redusere/eliminere volds-og trusselsituasjoner. Her er det en anbefaling fra Arbeidstilsynet om at tiltakene bør omfatte prosedyrer og rutiner or forebyggingen av temaet, håndtering av ulike situasjoner, oppfølgingen etter ulike situasjoner, registrering av hendelser som har hendt. Opplæring og kriseberedskap om det skulle oppstå krise. *«Handlingsplanen skal tydelig beskrive hvilke tiltak som skal gjøres, hvem som er ansvarlig og når tiltakene skal være gjort»* (Arbeidstilsynet, 2009, s. 16).

Når arbeidsgiver skal iverksette tiltak er det viktig at det gjøres ved å produsere rutiner som er med på å forebygge at hendelser oppstår, lære arbeidstakere hva de burde gjøre dersom en hendelse oppstår og ivareta arbeidstakere dersom en hendelse har oppstått. Viktige generelle elementer i denne sammenhengen er rutiner, informasjon og opplæring. Rutiner er viktige fordi de fungerer som et sikkerhetsnett for alle da det skaper forutsigbarhet gjennom at arbeidsgiver og arbeidstakere vet hva de skal gjøre om ulike hendelser oppstår. For at dette skal fungere er det viktig at virksomheten jevnlig reviderer og oppdaterer dem jevnlig etter hvordan arbeidssituasjonen er, da arbeidssituasjonen kan forandre seg over tid og mennesker forandrer seg over tid. Det er også viktig at arbeidsgiver får et innblikk av omfanget av volds- og trusselsituasjoner i arbeidet, dette gjøres ved å registrere og følge opp alle vold- og trusselsituasjoner. Ved personskader skal dette meldes fra til arbeidstilsynet og nærmeste

politimyndighet. Ut over dette bør arbeidsgiver ha interne registreringsskjema sin inneholder tid og sted for hendelsen, beskrivelse av hendelsen, hvilke typer skader, hvem som var involvert, hvordan oppfølgingen skal være og hvem som skal varsles. Til slutt anbefales det at arbeidsgiver lager rutiner som inneholder hvordan håndteringen av straffbare handlinger fra klienter skal håndteres og rapporteres til myndighetene. Dette innebærer også rutiner på eventuelle politianmeldelser på arbeidstakernes vegne og er som en hovedregel arbeidsgivers ansvar (Arbeidstilsynet, 2009, s. 17).

Noen andre veldig viktige tiltak for forebygging av vold og trussel om vold er opplæring av ansatte og informasjon til ansatte. Det er viktig at arbeidstakere får nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner. En annen ting som er veldig sentralt her er informasjon om risikofaktorer som er knyttet til temaet. En virksomhet kan utføre det systematiske HMS-arbeidet gjennom fagdager, seminarer o.l. hvor de skreddersyr opplæringen og den nødvendige informasjonen opp mot de aktuelle risikofaktorene i virksomheten. Gjennom en slik systematisk HMS-arbeid kan arbeidsgiver skape en voldsforbyggende kultur, som baseres på åpenhet, opplæring, tydelige retningslinjer, tydelige rutiner og oppklare roller og ansvar hos arbeidstakerne (Arbeidstilsynet, 2009, s. 17). En av miljøterapeut informanter i studien forklarte for eksempel at de får beskjed om at de helst bare må tåle volds- og trusselsituasjoner, noe som informanten selv synes ikke er bra nokk. Dette bekrefter at det burde skapes normer innenfor arbeidskulturen om hva som kan er påregnelig belastning hos arbeidstakerne og hva som blir akseptert som en naturlig del av arbeidssituasjonene. Dette er et viktig punkt som preger hva som skal til for at arbeidstakerne melder fra om hendelser. Derfor viktig at arbeidsgiver fremhever en arbeidskultur som innebærer et klart og forutsigbart system hvor de tydelig beskriver hvordan det voldsforbyggende arbeide skal foregå og hvem som har ansvar for hva (Arbeidstilsynet, 2009, s. 17).

Arbeidsgiver bør følge opp og evaluere tiltak som er iverksatt for å opprettholde oppmerksomheten forbundet med vold og trussel om vold i arbeidslivet. Dette gjøres ved å holde jevnlig risikovurderinger, hvor arbeidsgiver vurderer om det har skjedd endringer i arbeidssituasjonene som kan endre seg i forhold til risikoen for temaet. Dette gjøres i forhold til den systematiske internkontrollen som er en egen forskrift. Det er også viktig at arbeidsgiver evaluerer tiltakene for å finne ut om tiltakene fungerer som ønsket eller om det

må gjøres endringer for å forebygge vold og trusler om vold mot arbeidstakerne (Arbeidstilsynet, 2009, s. 18).

### 2.3.5 RISIKOFAKTORER VED Å BLI UTSATT FOR VOLD OG TRUSLER OM VOLD

Mennesker er bygd opp på en slik måte at når vi møter fare skjer det en rekke med prosesser i kroppen vår, langsiktig aktivering av disse prosessene gjør at miljøterapeuten kan bli mer sårbar for helserelaterte konsekvenser som oppstår når de jevnlig arbeider med volds- og trusselsituasjoner.

Det som skjer i en kropp når miljøterapeutene jevnlig opplever vold og trusler om vold er for det første at miljøterapeuten blir preget av klienters lidelser, vi blir emosjonelt berørt som har bakgrunn i vår empati som skaper denne reaksjonen (Isdal, 2017, s. 104).

Samtidig er vi også programmert til å reagere når vi opplever fare. Det vil si at ved fare blir vi fysisk aktivert gjennom noen fysiologiske prosesser, dette er en naturlig forsvarsmekanisme som vi har. Det som skjer med kroppen vår er at den sympatiske delen av det autonome nervesystemet vårt setter i gang en rekke med forsvarsmekanismer. De forsvarsmekanismene som settes i gang er for det første at pupillene utvider seg for at vi skal lettere klare å se kommende farer. Videre øker pulsen og blodtrykket hos miljøterapeuten seg, grunnen til dette er fordi kroppen ønsker å føre mer oksygen til muskulaturen, som gjør at muskulaturen spennes. Men for å klare å gi mer oksygen til muskulaturen, blir det ført vekk blod fra fordøyelsessystemet fordi vi trenger mer oksygen andre plasser i kroppen. Videre får vi økte utskillelser av glukose og adrenalin i blodet som gjør at blæren slapper mer av i tillegg til at det hemmer blodtilstrømning til kjønnsorganene (Isdal, 2017, s. 104).

Farene som vi registrerer da er vold og trusler om vold, dette kan være fysisk vold som slagskader, bittmerker, sår, brudd, bevisstløshet, tannskader, indre skader og i verstefall død og andre situasjoner hvor vi føler oss truet. Direkte og indirekte belastninger kan for miljøterapeuten oppleves som ganske traumatisk for miljøterapeutene og gir et vedvarende stress som over lengre tid blir en belastning (Isdal, 2017, s. 64,69).

Belastningene kan utarte seg i ulike risikofaktorer for en miljøterapeut og de kan få ulike fysiske, psykiske og sosiale konsekvenser av dette. Fysiske konsekvenser forklares som

slagskader, bittmerker, sår, brudd, bevisstløshet, tannskader, indre skader og i verstefall død. Psykiske konsekvenser forklares med at miljøterapeuten kan oppleve søvnproblemer, angst, redsel for å være på jobb, depresjon, utrygghet, konsentrasjonsvansker og PTSD. Til slutt forklares de sosiale konsekvensene kan være at miljøterapeuten isolerer seg, taper selvtillit, føler skyldfølelse, føler at de står utenfor et arbeidsfellesskap og andre fellesskap, har vanskeligheter med å etablere og opprettholde sosiale relasjoner og frykt for å komme tilbake på jobb (Arbeidstilsynet, 2009, s. 13-14).

Grunnen til at disse konsekvensene oppstår er på grunn av fysiologiske forsvarsmekanismer som settes i gang i kroppen og fører til økt bruk av energi. Miljøterapeuter som arbeider med klienter som har opplevd traumer og lider, vil kroppen deres aktiveres i et så høyt nivå at dette kan føre til en helserisiko om kroppen ikke får den balansen og roen den har behov for. Faren er at hvis miljøterapeutenes kropp ikke får den roen og balansen den trenger kan kroppen bli overbelastet, som gjør at miljøterapeuten opplever kroppslig kronisk overaktivering. En slik overaktivering er en risiko fordi miljøterapeutene har liten mulighet til å finne balansen og roen den har behov for. Konsekvensen med en slik overbelastning der kroppen er kontinuerlig overaktivering kan miljøterapeuten gjennom tid utvikle flere belastningssymptomer som utmattelsessymptomer, hjerte- og karsykdommer på grunn av høyt blodtrykk, Muskelspenninger i rygg, nakke og skuldre, konsentrasjonsvansker, fordøyelsesproblemer, søvnproblemer på grunn av manglende indre balanse, lystproblemer og til slutt kan miljøterapeuten få problemer med å regulere sine egne emosjoner (Isdal, 2017, s. 104-106).

Når miljøterapeuten opplever disse symptomene blir ofte kun symptomene behandlet med muskelavslappende medikamenter, sovemedisin og fysioterapi som i seg selv vil hjelpe i en kort periode. Problemet er at selve årsaken til at miljøterapeutene får disse symptomene ikke blir håndtert som er problematisk da hvis de traumatiske og emosjonelle symptomene ikke blir håndtert de bli svært alvorlige og langvarige (Isdal, 2017, s. 106).

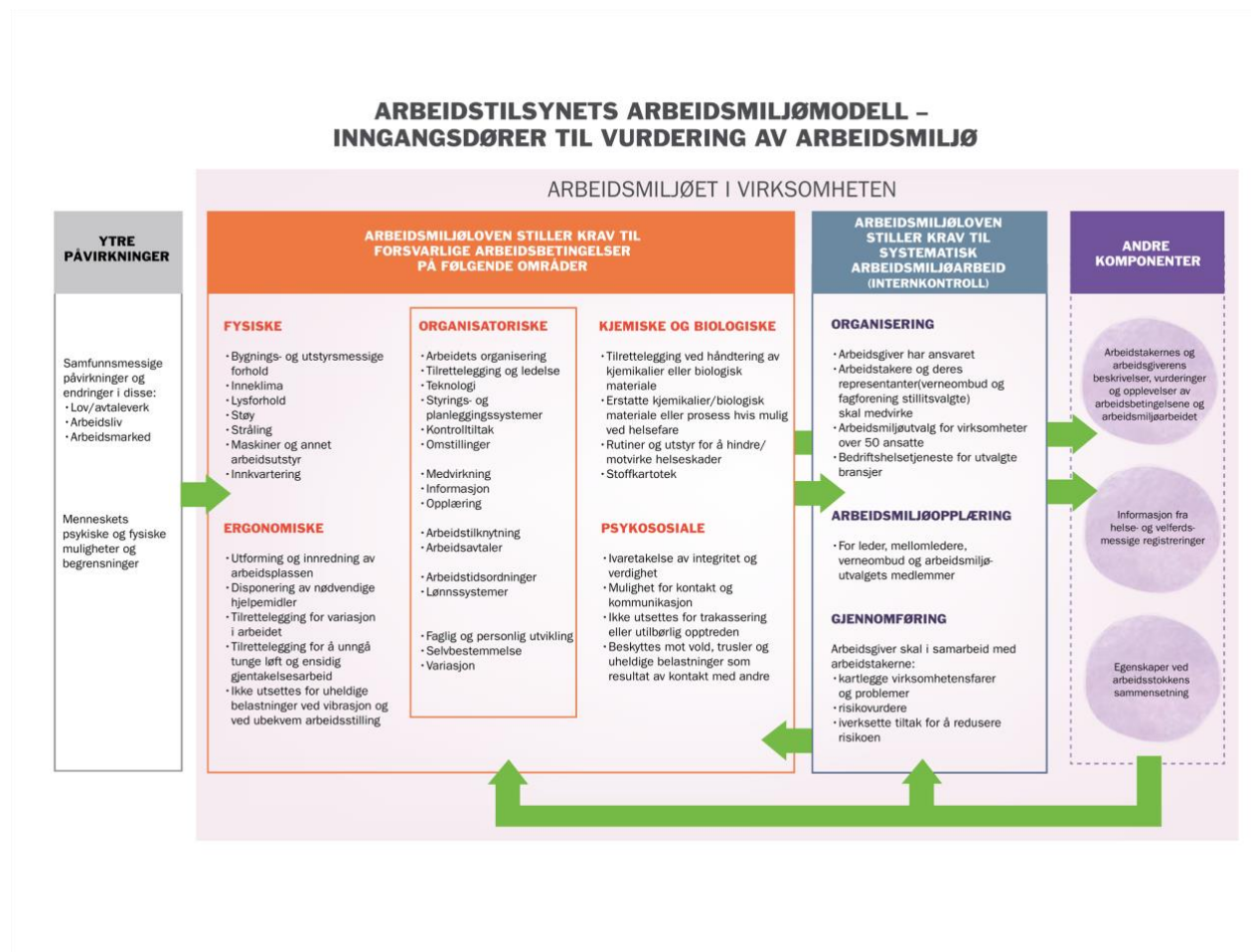
### 3. Lover og forskrifter

#### 3.1 Arbeidstilsynet

«Arbeidstilsynet arbeider for et seriøst, trygt og inkluderende arbeidsliv. Gjennom tilsyn og veiledning skal Arbeidstilsynet motivere virksomhetene til å ivareta sitt arbeidsgiveransvar og arbeide systematisk med å sikre et forsvarlig arbeidsmiljø» (Arbeidstilsynet, 02.20.2018).

Det vil da si at Arbeidstilsynet har ansvar for at bedrifter følger lover og forskrifter på en tilfredsstillende måte. De har laget en arbeidsmiljømodell som er meget sentral i min oppgave, denne arbeidsmiljømodellen illustrerer sammenhengen mellom arbeidstilsynets mål å sikre et godt arbeidsmiljø med lover og forskrifter og hva som er forventet av bedrifter for å klare å sikre et godt arbeidsmiljø. Mange av de lovene og forskriftene jeg har valgt er tatt med i denne modellen (Arbeidstilsynet, 22.02.18).

Figur 4



- *Arbeidsmiljømodellen er en modell Arbeidstilsynet følger når de gjør tilsyn hos bedrifter og er en viktig modell innenfor systematisk HMS-arbeid.*

Jeg har valgt noen lover og forskrifter som jeg synes kan være viktige i min oppgave, det er arbeidsmiljøloven, forskrift om ledelse, organisering og medvirkning, arbeidsplassforskriften og forskrift om utførelse av arbeid.

### 3.1.1 ARBEIDSMILJØLOVEN

Arbeidsmiljøloven er den grunnleggende loven alle bedrifter må forholde seg til, der det spesifiserer arbeidsgivers videre ansvar spesifiseres videre i ulike forskrifter. Der §1-1 formidler formålet med loven er *«å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utviklingen i samfunnet»* (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Arbeidsmiljøloven spesifiserer også i §2-1 at det er arbeidsgivers plikt å sørge for at bestemmelsene i denne loven blir overholdt.

Loven går igjennom arbeidsgivers plikter i § 2-2 og arbeidstakers medvirkningsplikt i §2-3. Arbeidsgivers plikter er blant annet å sikre at arbeidstakere er sikret et fullt forsvarlig arbeidsmiljø gjennom å ha en organisering av virksomheten og ansatte og innleid ansatte, dette inkluderer samarbeid med andre arbeidsgivere for å sikre forsvarlig arbeidsmiljø. De har også ansvar for organisering av virksomhetens helse-, miljø-, og sikkerhetsarbeid. Arbeidstakers medvirkningsplikt er å være med å utforme, gjennomføre og oppfølging av virksomhetens helse-, miljø-, og sikkerhetsarbeid. Dette gjøres ved at ansatte har en brannvernleder og tillitsvalgte som de er ansvarlige å rapportere til samt til ledelsen om feil og mangler som kan føre til fare for liv og helse der vedkommende selv ikke klarer å håndtere forholdene. De er også pliktige til å gi beskjed om trakassering og diskriminering på arbeidsplassen og avbryte arbeidet om det er fare for liv og helse. Her spesifiseres også at arbeidstaker skal gi beskjed om forhold som medfører skade, sykdom, slitasje o.l. på arbeidsplassen (Arbeidsmiljøloven, 2005).

§3-1 som heter krav til systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid) i arbeidsmiljøloven. Den er laget for å sikre at arbeidsgiver tar hensyn og ivaretar til arbeidstakers helse- miljø og sikkerhet. Noe som gjøres ved at arbeidsgiver sørger for at det utføres HMS-arbeid på alle plan i virksomheten i samarbeid med arbeidstakerne og deres



tillitsvalgte. Systematisk HMS arbeid vil si at arbeidsgiver skal for det første lage mål for HMS-arbeidet. De skal ha oversikt over organiseringen av virksomheten i tillegg til hvordan oppgaver og myndighet for HMS-arbeidet er fordelt. De skal kartlegge farer og på bakgrunn av dette vurdere hvilke risikoforhold arbeidstakerne kan møte i arbeidet. Noe som er grunnen til at arbeidsgiver skal utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoforholdene som oppstår under kartleggingen. Planlegger og gjennomfører arbeidsgiver endringer i virksomheten må de sørge for at dette er i samsvar med kravet til arbeidsmiljø, som står i arbeidsmiljøloven og ut fra dette iverksette de nødvendige kravene som trengs. Under denne paragrafen er arbeidsgiver også pliktig til å sørge for å ha et systematisk arbeid med forebygging og oppfølging av arbeidstakers sykefravær. Til slutt er arbeidsgiver ansvarlig for å ha jevnlig kontroll av arbeidsmiljøet og arbeidstakernes helse av risikoforholdene når det er behov for det (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Jeg ønsker også å gå igjennom §3-2 særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten, som sier klart det at arbeidsgiver sørge for å informere arbeidstakere blir gjort kjent med ulike ulykkes- og helsefarer som er forbundet med arbeidet. Arbeidsgiver er også ansvarlig for å gi tilstrekkelig med opplæring, øvelse og instruksjoner som er nødvendig i arbeidet. De har også ansvaret for at arbeidstakere som har noe lederansvar har den kompetansen som trengs for å klare utføre det på en helse- og sikkerhetsmessig forsvarlig måte. Jeg tolker dette som at verneombud og tillitsvalgte som har noe mer lederansvar en andre arbeidstakere i bedriften skal ha opplæring og kompetanse til å utføre de arbeidsoppgavene som er forventet av dem (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Hvis arbeidstakere utfører arbeid som kan innebære særlig fare for liv og helse, har arbeidsgivere ansvar for at det blir utarbeidet rutiner, skriftlige instruksjoner og sikkerhetstiltak som er nødvendige for å minimere risikoen faren for liv og helse. §3-3 i arbeidsmiljøloven omhandler bedriftshelsetjeneste. Det vil si at arbeidsgiver er pliktet til å knytte bedriften opp mot en bedriftshelsetjeneste godkjent av arbeidstilsynet om arbeidsoppgavene tilsier at dette er nødvendig. Bedriftshelsetjenestens ansvar er å bistå med skape trygge og gode arbeidsforhold, det er viktig at bedriftshelsetjenesten er fri og uavhengig stilling i arbeidsmiljøspørsmål (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Arbeidsmiljøloven inkluderer noen generelle krav til arbeidsmiljø i §4-1, det går ut på at arbeidsmiljøet i en virksomhet skal være fullt forsvarlig der en samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse. En viktig del

under denne paragrafen er at dette arbeidet skal hele tiden forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet. Det er viktig at forebygging av skader og sykdommer er en sentral del av planleggingen og utformingen av arbeidet. Det spesifiseres også at det skal utarbeides en særlig risiko knyttet til alnearbeid i virksomheten, det er viktig å iverksette tiltak for å forebygge og redusere eventuelle risiko ved alnearbeid (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Den siste viktige paragrafen i arbeidsmiljøloven jeg ønsker å gå igjennom er § 4-3 krav til det psykososiale arbeidsmiljøet. Her pålegges loven at arbeidsgiver skal legge til rette arbeidet på en slik måte at det ivaretar arbeidstakers integritet og verdighet. De skal også legge det til rette slik at en kan ha en mulighet til sosial kontakt med andre arbeidstakere. De skal minimere at arbeidstaker blir utsatt for trakassering og så langt som de er mulig skal arbeidstakere beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger ved sosial kontakt med andre (Arbeidsmiljøloven, 2005).

### 3.1.2 INTERNKONTROLLFORSKRIFTEN

I internkontrollforskriften §3 defineres den som «*systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres, sikres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold til av helse-, miljø og sikkerhetslovgivning*» (Internkontrollforskriften, 1996). Helse-, miljø og sikkerhetslovgivningen private selskaper i helse- og omsorgssektoren skal forholde seg til er arbeidsmiljøloven. §1 formålet med internkontrollforskriften sier at arbeidsgiver er pliktig til å fremme et forbedringsarbeid innenfor arbeidsmiljø, sikkerhet, forebygging av helseskader, forebygging av uhell og skader o.l. §4 i internkontrollforskriften omhandler at arbeidsgiver er pliktig til å sørge for at internkontrollen innføres og utøves i virksomheten, sammen med arbeidstakerne og deres representanter. Grunnen til at arbeidstakere og deres representanter sammen med arbeidsgiver utfører internkontrollen er fordi den skal overvåkes, for å sikre at den er gjennomgått og fungerer som den skal.

Internforskriften går igjennom i §5 at det skal dokumenteres i det omfanget som er nødvendig, med bakgrunn av virksomhetens aktiviteter, risikoforhold og størrelse. For at ansatte skal ha kunnskaper om dette har arbeidsgiver noen punkter i §2 de er ansvarlige for. For det første er arbeidsgiver er ansvarlig for at deres arbeidstakere har den kunnskapen og de ferdighetene som trengs for at ansatte skal være i stand til å utføre de arbeidsoppgavene som kreves, på en sikker og helse- og miljømessig forsvarlig måte. For det andre må

arbeidsgiverne sørge for at arbeidstakerne får medvirkning, slik at samlet kunnskap og erfaring blant arbeidstakerne utnyttes på best mulig måte. For det tredje til dette må arbeidsgiver sette seg ulike mål for helse, miljø og sikkerhet og dokumentere dette skriftlig. For det fjerde skal arbeidsgiver ha skriftlig oversikt over virksomhetens organisasjon, som vil si at de hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt ut i virksomheten. For det femte skal arbeidsgiver skriftlig dokumentere kartlegging av farer og problemer og på bakgrunn av denne vurdere virksomhetens risiko. I tillegg til at arbeidsgiver skal utarbeide planer og tiltak for å redusere risikoforholdene som er forbundet med virksomheten. For det sjette skal arbeidsgiver iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av kravene i arbeidsmiljøloven, noe som skal dokumenteres. For det syvende skal arbeidsgiver gjennomgå systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen, dette er et viktig punkt for å sikre at internkontrollen fungerer som den skal, dette skal også dokumenteres skriftlig (Internkontrollforskriften, 1996).

### 3.1.3 FORSKRIFT OM ORGANISERING, LEDELSE OG MEDVIRKNING

*§1-1 «Formålet med denne forskriften er at arbeid organiseres og tilrettelegges slik at arbeidstakere sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø beskyttet mot fysiske eller psykiske belastninger»*

Dette gjøres ved at arbeidsgiver har et ansvar ved å kartlegge, risiko vurdere og iverksette tiltak før arbeidet utføres. Dette er viktig at gjøres sammen med arbeidstakere og deres representant som igjen sikrer medvirkning. Det er viktig at arbeidstakere og deres representanter blir gitt nødvendig informasjon og opplæring i de arbeidsoppgavene de skal utføre (Forskrift om organisering, 2011).

§7-1 omhandler gjennomgående krav til kartlegging og risikovurdering. Dette regulerer krav til kartlegging og risikovurdering gjennom planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av arbeidet. Det som skal kartlegges er faktorer som kan påvirke arbeidstakernes fysiske, psykiske helse og sikkerhet, det gjelder også arbeidstid som faktor der kan påvirke. Det skal på bakgrunn av kartleggingen ta en vurdering ovenfor risikoen for skade eller fare for arbeidstakernes helse og sikkerhet. Dette skal da dokumenteres i den omfang det er nødvendig med tanke på virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse (Forskrift om organisering, 2011). Det som skal kartlegges og risiko vurderes er de ulike faktorene i figur 4 arbeidsmiljømodellen som vist i punkt Arbeidstilsynet.

§8-1 Gjennomgående krav til opplæring er laget for å sørge for at arbeidsgiver gir den nødvendige opplæringen som er nødvendig i en virksomhet. Det vil si at arbeidsgiver er ansvarlig for å gi nødvendig opplæring og øvelse til arbeidstakerne som er hensiktsmessig for at arbeidstakerne skal tilegne seg arbeidsteknikker, kunnskap om organisering og ferdigheter i andre relevante forhold. Det handler mye om å gi arbeidstakerne kunnskap og ferdigheter for at de skal tilegne seg de kvalifikasjonene som trengs for å utøve arbeidet på en forsvarlig måte. Dette bygges mer ut i §8-2 kvalifikasjonskrav- og tilleggskrav i opplæring som sier det at arbeidsgiver er ansvarlig for å sikre kvalifikasjoner og kunnskap hos arbeidstakere i arbeid som kan medføre risiko for vold og trusler om vold. Her sikrer §9-2 at arbeidsgiver er pliktig til å informere om arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler om vold (Forskrift om organisering, 2011).

§10 planlegging og tilrettelegging av arbeid, n sier det «*Arbeid skal planlegges og gjennomføres på en slik måte at arbeidstakerne beskyttes mot vold og trusler mot vold så langt det er mulig*» (Forskrift om organisering, 2011).

#### 3.1.4 ARBEIDSPLOSSFORSKRIFTEN

§2-1 går inn på at ved innredning og utforming av arbeidsplasser skal det ta særskilt hensyn til fare for vold og trusler om vold (Arbeidsplassforskriften, 2011). Denne forskriften sier at arbeidsplassen har ansvar for at bygnings- og utstyrmessige forhold er innrettet på en slik måte at det er forsvarlig i tilfelle vold og trusler om vold, eksempel på dette er at er det en beboer som kaster møbler rundt og setter personal i fare, kan en løsning på dette være å skruer møblene fast i gulvet. Det tar også høydepunkt for disponering av nødvendige hjelpemidler, ved for eksempel at en har tilgang til hansker i tvangssituasjoner for å unngå kloring og evt. Å unngå ulik smitte. Annet er at en kan ha mulighet for tilkalling av hjelp hvis en kommer opp i situasjoner, eksempel på dette er på psykiatrisk på sykehus, der går alle personal med alarm det skal trykke på i tilfelle noe skjer.

#### 3.1.5 FORSKRIFT OM UTFØRELSE AV ARBEID

Ble sist endret 01.01.2017 for å gå spesifikt inn i vold og trusler problematikken som ansatte opplever i deres arbeidssituasjon. Dette er da det er så utbredt blant ulike yrker, da spesielt i helse- og sosialsektoren. §23A-1 som heter arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trusler om vold. Forklarer det at arbeidsgiver har ansvar for å kartlegge

arbeidstakernes arbeidssituasjon som kan føre til at de blir utsatt for vold og trusler om vold. Arbeidsgiver skal planlegge, utforme og utføre en samlet vurdering av forhold som innebærer fare for vold og trusler om vold mot arbeidstakerne. Denne systematiske kartleggingen og risikovurderingene for å kartlegge risikofaktorer for å håndtere eventuell risiko, er en del av det en kaller for ROS-analyse (risikoanalyse) (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017)

§23A-2 som heter opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler om vold. Forteller at ved arbeid som kan medføre risiko for vold og trusler om vold, er arbeidsgiver ansvarlig for å gi arbeidstakerne nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner. Arbeidsgiver er også ansvarlig gjentakelser i opplæring og øvelser samtidig som at de blir tilpasset endringer eller når det er nødvendig i risikovurderingen. Nødvendig opplæring blir definert med at det *«Må være i tråd med hva som anses tilstrekkelig for å ivareta arbeidstakervern og et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i den enkeltes virksomhet»* (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017). Videre forklarer de opplæring som at det

*«skal sikre at arbeidstaker i utsatte stillinger får kjennskap til risikoen for vold og trusler om vold, hvordan risikoen forebygges, og slik at arbeidstaker settes i stand til å forstå hvordan vedkommende skal håndtere vold og trussel om vold når det faktisk skjer»* (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017).

§23A-3 som heter informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler om vold. Denne paragraf omhandler at arbeidsgiver er ansvarlige for å informere arbeidstakere og deres representanter om risikofaktorer med arbeidssituasjon hvor de kan bli utsatt for vold og trussel om vold. Nødvendig informasjon anses å være

*«informasjon må være i tråd med hva som anse tilstrekkelig for å ivareta arbeidstakervern og et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i den enkelte virksomhet. Informasjonen må gjentas regelmessig og være tilpasset endringene i arbeidet»* (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017).

I tillegg til dette skal arbeidstakerne ha fått informasjon om rutiner for varling og rapportering når de blir utsatt for vold og trussel om vold. Det vil si at det skal være interne varsling-, melding, og rapporteringssystemer i tråd med HMS arbeidet i arbeidsmiljøloven. Her kan en også knytte til arbeidsmiljøloven §2-3 andre ledd bokstav b, som går ut på arbeidstakers plikt

til å melde fra til arbeidsgiver om det forekommer vold og trussel om vold på arbeidsplassen (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017).

§23A-4 som heter tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner. Det handler om at arbeidsgiver skal iverksette tiltak ut fra helse- og sikkerhetsrisikoer som blir kartlagt i risikovurderingen. Arbeidsgiver må dermed iverksette tiltak som kan gjerne eller redusere vold- og trusselsituasjoner. Når arbeidsgiver gjør dette må det for det første ta hensyn til at utformingen og tilretteleggingen av arbeidsplassen og det arbeidet som utføres der. For det andre må de iverksette systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr som f.eks. alarmutstyr. For de tredje må de ta hensyn til hvilke muligheter det er til å tilkalle hjelp. For det fjerde må arbeidsgiver ta hensyn ut fra bemanning og/eller alenearbeid som finnes på arbeidsplassen, da spesielt alenearbeid da arbeidstakere er svært sårbare i alenearbeid.

§23A-5 som heter arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold, har fastsatt noen krav til oppfølging fra arbeidsgivers side.

*«Kravet til nødvendig oppfølging ligger at det bør være proporsjonalitet mellom hendelsen og oppfølgingen, i tillegg til en vurdering av hvor raskt hjelpen skal gis og hvor lenge det er behov for oppfølging»* (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017).

Det vil si at arbeidsgiver skal gi arbeidstakere som opplever vold og trusler om vold den nødvendige oppfølgingen de har behov for, dette for å ta hensyn til ulike fysiske og psykiske belastninger som kan oppstå, da det kan gi negative helseeffekter på kort og lang sikt (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017).

### **3.2 Rapportering**

Rapportering er en veldig viktig del av organiseringen av HMS-arbeidet og er grunnmuren i en organisasjon. Dette da de gjennom ulike rapporteringer får oversikt over eventuelle feil og mangler i organisasjonen, men også som kan brukes til organisasjonens fordel som for eksempel øke bemanning på avdelinger som har behov for det. Dette er et viktig punkt i det systematiske HMS- arbeidet.

Først vil jeg gå igjennom arbeidsmiljøloven §3-1 som heter krav til systematisk helse- miljø- og sikkerhetsarbeid. Her ønsker jeg først å nevne punkt (1) som handler om arbeidsgiver hensyn til at arbeidstakers helse- miljø og sikkerhet blir ivaretatt. Dette gjøres gjennom systematisk HMS-arbeid på alle plan i virksomheten, i tillegg til at det gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter. Jeg vil gå ekstra inn på punkt (2) bokstav e, som sier at virksomheten «skal iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av denne lov» (Arbeidsmiljøloven, 2005). Det er her i arbeidsmiljøloven det snakkes om avviksregistrering. Avviksregistrering vil si at arbeidstakere rapporterer avvik på forhold som ikke samsvarer med kravene i arbeidsmiljøloven, til arbeidsgiver. Eksempler på dette kan være ulike faktorer som må forbedres i tiltaket for en klient som er utfordrende, da kan personalet skrive avvik på dette og levere til virksomheten. Dette skal ledelsen behandle. Ledelsen skal gi tilbakemelding til arbeidstakerne om ulike tiltak som blir iverksatt for å redusere atferden som er utfordrende.

En annen viktig paragraf jeg ønsker å fremheve her fra arbeidsmiljøloven er §5-1 som handler om arbeidsgivers plikt til å registrere personskader og sykdommer blant arbeidstakerne. Dette gjelder personskader som er forbundet med arbeidet, men også sykdommer som de antar kan være arbeidsrelatert. Disse registreringene skal være tilgjengelige for Arbeidstilsynet, verneombud, bedriftshelsetjenesten og arbeidsmiljøutvalget.

§5-2 i arbeidsmiljøloven er viktig i forhold til arbeidsgivers plikt til å varsle og melde forhold hvor arbeidstakere har blitt alvorlig skadet i en arbeidsulykke. Det vil si at arbeidsgiver skal så raskt som mulig varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet, varslingen skal i tillegg kunne bekreftes skriftlig fra arbeidsgivers side med kopi til verneombud. §5-3 i arbeidsmiljøloven sikrer også at lege kan melde fra om forhold og skader på arbeidstakere, dette kan lege rapportere inn til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet. Dette gjelder også sykdommer som har sammenheng med arbeidssituasjoner på arbeidsplassen.

## 4. Metode

### 4.1 Kvalitativ metode

Min forskningsprosess startet med utvikling av en problemstilling som jeg formet ut fra temaet jeg ønsket å gjennomføre en studie om. For meg var det ikke noe jeg visste med en gang hva jeg ønsket å skrive om, men som kom til meg under et forskningstorg vi hadde på universitetet en dag. Ut fra hvordan jeg har ordlagt meg i min problemstilling hvor jeg er mer interessert i hvordan informantene opplever forebygging og oppfølging av vold og trusler i arbeidslivet ble det dermed naturlig å gå for en kvalitativ metode. Det som gjøres i en kvalitativ metode er å undersøke få informanter, men der jeg tilegner meg mange variabler og går inn i dybden på problemstillingen jeg har utformet (Leseth & Tellmann, 2018, s. 35). Hensikten med studien er å prøve å finne ut hvordan oppfølging er i private helse- og omsorgssektorer. Da det er mange sider jeg ønsker og dekke ble valget at jeg ønsket kvalitativ metode på min oppgave. Jeg ønsker i å tilegne meg datamateriale for å finne ut av hvordan leder opplever oppfølgingen av miljøterapeutene, hvordan miljøterapeutene opplever oppfølgingen fra ledere som jeg ønsker å se opp mot lover og Arbeidstilsynets anbefalinger.

Utformingen av min problemstilling var ganske planlagt da jeg ønsket å ha en kvalitativ metode på studien. «*Formålet med kvalitativ datainnsamling- enten gjennom intervju, observasjon eller dokumentstudier- er å samle data som gjør det mulig å forstå et fenomen*» (Leseth & Tellmann, 2018, s. 66). Poenget i en kvalitativ metode er ikke å tallfeste et problem men å få kunnskap om kvaliteten på fenomener, gjennom informantene i studien erfarer og fortolker verden på ut fra min problemstilling (Leseth & Tellmann, 2018, s. 66). Gjennom kvalitativ metode får jeg nærkontakt med mine informanter, som vil hjelpe meg til å få mer helhetlig forståelse på de ulike områdene jeg ønsker å belyse i oppgaven.

#### 4.1.1 KVALITATIV INTERVJU.

Metode for datainnsamling var noe jeg bestemte meg for tidlig der jeg valgte å intervju Arbeidstilsynet for å få en forståelse ovenfor de lover og forskrifter som knyttes til problemstillingen min i oppgaven. Deretter har jeg valgt å intervju to ledere fra to ulike bedrifter i sosial sektoren samt to miljøterapeuter i hver av bedriftene som er med i studien. Min intervjumetode kan beskrives som



*«Forskningsintervjuet er derimot en samtaleform som er åpen, med plass for assosiasjoner og digresjoner, der forskeren stiller deskriptive spørsmål, og der formålet ikke er å behandle eller diagnostisere, men å forstå og få tak i folks erfaringer om et gitt fenomen» (Leseth & Tellmann, 2018, s. 69).*

Jeg har hatt en klar rollefordeling under intervjuene hvor jeg har ønsket en dialog med informantene men allikevel styrt dialogen ut fra problemstillingen jeg har. På grunn av at jeg har styrt intervjuene ut fra problemstillingen gjør det at jeg og informantene ikke er likestilte under intervju prosessen, grunnen til det er at intervjuprosessen blir asymmetrisk. Formålet med intervjuene mine har vært *«Formålet med forskningsintervjuet er å oppnå fylldig og omfattende informasjon om informantenes forståelse, følelser, oppfatninger. Meninger, refleksjoner, begrunnelser og erfaringer knyttet til et fenomen» (Leseth & Tellmann, 2018, s. 70).*

For at jeg skulle klare å innhente datamateriale i studien, måtte jeg være nøye i forhold til det å lage intervjuguider og valg av spørsmål. Da informantene hadde ulike stillinger måtte jeg lage tre ulike intervjuguider. En til Arbeidstilsynet, en til ledere i helse- og sosialsektor og en til miljøterapeutene som er arbeidstaker av leder i helse- og sosialsektor. *«Jo klarere og enklere spørsmålene er stilt, dess større sjanse er det for at forskeren unngår misforståelser og får detaljerte svar tilbake» (Leseth & Tellmann, 2018, s. 73).* Det å klare å forholde seg til klare og enkle spørsmål synes jeg var noe vanskelig, da jeg var avhengig av å ha spørsmål som kan sammenlignes og se opp mot hverandre i en diskusjon. Dermed så ble det noen enkle spørsmål og noen mer spesifiserte spørsmål.

Under intervjuingen av informantene valgte jeg å ta opp intervjuene på opptak. Dette for å skrive ned senere på et dokument å systematisere datainnhenting. *«Som regel blir intervjuet tatt opp digitalt og deretter skrevet ned ordrett (transkribert)» (Leseth & Tellmann, 2018, s. 74).* Videre har min transkribering mer basert seg på indirekte tale isteden for å skrive ned ordrett hva som ble sagt. Oversettingen fra et lydopptak til skriftlig er en tolkningsprosess, dette da under intervjuet kan intervjueren se informantens kroppsspråk, ansiktsuttrykk, bekleddinger og lignende som ikke registreres i skriftlig form (Leseth & Tellmann, 2018, s. 75). Men i selve planleggingen av intervjuene har jeg fått en oppfatning av informasjon som jeg anser aktuell i min studie og som har preget hvordan jeg har formet spørsmålene i intervjuguiden, hvem jeg har intervjuet og hvordan intervju prosessen har vært.

#### 4.1.2 ANALYTISK TILNÆRMING.

Jeg har en kombinasjon av temasentrerte og personsentrerte tilnærminger i min studie. «*Den temasentrerte tilnærmingen gir en utdypende forståelse av temaene i materialet...*

*Personsentrert tilnærming gir helhetlige perspektiver i forhold til de personene dataene representerer» (Thagaard, 2013, s. 188,189).* Den delen i min oppgave som er temasentrert er Når jeg går inn i dybden på ulike temaer som er presentert i oppgaven, eksempler på temaer er lavaffektiv tilnærming, vold og trusler, forebygging av vold og trusler og oppfølging av miljøterapeutene etter å oppleve vold og trusler, som inkluderer lover og forskrifter relatert til temaene. Den personsentrerte tilnærmingen av analysen er den delen hvor jeg retter fokus på informantene og situasjoner de opplever. Hvor jeg er mer interessert i hvordan informantene selv opplever og tolker de situasjonene de opplever i arbeidslivet (Thagaard, 2013, s. 157,158,182). Dette er en metode jeg har brukt for å forsøke å få en forståelse for datainnsamlingens meningsinnhold der jeg allikevel har en oversikt over materialet. Jeg har gjennom diskusjons kapittel har en sammenligning mellom personeneheter og temaer som har dukket opp i oppgaven (Thagaard, 2013, s. 189).

## **4.2 Innhenting av informanter.**

### 4.2.1 UTVALG

Jeg visste ganske raskt at jeg ville ha med to ulike bedrifter i min kvalitative studie. Jeg sendte mail til ulike private aktører innenfor privat helse- og sosialsektoren. Det var to ulike bedrifter som ønsker å være med i studien og var villig til å la seg intervju. Jeg har dermed valgt et utvalg av en informant fra Arbeidstilsynet, en informant som er leder i firma x og en informant som er leder i firma y. Her var det viktig for meg at lederne som skulle være informanter hadde erfaring innenfor personalledelse, noe begge leder informantene har. Et siste kriteriet er at de skulle ha erfaring innenfor oppfølging av personal og personalansvar, noe begge mine lederinformanter har.

Firma x er en privat barnevernsinstitusjon. De arbeider med barn og ungdom mellom 13-18 år. Barn og ungdom som kommer inn i firma x får plassering i forhold til omsorg og atferd, men firma x har også i enkelte tilfeller ettervern av og videre oppfølging av ungdom over 18 år som er tilknyttet institusjonen.

Firma y er en privat helse og omsorgstjenesteyter. Som vil si at de får inn klienter fra alle aldre med mange ulike og forskjellige problematikker som gjør at klientene har behov for tilbud hos firma y. Informanten fra firma y sier selv at de får klienter som kommunene selv ikke akter å håndtere og dermed får klientene tilbud gjennom firma y.

Jeg ønsket også to miljøterapeuter i firma x og to miljøterapeuter i firma y. Kravene for miljøterapeut informanter var at de har opplevd jevnlig vold og trusler om vold over lengre periode. Jeg har hatt problemer med å finne informanter fra firma x hvor jeg klarte å innhente en informant som var villig til å stille i studien min. I firma y fikk jeg innhentet ønsket antall av informanter som var to stykk. Jeg har laget annonse på Facebook hvor jeg klarte hente inn to informanter. Jeg har levert informasjonsskriv til firmaene som skulle gi dette på aktuelle avdelinger, der fikk jeg ingen informanter.

Til slutt måtte jeg gå gjennom felles bekjente for å prøve å finne en informant på firma x, noe jeg fikk til med hjelp av bekjente. På forhånd ønsket jeg at miljøterapeut informantene minimum skulle ha fagbrev, men jeg fikk noen ufaglærte. Valgte å gå for dette da vold og trusler om vold har påvirkninger på miljøterapeut uavhengig av utdanning. Som nevnt tidligere skal de ha arbeidet i vold og trusler om vold over lengre tid i tillegg til at det er nylig, dette kravet oppfyller alle informantene. Jeg hadde også et krav om at miljøterapeutene skulle jobbe medlever turnus, som vil si at de jobber tre dager på jobb og har syv dager fri, dermed jobber de fire dager på jobb og syv dager fri. Miljøterapeutene skulle også være fast ansatt eller fast vikariat. Begge disse kravene oppfyller miljøterapeutene. Et siste

Jeg valgte også å intervju arbeidstilsynet, der jeg fikk tak i en informant som var villig til å møte meg. Jeg hadde et kriterium for Arbeidstilsynets informant, som var at informanten skulle ha erfaring innenfor lovverk og regelverk som kunne dukke opp i oppgaven, og det fikk jeg.

#### 4.2.2 REFLEKSJONER OVER INNHENTEDE INFORMANTER.

Jeg ser at utvalget i studien er skjev, dette da jeg har to miljøterapeuter under firma y men bare en miljøterapeut under firma x. Det var ikke enkelt å innhente de informantene jeg hadde behov for da det var veldig vanskelig å komme personlig i kontakt med dem. Jeg skrev ulike skriv som skulle bli sendt ut på ulike avdelinger og her fikk jeg ingen tilbakemeldinger av miljøterapeuter som ønsket å være informant. Videre la jeg ut en annonse på Facebook hvor jeg fikk to miljøterapeuter fra firma y, informant fra firma x gikk gjennom en felles bekjent.

Videre var ledere og Arbeidstilsynet meget villige til å stille opp og var de informantene som var lettest å innhente.

### **4.3 Søknad til NSD.**

For sikkerhetsskyld i tilfelle dette ble noe som skulle i oppgaven sendte jeg en søknad av studien til NSD 22. Desember 2017. NSD sin anbefaling var at det forutsetter at jeg gjennomførte prosjektet i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon. Ut fra den skriftlige informasjonen jeg hadde laget på forhånd har NSD laget krav om at jeg tilføyde i den skriftlige informasjonen som skulle gis til informantene mine hvem som har tilgang til personopplysninger, når prosjektet avsluttes og hva som vil skje med prosjektdataene ved prosjektslutt. I tillegg til dette måtte jeg legge til kontaktopplysninger til student (meg) og min veileder. NSD anbefalte meg å være ekstra forsiktig i forhold til opplysninger jeg innhenter i forhold til konsekvenser av vold og trusler over lengre tid i arbeidssituasjonen og fremhevet at forsiktighet og rett behandling av personlige opplysninger i forhold til etiske retningslinjer. Viss publikasjon opplysninger skal publiseres ble jeg oppfordret av NSD å innhente samtykke fra de dette gjelder.

### **4.4 Studiens reliabilitet og validitet.**

Reliabilitet vil om studien oppfattes å være utført på en pålitelig måte, som vil øke påliteligheten i min studie og oppfattes som troverdig. Vil en annen studie komme til samme konklusjoner som jeg har kommet til i min studie? Personlig tror jeg at andre studier kan komme til samme konklusjoner som jeg har kommet med i min. Grunnen til at jeg tror dette er fordi mye av innhentede data er basert på Arbeidstilsynet anbefalinger, lover og forskrifter (Thagaard, 2013, s. 202-203). Men allikevel siden jeg har valgt en kvalitativ metode som har få intervjuobjekter men går mer i dybden og ikke kvantitativ om går mer på generelle forhold med flere informanter, kan jeg ikke generalisere de dataene jeg har i min oppgave.

Oppgavens validitet er knyttet opp mot gyldighetene i mine tolkninger i studien. Det vil si at en gjennom å stille spørsmål til mine tolkninger er gyldige ut fra den virkeligheten jeg har studert. Dette kan gjøres gjennom at jeg underbygger mine fortolkninger og hvorfor jeg har tatt mine fortolkninger ut fra informasjonen jeg har innhentet (Thagaard, 2013, s. 205). Dette

opplever jeg selv at jeg har klart å gjøre i en tilfredsstillende grad, dette da alle mine fortolkninger er basert på lover, forskrifter, miljøterapeutens erfaringer, lederne sine erfaringer og anbefalinger fra Arbeidstilsynet. En annen viktig del av validiteten er om studien min er overførbart til en større sammenheng så kan den ikke det, på grunn av få informanter kan jeg ikke generalisere funnene i oppgaven i en større sammenheng. Men selv om jeg ikke kan generalisere oppgaven i en større sammenheng opplever jeg ikke studien som unyttig. Dette da jeg opplever selv at jeg har en del logiske resonnementer ut fra datamaterialet jeg har innhentet (Thagaard, 2013, s. 211).

Videre har jeg innhentet informasjon i min teoridel som jeg selv opplever at jeg har behov for å kunne ta de tolkningene jeg gjør i min studie. Men det er fremdeles noen svakheter i min oppgave, den første svakheten er at jeg bruker mye nasjonale kilder og lite internasjonale kilder i oppgaven. Grunnen til dette er for det første fordi jeg trives best med å lese norske tekster på grunn av dysleksien og for det andre at mye av den teorien jeg anså som viktig fant jeg på norsk.

En annen svakhet i oppgaven er at jeg viser lite til andre studier i lignende tema og hvilke funn de har for å kunne diskutere opp mot mine egne funn. Det har vært noe vanskelig å finne studier som jeg så som relevante og som jeg forsto omfanget av. De studiene jeg fant var på engelsk samtidig som de var utført på en kvantitativ måte, noe jeg opplevde som omfattende og for meg lite forståelig. Det er ingen tvil om at min studie ville vært mer empirisk oppgave om jeg hadde klart å flette andre studier inn i oppgaven.

Men selv om jeg har noen svakheter i oppgaven, opplever jeg ikke oppgaven som ugyldig, jeg opplever at jeg har fått frem mange viktige poeng som kan være viktige å studere videre på for å få en endring av arbeidsgivers forebygging og oppfølging av miljøterapeuter som opplever vold og trusler om vold på arbeidsplassen. I tillegg til dette opplever jeg at med den teorien jeg har, forsvart oppgaven med hvorfor dette er viktig ut fra innhentet data i analysen, teori, lover og forskrifter.

## **4.5 Datasikkerhet**

All informasjon jeg har innhentet har jeg i mapper på datamaskinen som er kode beskyttet. Lydopptakene jeg har tatt opp er på en sikker mappe på mobilen hvor jeg har en kode for å

komme inn på den mappen. Videre forklarte jeg at all informasjon som jeg har innhentet og som vil bli brukt, blir slettet ved prosjektslutt. Alle utskrevne ark som har inneholdt navn har blitt makulert på forsvarlig måte.

#### **4.6 Etiske overveielser**

Jeg har hatt noen etiske dilemmaer i min oppgave. Jeg har ett firma som ønsker å være anonym og ett firma som er villig til å la meg bruke navnet i oppgaven. Men da jeg selv har personlig kjennskap til det ene firmaet så ønsker jeg å anonymisere begge firmaene i min oppgave. Grunnen til at jeg ønsket å anonymisere begge firmaene er fordi da har jeg mer selvtillit og våger mer å stille kritiske spørsmål på ulike funn, uten å risikere at det kan bli en negativ omtale for mine informanter. En ting jeg har vært bekymret for, på grunn av at dette er en studie med mange ulike perspektiver og om et meget omtalt tema, er at jeg skal drøfte ulike funn, hva var de enige om og hva de var uenige om, hva sier lover og forskrifter og hva sier teorien. Hvor meningen med oppgaven er å finne ut hva det positive er og hvor det er forbedringsmuligheter. Der den største bekymringen og utfordringen er å diskutere de ulike opplevelsene på en måte som ikke skjemmer ulike informanter i studien.

Det nasjonale forskningsetiske komiteene (Nesh) har utarbeidet noen generelle prinsipper og retningslinjer som er viktige at jeg tenker på i min studie. Det er fire viktige prinsipper jeg må være observant på under studien, hvor den første er respekt for de personene som deltar i min studie. Det andre prinsippet er at jeg skal etterstrebe at det forekommer gode konsekvenser av de informantene som er med i studien, men uheldige konsekvenser er akseptable. Det tredje prinsippet er rettferdighet som betyr at studien skal være rettferdig utformet og utført. Det fjerde og siste prinsippet er integritet som går ut på ulike plikter jeg har med å anerkjenne normer i tillegg til å opptre ansvarlig, åpen og ærlig ovenfor informantene i studien (NESH, 2014).

Til slutt vil jeg informere om at jeg har gitt informantene tilgang til all informasjon som omhandler dem som kan bli brukt i oppgaven. Noen har gjerne ønsket å stryke noen utsagn som ble sagt i intervjuprosessen. Det synes jeg gikk greit da utsagnene i seg selv ikke ville gjøre så stor forskjell i oppgavens helhet og var mest forsvarlig ut fra prinsippet om integritet og rettferdighet.

## 5. Funn

### 5.1 Intervju av arbeidstilsynet

#### Spørsmål 1. Hva slags bakgrunn har du i arbeidstilsynet?

Informant fra Arbeidstilsynet forteller at arbeidstittelen i Arbeidstilsynet er inspektør der hovedansvaret er psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø, ergonomi og tips som kommer inn som er på organisatorisk nivå og psykososialt arbeidsmiljø. Informanten fra Arbeidstilsynet har en lang bakgrunn.

#### Spørsmål 2. Hvilke lover og forskrifter tenker du er viktige og aktuelle for meg å ha med i min studie, og hvorfor?

Arbeidstilsynet forteller at det er endel lover og forskrifter som er aktuelle for meg i oppgaven, spesielt viktig er det med en ny paragraf i arbeidsmiljøloven. Videre forteller Arbeidstilsynet at det nå er en nasjonal satsing som går på vold og trusler i helse og sosialsektoren. Arbeidstilsynet går videre inn i lover som er viktige for meg å ha med, som er arbeidsmiljøloven, forskrift om utførelse av arbeid, forskrift om organisering, ledelse og medvirkning og til slutt internkontrollforskriften.

Arbeidstilsynet kommer inn på temaet alenearbeid, noe som er en stor satsing på de siste årene har det vært alvorlige hendelser knyttet til alenearbeid.

*«Så er det litt med alenearbeid, for det er litt særskilt og er en risikofaktor i seg selv, og skal kartlegges særskilt ... mange som sier at nei vi gjør aldri ting alene, men når en spør om det utfører arbeidsoppgaver alene, og de gjør det gjerne på institusjoner .... så jah, det kommer frem da at en jobber mye alene».*

Arbeidstilsynet forteller videre at en av hendelsene som har skapt satsing innenfor særskilt kartlegging av alene arbeid er en hendelse på et barnehjem i Bærum<sup>1</sup>, og utdyper at de hendelsene som har vært de siste årene har vært alvorlige når arbeidstakere har vært alene.

---

<sup>1</sup> Hendelsen i Bærum handler om en 15 år gammel jente som drepte en sosionom gjennom kvelning og knivstikking i hals og rygg 21 ganger mens et mannlig personal sov. Dette ble gjort ved at sosionomen ble lurt i en felle der 15 åringen tok nøklene og hentet en innlåst kniv og brukte mot sosionomen. Den 15 år gamle jenta har lang historikk med alvorlige voldsepisoder, så alvorlige at en psykiater advarte den private barnevernsinstitusjonen om vold og drap og anbefalte at det skulle være to våkne personer på jenta hele døgnet, noe Bufetat ikke hadde budsjett til.

Problematikken kan være hva en definerer som alenearbeid, for eksempel hendelsen i Bærum lå en mannlig personal og sov da en sosionom ble drept. Arbeidstilsynet gjentar hvor viktig det er å risikoen vurdere alenearbeid og at de legger veldig vekt på å pålegge kartlegging av dette, da en er så sårbar når en er alene.

Andre forskrifter som kan være aktuelle i følge Arbeidstilsynet er arbeidskrafts forskrift hvor det er utformet om å beskytte ansatte mot vold og trusler men også om forhold til alarm og hvor lett det er å få tak i andre. Andre viktige emner som er viktige å ha med seg i følge Arbeidstilsynet er rapportering noe som også er helt grunnleggende, som lovverket sier noe om.

*Spørsmål 3. Hva tenker du er det viktigste å forholde seg til ved lovverket for å opprettholde en best mulig oppfølging og tilrettelegging med de som jevnlig opplever vold og trusler i sin arbeidssituasjon?*

Arbeidstilsynet henviser til Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell (figur 4) og forteller at alt det som står der er knyttet til lovverket. Arbeidstilsynet forklarer modellen med at beskyttelse mot vold og trusler er en del av den psykososiale delen av modellen og det som er viktig her for å kunne avveie med de faktorene på modellen med at arbeidsgiver har systematisk HMS arbeid. Det vil si at arbeidsgiver har systematikk og rutiner som blir utført og en organisering der arbeidstakere kan rapportere og ikke minst at avvikene til arbeidstakere blir håndtert slik de skal av arbeidsgiver, denne formen for rapportering er det viktigste og hele grunnmuren. Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidsforholdene blir risikovurdert, kartlagt og utforming av tiltaksplaner slik at arbeidstakere hele tiden får gå igjennom utfordringene sammen med arbeidsgiver.

Videre forklarer Arbeidstilsynet at arbeidsgiver har et miljøutvalg som vil henge i sammen med budsjettet, da i sammenheng med arbeidsgivers prioriteringer. Arbeidsgiver er ansvarlig for å ha en opplæring som er helt grunnleggende ovenfor sine arbeidstakere, dette er fordi hvis ikke arbeidstakere har fått en grunnleggende opplæring, vil de heller ikke ha kunnskaper om hvordan en skal organisere HMS arbeidet. Arbeidstilsynet legger vekt på at det med organisasjonen og organiseringen går en alltid igjennom før en går inn på enkelttemaer som er aktuelle under et tilsyn.



Arbeidstilsynet forklarer at det er mye som skjer i samfunnet i dag som kan påvirke arbeidsmiljøet og at dette er ytre påvirkninger som de må ta hensyn til. Eksempler på dette er språkutfordringer, rus og gjerne at pasientene er sykere enn hva de var før, spesielt på sykehjem. Arbeidsgiver må ta hensyn i forhold til hvem som er på jobb i forhold til om det er mange vikarer, ufaglærte som ikke har fått tilstrekkelig opplæring, unge arbeidstakere, eldre arbeidstakere, eller om arbeidstakeren er mann eller kvinne. Dette er ulike faktorer en arbeidsgiver må tenke på under organiseringen til f.eks. arbeidstid, bemanning o.l. noe som inngår i hva arbeidstilsynet ser på når de utfører tilsyn.

Spørsmål 4. Har helseforetak noen lovmessige nedskrevne minimumsforventninger ved tilrettelegging og oppfølging av arbeidstakere som jevnlig opplever vold og trusler?

Arbeidstilsynet forklarer at arbeidsgiver skal ha rutiner på oppfølging av ansatte som jevnlig opplever vold og trusler. Dette inkluderer også tilbud hos bedriftshelsetjeneste. Men videre forklarer Arbeidstilsynet at alle arbeidsgivere har sine egne interne regler hvor det er et spørsmål om helselovgivning kontra arbeidsmiljøloven hvor den ene loven ikke skal gå over den andre loven. Det vil si at helseloven har sine paragrafer om hvem som skal sikres og hvordan og arbeidsmiljøloven har sine paragrafer om hvem som skal sikres, men alle skal sikres. Videre forteller Arbeidstilsynet at alle bedrifter skal ha tilknytning til en godkjent bedriftshelsetjeneste som har kompetanse til å følge opp arbeidstakeren. I forhold til ansatte som jevnlig opplever vold og trusler er det arbeidsgiver selv som setter antall timer til f.eks. psykolog og reguleres ikke av lovverk.

Spørsmål 5. Hva er din oppfatning av god oppfølging av ansatte som jevnlig opplever vold og trusler om vold på deres arbeidsplass?

Dette er et spørsmål som arbeidstilsynet ikke ville si noe spesielt om og spesifiserer at arbeidsmiljøloven og samtlige forskrifter dekker dette spørsmålet. Men representanten i arbeidstilsynet legger til at hun er veldig glad for at den nye forskriften i arbeidsmiljøloven som kom 01.01.2017. Grunnen til representanten er glad for den nye forskriften er fordi den spesifiserer det med vold og trusler, den er veldig dyptgående på alenearbeid, risikovurdering og kartlegging. Dette skal spesielt vurderes. Tidligere har det stått som et punkt i en ROS-analyse. Mens den nye forskriften kan en dra ut det punktet og gå inn i dybden på risikoen for vold og trusler og som skal risiko vurderes og kartlegges i tillegg.

Spørsmål 6. Igjennom din karriere i arbeidstilsynet, har du opplevd noen kritikkverdige forhold i helseforetak som omhandler tilrettelegging og oppfølging av jevnlig vold og trusler på arbeidstakere?

Arbeidstilsynet kan ikke svare på dette spørsmålet, dette på grunn av fare for å bryte taushetsplikten.

Spørsmål 7. Hvordan definerer lov- og regelverk vold og trusler om vold?

Arbeidstilsynet sin definisjon på vold og trusler om vold er

*«Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse og velvære.»*

I tillegg til dette så pliktes arbeidsgiver gjennom arbeidsmiljøloven § 4-1 punkt 1 at

*«Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd. Standarden for sikkerheten, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet.»*

Ellers vil jeg fremheve forskriften som kom 01.01.2017.

Spørsmål 8. Hvem har ansvar for hva i det offentlige, i oppfølgingen av vold og trusler om vold på arbeidsplassen? Hvilke instanser er involvert?

Arbeidstilsynet har ansvaret for tilsyn av bedrifter og kan gi pålegg for forbedringer. Men bedriftene er ansvarlige for å ha sine interne systemer på hvordan de skal håndtere oppfølging av vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Dette inkluderer tillitsvalgt fra fagforening, arbeidsmiljøutvalg og verneombud. Verneombudet og tillitsvalgte representerer de ansatte, mens arbeidsmiljøutvalget skal delta i forebyggende arbeid som omhandler sikkerhet, helse og velvære. En annen viktig instans er bedriftshelsetjenesten, som bedrifter er lovpålagt å være tilknyttet til og som har kompetanse til å bidra til oppfølging av ansatte.

Men de som har ansvar for HMS arbeid er arbeidsgiver, arbeidsmiljøutvalg, verneombud, tillitsvalgt, arbeidstakere og bedriftshelsetjenesten. Arbeidsgiver er pliktig til å melde om ulykker, alvorlige skader eller dødsfall til Arbeidstilsynet som da behandler saken.

Spørsmål 9. Hvordan gjennomfører dere tilsyn?

Arbeidstilsynet forteller at de har vært på tilsyn hos kriminalomsorgen og barnevernsinstitusjoner og kommer senere til private aktører innenfor helse og sosialsektoren. Forklarer videre at de skal nå gi 3 timers veiledning til kommunen og bedrifter om den nye forskriften som kom i arbeidsmiljøloven 01.01.2017 og etter kurset kommer de på tilsyn for å kontrollere at det nye systemet og rutineene er oppradert til det nye lovverket. Når Arbeidstilsynet skal på tilsyn så følger de punktene i arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell for å få et helhetlig bilde av arbeidssituasjoner. En av tingene vi ser på organiseringen av f.eks. opplæring, utdanning o.l. som har betydning for arbeidet. Det er alle de punktene i denne modellen som inngår i arbeidet vårt når vi har tilsyn og vurderer arbeidssituasjoner hos bedrifter.

Arbeidstilsynet forteller at hvis de kommer over arbeidsforhold som er kritikkverdige kan de gi pålegg om at det ikke fungerer og at dette må forbedres. Eksempelvis kan arbeidstilsynet pålegge bedrifter om å gå igjennom avvikssystemet sitt og forbedre systemet om det ikke fungerer som det skal. Er veldig viktig at avvikssystemet fungerer slik det skal da dette er en måte å rapportere om ulike situasjoner som arbeidstakere synes er viktige å melde fra om og som de regner som et avvik. Dokumentering er også veldig viktig, der ansatte blir enige om hva som skal rapporteres og vold og trusler skal rapporteres. Det er viktig at arbeidstakere har en lav terskel på å rapportere om situasjoner og arbeidsforhold som er ubehagelige.

Videre forklarer arbeidstilsynet at det er viktig at arbeidsgiver tilrettelegger, arbeidstakere skal ikke være redd når de går på jobb og det har noe med hva arbeidsgiver forventer at arbeidstaker skal tåle og hva en arbeidstaker blir direkte påvirket av som kan skape konflikt.

## **5.2 Intervju av ledere i privat sektor**

### Spørsmål 1. Hvilken bakgrunn og erfaring har du?

Leder fra firma x har grunnutdannelse som sosionom og har videre lederutdannelse med erfaring fra barnevernstjenesten og erfaring som avdelingsleder i firma x som representanten i dag er institusjonsleder for.

Leder fra firma y har ledelseserfaring innenfor industriell design og er i dag virksomhetsleder innenfor helse og omsorg i et privat helseforetak.

### Spørsmål 2. Hva slags type klienter er det som får tilbud om deres tjenester, og hva slags klienter får dere mest av?

Firma x har målgruppen ungdom mellom 13-18 år der får plassering i forhold til omsorg og atferd, men har også i enkelte tilfeller ettervern av og videre oppfølging av ungdom over 18 år som har tilknytning til institusjonen.

Firma y har klienter som kommunen ikke selv akter å håndtere og dermed får tilbud i deres selskap.

### Spørsmål 3. Hvordan er deres rutiner for HMS-arbeid? Med dette tenker jeg på systematisk helse- og sikkerhetsarbeid i samråd med internkontrollforskriften.

Firma x forteller at de har ukentlige møter hvor de går igjennom innsendte avvik og behandler avvikene. Men på disse møtene har de også fast på agendaen å gå igjennom og følge opp innleverte interne skademeldingsskjema og eventuelt NAV skjema. Arbeidstakere oppfordres til å fylle ut og sende inn interne skademeldingsskjema samtidig som det er lagt et ekstra ansvar på avdelingsledere på at interne skademeldingsskjema kommer inn. Firma x forteller også at de har egne fagdager, der de går igjennom mange viktige temaer som HMS, risikoanalyser, behandling av avvik og systemer, hvilke avvik som skal registreres og går igjennom rutiner knyttet til HMS og vold og trusler.

Firma x forteller videre at de har institusjonsledermøter hver måned sammen med institusjonsledere fra andre avdelinger i hele Norge, der HMS er et meget sentralt tema. Samtidig som de har internrevisjon fra HMS avdelingen fra sentralt hold hvor de to ganger i året går igjennom med på ulike avdelinger, her er vold og trusler et sentralt tema sammen med

brannsikkerhet. Det utføres også vernerunder ca. hver 6 måned der avdelingsleder, verneombud og HR- konsulent er med og går igjennom mange forskjellige aktuelle temaer. I tillegg til dette har de faste AMU (arbeidsmiljøutvalg) møter hvor de har med arbeidstakernes side, arbeidsgivers side, HR-konsulent og bedriftshelsetjenesten. De har også avtale med bedriftshelsetjenesten som tilbyr stress mestringskurs som er meget sentralt, da de største stresset på avdelinger gjerne ikke er arbeidsmengden med trusselbilde de arbeider i.

Firma y sier at han har nettopp nå som leder blitt tilbudt et HMS kurs og kan dermed ikke helt svare på dette spørsmålet. Virksomhetslederen fremhever at det er bra med kurs for å utvikle HMS rutiner.

Spørsmål 4. *Hvordan gjør dere arbeidstakere kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet hos dere?*

Firma x sier de har veldig fokus på dette i intervjuene, i forhold til den målgruppa de har og da spesielt de som et på tiltak på grunn av atferd. De ungdommene som er her på grunn av atferd kan ha ganske sterke smerteutrykk og dermed kan ha en atferd med mye vold og trusler. Derfor er det viktig at arbeidstakere blir gjort kjent med målgruppa på intervju og vi er opptatt av om de har erfaring av den ungdomsproblematikken fra før. Firma x forklarer at de er opptatt av ansattes personlige egenskaper og om hvem de er som personer, dette er da ofte de voksne som kan trigge frem en situasjon. Derfor er det viktig å se på hvilke kvaliteter de har og om de fremstår som trygge, konsistente og tydelig voksen. Når de begynner blir de kjent med opplegget rundt den ungdommen de har ansvar for.

Firma y forteller at de har en generell opplæring som alle må gå igjennom og signere og en kvalitetsbok som alle må lese. De har også kurs for personal gjennom selskapets kursleder og via diverse online kurs. Arbeidstakere har også lov til å gå til ledelsen for å få informasjon om ulykkes- og helsefarer som kan forekomme på arbeidsplassen når de føler de har behov for dette.

Spørsmål 5. *Hvordan er avvikssystemet deres? Hva slags gjennomgang har dere, og hva slags tilbakemelding gir dere, i forbindelse med avvikene dere får fra deres arbeidstakere?*

Firma x forteller at de har elektronisk avvikssystem som behandles av en institusjonsleder sammen med avdelingsledere. Her kan arbeidstakere abonnere på avviket som betyr at de kan

følge med på behandlingsprosessen på avviket de har sendt. Etterbehandling av avvik får verneombudet, verneombudet får også kopi av alle avvikene. Dermed går firma x igjennom avvik som er ferdig behandlet med arbeidstakernes tillitsvalgt og verneombud. Firma x sier videre at de gitt avdelingsleder ansvaret for å gi tilbakemelding på avviket til hele temaet og at deres avvik bli behandlet hver uke.

Firma y forteller at avvikssystemer er noe de ønsker å forbedre og utvikle hele tiden. Avvikssystemet har gått igjennom en del endringer de siste månedene og ukene. Det nye avvikssystemet skal håndteres på lavest mulig nivå, deretter skal avdelingsledere overta, etter det skal virksomhetsleder overta avvikene sendt fra arbeidstakere. Når avvikene er lukket skal det rapporteres til øvrig ledelse i konsernet og ned til de som har oppdaget avviket, for at de skal vite at avviket er lukket. Firma y legger også vekt på at en alltid kan diskutere om det er forbedringsmuligheter i avvikssystemet.

Spørsmål 6. Hva slags tilbud har dere til arbeidstakere i.f.t oppfølging etter jevnlig vold og trusler?

Firma x forteller at de ansatte får oppfølging av avdelingsleder, debrifing samtidig at de oppfordrer arbeidstakere å ta kontakt med avdelingsleder for å få en debrifing så raskt som mulig etter hendelser og situasjoner. Firma x forteller at i noen tilfeller trenger arbeidstakere mer oppfølging enn av en avdelingsleder, da kan de gå og få samtaler hos bedriftshelsetjenesten.

Firma y forteller at de normalt tilbyr en debrifing, noe som vil si at så raskt de er gjort kjent med en episode tar de straks kontakt med arbeidstakere og tilbyr dem å komme til arbeidsplassen eller kontoret for å få snakke om hendelsen og viss de eventuelt har behov for bedriftshelsetjeneste, psykologhjelp og lignende, avhengig av hvor alvorlig problemet er. Firma y forteller videre at de er på tilbudssiden viss det er behov for det og at dere erfaring er at arbeidstakere gjerne generelt vertfall vil ha en debrifing fra avdelingsleder. Debrifing tar som oftest en time og opp, der arbeidsgiver skal finne ut hva som har skjedd, gå igjennom en kronologisk prosess, så kan man vurdere om det er feil i prosedyre, eller om prosedyren er følget, men det allikevel så skjedde vold og trusler og da sammen finne ut hva vi kan gjøre for å forbedre tiltaket, både for arbeidstakere og for bruker.

Firma y kan ikke si hvor mange timer de ansatte får tilbud om av psykolog, men tror det er etter et behovsprinsipp og dermed avhenger av hvor alvorlig det er, noe psykologen vil vurdere. Firma y sier videre at det er noe han synes det er psykologen som skal ta den vurderingen og ikke arbeidstaker eller arbeidsgiver. Arbeidstaker vet ikke hvordan en behandlingsprosess kan være og sammenligner dette med at viss man går til legen, så er det legen som har kompetansen til å vite hvor lenge det tar å behandle en pasient. Sånn er det også her.

Spørsmål 7. *Arbeidsgiver har ansvar for at arbeidstaker, så langt det er mulig, beskyttes mot vold og trusler i sin arbeidssituasjon. Hvordan går dere frem for å sikre dette på best mulig måte?*

Firma x forteller at en del av deres forebygging mot vold er opplæring i terapeutisk aggresjonsmestring, der det er mest fokus på forebygging av utageringer. En liten del av kurset handler om teknikker i holdesituasjoner i tilfelle ansatte skulle komme i en slik situasjon. Videre forteller firma x at de har egne interne skjema hvor arbeidstakere registrerer uønsket atferd, dette for å få oversikt på om det er et mønster i utageringen til klienten. Dette er en metode firma x bruker for får oversikt og eventuelt vurdere om det er noe som må endres i tiltaket for å forhindre utagering, dette både for klienten sin del og for arbeidstakernes sin del.

Firma x har også innført traumebevisst omsorg som tilnæringsmåte, der de har en ekstern psykolog som kommer inn månedlig for å veilede og undervise. Firma x ser at med den tilnæringsmåten og forståelsesrammen traumebevisst omsorg har ovenfor ungdommer, ser de en betraktelig nedgang på utageringer fra ungdommene. Det er mye forebyggingspotensial på hvordan voksne arbeidstakere møter ungdommer.

Firma x forteller at de ikke har alenearbeid og at det alltid er to på jobb. De utarbeider risikoanalyser på hver enkelt ungdom hvor ulike utfordringer og risikoer blir knyttet inn og hva en kan forvente på de enkelte avdelingene. Risikoanalyse er en omfattende analyse det firma x forklarer at i analysen setter en farge på ulike situasjoner etter hvor høy risikoen er. Grønn farge betyr liten risiko, gul betyr at en hendelse kan forekomme og dermed lit større fare, mens rød betyr at det er høy fare for at en hendelse kan oppstå og en må iverksette sterke tiltak for å redusere risikoen. Eksempler firma x spesifiserer at det kan være behov for nattevakt eller høyere bemanning. Videre informerer firma x om at risikoanalysen utarbeides

sammen med personalgruppen og avdelingsleder og evalueres fortløpende. En risikoanalyse må alltid oppdateres da situasjoner kan endres, ungdommer kan endres da de kan være situasjoner som gjør at atferden eskalerer.

Firma x forklarer videre at de har egen risikoplan for enkeltsituasjoner der en tenker at det kan oppstå situasjoner. En enkeltsituasjon er f.eks. ferier, konsert og andre aktiviteter som gjerne ikke er dagligdagse av seg. Risikoplan i slike situasjoner vil være med å forebygge på at situasjoner oppstår, dette da hvis en situasjon oppstår er både ungdommene og de ansatte klare over hva konsekvensene vil bli og hvordan situasjonen skal takles. Dette skaper forutsigbarhet for de ansatte og skaper trygghet for ungdommen. Det er ønskelig at ungdommen skal være med å lage denne planen slik at de får være med å forme risikoplanen og vet hva den inneholder.

Videre har firma x rutiner som er knyttet til håndteringen av vold og trusler om vold, som for eksempel kan en oppleve at personal som har stått i vold og trusler om vold over lengre tid, har gitt store belastninger der vi som arbeidsgiver på å tilrettelegge for arbeidstaker. Tilretteleggingen kan bestå av at arbeidstaker flyttes til en annen avdeling. Videre har firma x en bakvaksordning som er tilgjengelig utenom arbeidstid der de også har en sentral oppgave på avdelingene viss det skjer noe og arbeidstakere trenger debrifing og bistand ved akutte situasjoner. Firma x legger planer hver fredag sammen med de som er på jobb hvor de sammen planlegger helgen, som er spesielt sårbar da arbeidstakere er mer alene i tillegg til at det skjer mer i ungdomsmiljøene som er knyttet til helgene. Da legger de planer spesielt på de avdelingene hvor de er størst aktivitet i helgene og ansatte kan ofte se på forkant at ungdommer er urolige. Firma x legger en plan på hvordan det skal håndteres og hvem de kan ringe for å få forsterkninger. De som er forsterkninger i helgene som en bakvaksordning er også med på møtene og blir dermed informert om hva de kan forvente i løpet av helga.

Firma y forklarer at de er et firma som har eksistert i ca. 10 år og gjennom disse årene har fått mange erfaringer gjennom lang tid og hva som kan skje med de enkelte klientene og arbeidstakerne. Firma y forklarer at de oppfordrer deres arbeidstakere til å følge prosedyrer da erfaringen deres er at en stor prosentdel av voldsepisoder mot arbeidstakere er brudd på prosedyrer. Firma y spesifiserer at ledelsen har lagt retningslinjer for å øke sikkerheten i forhold til klienter. Men det er også viktig å lytte til arbeidstakerne da retningslinjer og systemer alltid har rom for forbedringer. Forslag blir vurdert internt og sammen med



personale for å skape en forbedring i prosedyrer og retningslinjer da ingen systemer er perfekte.

Firma y forklarer videre at de har tilbud om kurs, og for å forebygge vold og trusler om vold har de ansatt egen kursleder som tilbyr kurs til alle de faste ansatte og de som går fast turnus, deretter tilbys ringevikarer kurs. Et kurs vi har er lavaffektiv tilnærming som handler om forebygging av vold og trusler om vold gjennom arbeidsmetode og hvordan en møter klienter. Andre kurs er medisinkurs, dokumentasjon o.l. Firma y spesifiserer viktigheten av god dokumentering og hvordan det kan hjelpe både arbeidsgiver og arbeidstaker i selskapet.

Spørsmål 8. Hvilke tiltak har deres firma for forebygging av vold og trusler om vold på arbeidsplassen?

Firma x forteller at de har stort fokus på kurs og opplæring og traumebevisst omsorg. Traumebevisst omsorg går ut på å gjøre seg kjent med ungdommens triggere samtidig som personal skal gjøre seg kjent med sine egne triggere og reaksjoner i ulike situasjoner. Det er først når arbeidstakere blir kjent med egne triggere kan gå inn å jobbe med dem og sette inn tiltak for å håndtere situasjoner som forekommer. Videre forklarer firma x at den voksnes reaksjonsmønster kan skape alvorlige reaksjoner om det er en sterk trigger ovenfor ungdommen. Dermed viktig å være bevisst på at voksnes reaksjoner kan trigge ungdommenes atferd har vi stort fokus på, hvor firma x ser forebyggingspotensiale. Firma x forklarer at traumebevisst tilnærming er viktig da ungdommene er ganske sårbare på grunn av tidligere erfaringer i livet har måttet lært seg dysfunksjonelle strategier som å bruke vold og trusler om vold. Derfor viktig å være god rollemodell og lære ungdommene nye strategier for å håndtere situasjoner i livene deres. Videre sier leder av firma x at

*«Det og forstå hva som ligger bak atferden til ungdommen er ofte avgjørende på hvordan en selv ser på egen rolle, dette handler ikke bare om uoppdragne ungdommen om smerteutrykk.»*

Firma x har rutiner som er knyttet til vold og trusler og hvordan arbeidstakere skal gå frem i slike situasjoner. Firma x fremhever at debrifing og verneombud er viktig, da er det skader på personal som fører til legetilsyn skal alltid verneombud varsles påfølgende dag. Firma x har månedlige møter med verneombud der de går igjennom avvik. Avvik i seg selv er viktige, men firma x har et særlig fokus på det som går ut på vold og trusler på personal, dette er tungt

og alvorlig, både for den ansatte og for ungdommen hvis konsekvensen er at de ansatte forsvinner fra avdelingen. I sjeldne tilfeller ser firma x at de gjerne må veilede ansatte ut fra dette arbeidet men ikke som oppsigelse. Arbeidstakere kan være slitne og trenger en pause fra dette arbeide eller eventuelt prøve en annen avdeling. Firma x forteller at dette er et yrke hvor arbeidstakere gjerne av og til må ha en pause og gjøre noe annet en stund, noe som ikke betyr at de ikke kan jobbe med det, men bare at arbeidstakeren har en pause. Firma x forteller at det er en krevende jobb og at alle arbeidstakere har ikke de samme forutsetningene til å tåle en slik krevende jobb over lengre tid.

Firma y forklarer at de tilbyr arbeidstakere kurs, et eksempel er lavaffektiv tilnærming som går ut på hvordan de ansatte møter en klient. Videre sier firma y at de er viktig at de ansatte tenker på at mange av de klientene som er i firma y, har en historikk der vold, trusler, rus o.l. er normalt og klientens atferds måte. Firma y sier videre at hvis arbeidstakere møter klienter med respekt, verdighet og behandler klienter på lik linje som andre, er firma y sin erfaring at det er med på å forebygge og redusere voldsepisoder. Eksempel på teknikk som firma y kommer med er at det kan være alt hva hvor arbeidstakere kommer inn i et rom og sikre at klienter har muligheten til å flykte og ikke føler seg innesperret når arbeidstakerne snakker med klientene. Firma y forklarer at det er lignende teknikker lavaffektiv tilnærming handler om som etter firma y sin erfaring reduserer vold og trusler om vold.

Spørsmål 9. *Hvor mange skadeskjema har du som leder mottatt fra arbeidstakere i 2017 fra personale som har opplevd vold og trusler?*

Firma x forteller at de ikke har et eksakt antall her og nå men er villige til å fremskaffe dette om behov. Videre forklarer firma x at de har både interne skademeldingsskjema og NAV skjema. Firma x sitt skademeldingsskjema er det en lav terskel på at ansatte fyller ut og dokumenterer og omhandler trusler om vold o.l. og oppfordrer arbeidstakere til å bruke disse aktivt da arbeidstakere gjerne kan få senvirkninger etter å oppleve vold og trusler på jobb over lengre tid.

Firma y forteller at de ikke kan svare på dette da representanten ikke husker hvor mange det er og forklarer at dette er registrert i firmaet sitt avvikssystem.

Spørsmål 10. Hvilken medvirkning har arbeidstakerne i utformingen av rutiner? Her tenker jeg på medvirkning gjennom arbeidstakernes representanter som verneombud og fagforeningstillitsvalgte.

Firma x forteller at arbeidstakere har god medvirkning gjennom verneombud og tillitsvalgt og at de har månedlige møter. Representanten i firma x beskriver at de er opptatt av å være en flat organisasjon, med dette menes det at arbeidstakere tar opp ting med sin avdelingsleder og avdelingsledere prøver å være tett på og se etter tegn til slitasje hos arbeidstakere og følge dette opp. Firma x sier at det er mye en leder ikke vil kunne se og dermed viktig at arbeidstakere tar ansvar ovenfor egen helse og velvære og gi beskjed om det skulle være noe. Firma x spesifiserer at hvis det er vanskelig for arbeidstaker å ta opp ting med avdelingsleder kan arbeidstaker ta kontakt med tillitsvalgte og verneombudet. Videre sier firma x at det er viktig at tillitsvalgt og verneombud er kurset og har kompetanse til å utføre de arbeidsoppgavene som er forventet.

Firma y forklarer at de har to verneombud, en for de faglærte og en for de ufaglærte i tillegg til en tillitsvalgt. Firma y forklarer at det er et godt samarbeid men også diskusjoner men verneombud og tillitsvalgt, noe som er normalt. Representanten i firma y sier at han selv er i midten av samarbeidet, han skal ta hensyn og lytte til verneombud og tillitsvalgt samtidig som han skal forholde seg til øvrig ledelse. Men prøver alltid å sørge for å holde en dialog i gang slik at de kan diskutere og komme til enighet, videre presiserer informanten at så lenge det er en diskusjon mellom partene er det mulighet for forbedring.

Representanten i firma y forteller at de er jevnlig møter mellom verneombud, sentral ledelse og øvrig ledelse der de går igjennom avvik og snakker om ting som kan være av interesse for å kunne forbedre sikkerheten til de ansatte, ønsker fra de ansatte om hva som skal tas opp og om hvordan de kan forbedre seg. Videre forteller firma y at tillitsvalgt har ansvar ovenfor arbeidstakernes rettigheter noe som fungerer bra. Firma y har nettopp fått ny tillitsvalgt som holder på å sette seg inn i arbeidsoppgaven og skal kurses for å få kompetanse til utføre de arbeidsoppgavene som er forventet.

Spørsmål 11. Hvordan oppdager du som leder om arbeidstakere begynner å få fysiske, psykiske og sosiale problemer som følge av en arbeidssituasjon der de jevnlig opplever vold og trusler om vold?

Firma x forteller at avdelingsleder er mye ute på avdelingene og har et tett forhold og kjenner sine arbeidstakere, noe som kan være med å øke kjangsen for at de fanger opp endringer som fallende engasjement, kroppsspråk og deltakelse i arbeidsoppgaver. Firma x sier at det er viktig at arbeidstakere føler de kan ta kontakt med ledelsen om det skulle være noe som plager dem etter eventuelle vanskelige situasjoner o.l., uavhengig om de er på jobb eller om det er i friukene. Representanten i firma x sier *«Mange kan tenke på at det er å vise svakhet, men det synes ikke jeg, viktig å legge vekt på at det er naturlige reaksjoner på opplevde situasjoner.»*. Firma x gjentar at det er viktig at arbeidstakere tar vare på egen helse og gir beskjed. Videre forteller firma x at de har jevnlig medarbeidersamtale med arbeidstakere og at de er alltid åpen før på kontoret om det skulle være noe.

Firma y forteller at hvis ikke han møter de ansatte på overlapp så møter avdelingsledere arbeidstakerne på overlappen, som er hver mandag og torsdag. Videre forteller de at det blir diskutert temaer det er behov for som f.eks. situasjoner hvor det har vært vold og trusler om vold. Firma y forklarer at de har egne interne skadeskjema hvor arbeidstakere registrer antall slag, trusler o.l. som har vært på deres skift og ved større hendelser blir det skrevet en A-melding. A-meldingen kommer til ledelsen i firma y og de sender A-meldingen videre opp i systemet til fylkesmannen, kommunen eller verge, alt etter hvem som skal ha det i forhold til vedtaket klienten er på.

Videre forteller firma y at det er diskusjon og vurderinger på jevnlig møter de har med kommunen om de mener at et tiltak med mye vold og trusler om vold kan være underbemannet og dermed be om økt bemanning i kortere eller lengre perioder eller permanent. Representanten i firma y synes at dette fungerer veldig bra og at de kommer somregel til en enighet. Videre sier firma y at arbeidstakere som arbeider på de utfordrende avdelingene er kjent med at dersom de følger prosedyrer og forholder seg rolig i situasjoner, bruker personal og bruker de ressursene de har tilgjengelig, vil det kraftig redusere A-meldinger og vold- og trusselsituasjoner. Videre sier firma y at det handler om samarbeid og kommunikasjon og diskusjoner for å forbedre prosedyrer. Videre sier firma y at *«Vi inviterer også personalet ned til møte med kommunen, behandler på sykehus o.l. hvor de kan se og lære litt på hvordan ting fungerer rundt på hele linjen»*.

Spørsmål 12. Oppdager du det selv, eller blir du informert av andre?

Firma x forteller at de har god kommunikasjon og kan gjennom deltakelse og kroppsspråk til arbeidstakere plukke opp faresignaler, men sier videre at ansatte har også et eget ansvar for å ta ansvar for egen helse og velvære og komme og gi beskjed om det skulle være noe, da ledelsen ikke alltid klarer å oppdage det selv.

Firma y forteller at de kjenner sine ansatte og kan gjerne oppdage det gjennom kroppsspråk og hvordan de ansatte deltar i arbeidsoppgaver, men at de ansatte må også ta vare på hverandre og gi beskjed om de skulle oppdage noe ledelsen ikke oppdager. Samtidig som arbeidstakerne selv må ta ansvar over egen helse og velvære og komme å gi beskjed om det skulle være noe.

Spørsmål 13. Hvor godt synes du selv du utfører oppfølging av ansatte som opplever vold og trusler over lengre tid?

Firma x forteller sier at de tenker at oppfølging er bra og at enhver bedrift har forbedringspotensial der en aldri kan hvile på å tenke at oppfølgingen av de ansatte er god nokk, dermed må en alltid ha fokus på dette. Videre forteller firma x at grunnen til at det er viktig å ha et fokus på dette er fordi vold og trusler er den største slitasjen i dette arbeidet. Videre forteller firma x at det alltid vil være en risiko for at de ikke gir en god nokk oppfølging da de ansatte har ulike behov og forutsetninger, men lederne i firma x har høyt fokus på oppfølging av de ansatte og strekker seg ofte langt for å klare å følge arbeidstakerne opp. Videre forteller firma x at selv om lederne gjerne kan tenke at de ga en god oppfølging så er det fremdeles en risiko for at den enkelte arbeidstaker føler at oppfølgingen ikke var god nokk etter det behovet arbeidstakeren har. Men firma x sier til slutt at de opplever ikke ressurser som et hinder her, men jeg tolker det som at det gjerne kan ligge mer i kommunikasjon som kan ha noe å si for hvordan arbeidstakerne opplever oppfølgingen.

Firma y forteller at han som alle andre har forbedringspotensialet, men personlig synes han at han har en styrke i at han gjør seg tilgjengelig og tror at alle er kjent med det om det skulle være noe. Virksomhetslederen i firma y forteller videre at de har hatt en del episoder mens han har vært virksomhetsleder og at han føler at han er tilgjengelig. Men legger til at noen ganger i en situasjon hvor personalet ikke får tak i han med en gang eller at han hører om situasjonen gjennom en tredjeperson, kan det hende at han ikke alltid fanger opp hvor alvorlig

situasjonen har vært og dermed oppfattes på en måte som arbeidstakere ikke synes er riktig i forhold til hva de forventer av han. Informanten i firma y legger til at han finnerveldig fort ut omfanget av en situasjon dersom han får direkte kontakt med arbeidstakere som opplever situasjonen og gjør alt det han kan for å hjelpe arbeidstakerne å komme igjennom en traumatisk episode.

Spørsmål 14. Er det noe du kan tenke på som mulige tiltak som kunne ha forbedret oppfølgingen i deres virksomhet, f.eks. hvis du hadde mer tid eller ressurser?

Firma x sier at de tenker at det som også er viktig område å sette inn tiltak er situasjoner hvor ungdommer kan få en reaksjon. For eksempel en ungdom som får en beskjed av en saksbehandler som ungdommen vil reagere på. Videre forteller Firma x at de har et veldig godt samarbeid med politi da de må benytte seg av dem noen få ganger, det kan skje situasjoner hvor personal har behov for assistanse fra politi.

Videre forteller firma x at hvis det skjer situasjoner på huset som personalet vurderer som uforsvarlig så skal heller ikke personalet gå inn i de situasjonene og heller trekke seg vekk og tilkalle hjelp. Dette forklarer firma x med at arbeidstakerne skal først og fremst tenke på egen sikkerhet noe som må gjentas og bevisstgjøres ovenfor personal. Firma x sier at det er derfor viktig at de driller personal på at de skal ha en tanke i hodet før de får inn i en situasjon og vurdere om de klarer å håndtere situasjonen, før de går inn i den.

Firma y forteller at han man har alltid sine egne ideer på hvordan ting kunne vært bedre, men når en jobber i et stort konsern finner en fort ut at en ikke kan gjøre ting forskjellig på de ulike avdelingene og dermed må ha noen like retningslinjer en må forholde seg til. Firma y sier at han selv kunne brukt mer tid på å diskutere med øvrig ledelse om hans erfaringer der han er virksomhetsleder og eventuelt få sammenlignet med andre slik at de kan få et mer helhetlig bilde og lære av hverandres erfaringer. Dette er noe virksomhetsleder i Firma y ønsker at det skulle blitt brukt mer tid på da det er stort læringspotensial fra hverandre. Ellers sier firma y at så lenge den enkelte arbeidstaker kommuniserer med han så gjør han de han kan for arbeidstakeren og hvis det skjer situasjoner hvor de trenger endringer i prosedyrer kan det skje i samråd med arbeidstakerne som jobber der. Videre sier firma y at han selv er arbeidspsykolog og kan håndtere konflikter men noen ganger har han forståelse for at arbeidstakere har behov for å snakke med noen som ikke er fra ledelsen og gjerne noen som kommer utenfra, da er bedriftshelsetjenesten god og ha, tillitsvalgt eller verneombud.

### **5.3 Intervju av miljøterapeuter**

*Spørsmål 1. Har du blitt informert eller gjort kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med å arbeide på din arbeidsplass? I tilfelle hvordan?*

Miljøterapeut 1 forteller at han opplevde at han ble egentlig ikke informert om ulykkes og helsefarer som kan oppstå. Men at de er den typiske brannvernsrunden o.l. og ut fra dette har han ikke blitt informert om ulykkes og helsefarer på arbeidsplassen. Videre sier miljøterapeut 1 at der han arbeider er det et enetiltak, som vil si to personal og en klient.

Miljøterapeut 2 forteller at når han begynte var det kun på intervju hvor han ble informert om at det til tider kunne være heftig men ellers er det egne opplevelser. Videre forteller miljøterapeut to at det har kommet på plass en perm men at han ikke har funnet noe hvor det står om hvilke ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet.

Miljøterapeut 3 forteller at de har blitt informert om ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet men på en måte ikke blitt informert heller. Dette begrunner miljøterapeut 3 med at han har ikke blitt informert over omfanget om vold og trusler før han opplevde dette selv i praksis. Videre forteller informanten at han oppfatter at en får en grov skisse om funksjonsnivå og utfordringene men ikke et helhetlig bilde av klienten. Han vet ikke grunnen til dette men forteller at erfaringsvis kan det være fordi arbeidsgiveren ikke får nokk folk.

*Spørsmål 2. Hvilke tilbud om oppfølging har du tilgang til gjennom din arbeidsplass når du opplever vold eller trusler om vold? Her tenker jeg på oppfølging fra ledere og kolleger, bedriftshelsetjeneste, ekstra tilbud om psykolog o.l.*

Miljøterapeut 1 forteller at han personlig har ikke vært borti bedriftshelsetjenesten men hvis det skjer noe så har han og kollegaene tilbud om oppfølging hvis det har gått inn på dem psykisk. Videre forteller han at de har en og en halv time med overlapp der de får gå igjennom med leder og kollegaer om hvordan de opplever situasjoner og gå igjennom situasjoner som har oppstått i skiftet. Videre forteller miljøterapeut 1 at det skal være noe videre oppfølging men at han har ikke vært borti det.

Miljøterapeut 2 forteller at de har tilbud om bedriftshelsetjeneste ved behov men føler selv at det kan være vanskelig å komme i kontakt med det. Han har ikke selv hatt behov men har hørt

om andre som har hatt behov for det, der han oppfatter det slik at de som føler de har hatt behov for dette har blitt stilt spørsmålstegn til «har du virkelig behov for dette?». Noe informanten ikke synes burde være en problemstilling en gang, da hvis folk ønsker det burde de få det. Han forklarer at etter situasjoner har de noen ganger hatt samling men veldig sjeldent, samlingene kommer ofte alt for sent i tillegg *«debriefing skal være ganske umiddelbart og ikke to døgn etterpå»*. Informanten opplever at arbeidsgiver er litt for sent med det meste. Videre forteller han at de har 45 minutter på overlapp, som er fordelt på flere avdelinger. Selv har informanten opplevd flere ganger at han bare får bruke tre minutter på sin overlapp til det arbeidstakerne som skal overta.

Miljøterapeut 3 forteller at han har erfart at det ikke er noe særlig oppfølging, forteller at det selvfølgelig er drøfting og reflektering med temaet, men utover det må en nesten innhente opplysninger selv. De har overlapper på 45 minutter, men forteller at det skjer aldri at hele tiden blir brukt, hvor det ofte bare blir brukt 20-25 minutter med ledelse til stede. Ledelsen må somregel videre hvor arbeidstakerne sitter igjen for å overlapp videre. Han forteller også at det er ofte arbeidstakerne må ta overlapp uten ledelsen til stede. Han opplever at det er lite rom og vanskelig å ta opp hendelser med ledelsen på overlappene, da ledelsen ofte må videre til andre avdelinger og dermed må de forholde seg til det som er relatert til overlappen. Videre forteller informanten at det er mulighet for individuell veiledning ved behov, men opplever at ledelsen ikke har mulighet til å gi dette og at han ikke burde ta dette opp med ledelsen. Det forklarer han med at ledelsen har for mye å gjøre og at det er for få ansatt i ledelsen i firmaet for å kunne dekke behovet som informanten føler at arbeidstakerne trenger.

Spørsmål 3. Hvilke tiltak for forebygging av vold og trusler på arbeidsplassen har din arbeidsplass gjennomført?

Miljøterapeut 1 forteller at de har TMA kurs som er obligatorisk og utover det har de husmøter og overlappingsmøter hvor de tar opp ting som er aktuelle. Videre forteller han at det ikke er vold der han er men kan være endel verbale trusler. Informanten forteller at ved ekstreme situasjoner tar de noe ekstra debriefing i overlappen og at han selv har ikke opplevd noe graverende på jobb, men arbeidskollegara av han har gjerne opplevd mer graverende situasjoner.

Miljøterapeut 2 forklarer at det har blitt endel kurs den siste tiden som TMA kurs og lavaffektiv tilnærming men at hun selv ikke har vært på noen av dem enda. Videre forteller



han at de har også et brannkurs som arbeidstakere er pålagt til å ta. Til slutt sier informanten at det er lite kursing og informasjon og det som har hjulpet informanten i hans arbeidssituasjon er tidligere erfaring. Han avslutter med å si «*Det er ingenting, det er dårlig*».

Miljøterapeut 3 svarte ganske kort på dette spørsmålet og forteller at de har utarbeida en ROS- analyse i forhold til klienten og satt inn tiltak ut fra den, videre forteller han at det er selvfølgelig ikke alt de klarer å dekke.

*Spørsmål 4. Hvordan er avvikssystemet i din bedrift? Hva slags gjennomgang har dere, og hva slags tilbakemelding får dere, i forbindelse med avvikene dere som arbeidstakere rapporterer inn?*

Miljøterapeut 1 forklarer at ved graverende trusler har de egne skjemaer som de fyller ut og utover det skriver de også en skiftrapport og de får tilbakemelding fra arbeidsgiveren for det dem rapporterer inn. Videre forteller han at de skriver endel på overlapp men som er mindre graverende men det har vært noen politianmeldelser i forhold til trusler mot personal gjennom arbeidsplassen, da er det politiet som tar tak i dette.

Miljøterapeut 2 forteller at avvikssystemer fra hennes arbeidsgiver har vært ikke eksisterende da arbeidstakerne ikke har fått tilbakemelding på avvik som blir skrevet igjen og igjen, noe han opplever som ganske motlaust. Videre forteller informanten at et nytt avvikssystem er under utarbeiding, hvor de skal få igjennom avvikene selv og lukke de avvikene de kan selv før avvikene sendes videre til ledere. I teorien forteller han at de skal få en tilbakemelding på de avvikene de sender videre, men selv synes han at de burde få tilbakemelding på et hvert avvik. Informanten forteller at hun har arbeidet hos sin arbeidsgiver noe over to år og enda ikke fått en eneste tilbakemelding på ett avvik per dags dato. Dette til tross for at han har gitt uttrykk for at han ønsker tilbakemelding og ønsker kopi av mail der avviket er sendt videre til høyere ledere, men noe han ikke har fått.

Miljøterapeut 3 forteller at arbeidsgiveren sitt avvikssystem er hacket bedre enn hva det har vært tidligere. Han forteller at han har sendt inn avvik med opplever at tilbakemeldingen han har fått ikke er utfyllende nokk til at han ser at avvikene har blitt tatt hånd om. Videre legger han til at avvikssystemet også avhenger av personalets interesse til å melde inn avvik eller ikke, så det går også på personalet vel som på ledelsen i forhold til tilbakemelding.

Spørsmål 5. Hvor mange skademeldingsskjema har du levert i 2017 som involverer vold og trusler om vold?

Miljøterapeut 1 forteller at de har hatt en god del skademeldingsskjema som involverer vold og trusler om vold, men husker ikke eksakt hvor mange. Videre forteller han at på mindre episoder der han har skrevet ned verbale trusler rettet mot han hadde han rundt 30 skjemaer i løpet av hele 2017. Dette gjelder kun på miljøterapeut 1 sitt skift, da de er totalt tre skift og han forteller at det har vært en del.

Miljøterapeut 2 forteller at han selv har ikke skrevet skademeldingsskjema da informanten går som backup på de avdelingene det er heftig på ved behov, hvor det skrives meget ofte skademeldingsskjemaer. Videre forteller informanten at på den avdelingen han er på har det heldigvis ikke vært noe, men blir meget preget av det hun opplever på de avdelingene han er backup.

Miljøterapeut 3 forteller at han har skrevet så mange skademeldingsskjema at han ikke har tall på det. Videre forteller informanten at han opplevde ikke at han fikk tilbakemelding på disse fra arbeidsgiveren, dette til tross mengden av skademeldingsskjema.

Spørsmål 6. Er du fornøyd med den medvirkningen du har som arbeidstaker i utformingen av virksomhetens rutiner? Her tenker jeg på medvirkning gjennom dine representanter som verneombud og fagforeningstillitsvalgte.

Miljøterapeut 1 forteller at de tar opp ting med verneombud om det er behov for dette, men han selv har ikke per dags dato hatt behov for det. Videre kommer han med et forslag om at verneombud og tillitsvalgt gjerne burde kontakte arbeidstakere for å høre om ting er slik det burde være.

Miljøterapeut 2 forteller at det er først det siste halve året han opplever at de har hatt verneombud der han opplever at verneombudet har fått igjennom flere viktige ting. Videre forteller han at deres tillitsvalgt gjør en meget god jobb. Men han opplever at frem til det siste halve året har dette vært veldig dårlig.

Miljøterapeut 3 sier at de deres verneombud arbeider med sakene de har tatt opp og har per dags dato ikke enda fått tilbakemelding om de sakene som er tatt opp. Miljøterapeut utyper med at han selv har tatt opp en sak som han opplever ikke har blitt håndtert, men selvfølgelig

kan det ha blitt håndtert utyper informanten, bare at han opplever at det ikke er blitt gjort noe i praksis på avdelingen i forhold til saken som er tatt opp.

Spørsmål 7. *Hvor god oppfatter du at din leders oppfølging er av ansatte som jevnlig opplever vold og trusler om vold i sin arbeidssituasjon?*

Miljøterapeut 1 forteller at hos hans arbeidsgiver har det vært endel lederbytte på den boligen han har vært på. Videre forteller han at tidligere har det vært dårlig, dette forklarer han med at tidligere ledere har sagt de skal ta tak i ting arbeidstakerne ønsker leder skal ta tak i, men blir ikke gjort og dermed også glemt. Videre forteller informanten at det har kommet nye ledere og nye krefter som tar tak i det arbeidstakerne ønsker, dermed opplever han progresjon på det dem arbeider på. Til slutt forklarer informanten at det tidligere ikke har vært den beste oppfølgingen men opplever nå at dette er på bedringens veg.

Miljøterapeut 2 forteller at det siste halve året har oppfølgingen fra nærmeste leder vært ekstremt bra, men før det siste halve året har oppfølgingen fra arbeidsgiver vært ganske fraværende. Han opplever at tidligere har arbeidstakerne fått beskjed om at de bare må tåle vold og trusler de opplever på arbeidsplassen deres. Informanten legger til at han opplever at oppfølgingen fra en arbeidsgiver er ganske variabel etter hvem som er leder og presiserer at oppfølgingen er nå mye bedre enn for et halvt år siden.

Miljøterapeut 3 forteller at han oppfatter at han har en relativ god dialog der informanten føler at hans nærmeste leder hører på det han sier, men at nærmeste ledere sine avgjørelser som kan stå i front. Han opplever videre støtte nå i forhold til tidligere da dette har vært fraværende, men må gjerne pushe på det selv.

Spørsmål 8. *Hvilke fysiske problemer opplever du selv etter å ha arbeidet i en situasjon med jevnlig vold og trusler om vold over lengre tid?*

Miljøterapeut 1 forteller at han har ganske god livserfaring og arbeidserfaring fra tidligere som er en god livserfaring å ta med seg inn i miljøterapeut rollen. Han forklarer videre at de blir herdet etter hvert og har personlig ikke opplevd fysiske angrep, men har vært verbale trusler. Videre forteller informanten at han takler de verbale truslene og de setter ikke preg på han, noe han forklarer med at han har en opparbeidet toleranse for å takle vanskelige situasjoner gjennom tidligere arbeidserfaring.

Miljøterapeut 2 forteller at i hans skift har det vært mye og han opplever en innvendig uro, stress og hjertebank. Videre forteller han at han blir frustrert over situasjoner som kunne vært unngått som skaper tankekjør og sover dårlig på jobb og dagene før jobb.

Miljøterapeut 3 forteller at han kan kjenne fysiske smerter i kroppen da det er en fysisk tung jobb generelt.

Spørsmål 9. Hvilke psykiske problemer opplever du selv etter å ha arbeidet i en situasjon med jevnlig vold og trusler om vold over lengre tid?

Miljøterapeut 1 forteller at han personlig ikke har fått noen graverende trusler men hans kollega har opplevd graverende trusler. Videre forteller han at det setter preg på et personal og blir tøft for personalet, spesielt hvis truslene rettes mot personalets familie. Informanten forteller at personalet har stått i det og at de har en krevende klient som reagerer med verbal utagering om klienten ikke får viljen sin, men skjer ikke hele tiden. Videre legger informanteten til at han er strek både fysisk og psykisk og ganske godt herdet, dermed så blir han ikke noe særlig preget av vold og trusler om vold han opplever på jobb.

Miljøterapeut 2 forteller at han har en indre uro, frustrasjon og tankekjør og legger til at de første to dagene har det til tider vært mye dårlig søvn. Han legger til at det spesielt er før en skal på jobb at han gjerne kan ligge og gire seg opp på hva som venter han når han kommer jobb, noe som spesielt går ut over søvnen om det er en uløste situasjoner fra skiftet før.

Miljøterapeut 3 forteller at han kan føle seg utbrent og kjenner på følelsen av å ikke gjøre en god nok jobb noe han tror tærer på arbeidet og arbeidsmiljøet generelt. Videre spesifiserer informanten at for han er det gjerne det psykiske som periodevis tar over etter han går fra jobb og har opplevd vanskelige situasjoner på jobben.

Spørsmål 10. Hvilke sosiale problemer opplever du selv etter å ha arbeidet i en situasjon med jevnlig vold og trusler om vold over lengre tid?

Miljøterapeut 1 forteller at for han personlig merker ikke han noe til sosiale problemer. Men legget til at han har en krevende bruker, men har selv ikke opplevd like graverende situasjoner som andre kollegara har opplevd. Han legger til at alle takler det forskjellig. Han har selv vært vakt i utelivsbransjen og dermed tilegnet seg god livserfaring og god ballast til å takle vanskelige situasjoner og håndtere slike typer mennesker.

Miljøterapeut 2 forteller «Jeg trekker meg mer unna, sånn på fritida vertfall, da velger jeg heller å være alene. Går aldri ut lenger for eksempel. Det er ekstremt sjeldent, jeg orker det rett å slett ikke. En kan bli skremt av alt som skjer».

Miljøterapeut 3 forteller at han liker selv å være alene og slappe av for å komme seg til hektene etter en hard arbeidsvakt.

Spørsmål 11. Hvordan opplever du det sosiale samholdet mellom deg og dine kolleger i slike situasjoner?

Miljøterapeut 1 forteller at samholdet mellom han og kollegaene oppleves som bra, da de snakker med hverandre og har overlapp der de tar opp ting og snakker om hendte situasjoner som oppleves vanskelig. Videre sier han at de opplever konflikter dem imellom men dette er konflikter som er forbigående.

Miljøterapeut 2 forteller at han opplever samholdet som veldig positivt og forteller at han har vanvittig gode kollegaer, men forteller at en noen ganger opplever å ha kollegaer som ikke virker som han sier. Informanten forteller at kollegaene backer hverandre opp og prater med hverandre og legger vekt på at arbeidssituasjonen og arbeidsdagene hadde vært veldig mye vanskeligere om det ikke hadde vært for gode kollegaer som tar vare på hverandre.

Miljøterapeut 3 forteller at akkurat nå føler han at samholdet til kollegaene går bra og opplever å få mer større og blir tatt mer seriøst en hva han tidligere har opplevd. Videre forteller informanten at han opplever at de har gode drøftinger og refleksjoner i ettertid om hva de kunne ha gjort bedre og annerledes i de situasjonene de opplever på arbeidsplassen.

Spørsmål 12. Har du noen tanker om hvordan din bedrift kan bli bedre på oppfølging av ansatte som opplever jevnlig vold og trusler om vold i sin arbeidssituasjon?

Miljøterapeut 1 forteller at for han er det viktig at en får snakke ut om ting, blir innkalt til møter der en kan snakke ut om en trenger å snakke ut om noe. Han legger også til at tidligere kunne en gjerne føle seg som en belastning viss en tok kontakt med lederne fordi en hadde behov om å snakke ut om følelser o.l. etter situasjoner og videre oppfølging. Men nå sier informanten at han føler at ting blir tatt mer på alvor og lederne tar tak i situasjoner og følger dem opp, noe som ikke ble gjort tidligere og kunne føles helt meningsløst og skapte frustrasjon blant arbeidstakerne.

Miljøterapeut 2 forteller at han ønsker først og fremst mer samtaler og utyper dette med at han aldri har hatt en medarbeidersamtale de to årene han jobber der. Men informanten utyper at han har svart på en spørreundersøkelse der ledelsen har tatt opp på et møte etterpå om hva som var bra og hva som ikke var bra. Informanten forteller at han ønsker å oppleve at han selv og hans kollegaer skal bli tatt mer på alvor når de uttrykker å ha opplevd situasjoner de ikke synes er greit å oppleve der han legger vekt på, at det ikke er lederen sin oppgave å vurdere hva som er greit og hva som ikke er greit. Informanten er veldig klar på han mener at det er de ansatte som opplever situasjonen som vurdere hva som er greit og ikke greit og sier videre at ledelsen har mye å hente der ut fra hva han selv har opplevd og sett. Til slutt sier han som en slags oppfordring at ledelsen må begynne å ta arbeidstakerne på alvor.

Miljøterapeut 3 sier at han personlig tror arbeidsgiver har et lite økonomisk problem akkurat i forhold til hvordan de skal ta vare på oppfølging da det er mangel på ansatte og mangel på personer i ledelsen som har tid og krefter til å ta seg av alt ansvaret. Informanten presiserer videre at hans mening er at det er et rent økonomisk spørsmål på å ta bedre vare på de ansatte og kanskje for å være mer på banen.

Spørsmål 13 (ekstra spørsmål) . Hvor bra er risikovurderinger i din bedrift sett i et tidsperspektiv?

Miljøterapeut 1 forklarer at det har ikke blitt gjort noen risikovurderinger der han arbeider, ikke som ha vet om i hvert fall.

Miljøterapeut 2 forteller at han selv har skrevet en ROS analyse ovenfor beboer og ble laget ganske sent i forhold til når den burde vært laget. Dette forklarer han med at han føler grunnen til det er litt på grunn av ansatte som ikke tar tak i det som må gjøres på avdelingen og overarbeidet ledere som er grunnen til at ROS- analysen ikke har vært prioritert tidligere. Videre forteller informanten at det er ikke gjort noen risikoanalyse fra ledelsen sin side som han vet om.

Miljøterapeut 3 forteller at de har en ROS- analyse som går på alt i det daglige og bruker selv, dette er også et verktøy det bruker i forhold til rapporteringen og følger den dermed daglig. Videre forteller han at det tok nærmere et halvt år fra de fikk klienten til ROS- analysen ble laget.

## 6. Diskusjon

### **6.1 Vold og trusler om vold i arbeidslivet**

Jeg har tidligere i teoridelen gjort rede for min hoveddefinisjon av vold og trusler om vold i oppgaven som er:

*«Vold og trusler er henvendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydning trussel mot deres sikkerhet, helse og velvære» (Arbeidstilsynet, 2009, s. 5).*

Ut fra intervju fra noen av informantene opplever jeg at noe av volden skjer på grunn av at en klient eventuelt ikke får viljen sin og dermed utagerer med trusler om vold og vold og som jeg har nevnt tidligere i oppgaven kan det oppstå vold og trusler om vold på grunn av manglende forståelse av klient. Raseri er en reaksjon på situasjoner som opprører klienten sin rettferdighetsans, det føles urettferdig og dermed skaper et sinne hos klienten (Mahrtdt, 2017, s. 21). Vold er meget instrumentell og er effektiv for å nå sine mål og har tjent med aggressiv atferd før, og dermed bruker volden videre for å nå målene sine, ut fra målet de vil oppnå rettferdiggjør klientene trusler om vold og vold mot arbeidstakere (Arendt, 2017, s. 97). Mennesker utvikler vaner ut fra prinsipp om at vi gjentar de handlingene som har hjulpet oss før og dermed er all atferd forståelig og er tett knyttet sammen med klienters egne livshistorier og tidligere erfaringer (Isdal, 2000, s. 23).

Men betyr det at klienter har rett til å utøve sin vold for å oppnå sine mål? Det er en grunn til at de har fått tjeneste innenfor helse- og sosialsektoren tenker jeg og dermed viktig at arbeidsgivere arbeider for å redusere vold og trusler om vold i arbeidslivet. Men hvordan kan en arbeidsgiver gjøre dette? Hvilke negative helseeffekter arbeidstaker oppleve etter vold og trusler på arbeidsplassen?

Det er ulike risikofaktorer som er forbundet med arbeidstakere som blir utsatt for vold og trussel om vold over lengre tid. Dette da arbeidstakerne over tid kan bli mer sårbare for helserelaterte konsekvenser forbundet med temaet. I intervjuene jeg utførte spurte jeg miljøterapeuter om hvilke fysiske, psykiske og sosiale konsekvenser de opplever når de har et arbeidsmiljø som er preget av vold og trusler fra klient.

Miljøterapeut fra firma x forteller at han personlig har kjent ikke noe særlige konsekvenser etter å jevnlig oppleve trusler på jobb, dette forklarer han med at han har god livserfaring fra tidligere i livet som har hjulpet han nå i arbeidet. Selsvakt opplever han at det er noe sårt når klient truer familier til arbeidstakerne, men han selv har ikke opplevd det mest graverende. Men mye på grunn av at han opplever lite konsekvenser både fysisk, psykisk og sosialt forklarer han som sakt med at han har opparbeidet seg en høy toleranse over tid. Men min oppfattelse er selv om det kan gå bra akkurat nå, så kan det hende at dette forandrer seg over tid. Dette er grunnen til at det er viktig at arbeidsgiver klarer å fange opp de arbeidstakerne som viser faresignaler på at de ikke har det greit på jobb.

Den ene miljøterapeut informanten i firma y forteller at han personlig opplever fysiske konsekvenser som hjertebank videre opplever informanten psykiske konsekvenser som søvnproblemer dagene før jobb og på jobb, spesielt før jobb da han ligger og girer seg opp til arbeidsdagen. Videre forteller han at han har indre uro, frustrasjon over situasjoner som kunne vært unngått og alt dette er faktorer som gjør at informanten trekker seg unna og går sjeldent ut lenger på grunn av at han ikke orker det. Den andre miljøterapeuten i firma y forteller at han kjenner fysiske smerter i kroppen på grunn av fysisk tungt arbeid. Videre kjenner den andre informanten på psykiske konsekvenser som at han følger seg utbrent og at han ikke gjør en god nokk jobb. Til slutt forteller han at det er gjerne det psykiske som tar over etter en tung vakt med utfordrende situasjoner.

Disse reaksjonene er ikke helsemessig bra over lenger tid, da det medfører at kroppen bruker mye energi. Det er menneskelig av oss å bli påvirket av andres lidelser og bli emosjonelt berørt, når miljøterapeuter opplever ett forhøyet bruk av energi på grunn av at de opplever farer, gjør dette at kroppen har behov for store mengder energi for å kunne være ekstra på vakt. Det fysiologiske som skjer i kroppen er at pupillene utvider seg for å få mer oversikt over eventuelle farer, muskulatur spenner seg, pusten stiger og økte mengder med glukose og adrenalin utskilles i kroppen (Isdal, 2017, s. 104).

Når miljøterapeutene arbeider med klienter som lider og deres traumer fører det til en kroppslig aktivering i miljøterapeuten i så stort omfang at det kan føre til helserisiko om miljøterapeuten ikke forholder seg til kroppen og dens signaler (Isdal, 2017, s. 104-105).



*«En kropp som blir stående i kontinuerlig overaktivering, i form av forhøyet puls og blodtrykk, spente muskler, skjerpert oppmerksomhet, hemmet fordøyelse og påvirket kjertelaktivitet og seksualfunksjon, vil etter hvert kunne utvikle flere belastningssymptomer»* (Isdal, 2017, s. 105).

De belastningssymptomene som kan oppstå er slitenhet og utmattelsessymptomer, hjerte- og karsykdommer på grunn av økt blodtrykk, muskelspenninger som fører til vond rygg, nakke og skuldre, konsentrasjonsvansker, fordøyelsesproblemer, søvnproblemer på grunn av indre ubalanse som uro og frustrasjon, lystproblemer og til slutt kan klienten få problemer med å regulere sine egne følelser (Isdal, 2017, s. 105-106). Her er en liten forklaring på direkte og indirekte belastninger miljøterapeuter jevnlig opplever gjentatte ganger som er ganske traumatisk for miljøterapeutene og gir et vedvarende stress som over lengre tid blir en belastning (Isdal, 2017, s. 64 og 69). Problemet med denne belastningen er at miljøterapeuter kan få medikamenter og annen behandling for å behandle symptomene, men vanskelig å behandle årsaken til at miljøterapeuten får disse symptomene uten et samarbeid med arbeidsgiver. I verstefall må eventuelt miljøterapeuten skifte jobb eller omskolere seg for å behandle årsaken til de psykiske, fysiske og sosiale konsekvensene de har fått på grunn av arbeidssituasjonen deres (Isdal, 2017, s. 106).

Det kan være vanskelig for miljøterapeuten selv å ha kunnskaper om hvilke helsefarer som kan oppstå i deres arbeidsforhold. Det er noe derfor jeg har et stort engasjement innenfor dette temaet og ønsker å fremheve i min diskusjonsdel at det er flere faktorer som spiller inn på hvordan belastninger utarter seg hos miljøterapeutene, men også at det er flere forebyggende tiltak som er viktig å prioritere for å sikre arbeidstakernes helse og velvære.

## **6.2 Drøfting av informasjon fra intervjuene**

1. *Har arbeidsgiveren informert arbeidstakere tilstrekkelig om ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidsplassen? I tilfelle hvordan?*

Firma x forteller at arbeidstakerne blir gjort kjent på intervju med hvilken målgruppe de arbeider med, som er ungdommer som ofte har en atferd basert på vold og trusler. Dette strider mot det miljøterapeut informanten har opplevd: *«Jeg opplevde ikke å få informasjon*

*om ulykkes- og helsefarer som kan oppstå forbundet med arbeidet»* Men han la til at han fikk opplæring i brannvernsrunden o.l.

Firma y forteller at de har en generell opplæring og en kvalitetshåndbok som alle må lese og signere. Ut fra dette kan arbeidstakere komme til ledelsen i firma y for å få informasjon om ulykkes- og helsefarer forbundet med arbeidet om de føler behov for dette. Noe som strider mot det miljøterapeut informantene i firma y har gitt uttrykk for. Dette da den ene miljøterapeuten fra firma y forteller at han på intervju ble fortalt at det kunne bli heftig til tider og at det har kommet på plass en perm hvor han ikke har funnet noe informasjon om ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet. Den andre miljøterapeuten i firma y forteller at han ikke har blitt fortalt om omfanget av vold og trusler som er forbundet med arbeidet men at han opplevde dette selv i praksis. Videre forteller han at han fikk tildelt en grov skisse av klientens funksjonsnivå og utfordringer men ikke et helhetlig bilde.

I følge arbeidsmiljøloven § 3-2 særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten står det at arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakere blir gjort kjent med ulike ulykkes- og helsefarer som er forbundet med arbeidet. Dette står også nevnt i forskrift om utførelse av arbeid §23A-3 som kom 01.01.2017 og Arbeidstilsynet nevner flere ganger at de er glad for at har kom. §23A-3 sier meget klart at arbeidsgiver er ansvarlig for å informere arbeidstakere om risikofaktorer som er forbundet med arbeidet. Fra miljøterapeutenes perspektiv vil jeg si at dette er ikke utført etter kravet fra §3-2 i arbeidsmiljøloven og §23A-3 fra forskrift om utførelse av arbeid. Men alle mine informanter i de ulike firmaene ble intervjuet og ansatt før forskriften kom, men fremdeles har §2-3 fra arbeidsmiljøloven vært gjeldene. Her er det forbedringsmuligheter for begge firmaene, hvertfall når arbeidstilsynet har bekreftet at privat helse- og omsorgssektor skal få kurs innenfor den nye forskriften mars/april i år. Det er viktig at de informerer eventuelle nyansatte om risikofaktorer for å ivareta arbeidstakervern som arbeidsgiver er pliktet til. Mulige løsninger kan være å produsere et skriv om spesifikk informasjon om risikofaktorer forbundet med arbeidet i en perm til alle avdelinger, i tillegg til at dette informeres om muntlig på ulike avdelinger under overlapp. I tillegg til at de begynner å informere om dette på intervjuene til eventuelt nye arbeidstakere, slik at det forholder seg til arbeidsmiljøloven og forskrift om utførelse av arbeid.

2. Hvilke tilbud om oppfølging gir arbeidsgiver til arbeidstakere som jevnlig opplever vold og trusler? Opplever miljøterapeutene det som tilstrekkelig?

Leder fra firma x forteller at de ansatte får oppfølging av avdelingsledere gjennom debrief så raskt som mulig etter en hendelse. Videre forteller informanten at hvis arbeidstakere skulle ha behov for mer så har de tilbud om å få samtaler hos en bedriftshelsetjeneste. Dette stemmer godt overens med informasjonen hentet fra miljøterapeut informanten fra firma x, som forteller at de har tilbud om oppfølging om han og hans kollegaer har behov for det. Videre forteller han at de har en overlapp på 90 minutter hvor de har anledning til å gå igjennom med leder og kollegaer om hvordan de opplever situasjoner hvor de har god til til gå igjennom dette. Men informanten forteller også at det har vært endel lederbytte på hans avdeling og at oppfølgingen tidligere var svært dårlig. Dette forklarte han med at tidligere leder ikke tok opp saker og håndterte dem, selv om leder sa han skulle gjøre det. Men etter det kom ny leder og nye krefter opplever informanten progresjon i oppfølgingen av arbeidstakere. Noe som jeg tolker slik at oppfølgingen av ansatte i firma x er på bedringens veg, vertfall etter siste lederbytte.

Informanten fra firma y forteller at de tilbyr arbeidstakere debrifing, der lederen så raskt som mulig etter en hendelse er gjort kjent, tar kontakt med arbeidstakere for å tilby å snakke om hendelsen. I tillegg til dette tilbys det oppfølging gjennom bedriftshelsetjenesten om det er behov for dette. Videre forteller informanten om at de er på tilbudssiden om arbeidstakeren skulle ha behov for videre oppfølging. Dette strider mye med informasjonen hentet fra miljøterapeutene i firma y. Den ene miljøterapeuten forteller at de har tilbud om bedriftshelsetjeneste ved behov, men når en kollega av informanten følte behov for dette ble kollegaen møtt med «*Har du virkelig behov for dette?*». I tillegg til dette gjennomføres debrief de får etter hendelser ofte for sent i forhold til hva den burde være. Videre forklarer informanten at oppfølgingen har vært ganske fraværende frem til det siste halvnet året, det siste halvnet året har vært ekstremt bra. «*Tidligere har vi egentlig bare fått beskjed om at vi bare må tåle vold og trusler om vold*». Den andre miljøterapeuten i firma y forteller at han ikke har opplevd noe særlig oppfølging fra ledere, men drøfter og reflekterer med kollegaer. Videre bekrefte det den første miljøterapeuten sa at tidligere har oppfølgingen vært fraværende men er bedre nå, men må gjerne pushe på det selv.

Arbeidsmiljøloven § 3-3 sier at alle bedrifter skal være knyttet opp mot en bedriftshelsetjeneste, hvor bedriftshelsetjenesten skal være med å skape trygge og gode

arbeidsforhold. Dette er noe som er ment for arbeidstakere å kunne bruke når de føler behov for det. Dilemmaet fra miljøterapeutene her oppfattes å være at det er vanskelig å komme i kontakt med men også at det stilles spørsmål ved når en føler selv at en trenger det. Det kan være flere variabler som gjør at det er et sprik på hva leder i firma y sier og hva miljøterapeut i firma y oppfatter angående bedriftshelsetjenesten. For under intervjuet forklarte leder av firma y at det ikke burde være lederne i bedriften som bestemmer om en arbeidstaker har behov for å bruke bedriftshelsetjenesten, men bedriftshelsetjenesten selv. Noe vi ser strider med miljøterapeuten sin opplevelse. I tillegg til det er det uttrykkes at det kan være vanskelig å komme i kontakt med bedriftshelsetjenesten. Det kan tyde på at firma y må utbedre informasjon og rutiner i forhold til dette, slik at informasjonen kommer bedre ut til arbeidstakerne.

I forhold til oppfølgingen oppfatter jeg at den ikke er god. Dette da begge miljøterapeutene i firma y forklarer at det får lite oppfølging i forhold til hva de føler de har behov for. Miljøterapeutene opplever at oppfølging som debrief o.l. kommer alt for sent i forhold til hva miljøterapeutene forventer. Dette da det etter situasjoner kan hende at personal ikke får debrief av ledelsen før etter to dager, noe som er for sent. I følge arbeidstilsynet skal det gis psykologisk førstehjelp til ansatte som opplever voldssituasjon straks etter at det har hendt. Det er arbeidsgiver som er ansvarlig for at arbeidstakere ikke er alene etter en voldssituasjon. Nå kan det hende at miljøterapeutene er på et sted hvor det er flere ansatte, men de er allikevel avhengig av noen som har opplæring og øvelse i å gi psykisk helsehjelp ved å vise omsorg, nærvær og akseptere voldsrammedes følelser.

Miljøterapeutene har behov for at noen skal kunne følge deres behov etter volds- og trusselsituasjoner. Videre skriver Arbeidstilsynet at «*Arbeidsgiver bør samle arbeidstakerne til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen*» (Arbeidstilsynet, 2009, s. 22).

Forskriften om utførelse av arbeid §23A-5 spesifiserer at:

*«kravet til nødvendig oppfølging ligger at det bør være proporsjonalitet mellom hendelsen og oppfølgingen, i tillegg til en vurdering av hvor raskt hjelpen skal gis og hvor lenge det er behov for oppfølging»* (Forskrift om utførelse av arbeid, 20.12.2017).

Noe som vil si at arbeidsgiver er ansvarlig for å gi nødvendig oppfølging som arbeidstakere har behov for. Nødvendig oppfølging er viktig for å ta hensyn til ulike fysiske og psykiske

belastninger som kan oppstå og gi negative helseeffekter på kort og lang sikt. Tidligere oppfølging fra firma x og firma y oppfatter jeg som har vært mangelfull ut fra hva som er skrevet i denne forskriften. Hvor firma x og firma y har hatt en progresjon den siste tiden som kan tyde på at de har fått et ekstra fokus innenfor denne problematikken og ansvaret de har i.f.t. oppfølging av arbeidstakere. Det er derfor viktig at arbeidsgiver har interne systemer på oppfølgingen av arbeidstakere som opplever vold og trusler om vold. Dette involverer et system som inkluderer tillitsvalgt fra FO, arbeidsmiljøutvalg og verneombud som er arbeidstakernes representanter.

Arbeidstilsynet sier i sitt intervju at de interne systematisk HMS-arbeid rutiner i en bedrift skal fungere, om de ikke fungerer bør bedriften forbedre systemer slik at systemene fungerer som de skal for å sikre at arbeidstakere blir sikret på best mulig måte. Dette er et område som ikke er svart hvitt, med det mener jeg at arbeidsgivere er selv ansvarlige for å lage egne prosedyrer og systemer innenfor oppfølging av arbeidstakere ut fra de lover og forskrifter de må forholde seg til. Det som preger hvordan det blir utarbeidet er hvordan arbeidsgiveren tolker de lover og forskrifter som omhandler krav til oppfølging. Noe som vil si at selv om jeg tolker dette på min måte, så kan det hende at informantene fra firma x og firma y ikke tolker dette på samme måte som meg. Men ut fra data fra ulike miljøterapeuter kan jeg si at oppfølgingen fra firma y gjerne burde utbedres, slik at miljøterapeutene selv opplever at de får den oppfølgingen de har behov for. Dette er viktig for å unngå helserelevante konsekvenser på kort og lang sikt.

En ser at miljøterapeuten fra firma x er fornøyd med oppfølgingen og forteller at de har en overlapp som varer i 90 minutter. En av miljøterapeutene i firma y forteller at de har en overlapp på 45 minutter, men at ledelsen ofte må reise videre til andre avdelinger etter 20-25 minutter. Videre forteller informanten at det er vanskelig å ta opp saker som er utenfor det som er forventet på en overlapp og at han opplever at det er for få ledere ansatt til å håndtere omfanget og behovet som er for oppfølging. Her ser vi at firma x har mye mer tid til å gå i dybden på hendelser enn hva firma y har, noe som kan være en faktor for å forklare forskjellen av oppfølgingen på de ulike firmaene. Kan også være en viktig faktor for at miljøterapeuten i firma x er mer fornøyd med oppfølgingen enn hva miljøterapeutene i firma y er. Ut fra informasjon fra miljøterapeutene har jeg den oppfatningen at lederne i firma y er for få, har for mye å gjøre og for mye ansvar i forhold til muligheten for oppfølging av arbeidstakerne på en forsvarlig måte. Det beskrives at arbeidstakerne ikke føler det er rom for

å spørre etter veiledning og oppfølging selv om det til tider har vært veldig bra. Den andre miljøterapeuten i firma y forteller at de har en overlapp på 45 minutter som er fordelt på flere avdelinger, dette på grunn av at det er flere avdelinger på arbeidsplassen. Derfor har han opplevd flere ganger at han bare får bruke tre minutter på sin overlapp da de andre avdelingene har brukt mer og ikke mer tid igjen til miljøterapeuten sin overlapp. Her ser vi at det kan være mye forbedringspotensial for firma y. Dette da mye av det som miljøterapeutene selv føler de har behov for kan bli dekket i en overlapp om de får mer tid sammen med sine ledere. Det kan tyde på at lederne selv har for mye de skal gjøre og dermed ikke strekker til i den grad de burde.

Videre vil jeg legge til jeg opplever leder fra firma x og leder fra firma y som ydmyke. Grunnen til dette er fordi de begge sier at det alltid er et forbedringspotensial og at man kan aldri hvile på at oppfølgingen er god nok. Grunnen bak dette kan være at leder og miljøterapeut kan ha ulike oppfatninger på oppfølgingen og dermed meget viktig med en åpen og god kommunikasjon mellom leder og miljøterapeut. Lederne gjør seg tilgjengelige for personalet og strekker seg lang for å imøtekomme dem. De tror i tillegg til alle er kjent med dette. Men videre kan det oppfattes som at miljøterapeutene, spesielt fra firma y kan føle at de blir en belastning for lederne om de spør om noe. På grunn av at lederne i firma y har for mye ansvar og for mange arbeidsoppgaver til å klare å følge opp miljøterapeutene i den grad miljøterapeutene selv føler behov for.

### *3. Hvordan er kvaliteten av avvikssystemene til firmaene i analysen?*

Firma x forteller at deres avvikssystem er laget slik at arbeidstakerne kan abonnere på avvikene de har skrevet for å følge med på behandlingsprosessen. Videre tar de opp innsendte avvik hver uke og behandler dem. Miljøterapeut fra firma x bekrefter at de får tilbakemelding på de avvikene de rapporterer inn til arbeidsgiveren. Det samsvarer også hva de forteller angående videre registreringer av alvorlige skader og ulykker i tillegg til eventuell politianmeldelse mot klient om dette anses nødvendig. Firma x og miljøterapeut fra firma x sier det samme, som kan tyde på at det firma x sine rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser i samhold med arbeidsmiljøloven er god. Dette er veldig bra da rapportering er hele grunnmuren i en organisasjon. Det er også viktig at arbeidstakernes representanter er en del av dette arbeidet, dette er for å ha en viss kontroll i ulike nivåer. Jeg oppfatter det slik at dette har det vært forbedringer på den siste tiden ut fra miljøterapeutenes informasjon, hvor de uttrykker at representantene har vært mer på bane den siste tiden.

Representantene har også fått igjennom flere viktige saker som miljøterapeutene har tatt opp (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Firma y forteller at deres avvikssystem er under utbedring per dags dato og noe de ønsker å forbedre og utvikle hele tiden. Hvor arbeidstakerne skal få tilbakemelding om innsendte avvik. Begge miljøterapeutene fra firma y forteller at avvikssystemet er på utbedring og har bedret seg litt. Men at dette er et system som har vært ikke eksisterende noe som miljøterapeutene opplever som motløst og demotiverende da det er manglende tilbakemelding på avvikene de har skrevet, selv om avvikene er skrevet flere ganger. Den ene miljøterapeuten forteller at han ikke har fått en eneste tilbakemelding på de avvikene han har skrevet mens den andre forteller at tilbakemeldingen han har fått ikke er utfyllende nok til at han ser avviket blir tatt hånd om. Her ser jeg et sprik fra lederen og miljøterapeutenes perspektiv da det er lovpålagt å få tilbakemelding på avvikene som blir sendt inn, det er en viktig del i forhold til systematisk HMS-arbeid. §4 i internkontrollforskriften sier klart at internkontrollen skal utføres systematisk sammen med arbeidstakernes representanter (Internkontrollforskriften, 1996), det har noe med at det systematiske HMS-arbeidet skal overvåkes på flere plan for å sikre at den fungerer som den skal. Ut fra det jeg kan tolke her så fungerer ikke avvikssystemet slik det skal, da dette er en veldig viktig protokoll for å oppdage feil og mangler i en virksomhet som burde forbedres. Dermed burde firma y fortsette og utbedre den, miljøterapeutene forteller at det er forbedringer, men at de ønsker bedre forklaringer på avviket de har skrevet. Gjerne firma y burde gjøre slik at deres arbeidstakere kan abonnere på avvikene for å følge med på prosessen på avviket, slik som firma x har gjort i deres avvikssystem.

#### *4. Hvordan er arbeidstakernes medvirkning i bedriften?*

Arbeidsmiljøloven §2-3 som handler om arbeidstakers medvirkningsplikt sier det at arbeidsgivers plikter er blant annet å sikre at arbeidstakere et fullt forsvarlig arbeidsmiljø gjennom å ha en organisering av virksomheten og ansatte. Medvirkningsplikt vil si at arbeidstakere er med på å utforme, gjennomføre og oppfølging av virksomhetens helse-, miljø-, og sikkerhetsarbeid. Dette gjøres gjennom arbeidstakernes verneombud og tillitsvalgte, som har et ansvar med å rapportere til ledelsen om feil og mangler som kan føre til fare for liv og helse, hvis ikke representantene klarer å håndtere dette selv (Arbeidsmiljøloven, 2005). I tillegg til dette er arbeidsgiver pliktig til å sørge for at

internkontrollen utføres og utøver i virksomheten i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter (Internkontrollforskriften, 1996).

Firma x forteller at arbeidstakerne har god medvirkning gjennom verneombud og tillitsvalgte, hvor de har møter hver måned. De forteller også at dette er et viktig ledd i tilfelle personalet ikke ønsker å ta opp saker med ledelsen, at de kan gå igjennom sine representanter som tar dette opp for dem. Miljøterapeuten fra firma x bekrefter at de tar opp ting med sine representanter om det er noe, men ønsker at representantene gjerne kan ta kontakt med arbeidstakerne. Dette for å høre om ting er slik det burde være på de ulike avdelingene.

Firma y forteller at de har to verneombud, et for ufaglærte og et for faglærte samtidig som de har tillitsvalgt. Der er leder for firma y interessert i et godt samarbeid og holde en dialog med representantene, selv om de ikke alltid er enige. Den ene miljøterapeuten i firma y forteller at det ikke er før det siste halve året han opplever at de har hatt verneombud og at verneombudet har fått igjennom mange viktige saker. Han forteller også at deres tillitsvalgte gjør en meget god jobb. Videre legger han vekt på at før det siste halv året har det vært meget dårlig i forhold til medvirkning gjennom deres representanter. Den andre miljøterapeuten forteller at han opplever at verneombudet arbeider med de sakene som har blitt tatt opp, men mangler tilbakemelding om sakene miljøterapeuten har tatt opp med ledelsen.

Her ser en to forskjellige tilbakemeldinger fra firma x og firma y, hvor firma x har miljøterapeut som bekrefter leder sin oppfatning av deres avvikssystem. Mens i firma y forteller miljøterapeutene at de oppfatter at det ikke har vært noe særlig medvirkning gjennom deres representanter før de siste halve året. Arbeidstilsynet la vekt på arbeidsgivers systematikk og rutiner som blir utført. I tillegg til en organisering der arbeidstakere kan rapportere og ikke minst at avvikene til arbeidstakere blir håndtert slik de skal. Denne formen for rapporteringen er det viktigste og hele grunnmuren. Dette er grunnen til at bedrifter skal ha et avvikssystem som fungerer og ut fra informasjon hentet om firma y så ser en at her er det et sprik, selv om leder fra firma y forteller at dette er under utbedring.

Grunner til at firma y har dårligere tilbakemeldinger i forhold til dette kan være manglende organisering og tilrettelegging i firmaet på flere nivåer. Arbeidstilsynet forteller i intervjuet at bedriftens verneombud og tillitsvalgt vil henge sammen med bedriftens budsjett og hvilke prioriteringer bedriften har. Det betyr at for at arbeidstakernes representanter skal ha kunnskaper og ferdigheter som skal til for å utøve arbeidsoppgavene, må de også ha fått en



grunnleggende opplæring og kurs. Arbeidstilsynet legger vekt på at hvis arbeidstakernes representanter ikke har fått en grunnleggende opplæring, vil de heller ikke ha kunnskaper om hva arbeidsoppgavene innebærer. Ut fra informasjon innhentet fra firma y kan en se at det snakkes om forbedringer de siste halve året, dette tolker jeg som at de har fått en økende interesse for å gi nødvendig opplæring og kvalifiseres dem til å utføre de arbeidsoppgavene som er forventet. Jeg oppfatter det også som at de kan ha behov for videre forbedring, da miljøterapeutene i firma y savner tilbakemeldinger fra representantene. Men her kan jeg også nevne firma x da miljøterapeuten der ønsker at verneombudet skal ha mer kontakt med ulike avdelinger. Dette for å høre om alt er som det skal være på de ulike avdelingene. Så en kan si at det er noe forbedringspotensial i begge firmaer.

En ting er arbeidsgivers plikter her, men jeg tenker at arbeidstakerne burde også ta et ansvar her i forhold til sine representanter. En mulighet her er at arbeidstakerne selv tar initiativ til å kontakte sine representanter og gir beskjed om hva de ønsker. Dette da selv om en avdeling ønsker å få mer kontakt fra en representant, kan det hende at en annen avdeling ikke føler de har behov for dette. Samme gjelder angående tilbakemeldinger, at arbeidstakere selv gjerne tar kontakt med sine representanter angående tilbakemeldinger fra saker som er tatt opp. Eller om tilbakemeldinger de har fått ikke er utfyllende nok. Grunnen til at jeg nevner dette er at opplæringen som arbeidsgiver er forpliktet til å gi gjerne ikke alltid samsvarer med arbeidstakernes forventninger. Derfor er det viktig at arbeidstakerne selv tar initiativ til å gi sine representanter konstruktiv kritikk på ting som kan bli bedre og positive tilbakemeldinger på hva de er gode på. Dette er ekstremt viktig for å få en positiv utvikling i representantenes arbeid, da de er arbeidstakernes stemme ovenfor arbeidsgiveren. Representantene har et ansvar for å ivareta arbeidstakerne de er representant for.

### **6.3 Sårbarheten av alenearbeid**

Arbeidstilsynet har en stor satsing på alenearbeid. Dette da de alvorlige hendelsene er knyttet til alenearbeid. Dermed er alenearbeid særskilt, dermed en risiko i seg selv og derfor kartlegge en egen risikovurdering særskilt utenom de andre risikovurderingene. Firma x forteller at de ikke har alenearbeid i deres virksomhet og firma y har ikke nevnt noe om det. Men jeg vil fremdeles fremheve denne problemstillingen her i drøftingen. Det på grunn av at selv om firmaene sier de ikke har alenearbeid, dette avhenger av hvordan en definerer alenearbeid. For

selv om en er flere på jobb så kan det hende at en gjør enkelte arbeidsoppgaver alene. Jeg henviser igjen til hendelsen som skjedde i Bærum hvor en sosionom ble drept mens kollegaen lå og sov. For å utdype litt her, så har arbeidstakerne i disse virksomhetene medlever turnus og arbeider fra 07.00-23.00 tre eller fire døgn i strekk. I disse arbeidstimene har arbeidstakerne også rett på to timer sammenhengende pause. Det vil si at hvis firma x og y har avdelinger med to personal på en klient, vil det bli fire timer med kun ett personal om personalet bruker pausene sine. Noe som også er problematikken som arbeidstilsynet har fremhevet, at selv om en arbeider sammen med andre, er arbeidstakerne også alene i enkelte arbeidssituasjoner.

Arbeidstilsynet fremhever det at virksomheter og arbeidstakere ofte sier at de ikke har alenearbeid, men i realiteten så kan det oppstå noe alenearbeid i ulike situasjoner. Så problematikken her er hvordan virksomheten definerer alenearbeid kontra hvordan arbeidstilsynet definerer alenearbeid. Min oppfatning er at firma x og y burde lage egne risikoanalyser i forhold til de situasjonene og/eller tidspunktene hvor det er en arbeidstaker på pause. Jeg mener at alenearbeid er alenearbeid, noe som gjelder om en er alene på jobb i to timer, eller om en er alene i tre eller fire døgn. Grunnen til at dette er viktig å gjøre er at arbeidstakerne er meget sårbare når de er alene med klienter og hvis noe skulle skje, så skjer det ganske raskt. Det skjer så raskt at det andre personalet gjerne ikke får med seg at en situasjon skjer før det er for sent. Noe som jeg mener at hendelsen i Bærum bekrefter. Der var de to stykk på jobb, men hun som ble drept var akkurat da alene mens den andre lå og sov.

Derfor mener jeg at alle virksomheter burde ha lavere terskel for når de utarbeider risikofaktorer for alenearbeid. Dette er så viktig å utføre på grunn av arbeidstakernes sårbarhet i alenearbeid. Slik jeg oppfatter det kan det være positivt for både arbeidsgiver og arbeidstaker med å kartlegge risikofaktorer som kan oppstå når arbeidstaker er alene med klienten. Dette for det første fordi at hvis noe skulle skje mens det kun er ett personal til stede som må rapporteres videre til Arbeidstilsynet, har arbeidsgiver noe å vise til at de har tatt initiativ til å kartlegge mulige farer ved alenearbeid. Dette gjelder også ved tilsyn, at arbeidsgiver kan dokumentere at dette er en problemstilling de har tatt stilling til, da dette er en problematikk Arbeidstilsynet satser stort på. Men ut fra dataene jeg har innhentet kan det oppfattes som at lederne og Arbeidstilsynet har forskjellige definisjoner og tanker om problematikken rundt alenearbeid. Arbeidstilsynet sin tanke om alenearbeid er situasjoner

hvor arbeidstakere er alene som gjør arbeidstakeren ekstra sårbar, mens lederne sin oppfattelse er om det er en tiltak eller to personal og en klient, slik jeg har forstått det.

Det er selvsagt mange faktorer som burde spille med her. Er arbeidstakerne en plass hvor det er flere avdelinger samlet, vil dette minske risikoen for alenearbeid da avdelingene kan assistere hverandre ved pauser o.l. Men så er det avdelinger som er alene, hvor en gjerne ikke kan få assistanse eller ekstra pausevakter fra andre avdelinger like lett. Men jeg vil igjen fremheve at selv om en virksomhet har to personal på en klient, vil ikke det bety at det ikke involverer alenearbeid. Det har mindre alenearbeid enn hvis det er ett personal på en klient, men på grunn av ulike faktorer som spiller inn, er det fremdeles risiko for periodevis alenearbeid. Dette er en risiko i seg selv og gjør arbeidstakerne mer sårbare for alvorlige hendelser innenfor volds- og trussel temaet.

#### **6.4 Forebyggende tiltak: Miljøterapeuter vs. Organisasjon**

Firma x forteller at en del av deres forebyggende arbeid er opplæring og kurs i terapeutisk aggresjonsmestring (TMA), som har mest fokus på forebygging av aggresjon og en liten del av kurset handler om holdesituasjoner i tilfelle utageringer. De har interne skjema hvor det registreres uønsket atferd for å få oversikt over et mønster på utageringene, som er viktig for å se om det må gjøres endringer i tiltaket for å forhindre utageringer. De har i tillegg til dette innført traumebevisst omsorg som tilnæringsmåte, hvor de uttrykker effekt av denne tilnæringsmåten da utageringer har en betraktelig nedgang hos ungdommene. I tillegg til dette har de ikke alenearbeid og alltid to på jobb. Det utarbeides risikoanalyser på hver enkelt avdeling, hvor de knytter ulike utfordringer og risikoer inn på hva en kan forvente på de enkelte avdelingene. Miljøterapeut informant i firma x forteller at de har TMA kurs som er obligatorisk, ellers er det husmøter og overlapp hvor de tar opp aktuelle saker. Han har også nevnt at de registreres vold og trusler om vold i interne skjemaer. I tillegg til dette har informanten sagt at ut fra det han vet er det ikke gjort noen risikovurderinger på avdelingen han er på.

Firma y forteller at de oppfordrer arbeidstakeren å følge de prosedyrer som er satt på ulike avdelinger da deres erfaring er at stor prosentdel av volds-og trusselsituasjoner kan oppstå på grunn av at arbeidstakeren ikke følger prosedyrene. Disse prosedyrene har alltid

forbedringspotensial i samarbeid med arbeidstakere. I tillegg til dette gis det kurs til ansatte i lavaffektiv tilnærming, medisinkurs, dokumentasjonskurs o.l. Videre forteller firma y at deres erfaring er at det å møte klienter med respekt, verdighet og behandler klienten på lik linje med alle andre, har en forebyggende effekt i seg selv. Den ene miljøterapeut informanten forteller at det har vært dårlig med kursing tidligere og at det har begynt å komme TMA kurs, lavaffektiv tilnærming kurs og brannvernkurs nå den siste tiden. Den andre miljøterapeuten svarer kort her og forteller at de har laget en ROS- analyse som de arbeider ut fra, men de klarer ikke å dekke alt. I tillegg til dette har jeg inntrykk av at begge informantene forteller at de verken har fått en god nok opplæring eller nødvendig informasjon før de ble ansatt i firmaet. Dette på grunn av at begge miljøterapeutene sier at de visste ikke hvor gale det var før de opplevde dette i praksis, og den ene miljøterapeuten forteller at det er tidligere erfaringer som har hjulpet henne i arbeidet, mens den andre forteller at det er manglende helhetlig bilde av klienten før hun ble satt inn i arbeidssituasjonen.

En stor del av det forebyggende arbeidet mot vold og trusler i arbeidssituasjonen er informasjon til arbeidstakere i tillegg til opplæring og øvelse, slik at de er har ferdigheter som trengs for å utføre arbeidet på en forsvarlig måte. Det er flere paragrafer i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning som arbeidsgiver må forholde seg til. En har 7-1 som handler om gjennomgående krav til kartlegging av risikovurderinger gjennom planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av arbeidet. §8-1 som handler om krav til nødvendig opplæring. Dette er hensiktsmessig for å tilegne seg arbeidsteknikker, kunnskap og organisering og ferdigheter i andre relevante forhold (Forskrift om organisering, 2011). Ut fra data jeg har innhentet, så oppfatter jeg at firma x har gode rutiner på ulike kurs og opplæring som er nødvendig for arbeidstakerne. Men firma x har ikke nødvendige risikovurderinger på den avdelingen som miljøterapeuten arbeider på. Dette kan ha forskjellige forklaringer, hvor den ene forklaringen er at de har risikovurdering og at miljøterapeut i firma x ikke har fått dette med seg. Den andre forklaringen kan være en misforståelse av hva som menes med risikoanalyse enten gjennom meg og informanten. En tredje forklaring kan være at miljøterapeut informant og ledelsen i firma x ikke har god nok kommunikasjon. Den siste forklaringen kan være at det ikke er utført en risikovurdering på avdelingen.

Forskrift om utførelse av arbeid har dekket også kartlegging av risikovurdering, opplæring og iverksettelse av tiltak. Eksempler på dette er §23A-1, §23A-2 og §23A-4. Her fremhever

forskriften arbeidsgivers ansvar for å kartlegge risikofaktorer, ansvar angående opplæring for å tilegne arbeidstakerne nødvendige ferdigheter, kunnskaper o.l. noe som inkluderer øvelser i ulike utfordrende situasjoner. Til slutt ikke minst iverksette tiltak for å ut fra helse- og sikkerhetsrisikoer som blir kartlagt i risikoanalysen.

Firma y oppfatter jeg har hatt manglende systematisk kartlegging av risikovurdering, manglende opplæring og manglende kurs med øvelser. Men firma y det siste halve året forbedret seg i forhold til hvordan situasjonen har vært tidligere. Det jeg oppfatter som et problem i forhold til organiseringen, er hvordan en tolker lovverket og hvordan virksomheten velger å sette fokus på ulike emner som de må ha fokus på. Jeg oppfatter det slik at ledere i firma y har mye ansvar og at dette går utover organiseringen i firmaet. Dette da begge miljøterapeuter informantene nevner at deres ledere er travle, at de føler det er vanskelig å ta kontakt med lederne på grunn av at lederne oppfattes som veldig travle. Dette til tross for at leder i firma y sier at deres dør alltid er åpen og deres miljøterapeuter kan komme til dem med ulike saker når som helst.

Men ut fra hva firma x og firma y kan gjøre for å forebygge vold og trusler om vold mot arbeidstakere så har de tatt opp flere interessante metoder som involverer hva miljøterapeutene kan gjøre selv men også hva dem selv kan gjøre. Men det er viktig å huske at systemene som blir laget i en organisasjon blir preget av mange ulike lovverk og forskrifter som preger organisasjonen. Dette kan forklares med arbeidstilsynets forklaring i intervjuet om at

*«alle arbeidsgivere har sine egne interne regler på hvor det er et spørsmål om helselovgivning kontra arbeidsmiljøloven hvor den ene loven ikke skal gå over den andre lover. Det vil si at helseloven har sine paragrafer om hvem som skal sikres, men alle skal sikres».*

Dermed vil systemer som en arbeidsgiver utarbeider være preget av de ulike lover og forskrifter jeg har gått igjennom i teoridelen studien min, men også lover og forskrifter som omhandler klientene og deres rettigheter. Det er en omfattende og sammensatt utfordring når det gjelder å forholde seg til de ulike lovverkene. Men det er flere metoder en virksomhet kan sette fokus på for å forbedre det forebyggende arbeidet mot vold og trusler om vold i arbeidssituasjoner. Dette kan gjøres gjennom miljøterapeutene gjennom ulike miljøterapeutiske tilnærminger. Firma x forteller at de har sett stor forbedring på

innrapporterte vold- og trusselsituasjoner mot personal, etter at de har hatt fokus på traumebevisst omsorg i deres virksomhet. Firma y forteller at de har kurs i lavaffektiv tilnærming som er en lignende tilnærming som traumebevisst omsorg. Men her bekrefter begge firmaer at det finnes mye forebyggende tiltak gjennom miljøterapeutens egen tilnærming til klienter og hvordan de møter klientene.

Gjennom å gi opplæring og øvelser for å forbedre ferdighetene til miljøterapeutene oppfyller de §8-1 i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning. En måte å gjøre dette på er å bruke miljøterapeutiske tilnæringsmetoder som forebygging for vold og trusler fra klienter. Det er en tilnærming som begge firmaer har som heter TMA som har til hovedmålsetning forebygging av vold og trusler om vold, det som er viktig å ha i fokus er at vi er mennesker som prøver å hjelpe mennesker (Testad, 2004, s. 11). Det som menes med at vi er mennesker som hjelper mennesker er at arbeidstakeren på lik linje med klienter har sine egne livshistorier, kunnskap og erfaringer som preger dem og deres valg i arbeidet (Testad, 2004, s. 11-12). Klienter har også sin livshistorie, sin kunnskap og sine erfaringer som preger deres atferd og deres beslutninger. Derfor viktig at miljøterapeuter er klar over dette og prøver å forstå hvilke som ligger bak en klient sin utagering gjennom å lytte og kunne sette seg inn i klientens situasjon og forstå deres situasjon (Testad, 2004, s. 13). Det er gjerne i en situasjon hvor miljøterapeuten grensesetter en klient hvor det kan oppstå vold og trusler om vold, dermed er det viktig å planlegge før en grensesetter slik at en kan gi klienten trygghet og forutsigbarhet (Testad, 2004, s. 20-21). Eksempel på dette er å informere klienten om hvilke konsekvenser som vil skje om de begynner å opptre provoserende mot miljøterapeuten og hva som vil skje om dette eskalerer. Har et tvangstiltak på en klient kan en grensesettingssituasjon være at klienten for eksempel må ta medisiner og spise mat før en kan reise ut å gjøre aktiviteter sammen, dette for at klienten selv skal ha det bedre og dermed ikke ha lavt blodsukker som kan øke risikoen for utagerende atferd ute blant folk. Da vil konsekvensen for klienten at hvis han ikke spiser eller tar medisiner, så vil det ikke bli aktiviteter ute blant andre.

Vi har også en annen miljøterapeutisk tilnærming som heter lavaffektiv tilnærming. Dette er også en tilnærming som er laget for å forebygge vold og trusler fra klient, hvor en legger til rette for minst mulig tvang mot klienten. Det handler om at miljøterapeuten kan være ubevisst på at de selv er en faktor for at en klient utagerer da miljøterapeuten lager sine egne antakelser på hvorfor en klient er aggressiv (Mcdonnell et al., 2010, s. 46-47). Viktig at miljøterapeuten

har en grunnleggende forståelse for at all utfordrende atferd baserer seg på emosjonelle følelser som klienten ikke alltid klarer å håndtere (Stubrud, 2016, s. 808-809), dermed er det viktig at miljøterapeuten reflekterer over egen atferd og deres antakelser av en situasjon hvor de evaluerer gode og dårlige erfaringer de tilegner seg (McDonnell et al., 2010, s. 47). I tillegg til dette er det viktig at personalgruppa også reflekterer innad i gruppa for å gi kollegaer positive og konstruktive tilbakemeldinger for å rette oppmerksomheten på seg selv og finne løsninger gjennom egen atferd i stedet for løsninger som manipulerer klienten.

*«Forskning viser at personalets oppfatning av brukerens grad av kontroll over egen atferd kan påvirke atferden og viljen til å hjelpe brukeren ... Strategier for atferdshåndtering må være ydmyke og lydhøre og innbefatte en ærlig og kritisk evaluering av personalets egne mulige bidrag til utageringsepisoder» (McDonnell et al., 2010, s. 47-48).*

Det vi ser går igjen er at klienter validerer sin selvfølelse og individualitet gjennom miljøterapeutens egen ytringer og handlinger, derfor må vi være bevisst på egen atferd, men også stille krav til klienter ut fra deres forutsetninger i tillegg til at vi gradvis oppmuntrer klienter til en større grad av selvstendighet (Hovden & Bakken, 2015, s. 242). En viktig forståelse i de miljøterapeutiske tilnærmingene er at miljøterapeuten kan bruke grensesettingssituasjonen til deres egen fordel gjennom å hjelpe klienter til å håndtere de aggressive følelsene, for å forebygge at det utvikler seg til vold og trusler om vold. (Testad, 2004, s. 17-19).

Som jeg har diskutert tidligere så har arbeidsgiver et ansvar for å gi arbeidstakere informasjon, opplæring og øvelse slik at arbeidstakeren har ferdigheter som trengs for å utføre arbeidet på en forsvarlig måte. Dette gjøres ofte gjennom ulike kurs og lignende som lederne i firmaene forteller at arbeidstakerne har tilgang til. Men det er også en faktor at arbeidstakerne selv lærer av kursene og bruker de metodene som blir undervist i kursene. Dermed vil jeg si at arbeidstakere har i tillegg til arbeidsgiver ansvar for å tilegne seg de kunnskaper, ferdigheter og øvelser de får tilbud gjennom kurs. Hvis ikke miljøterapeutene klarer å forholde seg til de ulike kursene og metodene som arbeidsgiver iverksetter for å forebygge mot volds- og trusselsituasjoner, vil det gå utover klienten selv. Dette er på grunn av at de miljøterapeutiske tilnærmingene jeg har nevnt er tilnærminger som har en dokumentert effekt og derfor en grunnleggende at miljøterapeutene følger tiltakene for at det skal fungere.

## **6.5 Betydningen av systematisk HMS-arbeid**

Hvorfor er systematisk HMS arbeid så viktig i en virksomhet? Det er viktig på grunn av at vold og trussel om vold i helse- og sosialsektoren er et økende problem, derfor viktig at arbeidsgivere setter inn tiltak for å redusere volds- og trusselsituasjoner mot miljøterapeutene. Det er viktig at arbeidsgiver kartlegger risikofaktorer hvor de legger vekt på hvor stor sannsynligheten er og i hvilke situasjoner volds- og trusselsituasjoner kan oppstå (Arbeidstilsynet, 2009, s. 15). Her skal kartleggingen være i tråd med de nye bestemmelsene i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A. Kartleggingen skal inneholde en gjennomgang av risikofaktorene både internt og i omgivelsene arbeidet er i (Arbeidstilsynet, 2009, s. 12,15). For at kartleggingen skal fungere er det viktig at virksomheten legger til rette for miljøterapeutene. Det vil si at arbeidsgiver fokuserer kartleggingen på organisatoriske betingelser som hvordan arbeidet er organisert, tilrettelegging, ledelse, kontrolltiltak, medvirkning, opplæring, informasjon, arbeidstilknytning, arbeidsordning, bemanning og alenearbeid (Arbeidstilsynet, 2009, s. 12,15).

For å legge dette til rette er det viktig at arbeidsgiver bruker metoder som arbeidsmiljøundersøkelser, vernerunder og medarbeidersamtaler som er metoder som tilrettelegger for medvirkning og dialog mellom arbeidsgiver og miljøterapeut (Arbeidstilsynet, 2009, s. 15-16). Det skal holdes jevnlig risikovurderinger som arbeidsgiver hele tiden går igjennom da situasjoner og klienter forandrer seg over tid, dette er viktig for å hele tiden oppdatere og gjøre nødvendige endringer for å opprettholde en forebyggende effekt mot vold og trusler om vold mot miljøterapeutene (Arbeidstilsynet, 2009, s. 18). Medvirkning fra arbeidstakerne er ekstremt viktig i denne prosessen da det er de som står i volds- og trusselsituasjoner og dermed de som kan utale seg over potensielle farer forbundet med arbeidet, hvilke situasjoner som gjør dem utrygge og hva som skal til for at arbeidet skal være fullt forsvarlig. Dette er da grunnen til at det er meget viktig at arbeidstakerne har medvirkning i kartleggingen av temaet (Arbeidstilsynet, 2009, s. 15-16).

Leder i firma x forteller at de har ukentlige møter hvor det går igjennom innsendte avvik fra personaler. Videre har de fagdager hvor de går igjennom viktige temaer innenfor HMS-arbeidet. Firma x har internrevisjon to ganger i året og vernerunder på avdelingene omtrent hver 6 måned, dette er sammen med representanter og andre aktører. Til slutt har firma x faste arbeidsmiljøutvalg møter hvor representanter fra arbeidstaker, arbeidsgiver, HR-konsulen og bedriftshelsetjenesten er med. Og ut fra det miljøterapeut informant har informert om er



HMS-arbeidet i firma x bra, men er noen få tiltak som eventuelt burde bli forbedret, med dette mener jeg med at miljøterapeuten ikke vet om noe risikoplan på avdelingen han arbeider på. Leder for firma x forteller at det utføres risikoplaner og jeg ser her at det ikke samsvarer hva leder og miljøterapeut i firma x informerer meg om. Men videre samsvarer det med at arbeidstakere har verneombud de kan kontakte om det skulle være noe, gode rutiner på eventuell oppfølging på overlapper, god organisasjon innad i virksomheten, hvor miljøterapeut informanten har informert om at det har komt inn nye krefter i ledelsen som tar tak i saker som miljøterapeutene vil de skal ta tak i.

Leder fra firma y forteller at han nettopp har blitt tilbudt kurs om HMS-arbeidet i virksomheten og synes dermed det er litt vanskelig å svare direkte på spørsmålet. Men har enkelte plasser i intervjuet nevnt at de har to verneombud og to tillitsvalgte i virksomheten. Videre har han informert om at de holder på å oppdatere avvikssystemet og forbedre det. Begge miljøterapeutene i firma y forteller at det har vært en forbedring i firmaet både med at representantene har blitt mer synlig men også at det har skjedd mye endringer det siste halvåret i forhold til avvikssystem og oppfølging. Men allikevel oppleves det ikke å være organisert på en god nok måte da miljøterapeutene føler de ikke får den oppfølgingen de har behov for og at selv om det kan kontakte leder ved behov, opplever miljøterapeutene at deres leder har for mye ansvar og for mange arbeidsoppgaver til at de kan ta kontakt. Noe som tyder på at det er en mangelfull organisering innad i virksomheten som gjør at det går ut over arbeidstakeren ved at de ikke blir sikret på en slik måte at det anses som forsvarlig. Problemet med en slik organisering er at det vil etter tid bli mer kostbart for virksomheten på grunn av at arbeidstakerne sykemelder seg, fordi trusselbilde i arbeidssituasjonen blir for stor i og oppfølgingen fra arbeidsgiver for liten. Dermed kan virksomheten risikere mye personalskifte på utfordrende avdelinger, som i seg selv kan være en trigger for utagerende atferd hos klienter (Stubrud, 2016, s. 809). Dette er faktorer som jeg ønsker å fremheve for at det kan gjøre at virksomheten havner i det vi kaller en vond sirkel, med dette mener jeg at hvis det ikke skjer endring i ett ledd vil dette være et vedvarende problem. Dårlig oppfølging fører til et personal som jeg opplever som frustrerte og motløs over situasjoner som de er i på en side, dette kan føre til sykemeldinger fordi volds- og trusselbilde i arbeidssituasjoner blir for sterk som igjen er en stor kostnad for virksomheten for da må de leie inn vikarer som de må gi lønn til, i tillegg til fast ansatt.

For å unngå at en virksomhet skal komme i en vond sirkel kan en viktig forebyggende faktor være at det skapes en arbeidskultur hvor volds- og trusselbilde ikke er et individuelt problem, men å flytte belastningene fra den enkelte miljøterapeuten til fellesskapet. Dette kan gjøres gjennom ulike formelle møteplasser som personalmøter, fagmøter og driftsmøter innad i virksomheten (Arbeidstilsynet, 2009, s. 15-16). Grunnen til at jeg opplever at dette kan være en viktig faktor er fordi når miljøterapeuten arbeider i volds- og trusselbilde vil de over tid blir mer sårbare for helsekonsekvenser (Arbeidstilsynet, 2009, s. 16). Det er vist i en studie at arbeidsforhold basert på uklare mål, uklare ansvarsområder og uklar informasjon den ansatte mottar øker sykefravær i fem av syv studier. Mens seks av åtte studier viste at god ledelse ga redusert forekomst av sykefravær (Knardahl et al., 2016, s. 190,194).

Dette er også noe av grunnen til at systematisk HMS- arbeid er så viktig, da dette sikrer arbeidstakere gjennom at det utarbeides planer, rutiner og iverksettes ulike nødvendige tiltak. Det viktigste er at tiltakene fungerer som de skal noe som er avhengig av at avvikene som blir sendt inn til en virksomhet blir behandlet og gitt tilbakemelding til avdelingene. Det å lage rutiner er med på å lage forutsigbarhet for miljøterapeutene da de har gitte instruksjoner på hva de skal gjøre i ulike situasjoner som kan oppstå For at dette skal fungere er det viktig at virksomheten jevnlig reviderer og oppdaterer dem jevnlig etter hvordan arbeidssituasjonen er, da arbeidssituasjonen kan forandre seg over tid og mennesker forandrer seg over tid. Det er også viktig at arbeidsgiver får et innblikk av omfanget av volds- og trusselsituasjoner i arbeidet, dette gjøres ved å registrere og følge opp alle vold- og trusselsituasjoner (Arbeidstilsynet, 2009, s. 16-17).

Arbeidsgiver er videre ansvarlig for å gi opplæring og nødvendige øvelser til miljøterapeuter, hvor det er viktig at arbeidsgiver skreddersyr opplæringen til miljøterapeutene, alt etter hva de har behov for å ha tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter til å utføre arbeidet på en forsvarlig måte. Dette beskrives også i FOs grunnlagsdokument der de presiserer at sosialfaglig arbeid avhengig av at yrkesutøvere har både praktiske og teoretiske kunnskaper. I tillegg til dette er det viktig at miljøterapeuter har en evne til å ta etiske refleksjoner i sitt arbeid og være opptatt av å ivareta holdninger som preger av ydmykhet, velvilje og respekt for klienten sine verdier og livsvalg (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 3).

Gjennom en slik systematisk HMS-arbeid kan arbeidsgiver skape en voldsforbyggende kultur, som baseres på åpenhet, opplæring, tydelige retningslinjer, tydelige rutiner og oppklare roller og ansvar hos arbeidstakerne (Arbeidstilsynet, 2009, s. 17). En av miljøterapeut informanter i

studien forklarte for eksempel at de får beskjed om at de helst bare må tåle volds- og trusselsituasjoner, noe som informanten selv synes ikke er bra nok. Dette bekrefter at det burde skapes normer innenfor arbeidskulturen om hva som kan er påregnelig belastning hos arbeidstakerne og hva som blir akseptert som en naturlig del av arbeidssituasjonene. Dette er et viktig punkt som preger hva som skal til for at arbeidstakerne melder fra om hendelser. Derfor viktig at arbeidsgiver fremhever en arbeidskultur som innebærer et klart og forutsigbart system hvor de tydelig beskriver hvordan det voldsforbyggende arbeide skal foregå og hvem som har ansvar for hva (Arbeidstilsynet, 2009, s. 17).

En ser tydelig at det alt henger sammen og er et omfattende område å sette seg inn i. På den ene siden har en arbeidsgivers plikter til kartlegging av risikofaktorer, oversettelse av tiltak, opplæring osv. På den andre siden har en opplevelsene til miljøterapeuten og deres ansvar i forhold til å ta ansvar for egen helse og i forhold til deres ansvar å følge det som er forventet av dem fra arbeidsgiveren. På en annen side har vi lovverket som i seg selv er omfattende, da alle skal sikres noe som kan gjøre det vanskelig å sikre alle på en perfekt måte. Det er ikke noe som heter perfekt i HMS-arbeidet da det alltid er forbedringsmuligheter, samtidig som samfunnet er i konstant endring, lover og forskrifter er i konstant endring samtidig som det er flere lover som er gjeldene hvor ingen lov går over en annen lov. Men alt dette er faktorer som tett er knyttet sammen og har ringvirkninger om noen ikke gjør det som er forventet. Hvis arbeidsgiver ikke følger opp deres miljøterapeuter på en god måte, vil miljøterapeutene bli mer sårbare for temaet og dermed måtte sykemelde seg for arbeidssituasjonen blir som vanskelig. Dermed må arbeidsgiver få inn vikarer som i seg selv kan være en trigger for klienter og føre til utageringer og dermed gjør det vanskelig for klienten å knytte seg til personalet.

*«Store ustabile personalgrupper vanskeliggjør den stabiliteten som er nødvendig for emosjonell tilknytning ... Tilknytning er grunnleggende for utvikling av mange emosjonelle, kognitive og sosiale funksjoner. Fravær av tilknytningsrelasjoner er forbundet med ensomhet, depresjon og manglende utviklingsstøtte» (Stubrud, 2016, s. 809).*

En annen utfordring kan være hvis ikke miljøterapeuter følger de rutiner og prosedyrer som er laget, med dette mener jeg også den miljøterapeutiske tilnærmingen som er forventet av arbeidsgiver. Kan det føre til uenighet i personalgruppa, i tillegg til at det kan føre til at

klienten utagerer mer. Dette fordi lavaffektiv tilnærmingen jeg har beskrevet i oppgaven er laget akkurat fordi:

*«Den lavaffektive tilnærmingen til atferdshåndtering ble utarbeidet på grunnlag av observasjoner som viste at ansatte og omsorgspersoner ofte brukte straff som reaksjon på atferd. Det var også åpenlyst at de ansattes atferd i noen tilfeller bidro direkte til å utløse utfordrende atferd. Det var også åpenbart at fysiske intervensjoner ble brukt på en lite planmessig og trygg måte» (Mcdonnell et al., 2010, s. 48).*

Dette er et sitat som fremhever hvor viktig det er at alle miljøterapeuter er personlig villig til å lære seg teknikker og metoder som er krav i den lavaffektive tilnærmingen for å utføre et godt arbeid. Samtidig som det har mye med planlegging av det som skjer videre for å skape forutsigbarhet og trygghet hos klientene. Dermed er det viktig at arbeidsgiver utfører sine plikter men også minst like viktig at miljøterapeutene følger rutiner, prosedyrer og andre forebyggende tiltak arbeidsgiver har iverksatt for å forebygge vold og trusler om vold.

## 6 Konklusjon

I min studie har jeg gått igjennom flere viktige faktorer i forhold til problemstillingen min som er:

*«Forholder private selskap innen helse- sosialsektoren seg til lovverket på en forsvarlig måte under oppfølging av sine miljøterapeuter, på arbeidsplasser der en jevnlig opplever vold og/eller trusler om vold i sin arbeidssituasjon? Hvordan opplever miljøterapeutene oppfølgingen? Er oppfølging av miljøterapeutene god nok?»*

Det første jeg vil gå igjennom er om privat selskap innen helse- sosialsektoren forholder seg til lovverket på en forsvarlig måte under oppfølging av sine miljøterapeuter, på arbeidsplasser der en jevnlig opplever vold og/eller trusler om vold i sin arbeidssituasjon? Her har jeg fått en oppfattelse av at det kan gjøres forbedringer. Jeg oppfatter det som at firma x har mange gode rutiner på plass når det gjelder systematisk HMS- arbeid. Jeg oppfatter at de har god rutine for å utføre oppfølging etter volds- og trusselsituasjoner når det er overlapp på avdelingene, men også ellers ved at miljøterapeutene kan oppsøke leder ved behov for videre oppfølging. Jeg opplever at de har gode rutiner i forhold til avvikssystem og tilbakemeldinger av innsendte avvik fra miljøterapeutene, men også god rutine på å gå igjennom avvikene en fast dag hver uke. Videre oppfatter jeg at forebyggingsrutiner gjennom miljøterapeutiske tilnærminger, der de registrerer uønsket atferd for å få oversikt over et mønster på utageringene. Bruker registreringene for å skape endring å forhindre utageringer, fungerer da leder fra firma x forteller at etter de har fått en traumebevisst omsorg som tilnærming har antall volds- og trusselsituasjoner redusert kraftig.

Eneste forbedringen jeg kan tenke på at de gjerne burde tenke på er utarbeidelse av risikoplan da miljøterapeut informanten ikke hadde kunnskap om en risikoplan på hans avdeling. Men som sagt kan det være flere grunner til dette. Men gjerne at leder går igjennom med arbeidstakere om hvor risikoplanen er, hva den skal inneholde og hvorfor den er så viktig som den er. Risikoplan er en grunnleggende metode for å kartlegge risiko for vold og trusler som kan oppstå på en arbeidsplass, den inneholder også tiltak som bør iverksettes for å håndtere situasjoner som kan oppstå på en avdeling.

I forhold til firma y opplever jeg at de trenger bedre rutiner når det gjelder det systematiske HMS- arbeidet. Det har vært en forbedring de siste månedene som forhåpentligvis vil fortsette

i fremtiden. Det noen forbedringer på både oppfølging av miljøterapeuter, noe forbedring på avvikssystemet og forbedringer i forhold til opplæring og øvelser gjennom at de har satt i gang jevnlig viktige kurs som lavaffektiv tilnærming, brannkurs o.l. Men allikevel opplever jeg at det ikke er tilstrekkelig i forhold til krav fra lover og forskrifter. Dette da miljøterapeutene fra firma y opplever at de kan ta opp saker med ledelsen, så ønsker de ikke å gjøre det noe de forklarer med at ledelsen har for mange oppgaver og for mye ansvar til at de har kapasitet og tid til å ivareta sine miljøterapeuter på en tilstrekkelig måte. Effektivisering av overlapp oppleves som problematisk på utfordrende avdelinger da de opplever at de ikke har tid i overlappen til å ta opp å gå igjennom vanskelige situasjoner på en forsvarlig måte. Dette i tillegg til at de opplever at ledelsen selv ikke har tid til å være på overlappene de 45 minuttene den varer og ofte reiser fra overlappen etter 20-25 minutter. Dette er noen faktorer som gjør det problematisk for firma y å ivareta sine miljøterapeuter på en forsvarlig måte, at fra de lover og forskrifter som er gjeldende.

Det andre jeg ønsker å gå igjennom er hvordan miljøterapeutene opplever oppfølgingen av sine ledere. Miljøterapeut fra firma x forteller det at oppfølgingen tidligere i var svært dårlig og forklarte dette med at tidligere leder ikke tok tak i saker som miljøterapeutene hadde behov for at leder tok tak i. Videre forklarte han at miljøterapeutene opplevde at hvis de tok opp saker så følte de seg som en belastning for leder. Men nå senere tid har det kommet inn nye krefter som tar tak i de sakene miljøterapeutene har behov for og oppfølgingen fra leder har blitt mye bedre enn hva det var tidligere.

Miljøterapeutene fra firma y forteller at tidligere var oppfølgingen fra arbeidsgiver helt fraværende, hvor miljøterapeutene fikk beskjed om at de måtte helst bare tåle volds- og trusselsituasjoner. Videre forklarer de at det har vært en forbedring de siste 6 månedene i forhold til oppfølgingen. Den ene miljøterapeuten opplever oppfølgingen som svært bra i forhold til tidligere men trenger fremdeles en forbedring. Den andre miljøterapeuten opplever at en gjerne må pushe arbeidsgiver for å få den oppfølgingen de har behov for.

Her ser en at det har vært forbedringer når det gjelder oppfølging av miljøterapeuter som jevnlig opplever vold og trusler om vold. Men fremdeles burde det utarbeides forbedringer for å sikre arbeidstaker mot vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Hvis miljøterapeutene ikke føler at de kan gå til arbeidsgiver med konsekvenser og for å spør om mer veiledning, kan det skape en arbeidskultur som baserer seg på at oppfølgingen er et individuelt problem, som gir større helsemessige konsekvenser både kortsiktig og langsiktig. For å unngå dette er

en god oppfølging grunnmuren for at miljøterapeutene skal unngå helsemessige konsekvenser som kan oppstå på grunn av arbeidssituasjonen.

Til slutt vil jeg gå igjennom om oppfølgingen er god nokk og hvordan den kan forbedres. Ledere i firma x og y er meget ydmyke og forklarer det at det er alltid forbedringspotensial i HMS-arbeidet, dette inkluderer også oppfølging av miljøterapeuter. Firma x oppfatter jeg har gode rutiner og prosedyrer på organiseringen av systematisk HMS-arbeid, noe miljøterapeut informant i firma x bekrefter. Virksomheten har gode rutiner på avvikssystem hvor miljøterapeutene kan abonnere på avvikene som blir sendt inn og følge med på behandlingsprosessen samtidig som jeg oppfatter at de har gode rutiner på behandling av avvik for å lukke dem og sette inn nødvendige tiltak. Det opplever også nedgang av volds- og trusselsituasjoner etter de iverksatte traumebevisst omsorg som tilnæringsmetode. Dette er en metode som kan sammenlignes med lavaffektiv tilnærming og går ut på hvordan miljøterapeuten selv kan trigge volds- og trusselsituasjoner gjennom deres egen atferd og kroppsspråk. Eneste som jeg kan sette fingeren på som gjerne kan utbedres er gjerne i forhold til kartlegging av risikoplan. Dette er på grunn av at miljøterapeut fra firma x ikke opplever at det er en risikoplan på hans avdeling som han selv er klar over. Dette kan tyde på at det gjerne er noen rutiner som har sviktet, som kan ha flere forskjellige forklaringer.

Det kan hende at det har skjedd en misforståelse mellom meg selv og miljøterapeuten om hva jeg mener med risikoplan, det kan også hende at det er en misforståelse mellom miljøterapeut og ledelse i firma x om det er lager en risikoplan, eller så kan det til slutt være at risikoplanen mangler på avdelingen. Et forslag for å forbedre dette kan være at risikoplan blir satt mer på dagsordenen, med det mener jeg at de kan eventuelt få aktivt igjennom den med faste mellomrom på overlappsdager der de har god tid til å gå igjennom den. Grunnen til at jeg foreslår dette er det flere grunner til. For det første så er dette en fin måte til å jevnlig vurdere og oppdatere risikoplanen til den problematikken som gjelder per dags dato. Folk forandrer seg gjennom tid og situasjoner forandrer seg gjennom tid. Den andre grunnen er fordi at ved å ha en slik rutine vil miljøterapeutene bli mer observante på at den eksisterer og hva den inneholder, risikoplanen er laget for å være til hjelp for miljøterapeutene for å skape forutsigbarhet og trygghet i stressende situasjoner.

I firma y opplever jeg at det er en del forskjellige punkter jeg vil få igjennom i forhold til systematisk HMS-arbeid og oppfølging av miljøterapeuter. Det første jeg vil gå igjennom er avvikssystemet, som går igjennom en del forbedringer nå i nyere tid, men som miljøterapeutene opplever som lite fungerende med enten får lite tilbakemelding eller ikke eksisterende tilbakemelding fra arbeidsgiver. Gjerne firma y burde prøve å lage et system hvor deres ansatte kan abonnere på avvikene slik som de miljøterapeutene i firma x kan. Dette vil sikre at miljøterapeutene i firma y opplever at det får se behandlingsprosessen på avvikene de har skrevet og øke deres følelse av at avvikene blir tatt på alvor. Samtidig som det må gis mer tilbakemeldinger som gjerne er mer utfyllende.

Det andre jeg vil gå igjennom er risikoplaner som er nødvendig for å skape forutsigbarhet og trygghet hos miljøterapeutene i stressende situasjoner. Miljøterapeutene i firma y fortalte i intervjuet at det tok veldig lang tid før det ble laget risikoplaner på deres avdelinger. Dette forklarte de at noe av grunnen var gjerne enkelte kollegaer som ikke har tatt initiativ til det. Noe som bekrefter hvor viktig det er for miljøterapeuter å følge virksomhetens rutiner og prosedyrer. Men allikevel har firma y et ansvar for at risikoplanen blir laget og dermed et ansvar for å følge opp at dette blir gjort.

Jeg har diskutert hvor firmaene individuelt kan gjøre forbedringer i det systematiske HMS arbeidet. Men når det gjelder oppfølging av ansatte vil jeg legge til en samlet oppfordring for å lage bedre rutiner på hvordan miljøterapeutene kan komme i kontakt med bedriftshelsetjenesten. Grunnen til dette er fordi enkelte miljøterapeuter synes det er svært vanskelig å komme i kontakt med bedriftshelsetjenesten når de føler de har behov eller ønsker oppfølging fra bedriftshelsetjeneste. Videre vil jeg nevne et forbedringspotensial jeg synes både firma x og y har, det er risikovurdering i forhold til alenearbeid. Jeg synes at terskelen for definisjonen av alenearbeid burde senkes og at virksomhetene lager risikovurdering for personalet i de enkelte situasjonene hvor de kan oppleve å være alene med en klient. Dette er fordi miljøterapeuter er ekstra sårbare når de er alene med en klient. Dette bekrefter drapet som skjedde i Bærum, hvor de var to på jobb, men allikevel ble ett personal drept mens det andre personalet lå og sov.



Dette er også en problemstilling Arbeidstilsynet er svært opptatt av og informerer om i intervjuet, der informanten fortalte at hvis han spør miljøterapeuter om de arbeider alene svarer de gjerne nei, men når alt kommer til alt viser det seg at miljøterapeuten faktisk er en del alene med en klient. Personlig synes jeg at dette er et veldig viktig forbedringspotensial, dette på grunn av at hvis det skulle oppstå noe så har virksomhetene laget en risikovurdering om hva som kan skje og hva som burde gjøres i ulike situasjoner som kan oppstå ved alenearbeidet. Men en annen viktig grunn er fordi hvis en alvorlig ulykke skulle skje med det ene personalet mens det andre er borte, har virksomheten en egen risikoplan å vise til om de skulle få tilsyn fra Arbeidstilsynet.

Det jeg har funnet ut i min oppgave er at det er forbedringspotensial når det gjelder forebygging og oppfølging av volds- og trusselsituasjoner. Men jeg har også funnet ut at det er veldig viktig at arbeidsgiver tilrettelegger for det systematiske HMS-arbeidet, er det like viktig at miljøterapeutene følger de rutiner, prosedyrer, opplæring og kursing som blir tilbudt fra arbeidsgiver. Dette er en sammensatte forhold som er avhengige av hverandre av forskjellige fir at det systematiske HMS- arbeidet skal fungere. Det systematiske HMS-arbeidet skal utføres for å sikre virksomheten, arbeidstakerne med også klientene selv ut fra hvordan miljøterapeutene imøtekommer dem og hvordan tilnærming de har ovenfor klienten.

## Referanser

Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.*

(*arbeidsmiljøloven*) 2005-06-17-62. Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>

Arbeidsplassforskriften. (2011). *Forskrift om utforming og innretning av arbeidsplasser og arbeidslokaler av 6 desember 2011 nr 1356*. Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1356?q=arbeidsplassforskriften>

Arbeidstilsynet. (22.02.18). *Arbeidsmiljømodellen*. Hentet fra

<https://www.arbeidstilsynet.no/hms/arbeidsmiljomodellen/>

Arbeidstilsynet. (2009). *Vold og trusler i forbindelse med arbeidet: forebygging, håndtering og oppfølging*. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet.

Arbeidstilsynet. (02.20.2018). *Om oss*. Hentet fra <https://arbeidstilsynet.no/om-oss/>

Arendt, H. (2017). *Makt og vold: tre essay*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Braut, S., Geir. (2014). Miljøterapeut. I *Store medisinske leksikon*. Hentet fra

<https://sml.snl.no/milj%C3%B8terapeut>

Fellesorganisasjonen. (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Hentet fra

[https://www.fo.no/getfile.php/1320310/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument\\_2015.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/1320310/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument_2015.pdf)

Forskrift om organisering, l. o. m. (2011). *Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning av 6 desember 2011 nr 1355*. Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1355?q=forskrift%20om%20organisering,%20ledelse%20og>

Forskrift om utførelse av arbeid. (20.12.2017). *Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav, 20 Desember 2017 nr 2354*. Hentet fra

<https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-utforelse-av-arbeid/>

Helse- og omsorgstjenesteloven. (2011). *Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m.*

06.24.30 24.06. Hentet fra [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30/KAPITTEL\\_9](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30/KAPITTEL_9)

Helsepersonelloven. (2001). *Lov om helsepersonell m.v. 07-02-64 01.01*. Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>

Hovden, T. & Bakken, L. T. (2015). Utviklingshemning, autisme og schizofreni: en pasienthistorie om kommunale tjenester. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 12(3), 239-248.

Idsø, J. (2017). Privat sektor. I Pettersen Arild Stig (Red.), *Store Norske leksikon*. Hentet fra

<http://www.kildekompasset.no/referansestiler/apa-6th.aspx>

Ingstad, L. S. E. & Loga, J. (2016). Sosialt entreprenørskap i Norge: en introduksjon i feltet. *I*,

32(21-33). doi: <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.18261/issn.1504-2871-2016-01-04>

Internkontrollforskriften. (1996). *Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter. 1996-12-06-1127*. Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127>

Isdal, P. (2000). *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.

Isdal, P. (2017). *Smittet av volden: om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Bergen: Fagbokforlaget.

Knardahl, S., Sterud, T., Nielsen, B. M. & Nordby, C.-K. (2016). Arbeidsplassen og sykefravær: Arbeidsforhold av betydning for sykefravær. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(2), 179-199. doi: <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.18261/issn.2464-3076-2016-02-05>

Leseth, B. A. & Tellmann, M. S. (2018). *Hvordan lese kvalitativ forskning*. Oslo: Cappelen Damm AS.

Mcdonnell, A. A., Wiley, J. & Ltd, S. (2010). *Managing aggressive behaviour in care settings. Understanding and applying low arousal approaches* (SOR, Overs.). Chichester: Universitetsforlaget

NESH, D. n. f. k. (2014). Generelle forskningsetiske retningslinjer Hentet 05-28-2018 fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Generelle-forskningsetiske-retningslinjer/>

NOA. (2010-2013). *Psykiske diagnoser, sykefravær*. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/sykefravar/sykefravar-psykiske-diagnoser/>

NOA. (2013). *Vold og trusler om vold*. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/psykososialtorganisasjon/vold-mobbing-trakassering/vold-og-trusler/>

- Stubrud, H. L. (2016). Regulering av emosjoner og atferd hos personer med utviklingshemning. *Tidsskrift for Norsk psykologiforening*, 53(10), 806-813.
- Testad, I. (2004). *TMA kurshefte: Trapeutiske mestring av pasienter med aggresjonsproblematikk*. Stavanger: Stiftelsen psykiatisk opplysning.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Utne, B. (2005). Miljøterapeutisk behandling- mangfold og muligheter. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 2(4), 441-443.