

Å mestre en jobb med risiko for vold

En kvalitativ studie av helsepersonell ansatt i kommunale tjenester til personer med psykisk utviklingshemming sine erfaringer med å mestre og forbli i arbeid med risiko for vold.

MALIN FRØYNA

VEILEDER

Carl Christian Bachke

Universitetet i Agder, 2024

Fakultet for helse- og idrettsvitenskap

Institutt for psykososial helse

Forord

Jeg er selv en av de som har erfart vold og trusler som en del av jobben, og husker godt en kollega en gang sa «den dagen de gode øyeblikkene ikke lenger veier opp for de tunge er det på tide å bytte jobb». Dette lille utsagnet kan si mye om hvordan det er å arbeide i habiliteringstjenesten og oppleve vold fra tjenestemottakere.

Jeg søkte opptak til dette masterstudiet da jeg kjente at jeg trengte å inspireres til å tenne en ny faglig gnist. Jeg visste fra starten av at jeg ønsket å skrive noe om ansatte som opplever vold som del av arbeidet, men også det var mange mulige innfallsvinkler. Når jeg ser tilbake på prosessen med oppgaven er det både faglig og personlig utvikling å spore. Gjennom arbeidet med denne oppgaven har det vært mye spennende å lese, og det har vært en utfordring å begrense seg innholdsmessig.

Informantene som har delt sine erfaringer og gjort denne oppgaven mulig fortjener en stor takk, både for erfaringsdeling og for engasjementet deres.

Takk til Fagforbundet som har belyst temaet vold i arbeidet, og bidratt med både data og stipend til hjelp for gjennomføring av dette prosjektet. Det har vært en motiverende faktor i arbeidet å vite at dette er noe flere er opptatt av, og at mitt arbeid kanskje kan være et bidrag av betydning.

Jeg er takknemlig over å ha hatt følge på veien av en veileder jeg har kjent siden vernepleierstudiet. En stor takk til min veileder, dosent Carl Christian Bachke for tydelige tilbakemeldinger, tålmodighet underveis, og alle gode samtaler som har vært både engasjerende og inspirerende.

Takk også til nære og kjære for prat om oppgaven, dere har bidratt til mestringstro.

Mai, 2024

Malin Frøyna

Sammendrag

Bakgrunn

Ansatte i offentlig sektor, og spesielt ansatte innenfor helse- og sosialtjenester er ekstra utsatt for å oppleve vold som del av arbeidet. I tjenester til personer med psykisk utviklingshemming er andelen som opplever vold i arbeidet enda høyere.

Hensikten med denne studien er å undersøke hvordan dette håndteres av de som forblir i arbeid med denne risikoen. Dette gjøres gjennom problemstillingen:

Hva erfarer helsepersonell som opplever vold fra tjenestemottakere bidrar til at de mestrer og forblir i jobben til tross for risikoen for vold?

Metode

Kvalitativ studie med individuelle semistrukturerte intervjuer. Fem ansatte i kommunale tjenester til personer med psykisk utviklingshemming utgjør informantutvalget. Som analysemetode er systematisk tekstkondensering (STC) benyttet.

Resultater

- Forståelse av volden er av betydning og toleransen for vold i arbeidet endres over tid.
- Motivasjonen for å bli i arbeidet handler om faglig engasjement og omsorg for brukergruppen.
- Kollegastøtte er den primære oppfølgingen etter voldshendelser.
- Forventningene fra de ansatte til ledelsen ligger i rammene for arbeidet.

Konklusjonen blir at forståelsen av volden er av betydning for håndteringen, og at kollegiale faktorer i stor grad medvirker til opplevd trygghet i arbeidet.

Nøkkelord: Vold, helsepersonell, psykisk utviklingshemming, mestring, kollegastøtte, kompetanse

Abstract

Background for the study: Employees in public services, especially within health- and social care services, are highly exposed violence in their work environment. Exposure is higher for employees in services for persons with intellectual and developmental disabilities.

The purpose with this study is to explore how those who experience violence regularly, handle it and still chooses to remain in their job. This topic has been explored with the following research question: *What does health care workers that gets exposed to violence from their service recipients, experience as contributing factors to remain in their job, despite the risk of violence?*

Method chosen for this study is a qualitative study. Data has been sampled through individual, semi-structured interviews. The informant selection consists of five employees who work in municipal services for persons with intellectual and developmental disabilities. Systematic text condensation (STC) is used as the analysis method.

Results

- Understanding the underlying factors of the violence matters, and the tolerance for violence in the job changes over time.
- The motivation for remaining in such a work environment includes professional engagement and care for the service recipient.
- Collegial support is the primary follow up routine after experiencing violence.
- The employees' expectations to the management are primary set to the frames of the work.

In conclusion, understanding the underlying factors that generates violence is important for overcoming it. Collegial factors are significant in terms of perceived security in the work environment.

Key words: Violence, health care workers, intellectual and developmental disabilities, mastering, collegial support, competence

Innhold

1	Innledning.....	1
1.1	Tidligere forskning på området	3
1.1.1	Om å arbeide i en voldsutsatt jobb	4
1.1.2	Om betydningen av hvordan man forstår vold	3
1.1.3	Hva er norsk kunnskapsstatus for oppgavens tema?	4
1.2	Problemstilling og innholdsmessige avgrensninger	5
2	Teori.....	7
2.1	Vold	7
2.1.1	Hva er vold.....	7
2.1.2	Konsekvenser av vold og voldsrisiko	9
2.1.3	Perspektiver på arbeidslivsrelatert vold	10
2.2	Mestring og belastning.....	11
2.2.1	Mestringsforutsetninger	12
2.2.2	Helsepersonell med følelser	13
2.2.3	Oppfølging	14
2.3	Sentrale føringer for yrkesutøvelse og vern av ansatte.....	15
3	Metode.....	17
3.1	Valg av forskningsmetode og vitenskapsteoretisk forankring.....	17
3.2	Datainnsamling.....	20

3.2.1	Forberedelser	20
3.2.2	Gjennomføring	22
3.2.3	Etterarbeid	24
3.2.4	Analyse	25
3.3	Forskningsetikk.....	29
3.3.1	Etiske søknader og godkjenninger	31
3.3.2	Frivillig samtykke	31
3.3.3	Info om informantene	31
3.3.4	Om intervjuene	32
3.3.5	Om transkribering	32
3.3.6	Etiske vurderinger under analysearbeidet.....	33
3.4	Metodekritiske refleksjoner	33
4	Funn.....	36
4.1	Forhold ved tjenesteyteren.....	36
4.1.1	Hvordan volden oppfattes	36
4.1.2	Omsorgsgiverens personlige forutsetninger.....	38
4.1.3	Relasjonen til tjenestemottaker.....	39
4.1.4	Motivasjon for å bli i arbeidet.....	39
4.2	Forhold ved arbeidsmiljøet	40
4.2.1	Det faglige kollegiale fellesskapet	40

4.2.2	Kollegastøtte og oppfølging	41
4.2.3	Forventninger til leder.....	42
4.2.4	Kompetanse	44
5	Drøfting	45
5.1	Tidligere forskning, teori og funn.....	45
5.1.1	Om å forstå og håndtere vold i arbeidet.....	45
5.1.2	Oppfølging.....	48
5.1.3	Trygghet i rammene	48
5.2	Samvirkning mellom funn	51
5.3	Hva betyr funnene i praksis?.....	52
5.3.1	Hva med kunnskapsgrunnlaget?	52
5.3.2	Alternativ forståelse?	53
6	Avslutning.....	55
7	Referanseliste.....	58

Vedlegg 1: Bildeoversikt for sammenstilling av skjermdumper vold i arbeidslivet

Vedlegg 2: Intervjuguide

Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vedlegg 4: Godkjenning SIKT

Vedlegg 5: Godkjenning FEK

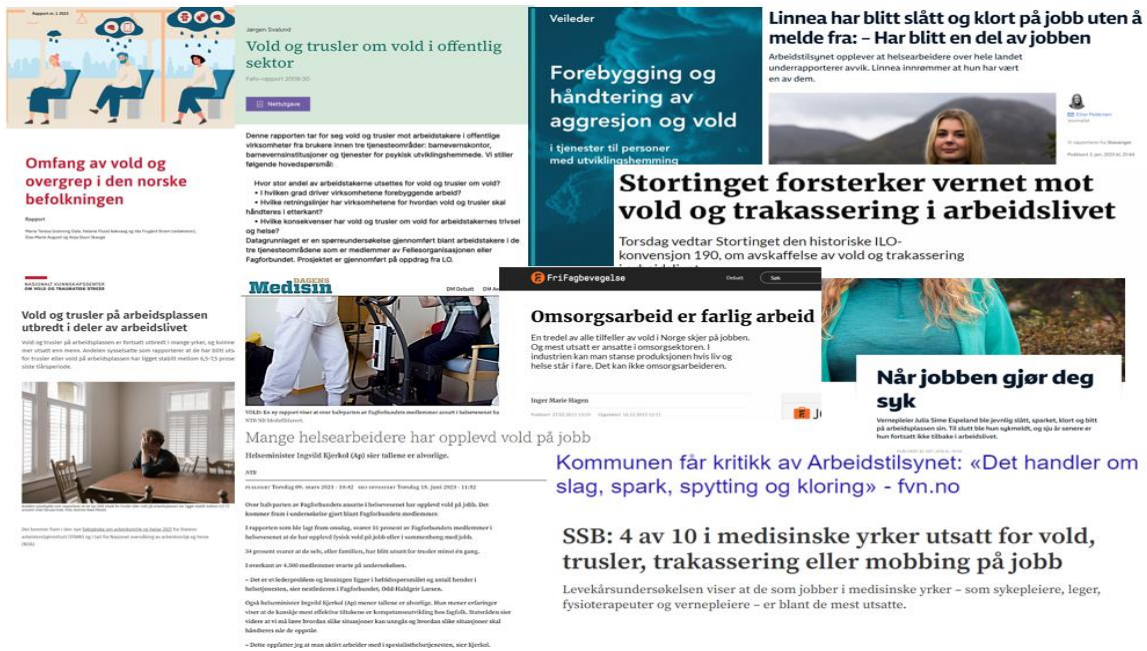
Tabell 1: SSB Levekårsundersøkelse 2023. Vold i helse- og sosialsektoren.....	2
Tabell 2: SSB Levekårsundersøkelse 2023: Trivsel i helse- og sosialsektoren	3
Figur 1:Et utvalg medieoppslag og rapporter knyttet til vold i arbeid. Kilder er oppgitt i vedlegg 1.	1
Figur 2: Bilde tatt underveis i sortering av MBE.....	27

Antall ord i oppgaven: 19.089

1 Innledning

Temaet vold, og da spesielt vold opplevd som del av arbeidet er noe som i senere tid aktualiseres av flere aktører, både arbeidstakerorganisasjoner og andre organisasjoner og offentlig bestilte rapporter. Det har det siste året blitt publisert flere rapporter, deriblant Fagforbundet med sin medlemsundersøkelse (Tallaksen & Essahli, 2023) og Nasjonalt kompetansesenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) sin rapport om omfanget av vold i den norske befolkningen (Dale, Aakvaag, Strøm, Augusti & Skauge, 2023) og SINTEF med rapporten om emosjonelle krav og belastninger i arbeid for og med mennesker (Buvik, Thun & Ose, 2023).

Det dukker stadig opp medieoppslag om høye tall når avvik knyttet til vold og trusler summeres. Samtidig leser man at det foreligger en betydelig underrapportering. Det kan dermed antas at omfanget er større enn den tilgjengelige dokumentasjonen tilsier. Bildekollagen viser et utvalg rapporter og medieoppslag som omhandler ansatte i helse- og omsorgstjenester som opplever vold fra personene de er der for å bistå i arbeidet sitt.



Figur 1: Et utvalg medieoppslag og rapporter knyttet til vold i arbeid.

Kilder er oppgitt i vedlegg 1.

Risikoen for å oppleve vold som del av arbeidet er størst blant ansatte i helse- og sosialtjenester. Resultater fra Statistisk sentralbyrå (SSB) sin levekårsundersøkelse i 2016 om arbeidsmiljø, publisert i 2018, viste at en av ti arbeidstakere i Norge opplevde vold, trusler eller seksuell trakassering i arbeidet, og i helse- og sosialsektoren var det henholdsvis 21% menn og 23% kvinner. Vernepleiere trekkes frem som den mest utsatte yrkesgruppen, der 46% oppgir å ha opplevd vold som del av arbeidet (With, 2018).

I 2023 kom SSB ut med nye tall for levekårsundersøkelsen fra 2022. Her oppgis det at det totalt sett i alle yrkeskategorier var 15,7% som hadde opplevd vold, seksuell trakassering, hets/trusler eller mobbing på jobb de siste 12 måneder. 5% hadde opplevd vold på jobb siste 12 måneder og 4,7% oppgav av de hadde opplevd vold fra pasient, kunde, elev eller lignende. I tabell 1 kan man lese flere detaljer. Her vises det også at innenfor helse- og sosialtjenester er omfanget av vold høyere enn i samfunnet generelt (Statistisk sentralbyrå, 2023).

Tabell 1: SSB Levekårsundersøkelse 2023. Vold i helse- og sosialsektoren

14133: Vold, trusler og seksuell trakassering, etter type problem, næring (SN2007), statistikkvariabel, år og kjønn

	Utsatt for vold, seksuell trakassering, hets/trusler eller mobbing på jobb, siste 12 måneder	Utsatt for vold på jobb, siste 12 måneder	Vold førte til fysiske skader eller psykiske plager	Vold utført av pasient, kunde, elev eller lignende	Utsatt for vold på jobb, månedlig eller oftere	Uønsket seksuell oppmerksomhet utført av pasient, kunde, elev eller lignende	Utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet på jobb, månedlig eller oftere	Utsatt for hets eller trussel på jobb, siste 12 måneder	Hets eller trussel formidlet via sosiale medier eller digitalt	Hets eller trussel var så alvorlig at man ble redd	Hets eller trussel utført av pasient, kunde, elev eller lignende	Utsatt for hets eller trussel på jobb, siste 12 måneder	Utsatt for plaging eller mobbing på jobb, siste 12 måneder	Plaget eller mobbet av pasient, kunde, elev eller lignende	Utsatt for plaging eller mobbing på jobb, månedlig eller oftere	Antall sysselsatte som svarte
	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)	Andel av sysselsatte (prosent)
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
86-88 Helse- og sosialtjenester																
Begge kjønn	32,2	15,0	2,6	14,7	5,5	9,3	3,1	18,2	1,8	5,3	16,2	6,1	6,3	1,7	2,2	2 860,0

Når det kommer til området jobbtilfredshet, motivasjon og videreutvikling oppgir ansatte i disse yrkene stor grad av trivsel og fornøydhet (Statistisk sentralbyrå, 2023). Det ser med andre ord ifølge tabell 2 ut til at det til tross for høy risiko for vold innenfor helse- og omsorgsykker, også er en høy grad av trivsel blant ansatte i disse yrkene.

Tabell 2: SSB Levekårsundersøkelse 2023: Trivsel i helse- og sosialsektoren

14145: Jobbtilfredshet, motivasjon og videreutvikling, etter ulike arbeidsforhold, næring (SN2007), statistikkvariabel, år og kjønn

	2022	
	Begge kjønn	
	86-88 Helse- og sosialtjenester	
Andel av sysselsatte (prosent)		
Er fornøyd med jobben		82,2
Er misfornøyd med jobben		4,9
Føler seg ofte motivert og engasjert i arbeidet		77,6
Føler seg sjelden eller aldri motivert og engasjert i arbeidet		4,8
Føler i stor grad tilhørighet til virksomheten man jobber i		71,9
Føler i liten grad tilhørighet til virksomheten man jobber i		6,1
Har gode muligheter til å utnytte utdanning og arbeidserfaring		80,5
Har dårlige muligheter til å utnytte utdanning og arbeidserfaring		3,8
Har gode muligheter til å videreutvikle seg faglig		61,3
Har dårlige muligheter til å videreutvikle seg faglig		11,7
Antall sysselsatte som svarte		2 860,0

Tabell 1 og 2 illustrer her et paradoks; til tross for høyt omfang av vold mot ansatte i helsesektoren oppgir disse samtidig høy trivsel på jobb.

Dette danner dermed et grunnlag for å se videre på hva som kan være sammenhengen, og hva som bidrar til å mestre og forbli i arbeid med risiko for vold.

1.1 Tidligere forskning på området

I uformelle samtaler med ulike fagpersoner om oppgaven og om vold som del av arbeidet har flere uttrykt det å ha ulik toleranse for vold, avhengig av årsaken bak og diagnosen til den som utøver volden. Dette har gjort meg målrettet i søk etter litteratur, for å undersøke om dette er påstander som det kan finnes faglig grunnlag for.

Søk etter tidligere forskning har vært rettet mot tjenesteytere innen habiliteringstjenester som opplever vold i arbeidet, slik utdypende problemstilling benevner. Dette er gjort for å få en oversikt over eksisterende relevant forskningsbasert kunnskap på området, og for å øke bevisstheten på hva den planlagte forskningen kan videreutvikle av kunnskap (Malterud, 2017, s. 176-177).

I mine søk har jeg lett mye i offentlige utredninger, såkalt grå litteratur. Her har Google scholar vært nyttig. Jeg har også søkt etter forskningspublikasjoner i databasene Oria og Ebscohost. I begge tilfeller har søkeord som vold, helsepersonell og utviklingshemming vært benyttet. Engelske søkeord har i utgangspunktet vært violence, health care workers, developmental disabilities, men også ulike varianter av begreper som omfatter

helsepersonell, som employee og nurse. Jeg har også aktivt undersøkt litteraturlister i de relevante publikasjonene som etter hvert befant seg. Til sist har også nettsidene til Stiftelsen SOR, Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming (NAKU) og Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (NAPHA) blitt besøkt. Det ble ikke foretatt filtrering i søk med tanke på utgivelsesår, men enkelte ord har blitt ekskludert av hensyn til relevans. Eksempelvis ble ordet ekstremisme satt som ekskluderende, for å skille ut faglig relevans i søk om forståelse av vold.

Jeg har på et tidspunkt vært både åpen for og bekymret for om min studie skulle konkludere med noe som var av negativ art for informanter og andre tjenesteytere. Dette oppleves som en indikator på egen bevissthet og åpenhet for å følge litteraturen dit funn og tidligere forskning viser vei til.

Mine søk resulterte i kun seks relevante publikasjoner, alle norske. Selv med ulike forskningsmetoder og ulike tilnærminger med forskningsspørsmålene kan likhetstrekk ses. Nedenfor presenteres nøkkelkunnskapen i disse under tre deloverskrifter: 1. Om å arbeide i en voldsutsatt jobb, 2. Betydningen av hvordan man forstår vold, og 3. Norsk kunnskapsstatus for studiens tema.

1.1.1 Om å arbeide i en voldsutsatt jobb

Selv om Fjeldbraaten og Torp (2013) ikke nevner vold i sin studie vurderes den likevel som relevant med sitt informantutvalg og fokuset på faktorer ved arbeidet i dette tjenesteområdet av betydning for å trives i og å håndtere jobben. De bruker begrepet arbeidsevne og søker etter hva som bidrar til økt arbeidsevne i informantutvalget. Med arbeidsevne følger de her og viser til NAV sin bruk og definisjon av begrepet, om at forhold både ved individet og arbeidet er avgjørende for individets arbeidsevne. De trekker frem engasjert og tydelig ledelse, fagutvikling mellom ansatte og et godt arbeidsmiljø som betydelige faktorer som bidrar til økt arbeidsevne. At ledere og ansatte deler et felles faglig engasjement for arbeidet fremheves også som viktig for økt arbeidsevne (Fjeldbraaten & Torp, 2013).

Studien til Ellingsen og Lungwitz (2003) indikerer at høy grad av faglig kompetanse i arbeidsmiljøet, et arbeidsmiljø preget av engasjement og fellesskap, og ansattes mulighet for innflytelse i eget arbeid bidrar til både mestring og trivsel av arbeidet til tross for voldsrisikoen (Ellingsen & Lungwitz, 2003).

I Hagen (2010) sin studie oppgis den enkelte sin kompetanse og personlige egnethet som avgjørende for tryggheten til kollegaer og for å selv være i stand til mestring av vold og risiko over tid. Kompetansen om vold og håndtering av vold kommer først når de er i arbeid med risiko for vold, og da er det ofte ekstern opplæring som tilbys av arbeidsgiver. Omsorg for både tjenestemottakere og kollegaer utgjør en betydelig av yrkesutøvelsen i praksis. Det innebærer også en praksis der tjenesteytere synes å sette ivaretagelse av tjenestemottaker og kollegaer over egen ivaretagelse under krevende hendelser. Det vises til stort faglig engasjement i personalgruppen. Kollegaer tar seg i stor grad av oppfølgingen av hverandre, men nærmeste leder oppgis også å være involvert. Høyere opp i organisasjonenes hierarki i organisasjonenes systemer synes det derimot til å være mer utfordrende å finne gode eksempler, da de fleste erfarer manglende systematisering og synliggjort ansvarsavklaring. Dette innebærer for eksempel usikkerhet om hvem som er ansvarlig for blant annet å identifisere behov for kompetansehevende tiltak og andre aktuelle tiltak for å sikre arbeidsmiljøet til de ansatte (Hagen, 2010, s. 106-107).

Hagen og Svalund (2019) trekker frem perspektiv på og definisjon av vold som betydningsfulle forutsetninger i arbeidet med vold som del av arbeidet. Det kan være relatert til både arbeidsmiljø og likestilling og tilhørende lovverk spiller dermed inn i et samfunnsfaglig perspektiv og når det kommer til hvor innsatsen bør legges. Omfanget av vold er stort i offentlig sektor og volden ses i sammenheng med hvem som mottar tjenestene og deres utfordringer. Ansattes fokus på tjenestemottaker sine behov og rettigheter settes ofte høyere enn den ansatte sine, noe som praktiseres både av ansatte men også av lokal og overordnet ledelse (Hagen & Svalund, 2019, s. 28-29).

Artikkelen «*Hvorfor blir du i jobben*» (Stubrud, Stubstad & Bakken, 2023) trekkes rammer for arbeidet, slik som arbeidstid og lønn, arbeidsmiljøet og relasjoner på arbeidsstedet frem som viktig. Som del av relasjonen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker lærer tjenesteyter seg

både å gjenkjenne kommunikasjon som er verbalt begrenset og observasjon ved å over tid bli kjent med tjenestemottaker og utvikle en relasjon. Med seg inn i denne relasjonen følger den faglige kompetansen og denne krever både opplæring og veiledning, noe som gis både internt og eksternt i tjenesten. Ansatte må altså settes i stand til å kunne mestre risikofylte situasjoner både som del av yrkesutøvelsen, men også for å tåle å stå i arbeidet over tid (Stubrud et al., 2023).

1.1.2 Om betydningen av hvordan man forstår vold

I studien til Ellingsen og Lungwitz (2003) kommer det frem at hvordan volden tolkes av den enkelte vil variere, men det kan oppstå en rasjonalisering av volden. Da ser den ansatte etter forklarende årsaker basert på kjennskap til den som har utøvd volden, som for eksempel et uttrykk for smerte eller frustrasjon, og lager seg slik en faglig forklaring på volden. Dette kan medføre at volden ikke oppleves som et personlig angrep, og videre ha innvirkning på både smerteopplevelse og den videre bearbeidingen av hendelsen. Dette forutsetter gode rutiner for oppfølging etter vold og tilgang på nødvendig informasjon. Arbeidsmiljøet rapporteres som godt, og med stort engasjement for et godt miljø blant ansatte både i og utenfor arbeidstid. Det å arbeide i et miljø med høy grad av fellesskapsfølelse, faglig engasjement og stor andel høyere utdannede virker til å ha en positiv innvirkning på trivsel og mestring i det krevende arbeidet (Ellingsen & Lungwitz, 2003).

Hagens kvalitative studie (2010) som bygger på Svalund sin kvantitative studie (Svalund, 2009) trekker frem de ansatte sin rasjonalisering av volden, i stor grad knyttet til tjenestemottakers opplevelse av avmakt og en forståelse for uttrykket som kommer i form av vold. De ansatte oppgir å prioritere sikkerheten til de i sine omgivelser før sin egen og viser med dette en stor grad av omsorg til tross for egen opplevd frykt for skade på andre. Forståelsen av volden retter seg i betydelig grad mot volden som et uttrykk for intensjon som ellers ikke mestres kommunisert (Hagen, 2010).

Hagen og Svalund (2019) trekker frem de ulike gruppene tjenestemottakere sine uttrykksmåter. Det er i tjenester til personer med psykisk utviklingshemming stor enighet om at volden er et uttrykk for noe som ikke mestres kommunisert på annet vis (Hagen &

Svalund, 2019, s. 28). Volden oppstår i relasjon mellom den ansatte og tjenestemottakeren og påvirkes dermed av forhold ved partene i seg selv og deres samspill (Hagen & Svalund, 2019, s. 30-31).

Stubrud, Stubstad og Bakken (2023) finner i sine funn at de ansatte er spesielt opptatt av relasjonen til tjenestemottaker og møter i sitt utvalg en holdning om at intensjonen med volden ikke er ondsinnet, men et resultat av psykisk helsetilstand og diagnosen psykisk utviklingshemming (Stubrud et al., 2023).

1.1.3 Hva er norsk kunnskapsstatus for oppgavens tema?

Hensikten med studien til Ellingsen og Lungwitz (2003) var å søke kunnskap om hvordan ansattes motivasjon og trivsel i arbeidet ble påvirket av bakgrunnen for tvangsbruken. De viser til fravær av tilsvarende undersøkelser i andre kommuner i Norge, og dermed begrenset sammenligningsgrunnlag for sine resultater, til tross for at flere spørsmål de har brukt oppgis å være vanlige i arbeidsmiljøundersøkelser (Ellingsen & Lungwitz, 2003).

Svalund (2009) sin undersøkelse omfatter tre konkrete typer tjenestested med høy risiko for vold. Det etterlyses likevel her mer generell forskning på vold og trusler i offentlig sektor, men også ved andre typer tjenestested og innenfor andre typer arbeidssteder. Det sies også her at det foreligger lite sammenlignbar forskning, både i retning lignende tjenester og til videre utforskning av betydningsfulle faktorer i de tre typene tjenestested som er undersøkt (Svalund, 2009, s. 82-83).

Hagen (2010) refererer til Svalund sine kommentarer om tidligere forskning, og viser til to studier fra 1996 som anses relevante, og trekker frem to masteroppgaver fra 2008 og 2009 som noen av få relevante studier. Kriminalomsorgens forskning benevnes og arbeidet der med kartlegging og analyse av vold mot ansatte har pågått over tid, men grunnet ulikheter innenfor tjenesteområdene anses sammenligningsgrunnlaget som begrenset. Utdanningen til respondentene oppgis å ha vært svært mangelfull på innhold om tematikken vold mot ansatte (Hagen, 2010, s. 25). Hagen vektlegger et behov for forskning som omhandler både arbeidsmiljø, tjenesteutøvelse og vold, og utfordringene som informantene trekker frem med hvilke lovverk som skal lede an, de som beskytter ansatte versus tjenestemottakerne.

Hagen fremmer et behov for et forskningsmiljø rettet mot vold innenfor ulike tjenesteområder tilsvarende det arbeidet som over lenger tid har vært etablert i kriminalomsorgen (Hagen, 2010, s. 102).

Hagen og Svalund (2019) oppgir at deres litteratursøk gir begrensede forskningsresultater om temaet (Hagen & Svalund, 2019, s. 8). Det er få som forsker på tematikken vold mot ansatte, og om arbeidsmiljø og hensiktsmessige tiltak der. Pensum i bachelorstudier for barnevernspedagog, sosionom, vernepleier og velferdsviter/annet oppgis også å være svært begrenset i omtale av tematikken vold, trusler og trakassering (Hagen & Svalund, 2019, s. 168).

I diskusjonen til Stubrud, Stubstad og Bakken (2023) vises det til en svensk studie fra 2022 og internasjonal forskning fra henholdsvis 2022 og 2010 som samsvarende og til å også omhandle jobbtilfredshet hos ansatte som arbeider i tjenester til personer med utviklingshemming. Forskningsspørsmålet om hvilke faktorer som gjør at tjenesteytere blir i jobben over tid, er ifølge forfatterne ikke tidligere stilt i slikt format i tidligere studier rettet mot ansatte innen dette tjenesteområdet i Norge og det er dermed et behov for ytterligere forskning på dette området (Stubrud et al., 2023, s. 12-13).

1.2 Problemstilling og innholdsmessige avgrensninger

I arbeidet med formulering av problemstillingen har det vært flere omskrivninger, men det har hele veien vært å få tak i erfaringene til den enkelte som har vært målet. Erfaring var dermed et ord som måtte med i formuleringen sammen med ordet helsepersonell. Helsepersonell inkluderer ifølge helsepersonellovens definisjon alle yrkesgrupper innenfor helse- og omsorgstjenesten (Helsepersonelloven, 2000). Det var viktig å ha med ordet mestring i problemstillingen for at den skulle gi en positivt rettet assosiasjon. Ved bruk av ordet mestring følger noen avgrensninger i typen aktuell litteratur, som for eksempel det som omhandler de som slutter i jobben av ulike årsaker, og om utbrenthet eller compassion fatigue som fenomener.

Endelig problemstilling ble:

Hva erfarer helsepersonell som opplever vold fra tjenestemottakere bidrar til at de mestrer og forblir i jobben til tross for risikoen for vold?

Med følgende tillegg for å konkretisere hvem dette handler om her:

En studie om tjenesteytere i kommunale tjenester til personer med psykisk utviklingshemming som opplever vold fra tjenestemottakere sin motivasjon for å bli værende i jobben med voldsrisiko.

Begrepsklargjøringer

Vold: I denne studien har jeg basert meg på Per Isdal sin definisjon av vold. «Vold er enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får denne personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutter å gjøre noe den vil.» (Isdal, 2018, s. 7)

Mestring: Mestring handler om å håndtere. Det kan dreie seg om å mestre en dagligdags utfordring eller større livshendelser. Ulike forhold både hos personen selv og i omgivelsene er av betydning for opplevd mestring (Svartdal, 2018). I problemstillingen benyttes mestring som begrep for håndtering av vold som del av arbeidet.

Tjenestemottaker (TM): Samlebegrep for personer som mottar helse- og omsorgstjenester.

Tjenesteyter (TY): Brukes likestilt med helsepersonell, om den ansatte sin rolle i arbeidet.

Habiliteringstjeneste: Samlebetegnelse brukt til å omtale tjenesteområdet som vies fokus i denne oppgaven. I litteraturen og i kommune-Norge omtalt som både habiliteringstjenester, voksenhabilitering, tjenester til personer med nedsatt funksjonsevne/ funksjonsnivå, utviklingshemming, psykisk utviklingshemming, og annet lignende.

2 Teori

Søk etter teori i det tidlige arbeidet med denne oppgaven dreide seg om vold rettet mot ansatte i helse- og omsorgstjenester, deriblant omfang, håndtering og oppfølging, og vold generelt. Dette dannet en grunnleggende generell teoretisk forståelse av problemstillingens tema og utgjør her presentasjonen av generell teori om vold, mestring og sentrale føringer.

Etter dataanalyse har teorisøk blitt smalnet inn mot ansatte i habiliteringstjenesten sammen med de resterende temaene som har blitt valgt med utgangspunkt i tematikken i funn. De videre temaene som presenteres kommer som et resultat av funn.

Kapittelets oppbygging er som følger:

1. Vold - generell teori, konsekvenser av og perspektiver på vold som del av arbeidet
2. Mestring og håndtering av belastning, herunder forutsetninger for mestring, oppfølging og emosjoner i omsorgen
3. Sentrale føringer for yrkesutøvelsen

2.1 Vold

Her presenteres først utvalgt teori om hva vold er og ulike typer vold, konsekvenser av vold, hvordan volden kan forstås generelt og om vold i nære relasjoner.

2.1.1 Hva er vold

Per Isdal (2018) sin definisjon av vold har blitt benyttet som utgangspunkt i arbeidet med denne oppgaven, og står gjengitt i forrige kapittel. Det er likevel verdt å ha med seg noe av det arbeidstilsynet som tilsynsmyndighet skriver om vold.

Arbeidstilsynet skriver på sine temasider om vold at definisjonen av vold og trusler er opp til arbeidsgiver og arbeidstaker sammen å definere. Det poengteres at vold er et problem som angår hele arbeidsplassen, ikke bare individet. De viser til et forenklet skille mellom relasjonell og instrumentell vold, der den relasjonelle volden har til intensjon å ramme den

som utsettes for volden, mens den instrumentelle volden er et virkemiddel for å oppnå noe (Arbeidstilsynet, u.å.).

Isdal (2018, s. 41) kategoriserer de ulike formene for vold i fem undergrupper. Disse er fysisk vold, seksuell vold, materiell vold, psykisk vold og latent vold. De tre mest aktuelle for denne studien er; fysisk, psykisk og latent vold.

Fysisk vold defineres som påvirkning av en annen person gjennom bruk av fysisk makt i form av å smerte, skade, krenke eller skremme. Det vil si alt fra å ta tak i, klype, lugge, slå og sparke, til å angripe ved hjelp av gjenstander og våpen. Isdal trekker her frem at til tross for ulik alvorlighetsgrad på disse eksemplene, er de alle former for fysisk vold (Isdal, 2018, s. 45).

Psykisk vold defineres som vold der man gjennom ikke-fysiske metoder skader, skremmer, krenker, styrer eller dominerer andre ved hjelp av en trussel eller underliggende makt. Det kan i praksis vise seg gjennom blant annet trusler, nedlatende atferd og emosjonell kontroll (Isdal, 2018, s. 51). Bak psykisk vold er det oftest en følelsesmessig smerte som forsøkes mestret ved å overføre den til noen andre (2018, s. 67).

Latent vold er muligheten, eller risikoen for at volden gjentar seg. Effekten av latent vold kan vise seg i atferden til den som har blitt utsatt for vold ved at denne tilstreber å unngå situasjoner som kan fremkalle volden. Latent vold henter sin effekt i den generelle voldshistorikken (Isdal, 2018, s. 68).

I beskrivelsen av vold som en kommunikasjon hevder Isdal (2018) at der finner man tre aktører; avsender, mottaker og budskap. Mottaker av volden, eller offer, oppleves ofte en følelse av avmakt. Selv om reaksjoner og kan la vente på seg til etter at hendelsen er overstått, oppleves ofte volden for mottakeren som en større og mer omfattende hendelse enn for den som utøver volden. Mottakererfaring med vold kan lede til traumeerfaringer som setter seg i reaksjonsmønstrene. Avhengig av den subjektive opplevelsen av og intensiteten til følelsene kan den traumatiske hendelsen gi større plager (Isdal, 2018, s. 138-143).

Traumer defineres ifølge Nordanger og Braarud (2017) ulikt i litteraturen. De benytter i boken sin om utviklingstraumer Saakvitne et al. 2000 sin definisjon. Der defineres traume slik: *«en hendelse eller vedvarende betingelser som overvelder personens kapasitet til å integrere den emosjonelle opplevelsen, og som oppleves som en trussel mot eget, eller nære andres liv eller kroppslige integritet»* (Nordanger & Braarud, 2017, s. 19).

2.1.2 Konsekvenser av vold og voldsrisiko

Høgsted (2021/2023) peker på betydningen av rammene og konsekvensene som kan oppstå av traumene. Det er konsekvenser for den eller de direkte involverte, for familie, venner, kollegaer og arbeidsmiljø, og i siste instans for hele fagmiljøer og samfunn.

Noe av utfordringen med konsekvensene som kan oppstå er at de ikke er synlige, ikke engang for personen selv. Det er derfor viktig at hele organisasjonen kjenner til og er åpen om de mulige konsekvensene. Dette kan medvirke til anerkjennelse av belastning som et alternativ til selvbebreidelse. Dersom de rammede personene utad fremstår som uberørte, kan det gi andre inntrykk av at de andre håndterer dette bedre. Det er også en risiko for tilvenning til belastningen. Den kan skje så gradvis at ikke det merkes (Høgsted, 2021/2023).

Høgsted skriver også om *«forebygging av primær og sekundær traumatisering ved psykisk krevende arbeid»*. I teksten anerkjennes risikoen for traumatisering av psykisk krevende arbeid. Det omfatter utvilsomt også arbeid med vold og trusler der de ikke nødvendigvis gir store fysiske og materielle skader på personer og omgivelser (Høgsted, 2021/2023).

Ifølge Isdal (2018) er en mulig konsekvens av traumeerfaring at både kropp og hode går i krisemodus og for å sikre beskyttelse ved aktivt å observere omgivelsene etter tegn til fare. Dette foregår også når det ikke åpenbare trusler i nærheten. Konsekvensen av dette over tid kan vise seg som både forverring av og etablering av nye plager som viser seg som fysiske symptomer. Dårlig søvn, utfordringer med mage- og tarmsystemet, smerter m.m. er eksempler på dette. Dette kan også gjelde for den som innehar en mer indirekte observatørrolle. Observatøren eksponeres for vold utøvd av noen mot noen og risikerer dermed både å kjenne på ansvar for å ikke bryte inn og få stoppet volden, og å kjenne ettervirkningene som nevnt over for eksponering av vold og traumeerfaringer (Isdal, 2018).

2.1.3 Perspektiver på arbeidslivsrelatert vold

Isdal (2018) deler voldsproblemer inn i fire kategorier: 1. situasjonsvold som reaksjon på avmakt, uttrykk for sinne, 2, relasjonsvold, viser seg kun i enkelte, nære relasjoner, f.eks. partner, 3. funksjonsvold, mål om å oppnå noe, som vinning personlig, sosialt, økonomisk, 4. traumevold, som er en voldelig respons på et tidligere traume (Isdal, 2018, s. 189-195). Isdal presenterer flere perspektiv for å forstå volden, en av dem er fragmentering. Denne forståelsen har ikke sammenheng med hendelser før og etter, men viser til en overføring av eget ubehag som dempes idet overføringen til en annen er gjennomført. Volden anses som overstått når den er overført. Denne forståelsen er også benyttet til å dempe ansvarliggjøringen av voldsutøveren (Isdal, 2018, s. 248-250).

Bjønnum og Myklebustad (2017, s. 84) hevder en annen forståelse for bakgrunnen for volden i tjenestene. Den uttrykker omsorg. Ved å etterstrebe å forstå årsaken til volden, som smerte eller frustrasjon eller andre følelser som ikke kommer like lett til uttrykk, kan det bli lettere å håndtere volden som ble utført. Det forutsetter kjennskap til både personen som utøver vold, og til en selv både som fagperson og menneske. Kompetanse er grunnleggende for at dette skal være gjennomførbar praksis (Bjønnum & Myklebustad, 2017). Det henvises der videre til Tetzchner, 2003 og boken «*Utfordrende atferd hos mennesker med lærehemming*».

Tetzchner skriver i kapittel 7 om personalets reaksjoner på utfordrende atferd. Hvordan personalet møter atferden påvirker atferden og, og personalets respons avhenger av hva personalet tenker om årsaken bak atferden (s.247). Der personalet tenker atferden skyldes årsaker brukeren ikke kan kontrollere, møtes de oftere med hjelpeiver og risiko for lært hjelpeløshet (Tetzchner, 2003).

I Eknes et al. sin artikkel om vold i nære relasjoner (2016) defineres også tjenesteyterne som nære relasjoner. Altså utøves volden mot nære relasjoner. Under fokusgruppeintervjuene møter forskerne en motstand, eller skepsis blant tjenesteyterne når det kommer til å bruke ordet vold. Informantene oppgir konkrete erfaringer med vold, men tar likevel avstand fra ordet de mener er blant annet hardt, alvorlig og skummelt. Definisjonen av vold kan se ut til

å først anses akseptabel i bruk når det er til omtale av noe med skadelig hensikt, men ikke når de ikke opplever frykt, eller ser en akseptabel forklaring ligge bak volden. De oppgir også å ha høy toleranse for fysisk og verbal vold selv om de ikke omtaler disse erfaringene som vold. Når det kommer til rapportering av vold, varierer tilbakemeldingene her. En ting som stikker seg ut, er de som innrømmer å unnlate rapportering dersom de anser seg selv som ansvarlige for det som skjedde. Om oppfølging fortelles det om stor grad av kollegastøtte og variabel erfaring med oppfølging fra leder. Viktigheten av å få pratet ut før man forlater arbeidet fremheves sammen med poengtering av viktigheten av å ta vare på hverandre. Som forebyggende tiltak benevnes tilstrekkelig bemanning og å balansere arbeidsbelastningen til ansatte (Eknes et al., 2016).

2.2 Mestring og belastning

En forutsetning for informantene er at de mestrer den påkjenningen det er å arbeide med risikoen for å oppleve vold mot seg selv som person.

Manger og Wormnes (2015) presenterer fire typer stress: Forventningsstress, situasjonsbetinget stress, kronisk stress og tilbakevendende stress. Alle fire kan vise seg til ulike tider som følge av de påkjenningene voldserfaringer i arbeidet er. Det gjelder spesielt de tre sistnevnte. De understreker viktigheten av bevissthet rundt personlig sårbarhet knyttet til stress og strategier for stressmestring, samt tidligere erfaringers betydning i denne prosessen. Ulike typer stress mestres ved ulike strategier. Ved å finne hva som fungerer for den enkelte i møte med de ulike stressorene vil håndteringen lettes. Omgivelsene spiller også en betydelig rolle i stressmestringen, og hvordan man møtes av disse (Manger & Wormnes, 2015).

Haavik og Toven (2020) skriver at jobben som hjelper medfører flere risikoer for egen helse. Å jobbe i tett relasjon med både kollegaer og tjenestemottakere kan være tungt. Det er krevende å se smerte og skade hos andre og ikke la seg påvirke. Samtidig er man selv utsatt for risiko. Blant annet for vold, feilbelastninger, og overveldende forventninger til alt som skulle vært gjort. For å forebygge risikoen for å oppleve belastningen av arbeidet og dets krav som for høye, er det nødvendig å ha kjennskap til seg selv og sine personlige grenser.

Det er godt kjent at det underrapporteres når det kommer til registrering av vold og trusler. Det kan blant annet skyldes både en bagatelliserende kultur på arbeidsplassen, men også frykt hos den rammede for ikke å ha vært god nok. Fysiske plager kan manifestere seg ved langvarig belastning sammen med manglende interesse for ting som tidligere gav stor glede. Man kan også reagere kraftigere og raskere på motstand enn tidligere. Omsorgstretthet kan oppstå når hjelper gir for mye av seg selv uten å få hentet seg inn igjen og stadig opplever press utenfra om å yte. Belastningen og forventningene blir større enn det hjelperen er i stand til å håndtere og medfører dermed en form for utmattelse (Haavik & Toven, 2020).

2.2.1 Mestringsforutsetninger

Antonovsky (1987/2012) viser med sin salutogene modell en side ved helseforskning som retter oppmerksomheten på forhold av betydning for opplevd grad av helse. Denne modellen åpner for å se ressursene som ligger til grunn for håndteringen av forhold av betydning (Antonovsky, 1987/2012, s. 36-37). Begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet utgjør de tre momentene som opplevelse av sammenheng (OAS) består av. Begripelighet handler om den opplevde forståeligheten av de indre og ytre stressfaktorene, og om de kan ha en struktur i seg og forklares. Håndterbarhet handler om den opplevde tilgangen på egne eller sosiale ressurser til å håndtere stressfaktorer. Meningsfullhet handler om å finne mening nok til å overkomme stressfaktorene, til å se verdien av å bruke kapasitet til å møte og håndtere disse (Antonovsky, 1987/2012, s. 39-41).

Stressfaktorer deles inn i tre kategorier: Kroniske stressfaktorer, vesentlige livsbegivenheter og akutte daglige irritasjonsmomenter. Kroniske stressfaktorer betegnes som vedvarende og kontinuerlige. Vesentlige livsbegivenheter, eller stressende livsbegivenheter kan være av både positiv og negativ art, og omhandler større begivenheter som medfører en stressreaksjon. Akutte daglige irritasjonsmoment er de avgrensede begivenheter i livet som ses som mer hverdagslige uventede stressfaktorer (Antonovsky, 1987/2012, s. 51-52).

Forutsetninger for håndtering av stress i arbeidet påvirkes av sosial verdsetting av arbeidet, både for samfunn og individ. Meningen man tillegger arbeidet virker sammen med muligheten til å medvirke når det kommer til beslutningstaking som påvirker den praktiske

utførelsen av arbeidet og den totale opplevelsen av mening i arbeidet. Belastningsbalanse sier noe om forutsetningene for håndtering. Her spiller indre og ytre ressurser inn, med hva som er tilgjengelig i individet selv i form av kompetanse og hva som overføres fra andre i arbeidsmiljøet (Antonovsky, 1987/2012, s. 123-124). Håndterbarhet er av betydning ved at både for høy, og for lav belastning kan ha negativ effekt. Balansen er viktig for å opprettholde håndterbarhet. Personer med sterk OAS vil lettere kunne møte stressfaktorer med hensiktsmessig respons (Antonovsky, 1987/2012, s. 125).

Selv om det i utgangspunktet er individnivå som er fokus i Antonovskys modell utelukker ikke det muligheten for en overføring til gruppenivå. OAS på gruppenivå vil kunne dreie seg om totalskår fra individene som utgangspunkt for median og høyere skår. Videre kan individenes oppfatning av gruppens OAS gi et annet bilde. Det dreier seg her om mindre grupper som har en felles sosial tilhørighet, som for eksempel en avdeling med ansatte som utgjør et samlet arbeidsmiljø (Antonovsky, 1987/2012, s. 181-182).

2.2.2 Helsepersonell med følelser

Haavik og Toven (2020) skriver at hjelpere i tillegg til egne forventninger som kan være høye, også kan møte høye forventninger til hjelperrollen fra omgivelsene. Når ikke forventningene til hjelpen fra systemnivå anses tilstrekkelig kan hjelperen påta seg ansvar og øke forventningene til seg selv. Dette kan bidra til rollekonflikt. Det vil si at det i arbeidet oppleves krav og forventninger som ikke lar seg balansere med de tilgjengelige ressurser. Dette kan ha negativ effekt på hjelperens fysiske og psykiske helse (Haavik & Toven, 2020, s. 30-31). Høye jobbkrav innebærer her et høyt omfang av og en begrenset tidsramme gitt til bestemte arbeidsoppgaver. Det kan oppleves håndterbart en stund, frem til det plutselig oppleves belastende og utfordrende å faktisk få gjennomført sine oppgaver, med ønsket kvalitet. Ofte er det her lav jobbkontroll i tillegg, altså begrenset innflytelse på organiseringen av arbeidet (Haavik & Toven, 2020, s. 33-34).

Emosjonelle krav er krevende risikofaktorer å bære med seg i arbeidet med mennesker. Det er krevende å møte personer med ulike utfordringer og smertelige uttrykk. Emosjonell dissonans, det å uttrykke noe annet utad enn det man oppriktig føler er en belastning som

ofte ses hos hjelpere. Det innebærer å holde igjen egne emosjonelle uttrykk av hensyn til den som mottar hjelpen, også i møte med aggressiv atferd som vold og trusler (Haavik & Toven, 2020, s. 34-35).

Ulike følelser og følelsesregulering har blitt nevnt både direkte og indirekte av informanter og i relevant litteratur. Det handler om både de følelsene den som utøver volden kan kjenne på og de følelsene den ansatte kjenner på. Skam har blitt nevnt av en informant, og også i flere studier jeg har lest i forbindelse med litteratursøk.

Normann-Eide (2020) skriver om skam at denne følelsen kan oppleves med stor variasjon av intensitet og varighet, avhengig av omstendighetene. Følelsen oppstår når man ikke innfrir de forventninger som er satt, og selvbevisstheten blir gjerne kraftigere og negativt fokusert når følelsen av skam er aktivert. Skam er en følelse som ofte blir forsøkt skjult for omgivelsene. Det å håndtere skammen ved å anerkjenne den og dele om den for så å bli møtt med empati og anerkjennelse fra den andre kan bidra til å dempe følelsen. Skam kan også være en sekundærfølelse med for eksempel skyldfølelse som primærfølelse.

Konsekvensen av disse følelsene sammen kan medføre tilbaketrekning, pasifisere og sette søkelyset på den negative selvoppfattelsen og alt ved en selv som ikke er godt nok.

Undertrykt skam knyttet til relasjonelle traumer kan i verste fall føre til symptomer som kan gå over til å ligne psykiske lidelser, samtidig som skam også er del av symptombildet til flere psykiske lidelser (Normann-Eide, 2020).

2.2.3 Oppfølging

Øyen og Lillevik (2022) påpeker at det skal foreligge lokale retningslinjer for voldhendelser. De legger også frem eksempler på type oppfølging både akutt og i den påfølgende tiden. Videre poengterer de at normalreaksjoner etter vold er noe som ikke bare rammer den som opplevde det, men også kan påvirke personer i omgivelsene med senere reaksjoner. De beskriver tre nivåer for hendelser: Mindre alvorlige hendelser følges opp med forebyggende hensikt, alvorlige hendelser krever oppfølging både på kort og lenger sikt, og svært alvorlige hendelser der det kreves umiddelbar oppfølging nå og fremover. Selv om ansatte er kjent

med sine egne mulige reaksjoner og deltar i rutiner for oppfølging, kan de likevel oppleve en emosjonell reaksjon i ettertid (Øien & Lillevik, 2022).

Første steg samme dag noen har blitt utsatt for noe dreier seg om psykologisk førstehjelp. Det innebærer primært å la den som har opplevd noe, fortelle om det som har skjedd, og tilrettelegge ved behov for å måtte forlate arbeidet, men være tilbakeholden med å presse på med spørsmål om følelser. De skriver også at kollegastøtte, uformell støtte, og anerkjennelse av å bli møtt og sett etter en traumatisk hendelse er av stor betydning for den rammede. Ved kollegastøtte anbefales å være til stede sammen med den rammede, og å tåle stillhet frem til den rammede trenger en lytter og noen til å anerkjenne reaksjonene. På dette tidspunktet bør ansvarliggjøring av den rammede unngås (Øien & Lillevik, 2022).

2.3 Sentrale føringer for yrkesutøvelse og vern av ansatte

Et utvalg sentrale føringer av betydning for helsepersonell som opplever vold som del av sitt arbeid presenteres nedenfor. Det kan i tillegg foreligge lokale retningslinjer og andre føringer som kan være relevante.

Arbeidsmiljøloven skal sikre arbeidstakeres rettigheter. Loven inneholder både krav til systematisk HMS-arbeid med kartlegging og reduksjon av risiko, og at psykisk og fysisk helse skal ivaretas og ikke utsettes for uheldig belastning. Videre finner man at arbeidstaker ikke skal utsettes for trakassering, og ha et beskyttelsesvern, for å så langt det lar seg gjøre å beskyttes mot vold som følge av kontakt med andre (Arbeidsmiljøloven, 2006).

Første januar 2017 trådte et nytt kapittel i kraft i **forskrift om utførelse av arbeid**, §23A. Det omhandler arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og voldstrusler. Der finner man krav til risikovurdering, opplæring, informasjon, forebyggende tiltak og oppfølging. Dette innebærer i praksis at arbeidsgiver sitt ansvar er konkretisert i større grad enn kun ved formuleringene i selve arbeidsmiljøloven (Forskrift om utførelse av arbeid, 2016).

Helsepersonelloven gjelder for autorisert helsepersonell og personell, studenter og lærlinger som arbeider i helse- og omsorgstjenester som yter tjenester under helse- og omsorgsloven og spesialisthelsetjenesteloven. I kapittel 2, §4 som omhandler forsvarlighet

ligger det krav til faglig forsvarlig og omsorgsfull tjenesteutøvelse. Denne skal baseres på kvalifikasjonene til helsepersonell, arbeidets karakter og forhold ved situasjonen. Egne faglige kvalifikasjoner er ledende, og dette innebærer å be om bistand og å henvise videre ved behov (Helsepersonelloven, 2000).

Leser man videre i **kommentarer til helsepersonelloven** finner man en utdypende forklaring av faglig forsvarlighet. Relevansen til dette rundskrivet knyttes til funn som omhandler forhold ved tjenesteyterne og deres omsorgsfulle yrkesutøvelse. Forsvarlighet innebærer en plikt til yrkesutøvelse i henhold til gjeldende faglige normer og lovbestemte krav, herunder også nasjonale veiledere og retningslinjer. De ulike yrkesetiske retningslinjer fra de ulike fag- og yrkesorganisasjoner vil også medregnes som del av forventningsgrunnlaget til helsepersonell. Omsorgsfull hjelp må ses i sammenheng med krav til faglig forsvarlighet. Det innebærer at omsorgen gis på en slik måte at den fremstår respektfull og med omtanke, både i direkte pasientkontakt og i samhandling med pårørende. Som helsepersonell bærer man også med seg et ansvar om å skille mellom private og profesjonelle relasjoner (Helsedirektoratet, 2018, s. 10-13).

I **veilederen gode helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming** stilles det krav til kommunens aktive arbeid med å forebygge utfordrende atferd. Kartlegging er en del av dette. Gjennom kartleggingen identifiseres forhold som danner grunnlag for passende tiltak. Dette kan blant annet være tiltak som rettes mot individ, miljø og atferd. Av spesielt praktisk betydning for personal i yrkesutøvelsen, er tiltak som går på organisatoriske forhold som kompetanse, bemanning, og faglige tiltak i miljøarbeidet. Kommunen er ansvarlig for å tilby tilstrekkelig bemanning med nødvendig kompetanse, og primært i større stillinger for å sikre stabilitet i tjenesten (Helsedirektoratet, 2021). Dette er relevant med tanke på funnene relatert til arbeidsmiljøet.

3 Metode

Her presenteres først bakgrunn for metodevalg og deretter datainnsamlingens tre trinn forarbeid, gjennomføring og etterarbeid, samt forskningsetikk og metodekritiske refleksjoner.

3.1 Valg av forskningsmetode og vitenskapsteoretisk forankring

Kvalitativ forskningsmetode brukes i søken etter dypere innholdsmessig kunnskap. Det jobbes mot en forståelse av det som forskes på. Kvalitativ metode kan være et godt grunnlag for forskning som ønskes benyttet til faglig utvikling (Malterud, 2017, s. 31-32). Med en problemstilling som etterspør hva helsepersonell erfarer at bidrar til at de mestrer og forblir i arbeid med risiko for vold ble det naturlig å velge en kvalitativ tilnærming til datainnsamlingen.

Semistrukturert livsverdensintervju beskriver en type individuelt intervju der det følges en veiledende mal med tema og spørsmål. Malen gir samtalen en viss struktur samtidig som det innholdsmessig dreier seg om informantens subjektive forståelse av fenomenet. Begrepet livsverden viser til subjektets egen oppfattelse, og intensjonen om å finne mening foregår gjennom forskerens utspørring og fortolkning av det kommuniserte (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46-47). Individuelle semistrukturerte livsverdensintervjuer er valgt for å få den personlige erfaringen til informantene. Det foreligger også et etisk ansvar til her, med hensyn til informantene og tematikken som belyses.

Kvale og Brinkmann (2015) presenterer noen praktiske elementer som kan bidra til en bedre intervjuopplevelse for alle parter. Den første delen av møtet mellom partene er av betydning for hvordan resten av samtalen blir. Brifing, som i praktisk informasjon om intervjuet og data som innhentes derfra bør informeres om før selve intervjuet starter. Avslutningsvis i intervjuet kan spørsmål om det er andre ting som ønskes sagt, og om hvordan denne opplevelsen har vært bidra til å lande samtalen. Da skapes rom for debrifing og friere tale avslutningsvis, også etter at lydopptak er avsluttet. Gjennom den avsluttende debrifingen

kan en eventuell opplevelse av ubalanse i delingen forbedres gjennom en friere samtale mellom partene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 160-161).

Hermeneutisk triangulering anvendes her ved å både benytte Gadammers filosofiske hermeneutikk som legger tyngden på forskerens utgangspunkt og hermeneutisk intensjonalisme som vektlegger intensjon og kontekst i fortolkningen. Altså en kombinasjon av perspektiver (Gilje, 2020, s. 190-193). Ifølge Gadamer kan ikke forståelse oppnås uten fordommer og forforståelse, da det er grunnleggende i oss og del av fortolkningsgrunnlaget (Gilje, 2020, s. 209).

En **hermeneutisk tilnærming** innebærer å søke etter å forstå det informanten forteller om fra sin opplevelse fra sin livsverden. Forskeren fortolker med hensikt å finne meningen i det fortalte. Forforståelsen til forskeren er av betydning i denne prosessen og det kreves både åpenhet og bevissthet rundt den (Dalland, 2017, s. 46-47). Som tidligere nevnt har jeg erfaring fra arbeid i feltet det forskes på, og valg av problemstilling er et resultat av det. Med andre ord har jeg kjennskap til flere sider av informantenes type arbeid. Det kan ha vært en fordel i intervjuene når informantene delte om sine erfaringer med vold og andre opplevelser. For som en informant sa, så er jo dette arbeidet en helt annen verden for de som ikke kjenner til tjenesten, og de kan bli skremt av å få høre om det som skjer. Egen forforståelse blir derfor vurdert som en ressurs her og forsøkt redegjort for i neste avsnitt.

Jeg er nok en hjelper av natur om det er lov å si. Ser etter den svakeste part i situasjonen og ønsker bistå den til å få det best mulig. Det å bidra til å gjøre andres liv og hverdag best mulig har vært mitt mål i yrkesutøvelsen, og det har vært givende. Min forforståelse baserer seg i stor grad på egen arbeidserfaring fra feltet det forskes på i form av arbeid i tjenester til personer med utviklingshemming gjennom en periode på nærmere 10 år. Jeg startet i stilling som tilkallingsvikar og pleiemedarbeider, og jobbet i noen år før jeg tok vernepleierutdanningen, og fortsatte å arbeide i dette tjenesteområdet i ulike stillinger i miljø frem til i 2023. Jeg har erfaring fra ulike arbeidssteder innenfor tjenesteområde habilitering og har erfaring med vold som del av arbeidet. Jeg har også erfaring fra fagforeningsarbeid, noe jeg hadde før jeg begynte å arbeide i habiliteringstjenester, og det har nok også preget perspektivet mitt i det arbeidet med å se på arbeidstakers perspektiv

samtidig som tjenestemottakeres behov. Jeg tror det kan forklare noe av den ambivalensen jeg har følt på rundt hvem empatien skal ligge hos i ulike situasjoner jeg har opplevd gjennom yrkeslivet.

Forforståelse danner grunnlag for fortolkningen i den hermeneutiske forskningsprosess. Til tross for at det å se helheten av egen forforståelse ikke er oppnåelig kan bevissthet rundt forforståelsen og dens utvikling bevisstgjøres gjennom Gadammers hermeneutiske sirkel, eller spiral som den også omtales som (Thomassen, 2020, s. 169-170). Ved å være åpen for at egen forforståelse ikke er konstant gis man mulighet til å innta et utvidet perspektiv og en utviklet forståelse gjennom meningen i og forståelsen av data (Thomassen, 2020, s. 178). Den hermeneutiske spiralen beskriver en pågående prosess fra forståelse til merforståelse gjennom å innhente ny kunnskap og forstå denne i en løpende prosess (Dalland, 2017).

Gjennom arbeidet med denne oppgaven har min forforståelse utviklet seg fra kunnskapsnivå og ideer ved prosjekt start gjennom forarbeid i prosjektet med intervjuguide og nødvendige etiske tillatelser til merforståelse etter gjennomføring av dette. Deretter har prosessen underveis med arbeidet i denne oppgaven bidratt til å skape merforståelse etter hvert som oppgavens innhold har utviklet seg, og nye sider å utforske for å skape ytterligere merforståelse har dukket opp.

Under arbeidet med innhenting av teori til oppgaven har også denne prosessen vært preget av gradvis merforståelse basert på informasjonen som har kommet frem i data innsamlet fra intervju. Fra å tidlig i prosessen ha fokus på generell teori knyttet til vold og vold i arbeid, til å søke etter teori knyttet til erfaringer innenfor tjenesteområde habilitering. Jeg har også fått et utvidet perspektiv på oppfølgingsprosessen, der jeg med egne antakelser som utgangspunkt søkte etter informasjon om ledelse og sentrale føringer som utgangspunkt. Dette utvidet seg etter analysearbeidet til å omhandle en todelt tematikk, med det som ligger i rammene for arbeidet og omfanget av kollegialt ansvar i praksis.

3.2 Datainnsamling

3.2.1 Forberedelser

Utarbeidelse av intervjuguide

Spørsmålene i intervjuguiden (vedlegg 2) bygger på problemstillingen. Det ble i arbeidet med utforming av spørsmål vurdert at erfaringer sannsynligvis ville kunne omhandle både personen selv og dennes omgivelser. Altså personen selv sin erfaring med selvivaretagelse, erfaringer med bidrag fra familie og venners, kollegaer og ledelse, og nasjonale føringer.

Rekkefølgen og inndelingen av spørsmålene i intervjuguiden er resultat av godt samarbeid med veileder. Å avslutte med positivt rettede spørsmål var et bevisst valg. Dette for å ivareta informant ved å trekke frem det gode i arbeidet til tross for det vonde delen med vold.

Nedenfor vises den tematiske inndelingen av intervjuguiden.

1. Bakgrunn om informanten, om person og arbeidsforhold
2. Tidligere erfaringer med vold og trusler som tjenesteyter og egen håndtering av dette. Forståelse av vold, erfaringer, opplæring og ivaretagelse.
3. Hva skjer i det daglige – oppfølging og bistand fra andre til å håndtere vold fra tjenestemottakere. Hva slags hjelp du får fra andre til å takle voldshendelser, og hvordan slik bistand bidrar til å fortsette å jobbe i stillinger hvor vold kan forventes.
4. Tanker om en bedre jobbhverdag og bedre rutiner til å håndtere voldsepisoder – forbedringspotensialer.
5. Avslutning

Ved utforming av intervjuguide er det ifølge Kvale og Brinkmann (2015) ulike typer spørsmål som bør benyttes til forskningsintervju. Følgende typer spørsmål har blitt benyttet i intervjuguide og under intervjuer:

1. Introduksjonsspørsmål med hensikten å få informanten til å dele utfyllende om det aktuelle tema.

Eksempel: Spørsmål 2.3: Har du et eksempel på en episode du vil fortelle om?

2. Inngående spørsmål som etterspør videre fordypning i svar som er blitt gitt, og spesifiserende spørsmål som oppklarer kan bidra til mer personlige svar.
Eksempel: Spørsmål 3.2: Hva kunne vært bedre i oppfølgingen første gang?
3. Spesifiserende spørsmål for å hente ut erfaringer og eventuelt stille spørsmål på en slik måte at svaret går fra det generelle til det personlige.
Eksempel: Spørsmål 2.6 og 2.7: Hva gjorde det med deg som person/fagperson å oppleve vold som tjenesteyter første gang?
4. Direkte spørsmål der formålet er tydeliggjort i forkant.
Eksempel: Spørsmål 4.8: Hva liker du best med jobben din?
5. Indirekte spørsmål til informant med valgt tema og indirekte med mulighet til å be om antakelser om andres holdninger.
Eksempel: Spørsmål 3.7: Vet familie/venner om volden du har opplevd?
6. Fortolkende spørsmål brukes som bekreftelse på at intervjuer har forstått informantens utsagn.
Eksempel: Spørsmål i del 4 innebar ved flere tilfeller oppfølging i form av fortolkende spørsmål, blant annet for å avklare på hvilket organisatorisk nivå befant seg i svaret sitt.

Taushet brukes for å gi rom til å tenke før svar og å gi en roligere setting, og strukturerende spørsmål kan lede an til overganger mellom tema og avsporinger (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 166-167). I praksis ble også strukturerende spørsmål benyttet ved overganger mellom temaer, og rom for stillhet og tenketid hos informanten ble gitt. Ofte medførte dette at informantene selv supplerte egne svar.

Et **prøveintervju** ble gjennomført tidlig høsten 2023. Det ble gjennomført med en tidligere deltidskollega. Varighet på intervjuet med gjennomgang av personverninformasjon og intervjuguiden var ca. 30 minutter. Det ble erfart som en positiv og engasjerende samtale for begge parter, men om det skyldes innholdet i intervjuguiden og samtalens oppbygging og praktiske gjennomføring eller om det var grunnet vår kjennskap til hverandre og felles erfaringer er usikkert. Sannsynligvis innvirket begge forhold. Data fra dette intervjuet er ikke tatt med videre i studien. Prøveintervjuet gav inspirasjon til et par nye spørsmål og

omformuleringer i intervjuguiden. Prøveintervjuet gav verdifull trening i å intervju, og har vært en god erfaring å ha med seg videre i øvrige intervjuer.

3.2.2 Gjennomføring

Valg av informanter

Informasjonsstyrke trekkes av Malterud (2017) frem som en måte i vurdere kvaliteten på utvalget i forskningen. Ved å benytte strategisk utvalg er hensikten å få en datasamling der problemstillingen styrer retningen til hvor data bør søkes. Ved utfordringer med rekruttering kan tilgjengelighetsutvalg, altså å benytte tilgjengelige informanter, som ved snøballeffekten via andre informanter bidra til økt deltakelse (Malterud, 2017, s. 58-60). Når det kommer til størrelsen på utvalget i kvalitative studier er det informasjonsstyrken som gir en veiledende føring her ifølge Malterud(2017). Informasjonsstyrken i utvalget finner man ved å ta en samlet vurdering av de ulike forholdene som påvirker. Dette inkluderer blant annet svar til problemstillingen og om problemstillingen er bred eller smal. Også deltakernes forutsetninger for å bidra med noe av relevans opp mot problemstillingen spiller inn, i tillegg til tiltenkt analysemetode og teoretisk grunnlag.

Det er ikke nødvendigvis slik at denne styrken økes ved å øke antall deltakere uten at det justeres på andre områder av kriteriene, men der det fra få deltakere kommer tilstrekkelig relevant informasjon til problemstillingen og gir et godt datagrunnlag kan dette gi høy informasjonsstyrke med så få som fem til syv deltakere (Malterud, 2017, s. 63-64).

Den praktiske gjennomføringen av dette arbeidet beskrives nøyere i de kommende avsnitt og informasjonsstyrken trekkes frem igjen i delkapittel metodekritiske refleksjoner.

Alle deltakernes arbeidsgivere har blitt informert om dette prosjektet, men ikke blitt informert om deres ansatte har bidratt eller ei. For å ivareta anonymiseringen i dette ble det dermed ikke sendt ut påminnelse om at deltakere var ønsket, men heller sendt ut informasjon til ytterligere kommuner. Totalt ble 17 kommuner kontaktet.

I perioden fra november 2023 til januar 2024 ble et tilfeldig utvalg kommuner av ulik størrelse kontaktet via postmottak eller direkte epost der informasjon om aktuelle

tjenesteledere var tilgjengelig via kommunens nettsider. I eposten medfulgte informasjon om prosjektet med informasjonsskriv og samtykkeskjema (vedlegg 3). Dette medførte avtale med tre informanter om intervjuer som ble gjennomført i november og desember i 2023.

I januar kontaktet jeg i tillegg personer i noen av Fagforbundets lokalforeninger og ba om at de distribuerte informasjonsskrivet om deltakelse på intervju til mulige kandidater. Dette medførte ytterligere ett gjennomført intervju i januar. Kontaktet også en person direkte, som er et kollegialt bekjentskap fra en annen sektor, men som har sitt hovedvirke innenfor der jeg søker informanter fra. Dette intervjuet ble gjennomført i februar 2024.

Ønskelig at informantene arbeidet på samme type arbeidssted for å få et godt sammenligningsgrunnlag. Dette ble spesifisert i informasjonen som ble sendt ut til mulige arbeidssteder, at det var ønskelig med «kommunalt ansatte tjenesteytere som gir tjenester til personer med psykisk utviklingshemming i deres eget hjem, primært ved samlokaliserte boliger. Dette for at det skal være et likest mulig utgangspunkt for informantene som deltar. Det er tjenesteytere som har erfaring med vold utført av tjenestemottakere som del av sin arbeidshverdag innenfor dette fagfeltet som er aktuelle deltakere. Det stilles ikke krav til utdanningsnivå.»

Begrunnelsen for dette valget omhandler både min faglige erfaring, men også samtaler med faglig og sosialt nettverk om emnet, der det fremstår som en delt vei mellom hva ulike yrkesgrupper basert på sin faglige kompetanse aksepterer og håndterer, men også at det er av betydning hvilke utfordringer den som utøver volden har i utgangspunktet. Altså at det for eksempel i demensomsorgen, psykisk helsevern og habilitering stilles ulike forventninger til tjenestemottakere og at det er av betydning for hvordan tjenesteytere tolererer/mestrer/møter/håndterer vold.

Oppsummert om intervjuene kan det sies at det har vist seg utfordrende å få tak i informanter, noe som nok kan antas å skyldes tidspunkt for gjennomføring i tiden før jul, samt at det til tross for positiv innstilling fra ledere i aktuelle tjenester ikke nødvendigvis medførte at ansatte tok kontakt og meldte interesse for å delta i intervju slik det ble opplyst om at de måtte for å sikre opplevelsen av frivillig deltakelse.

Informantutvalg og gjennomføring av intervjuer

Totalt fem personer har bidratt med sine erfaringer under intervjuer til denne studien, i tillegg til prøveintervjuet. Tre individuelle semistrukturerte intervjuer ble gjennomført med fysisk tilstedeværelse, og to gjennomført via videomøte på zoom. Intervjuene ble gjennomført i perioden fra uke 47/2023 til uke 6/2024.

De som har stilt til intervju har formell faglig kompetanse fra ulike faglige bakgrunner på ulike utdanningsnivåer. De er alle fast ansatte og jobber i 70-100% stilling. De er i aldersspennet 27-60 år og har fra tre til flere tiår erfaring med arbeid i habiliteringstjenester. Noen har byttet arbeidssted internt i samme kommune, og andre har byttet arbeidskommune. Jeg opplevde alle informantene som faglig engasjerte og ser tilbake på intervjuene som positive møter mellom fagfolk. Det ble under selve intervjuet etterstrebet en trygg og god samtale der jeg samtidig var opptatt av å holde igjen egne innspill til tematikken.

3.2.3 Etterarbeid

Transkribering

Dalland presiserer at ved skriftliggjøring av dette, primært muntlige ord, mister man noen nyanser og andre viktige sider av det som ble kommunisert (Dalland, 2017, s. 88).

Kvale og Brinkmann (2015, s. 208) sier at til tross for at det ikke er satt en formell standard for transkribering, er det likevel viktig å ha reflektert og tatt noen valg for denne delen av arbeidet. Det etiske perspektivet har sin plass her også, for utover det å skulle gjengi det som ble sagt slik det ble sagt, er det også nødvendig å være bevisst hvordan man fremstiller personene bak disse utsagnene. En risiko ved å transkribere alt ord for ord, og lyd for lyd, er risikoen for å fremstille den som siteres i et dårlig bilde på grunn av inntrykket det muntlige språket kan vise seg som ved skriftliggjøring (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 213-214).

Malterud viser til aspektene ved å både være tro mot det som blir sagt og det som ønskes formulert/kommunisert/poenget/hensikten med utsagnet (Malterud, 2017, s. 79-80).

Transkribering ble samlet opp og gjennomført i to omganger, der de første intervjuene ble transkribert i desember og de siste i februar etter siste intervju. Første steg av transkriberingen ble gjennomført ved å lytte til det enkelte opptak og samtidig notere ned en hurtig oppsummering av det informantene sa, med penn og papir og nummerering av svarene i henhold til intervjuguide. Disse ble deretter skrevet inn i Word, og deretter ble lydopptak igjen spilt av og pausert hyppig samtidig som transkribering til Word foregikk. Også i denne omgang skrev jeg kun ned informantenes stemme. I tredje runde med avspilling av lydfil ble hele intervjuet med alle verbale responser mellom intervjuer og informant skrevet ned. I fjerde runde med avspilling av lydopptak ble det skriftlige materialet gjennomlest under avspilling, og enkelte lyder, skrivefeil eller lyttefeil ble korrigert.

Det er under transkribering foretatt noen nødvendige der det har blitt nevnt mulig identifiserende faktorer. Alle intervju er dessuten transkribert til bokmål. Utover det er intervjuene etter beste evne transkribert ord for ord, og det er under transkriberingsprosessen ikke lagt vekt på å gjøre dette datamaterialet til et godt skriftlig lesbart dokument. Ved å foreta sensureringen allerede under transkribering har man ifølge Kvale og Brinkmann (2015) foretatt en viktig etisk vurdering av hensyn til ivaretagelse av både den som har delt og eventuelt benevnte tredjepersoner (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 213).

Omfanget på det transkriberte materialet i skriftlig form tilsvarer 75 sider med tekst, fra 12 til 19 sider pr intervju. Varigheten på lydopptak pr intervju strekker seg fra 27 til 79 minutter, og total lyttetid for alle intervjuer samlet tilsvarer 211 minutter. Intervju med kortere varighet gav ikke nødvendigvis mindre transkribert tekst, da talehastighet spiller en stor rolle der. Variabel avspillingshastighet ble brukt ved transkribering, og der viste talehastighet seg som avgjørende fremfor varighet med tanke på mengden til transkribering.

3.2.4 Analyse

Systematisk tekstkondensering blir av Malterud (2017) beskrevet som nybegynnervennlig og presenteres som en strukturert analysemetode. De fire stegene starter med en oversikt og leder deretter videre til en stadig grundigere gjennomgang av datamaterialet i de ulike

delene av analyseprosessen (Malterud, 2017). Valget av denne analysen kan begrunnes med nettopp dette, nybegynnervennlig og strukturert. Den gjennomgående revurderingen av data gjennom hele prosessen fremstår som en trygghet til kvalitetssikring av innholdet med mening. Videre i teksten beskrives her prosessen i praksis.

Analysens første trinn dreier seg ifølge Malterud (2017) om å danne seg et helhetsinntrykk fra det samlede datamaterialet. Problemstillingen er viktig å ha med seg, men forforståelse og teoretisk bakgrunn legges til side. Etter fullstendig gjennomlesing noteres det ned fire til åtte foreløpige temaer som virker fremtredende (Malterud, 2017).

Dette resulterte i følgende foreløpige temaer:

1. Tilliten og ansvaret som ligger på kollegaer med tanke på debrifing og kollegastøtte
2. Omsorg- og ansvarsfølelse for tjenestemottakere
3. Omsorg og ansvar som holdninger, et resultat av mangeårig erfaring med brukergruppen
4. Ansvar fordi nyrekruttering er vanskelig. Dermed gir tanken på å slutte i jobben informant dårlig samvittighet.
5. Leders ansvar, forventinger til dette ligger i bemanning og veiledning ved behov.

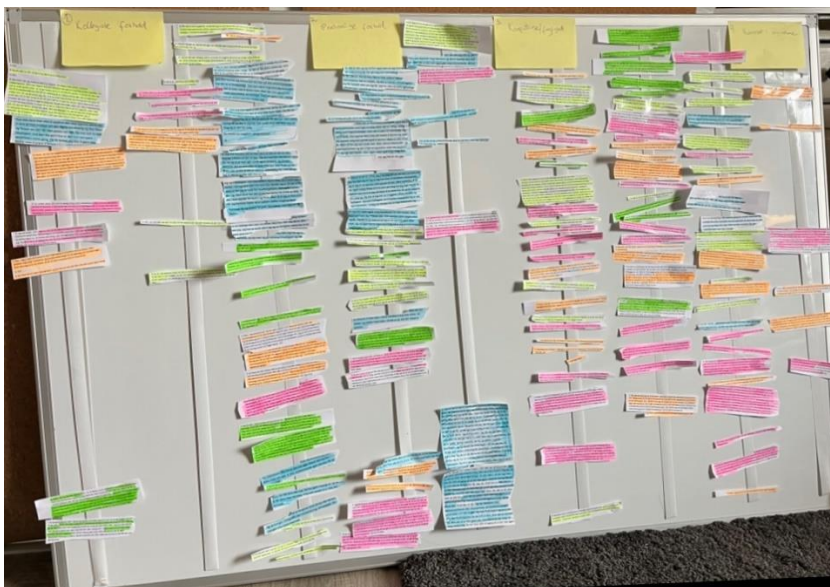
Disse ble imidlertid justert ved ytterligere gjennomlesning til disse foreløpige temaene:

1. Kollegastøtte
2. Omsorg for tjenestemottaker
3. Trygge rammer
4. Ikke personlig angrep/hensikt
5. Faglig engasjement
6. Egen rolle privat/profesjonell
7. Kunnskap/kompetanse

Malteruds (2017) andre trinn gjennomføres ved å samle de foreløpige temaene til tre til fem foreløpige tema som blir grunnlaget for kodegruppene i dette trinnet. Her skal også all tekst på nytt gjennomleses, og de meningsbærende enhetene (MBE), altså de utsagn som sier noe

relevant til problemstillingen identifiseres. Disse kodes deretter ved å kategorisere dem under den kodegruppe som de passer inn i. Kodegruppene kan her vise seg å være sammenfallende eller irrelevante og det kan være behov for å supplere eller revidere kodegruppene. Gjennom hele sorteringsprosessen er det gunstig å ta et tilbakeblikk for å se til at man ikke har tatt noen ubevisste valg som kan ha innvirkning senere (Malterud, 2017).

I praksis ble denne delen av analysen gjennomført ved at jeg tok utskrift av alle intervjuer, og deretter leste gjennom disse med problemstillingen foran meg, og samtidig fargela meningsbærende enheter med markeringstusj løpende. Ved å bruke en farge pr intervju skapes det også en viss oversikt over representasjonen til hver informant knyttet til hvert enkelt tema. Disse fargelagte utskriftene med meningsbærende enheter ble deretter klippet ut og festet på en tavle til et første forsøk på sortering, se bilde nedenfor.



Figur 2: Bilde tatt underveis i sortering av MBE

Under denne sorteringsprosessen ble det tydelig at ikke alt passet helt under de tema som var satt. Dette gjaldt for eksempel MBE som omhandlet ledelse og forventninger til ledelse, og forventninger til kollegaer. Dette ble endret til forventninger til omgivelsene og praktisk håndtering av hverdagen på jobb. Identifisering av de meningsbærende enhetene var mer krevende enn først antatt, og prosessen vekket en kritisk undring til problemstillingen og

intervjuspørsmålene. Men, ved å aktivt bruke problemstillingen under dette arbeidet og se på de delspørsmål problemstillingen gir løstnet dette.

Hver kodegruppe revideres igjen i denne prosessen, og det slås sammen eller settes inn undergrupper og andre tilpasninger. Ifølge Malterud kan dette gjøres enten som del av andre steg i analysen, eller avventes med til del 3 (Malterud, 2017, s. 104).

I det tredje trinnet finner vi kondenseringsdelen av prosessen. Her gjennomføres først en gjennomgang av kodegruppene, og de deles videre inn i to til tre subgrupper.

Kondenseringen gjennomføres ved å formulere en tekst basert på de meningsbærende enhetene i den enkelte subgruppe som oppsummerer hver enkelt subgruppe (Malterud, 2017).

Ved å starte med å gjennomgå kodegruppen for personlige forhold, synes det fort at her omhandler de meningsbærende enhetene utsagn som passer sammen med hverandre i subgrupper. For eksempel er utsagn om intensjonen bak volden, og relasjonen med den som utøver volden tilknyttet. Personlige egenskaper, selvivaretakelse og motivasjonen til å stå i jobben passer sammen til en annen subgruppe. I tillegg settes en subgruppe som omhandler forventninger til kollegaer.

Deler av oppsettet ble da seende slik ut:

Kodegruppe 2: Personlige forhold		Stikkord
Subgruppe 1:	Om voldsutøveren	Relasjon, intensjon
Subgruppe 2:	Personlige egenskaper	Selvivaretakelse, motivasjon
Subgruppe 3:	Forventninger til kollegaer	Trygghet, støtte, debrif,

Under dette arbeidet viste det seg for meg i praksis at det var utfordrende å se et tydelig skille mellom det som var tenkt om sorteringen tidligere, der forventninger til kollegaer ble sortert under personlige forhold. Ved å ta et steg tilbake her, og se på hva det egentlig er som passer inn hvor, revurderes det om kodegruppene i første omgang er gode nok.

Alternativt forslag ble utarbeidet og sorteringen gjenopptatt til ny fil før kondenseringen ble gjennomført. Ved forberedelse til kondensering ble det igjen foretatt vurdering av kategoriseringen av de meningsbærende enhetene, før de ble kontrollert opp mot opprinnelig kilde for å sikre at det ikke var åpenbare feil i bruk av kontekst for bruken i det videre arbeidet.

Gjennom utformingen av den analytiske teksten ble igjen noen justeringer foretatt, og det kan ha nok veldig gjerne ha vært spesielt de meningsbærende enheter som omhandlet to tematikker tidligere, der den ene nå plutselig passet bedre enn den andre. Det Malterud skriver om analyseprosessens mange steg frem og tilbake er utvilsomt gjenkjennbart.

Samlet sett har analyseprosessen i praksis vært preget av mange omvalg og tilpasninger for å klare å først se relevansen til problemstillingen, og deretter til de samlende tematikkene som siden ble justert i seg selv før det. I praksis har jeg jobbet både digital og med papirvariant av arbeidet i prosessen, da det å kunne se hele omfanget i ett oversiktsbilde var nødvendig for å gi meg nødvendig overblikk under arbeidet.

Analysens fjerde trinn innebærer å finne et gullsitat som beskriver det kondensatet og subgruppen handler om. Dette brukes videre i den analytiske teksten som presenteres som funn. Her vies også den opprinnelige teksten igjen oppmerksomhet, og det foretas en kvalitetskontroll der kondensatet etterstrebes sporet tilbake til opprinnelig format og kontekst. Relevans for studien kan også vurderes her ved å søke etter litteratur som viser til de samme funnene, eller om det kan være verdt å revurdere analysen (Malterud, 2017).

Dette arbeidet har resultert i neste kapittel, som presenterer funnene basert på kondensatene som har blitt utformet gjennom denne analyseprosessen.

3.3 Forskningsetikk

Forskningsetikk handler om ivaretagelsen av tilliten man i rollen som forsker gis av de som deler sin erfaring i undersøkelsene som gjennomføres. Gjennom det tidlige arbeidet vil det være viktig å vurdere hvilken type informasjon som er nødvendig og hvordan denne kan innhentes skånsomt for informanten. Dette er viktige faktorer når det skal søkes om

nødvendige etiske godkjenninger for å få tillatelse til å gjennomføre forskningsprosjektet (Dalland, 2017, s. 235-236). Anonymisering i oppgaven krever bevissthet både til det som presenteres av informasjon om utvalg og tilgang til feltet og til det som presenteres fra informanten. Sensitive opplysninger og helseopplysninger kan forekomme, og taushetsplikt for forskeren innebærer å ikke dele informasjon med noen parter utenfor prosjektet.

Informert frivillig samtykke krever tilstrekkelig informasjon om prosjektet og praktiske forhold som kan være av betydning for informanten (Dalland, 2017). Ved å transkribere intervjuer selv er første steg av anonymiseringen foretatt. Videre har det innholdsmessig blitt anonymisert ved utleverende opplysninger under transkribering. Informert frivillig samtykke er innhentet ved å sikre at informantene har fått tilstrekkelig informasjon om hele prosjektet før avtalt tid for intervju. Deretter ble dette tatt opp igjen og raskt gjennomgått før oppstart av intervju og signert. Siden har disse dokumentene blitt oppbevart innelåst i safe.

Om ivaretagelse av informanter retter Dalland oppmerksomheten spesielt mot dem som av ulike årsaker kanskje ikke selv er i stand til å ta en veloverveid informert og forstått avgjørelse (Dalland, 2017, s. 239-241). I praksis i dette prosjektet har det heller dreid seg om et tilbud om ivaretagelse i etterkant av intervju. Helse- og sensitive opplysninger kan ha blitt gitt uoppfordret eller ubevisst åpnet for, men det har da blitt sensurert under transkribering som beskrevet i aktuelt avsnitt. Ved å transkribere lydopptakene selv har heller ingen flere enn oss som var deltakende i det enkelte intervju blitt gitt tilgang til verken lydopptak eller innsyn til komplett transkribert tekstfil.

Det er et sårbart emne jeg undersøker her, og en av overveielsene som gjøres med tanke på selektering av informanter er ønsket om å få erfaringene til de som fortsatte å jobbe samme sted eller med samme brukergruppe. Da de fortsatt står i det antas det fra min side at de har bearbeidet opplevelsene og har et avklart forhold til opplevelsene med vold som tjenesteyter. Dette er også med på å lette tilgang til mulige informanter, da det vil være utfordrende både praktisk og etisk å skulle finne de som ikke lenger står i dette. Noen har kanskje byttet stilling/arbeidsgiver og andre er muligens sykmeldte eller utenfor arbeidslivet av ulike årsaker per dags dato.

3.3.1 Etiske søknader og godkjenninger

Det ble søkt til kunnskapssektorens tjenesteleverandør SIKT og til fakultetets etiske komite (FEK) høsten 2023. Ifølge SIKT var det ikke nødvendig med søknad til regional etisk komite, da de ikke anså dette prosjektet til å omfavne kravet om søknad dit med innhenting av nye helseopplysninger. De presiserte derimot at tredjepersoner måtte hensyntas, og det ble dermed lagt inn en påminnelse i intervjuguiden om å overholde taushetsplikt og å dele lite opplysninger om andre personer. Søknaden ble godkjent, se vedlegg 4.

Søknaden til FEK ble avslått i første omgang, med begrunnelse blant annet om at det sensitive emnet innebar en risiko for reaksjoner hos informantene enten under eller i etterkant av intervju. Ved å inkludere en plan for tilbud om oppfølging ble søknaden ble godkjent, se vedlegg 5. Det ble derfor informert om viktigheten av å ta kontakt med noen dersom behovet skulle oppstå. Det ble også gitt tilbud om formidling av kontakt til helsepersonell under avslutningen av hvert intervju. Det ble i praksis under gjennomføring av intervjuer samtidig minnet om hvilken kontaktinformasjon som var oppgitt til student, veileder, og personvernombud, og bekreftet av informantene at de hadde tilgang til dette.

3.3.2 Frivillig samtykke

Alle informanter fikk tilsendt informasjonsskriv om personvern og samtykke i forkant av intervju, og dette ble bekreftet mottatt før avtale om intervju ble satt. Informasjonsskrivet inneholdt også kontaktinformasjon til både student, veileder og personvernombud. Når vi møttes til intervju ble informasjonen der oppsummert, og informantene signerte på samtykkeerklæringen før lydopptaket startet. Lydopptak startet først etter introduksjon og gjennomgang av opplysninger om personvern også ved digital gjennomføring. Samtykkeskjema fra digitale intervju blitt overlevert fysisk i etterkant av intervju.

3.3.3 Info om informantene

Informantutvalget har bestått i helsepersonell med formell kompetanse innen fagfeltet. Det ble spesifisert i informasjonen som gikk ut under søkingen etter informanter at det ikke var noen krav til kompetansenivå for å delta. Det har likevel vært en høy andel høyere utdanning

blant informantene, og begge kjønn er representert, dog med høy andel kvinnelige informanter.

3.3.4 Om intervjuene

Å benevne i starten av hvert intervju at forebygging er ansett som et eget tema og lite relevant i denne oppgaven, har vært gjort for å redusere risiko for en samtale med fokus på forebygging fremfor oppfølging og mestring. Det er også en mulig risiko for at den som intervjues ved å prate om forebygging dermed også tenker på egne erfaringer av mindre positiv karakter. Under intervjuene ble samtalen tatt opp på diktafon uten tilkoblingsmulighet til nett. I etterkant av alle intervjuene oppstod det en liten samtale med noe deling av erfaringer og det ble, slik jeg oppfattet det, en hyggelig avslutning på en samtale som engasjerte. Det opplevdes for meg riktig å dele egne erfaringer på det tidspunktet for å kunne gi noe tilbake, og på en måte kanskje vise til et felles/jevnbyrdig/balanseskapende grunnlag. Det å delta i et intervju med en person du ikke kjenner og prate om jobben din, hvordan du håndterer ulike situasjoner og hva du ønsker deg setter deg i en sårbar posisjon. Det blir en makt-ubalanse, og jeg håper at den gode samtalen i etterkant av intervjuene bidro til å balansere denne slik at alle parter satt igjen med en positiv opplevelse. Intervjuene som ble foretatt via zoom ble foretatt i lukkede møter med passordinnlogging, og de fysiske ble gjennomført på nøytrale møterom jeg fikk tilgang til i aktuelt geografisk område.

3.3.5 Om transkribering

Det ble som del av transkriberingen gjennomført anonymiserende tiltak i form av kjønnsnøytraliserende ord/omtale av partner, stedsnavn/arbeidssted, potensielt identifiserende roller. Lyder fra omgivelsene ble heller ikke gjengitt. Det ble i forkant av hvert intervju minnet om taushetsplikt ovenfor informantens arbeidsgiver, og informert om at det ville bli sensurert bort under transkribering dersom det skulle oppstå en forsnakkelse. Det som for meg viste seg å være fornuftig å sensurere var der det ble benyttet navn på arbeidssted/kommune. Med hensyn til at det er en forholdsvis liten gruppe informanter er også uttalelser om roller på arbeidsplassen og konkrete helseopplysninger sensurert. Det

står f.eks. skade, men ikke hvor eller hvilke plager skaden i dag gir. I tillegg er kjønn på eventuelt benevnt tredjepart, som leder, tjenestemottaker, partner, kollega også sensurert for å ivareta personvernet til disse tredjepartene. Det er et hensyn som ble sterkt oppfordret til å hensynta i tilbakemeldingen fra SIKT/FEK i forbindelse med søknadene dit.

I henhold til instruks for krav til sikkerhet ved lagring av skriftlige personopplysninger er det opprettet egne passordbeskyttede dokumenter på mitt digitale lagringsområde via studentpålogging på UiA, som krever tottrinns-pålogging. Dette innebærer at passord til disse filene er skrevet ned og kodet for egen forståelse. De oppbevares ikke sammen med pc og telefon som har tilkobling til min OneDrive-konto, da dette ville utgjort en risiko. Det fysiske materialet, som signerte samtykkeskjema, ark med passord og minnekort med lydopptak oppbevares i låst safe, frem til dato for destruering etter oppgavens ferdigstilling og godkjenning.

3.3.6 Etske vurderinger under analysearbeidet

Det er viktig med en bevissthet rundt etske overveielser gjennom alt arbeidet med oppgaven. Under analyseprosessen blir det spesielt viktig når det som har blitt sagt og ansett relevant til å svare på problemstillingen trekkes ut fra det hele bildet som hele intervjuet er, og trukket ut til å representere en mening, holdning eller erfaring. Som forsker her er en viktig del av ansvaret tilse at de meningsbærende enhetene som jeg har trukket frem faktisk har hatt til hensikt å uttrykke det jeg legger det frem som. Dette har jeg forsøkt å ivareta ved å nummere alle MBE opp mot spørsmålet de henger sammen med. Slik har jeg under hele prosessen hatt muligheten til å ta et steg tilbake til det store bildet og se hvor sitatet er hentet fra. Dette har forenklet det å kontrollere både tematiseringen jeg har sortert sitatet til, samt at det ikke ble sagt mer av betydning for kontekst i samme uttalelse, eller før/etter.

3.4 Metodekritiske refleksjoner

Ved å benytte strategisk utvalg eksisterer en risiko for at det søkes etter informanter som svarer i ønsket retning av det forskeren ser etter. Det er grunnleggende viktig med tydelighet i forskerens forforståelse og forhold som kan ha betydning i utvalgsprosessen, utvalgsbias (Malterud, 2017, s. 68). Som tidligere nevnt ble mange ulike kommuner kontaktet og jeg har

ikke benyttet kommuner jeg på noe tidspunkt har hatt et arbeidsforhold til. Forforståelsen er redegjort for og det ble i forbindelse med intervjuene først fokusert på praktisk informasjon. Der det oppstod en gjensidig erfaringsdeling skjedde dette etter at intervjuet var formelt avsluttet. Anser dette som medvirkende faktorer til å redusere risikoen for utvalgsbias.

Det viste seg utfordrende å få tilgang til informanter villige til å delta. Dette forklarer den langstrakte tidsrammen for gjennomføring av intervjuer som tidligere nevnt. Det gir grunnlag for tanker om at intervju ikke nødvendigvis var det beste valget, og en kan undres om det hadde gitt større respons dersom en annen metode for datainnsamling hadde blitt benyttet. Siden det i et intervju ble nevnt en mulig opplevelse av følelsen skam knyttet til erfaringer med emnet som aktualiseres her, er det verdt å ha med seg dette i refleksjonene rundt tilgangen til informanter. Jeg kunne ha forsøkt å inngå et samarbeid med en kommune, da jeg erfarte positiv respons fra ledere som ble kontaktet. Men siden det både fra arbeidssted til arbeidssted og kommune til kommune vil være ulike erfaringer var dette ikke noe jeg ønsket. Min intensjon var å få erfaringer fra ulike arbeidststeder og kommuner for å kanskje kunne se variasjoner og dermed også få erfaringer fra ulike kulturer fremfor praksis ved kun et arbeidssted.

Det er et begrenset antall stemmer som har ytret seg i denne studien, men de kommer fra flere ulike kommuner, arbeidststeder og faglige bakgrunner, og er likevel i stor grad samkjørte stemmer. De har til felles at de alle arbeider i habiliteringstjenester og har erfaring med vold rettet mot seg gjennom sitt arbeid, og at de har arbeidet i dette fagområdet i minst ett år. Deres bidrag har gitt et samlet datamateriale som i omfang opplevdes tilstrekkelig og innholdsmessig av relevans. Dette sammen med problemstillingens konkretisering som samsvarer med utvalgskriterier er med på å styrke utvalgets informasjonsstyrke. Og spesielt disse forholdene kan ifølge Malterud (2017) være av betydning for om antallet informanter er tilstrekkelig (Malterud, 2017, s. 63-64).

Min oppfattelse av informasjonsstyrken er at den er tilfredsstillende da jeg som sagt opplever datamaterialet som tilstrekkelig og relevant, men jeg er åpen for at andre kan være av en annen oppfatning. Informasjonsstyrke er ifølge Malterud (2017) en bedre

kvalitetsindikator enn metning i kvalitativ forskning. Fordi mange forhold, inkludert forhold ved den praktiske gjennomføringen av intervjuet kan påvirke datainnsamlingen er det risikabelt å konkludere med metning. Det er heller ikke realistisk å etterstrebe metning i kvalitative studier uten av det foreligger en fastsatt begrensning til når metning er nådd (Malterud, 2017, s. 65). Det fremkom ikke store motstridende faktorer av betydning i mine to siste intervjuer, noe som kunne blitt vurdert som en grad av metning. Til tross for at flere gjennomgående likheter i data fra alle intervjuer kan indikere mot metning er det likevel ikke noe jeg vil hevde å ha oppnådd.

Begrepet validitet blir av Kvale og Brinkmann (2015) brukt som en kvalitetsvurdering i forskningsprosessen. Gjennom hele prosessen fra valg av tema til siste fullførte skriftlige resultat bør validiteten tas opp til vurdering, altså å se til at det som søkes etter data om faktisk blir resultatet av arbeidet på hvert enkelt steg. Ved å vurdere validitet under arbeidet på de ulike stegene i prosessen opprettholdes bevisstheten til dette og dermed også kvaliteten på de ulike delene av forskningsprosessen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 278).

Malterud (2017) beskriver intern validitet som innholdets og gjennomføringens relevans for det som ettersøkes informasjon om. Ekstern validitet, eller overførbarhet ser på om, eller hvordan andre kan nyttiggjøre seg denne informasjonen. I hvilke sammenhenger kan kunnskapen være gyldig i, utover den som er utforsket her, og om utvalget er representativt i så måte (Malterud, 2017, s. 23-24).

Grunnlaget for intern validitet er i denne oppgaven forsøkt redegjort for med tydelige beskrivelser av praktisk gjennomføring og enkelte beslutninger tatt underveis i prosessen. Slik jeg leser litteraturen er det tilsynelatende noe annerledes med hvordan ansatte i habilitering generelt erfarer og håndterer vold sammenlignet med ansatte innen andre tjenesteområder. Denne problematikken kommer også inn i drøftingen, da det er en del av svaret på problemstillingen. Dette medvirker til grad av ekstern validitet.

4 Funn

Her presenteres resultatet av analysen med bruk av kondensater. Informantene er her blitt tildelt fiktive navn. Slik kan det her synliggjøres om flere har benevnt det samme og om det for eksempel er en informant som har sagt mye om noe. Bruk av kondensater og fiktive navn bidrar til å ivareta informantene både av hensyn til anonymitet og den generelle fremstillingen av informantene. Direkte transkribering av muntlig samtale kan vise seg som både dårlig skriftlig språk og en uverdigg fremstilling av personene bak utsagnene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 213). Sitatene vises her i midtstilt format for visuell effekt.

Hovedfunnene kan deles inn i to hovedkategorier, forhold ved tjenesteyteren og forhold ved arbeidsmiljøet. Nedenfor vises de mest betydningsfulle funn fra disse.

1. Forhold ved tjenesteyteren

- Forståelse av volden er av betydning og toleransen for vold i arbeidet endres over tid.
- Motivasjonen for å bli i arbeidet handler om faglig engasjement og omsorg for brukergruppen.

2. Forhold ved arbeidsmiljøet

- Kollegastøtte er den primære oppfølgingen etter voldshendelser.
- Forventningene fra de ansatte til ledelsen ligger i rammene for arbeidet.

4.1 Forhold ved tjenesteyteren

«Jeg er glad i jobben min og bryr meg om de jeg jobber med.» Dina

4.1.1 Hvordan volden oppfattes

Alle informantene har erfaring med vold som del av arbeidet, og det var en felles forståelse blant dem om at volden ikke var rettet mot dem personlig, men heller et uttrykk for noe hos TM. Nedenfor presenteres et utsagn fra hver av informantene som sier noe om dette.

«Jeg rasjonaliserer nok volden, og tar den ikke personlig. Jeg bare var der til å ta imot når de vonde følelsene kom.» Bente

«Jeg tror jeg hadde reagert helt annerledes om jeg trodde noen var fysisk ute etter meg, enn det jeg gjør nå. For nå er det et uttrykk for noe, det er ikke rettet mot meg som person.» Else

«Jeg tolker utageringen som en kommunikasjon av vonde følelser.» Anne

«Utagering kan være et uttrykk for noe som ikke oppleves bra.» Charlie

«Når de slår kan det ligge mye frustrasjon bak, og utfordringer med å regulere egne følelser.» Dina

Dette er utsagn om hvordan voldes forstås av informantene. De tar den altså ikke som et angrep mot seg personlig, til tross for at de fysisk er til stede og står i situasjoner der det utøves vold i ulike varianter mot dem. Else forteller at hun vet at volden ikke er rettet mot seg personlig, og sier at selv om det kan være tøft til tider velger hun jo å bli jobben.

Anne forteller at volden ofte er en frustrasjon som det er mulig å gå inn og jobbe faglig med når tiden er inne. Informantene ble ikke spurt direkte om hvordan de tolker volden, det nærmeste spørsmålet omhandler relasjonen mellom dem og TM, om de tenker at relasjonen er av betydning. Dette kan gi grunn til å anta at det foreligger en bevisst grunnleggende holdning hos tjenesteytere om hvordan volden forstås og dermed også tåles.

På spørsmål om det på deres arbeidsplass er en enighet om hva som regnes som vold og avvik forteller Dina at det på hennes arbeidsplass har blitt flere ting som skal regnes med, som seksuell trakassering og at forsøk, for eksempel på å ta tak i eller å kaste mot. Anne forteller her at hun ikke har opplevd at noen har blitt avfeid med noe de har ønsket å registrere som slikt avvik, da det er en felles holdning på arbeidsplassen om at det er den enkelte sin opplevelse som er av betydning.

Bente forteller at ulike typer vold nevnes jevnlig i faglige møter for ansatte og erfarer at det er god kultur for å registrere slike avvik. Ansatte minner hverandre på og bemerker ting som bør registreres, men tror samtidig at der det ikke er fysisk vold, men for eksempel trusler blir det ikke registrert i like stor grad. Om sin egen grense for å registrere avvik på hendelser som vold sier Bente:

«Jeg skriver avvik for det som avviker fra hva jeg ville godtatt fra hvem som helst, for det skal ikke være nødvendig å godta hva enn som anses som såkalt «påregnelig» på en arbeidsplass for å kunne skrive avvik.»

Samtidig trekker flere frem det at toleransen for vold i arbeidet endrer seg med tiden. Anne forteller at hun nok opplevde volden som skumlere i starten, men har nå såpass erfaring at hun er blitt vant til det, og at volden hun opplever i dag ikke oppleves som skremmende. Charlie forteller at i starten ble ting kanskje tatt litt personlig, men med kunnskap om sammenhenger ses ting i kontekst og gir en annen forståelse. Charlie uttaler også følgende:

«Det er nok ikke alltid jeg skriver de avvikene jeg burde. Jeg tror man kan bli litt «fartsblind» når vold blir en del av hverdagen.»

Dina har erfaring med å ha blitt fysisk berørt, eller antastet og å ha håndtert det ved å der og da si tydelig ifra om at det ikke er greit, men er samtidig bevisst på at en annen vil kunne få en sterkere reaksjon på samme hendelse.

Til tross for å ha opplevd vold mot seg i ulike former er det også et fokus blant informanter om å være en god TY og fremdeles møte TM som et medmenneske. Dette bringer oss til neste tema om de personlige forhold av betydning.

4.1.2 Omsorgsgiverens personlige forutsetninger

Med personlige forutsetninger menes her ting ved personen, altså TY, som har betydning for valget om å forbli i jobben med voldsrisiko. Det handler om personlige egenskaper, holdninger og verdier.

«Det er viktig for meg med medmenneskelighet og omsorg i arbeidet.» Bente

Else har erfart at hennes reaksjoner på utfordrende hendelser kan komme en stund i etterkant av hendelsen. Hun delte tidlige erfaringer fra starten av arbeidet med voldsrisiko, om det å gå fra å ikke ha erfaring med vold, og å i situasjonen oppleve en fysisk reaksjon, som å bli skjelven og å få høy puls. Hun pratet med kollegaer og fikk en positiv erfaring med det at hun der og da ikke ble ansvarliggjort for hendelsen. I ettertid har hun med seg

vissheten om at det kan skje igjen selv om det kan være rolige perioder. Hun mener det er viktig å vite hvordan man ivaretar seg selv etter vold, hva man kan forvente av egne reaksjoner og hva som er rutiner for oppfølging. En informant innrømmer å ha reflektert over ulike typer voldelige angrep som er å foretrekke fremfor andre, og forteller om en økt selvbevissthet rundt nødvendig selvivaretagelse.

4.1.3 Relasjonen til tjenestemottaker

«Om relasjonen mellom meg og TM er god tror jeg nok at jeg tåler mer derfra på godt og vondt.» Else

Bente deler en historie om en TM som til tross for at Bente har deltatt hyppig i tiltak med, fortsatt oppsøker Bente på vakt og ønsker bruke tid sammen. Bente erfarer også at det å følge med i andres opp og nedturen kan også bli en del av jobben. Der det kan gjøre vondt av å se TM ha det vondt, men samtidig på den andre siden gledes over å se TM ha det godt, og å føle denne omsorgen er viktig for å kunne stå i jobben.

Charlie ilegger relasjonen stor betydning, og det å også anerkjenne at man kan ha ulik toleransegrense avhengig av relasjonen mellom TY og TM. Dina forteller om et håp om at TM får opplevelsen av å ha blitt på en god måte av et medmenneske og en fagperson, at det er den typen spor hun etterlater seg. Noen relasjoner kan sette seg dypere enn andre, og hun forteller om en bevissthet rundt dette med å holde profesjonell avstand når hun kjenner at omsorgen innimellom stikker litt dypere.

Anne forteller på spørsmål om hva som er motivasjonen til å stå i arbeidet at volden bare er en liten av relasjonen og samhandlingen med TM.

4.1.4 Motivasjon for å bli i arbeidet

«Det å se mål som nås og lysglimt i hverdagen er det som gjør jobben verdt det.» Else

Dina forteller om en opplevelse av et ansvar for å holde ut i jobben grunnet tanker om at dersom alle slutter når det blir tøffe tak blir det til slutt ingen igjen til å ta vare på disse som trenger det. Det gir en god følelse og motiverer henne å se TM oppleve mestring.

Charlie engasjeres av endringsarbeid og det å få bidra til bedre uttrykk for TM, og hun opplever ved håndtering av utfordrende hendelser mestring ved håndteringen av dette. Hun kjenner også på et ansvar for utfordringene med rekruttering av kvalifisert personale til tjenesten.

Else liker gleden ved å hjelpe og å være der og prøve å bidra til en bedre hverdag for TM. Anne liker også at hun kan bidra med å legge til rette for mestring og givende opplevelser i livet for TM og få frem et smil og TM virker til å ha det godt.

Mestring har altså her blitt aktualisert og omtalt som motiverende både når TY selv opplever mestring, men også når TY ser TM oppleve mestring oppleves det motiverende for TY.

4.2 Forhold ved arbeidsmiljøet

«Jeg tror det er viktig med kommunikasjon og åpenhet for å skape et trygt arbeidsmiljø mellom kollegaer». Charlie

4.2.1 Det faglige kollegiale fellesskapet

«Det gjør noe med kroppsspråket å vite at jeg får hjelp om jeg trenger det». Anne

«Min erfaring er at når det er høy risiko for vold, og sikkerhet og bemanning er ivarett fungerer det godt med oppfølging fra dyktige kollegaer og leder.» Bente

Det varierer blant informantene hvilke ulike møtearenaer som er organisert lokalt, men de har til felles at de oppgir aktiv deltakelse på slikt. Et kollegialt fellesskap med høy grad av engasjement både for det faglige arbeidet og for TM-gruppen legger et godt grunnlag for motivasjon for å bli i arbeidet blant flere an informantene. Utvikling av egen kompetanse foregår både gjennom praktiske erfaringer i arbeidet direkte med TM, men også gjennom samtaler i ulike settinger med kollegaer.

Faglig arbeid, endringsarbeid, der man kan bidra til forbedring og utvikling for TM er ifølge Charlie givende og motiverende. Både det å bruke egen kunnskap og kompetanse i det daglige arbeidet for å forebygge og bidra til utvikling, men også til det generelle i å bidra til en best mulig dag for TM.

Trygghet handler om både emosjonelle og fysiske forhold, Den emosjonelle tryggheten dreier seg her primært om det som kommer fra kollegaer, som å vite at man har tilgang på nødvendig støtte og oppfølging under og etter hendelser med vold, og en felles forståelse for det faglige arbeidet.

Kroppsspråk trekkes av Anne frem som viktig, ved både å være bevisst på sitt eget, men også å lese andres kroppsspråk, samtidig som andre ting i omgivelsene også blir vurdert for risiko. Ved å ha gode rutiner for både trening på håndtering og rutiner for håndtering legges ifølge Anne et godt grunnlag for å fremdeles kunne jobbe godt faglig også under de krevende situasjonene.

Dina nevner viktigheten av åpenhet i fagmiljøet om volden og utvikling gjennom samtaler om dette. Og nevner også galgenhumor, om hvordan det i noen sammenhenger kan være greit, men nødvendig å være bevisst omgivelsene, da spesielt med tanke på ikke å skremme nyansatte.

4.2.2 Kollegastøtte og oppfølging

«Å vite at kollegaen min er tilgjengelig og at alarmsystemer er på plass er viktig og gir meg en trygghet.» Anne

Kollegastøtte og debrifing er hyppig nevnt i forbindelse med oppfølging. Trygghet er viktig, det nevnes av alle. Det må være en trygghet på jobb til tross for risikoen for vold sier Anne. Både Anne og Dina trekker frem at tydelig ansvarsfordeling og kjente, tydelige rutiner er viktige betingelser for tryggheten i arbeidet. Det oppleves som viktig å få snakket ut før man forlater arbeidet. De fleste uttrykker at de er fornøyde med hvordan oppfølgingen foregår i praksis gjennom den kollegiale oppfølgingen med kollegastøtte og debrifing. Hos noen er det rutiner for at de selv kontakter leder ved behov for ytterligere oppfølging, mens hos andre tar leder oftere initiativ.

Etter hendelser snakker de fleste med kollegaer, da det er rutiner for dette. De fleste sier noe om at de prøver å la jobben ligge igjen når vakta er over. Charlie føler på et ansvar for

kollegaer, for at ingen skal dra hjem fra jobb og føle at de ikke har fått pratet ut om det som har skjedd.

Else trekker frem viktigheten av å vite hvordan man ivaretar seg selv etter vold, både ved å kjenne til hva som kan komme av egne reaksjoner og hva som er rutineene for oppfølging på arbeidsplassen.

Dina forteller at det å vite at noen bare kan være til stede og bare lytte bidrar til å roe ned og trygge seg etter hendelser.

Om debrifing med kollegaer forteller Bente at det kan være en utfordring å være den som hjelper der, ved å bare skulle lytte og ta imot, og at det krever en viss kunnskap. Ved arbeid med høy risiko for vold så lenge bemanning og sikkerhet er ivaretatt, fungerer det ifølge Bente godt med oppfølging fra dyktige kollegaer og leder.

Anne erfarer at den største bearbeidingen av det som har skjedd foregår mellom dem som har vært til stede under hendelsen, da gjerne kollega.

De fleste sier noe om at de på sin arbeidsplass er gode på kollegastøtte eller debrifing. Det handler om å ta vare på de rundt seg og høre hvordan de har det, og å være god på å ta vare på seg selv, noe Dina erfarer å ha blitt bedre på. Dina trekker også frem at det å være trygg i situasjoner med vold er viktig for å ikke unødvendig ta med seg vonde følelser hjem fra arbeid.

«Tid til å planlegge vaken sammen med kollegaer, så man vet sin rolle dersom noe skjer er viktig, og gjør meg tryggere dersom noe skjer.» Else

4.2.3 Forventninger til leder

«Leders rolle blir litt i kulissene, å ordne med alarmer og sånt, og så er det kollegaer som står i det som skjer med deg og er der når det bearbeides.» Anne

Oppfølgingsansvar. Teksten over beskriver det andre også har sagt. Gode ledere er ifølge en Bente en av de viktige årsakene til trivsel i jobben.

Det er forventning til ledelse om å være tilgjengelig for å lytte til ansatte og å gi oppfølging eller tilrettelegging. Som tilrettelegging av arbeidssituasjonen, kortvarig og på lenger sikt, nevnte flere at var mulig å bytte avdeling eller TM slik at den totale belastningen oppleves mindre. Dina erfarte tidligere at fordi det gikk «så greit», med arbeid der belastningen generelt oppleves høy, ble det tungt over lenger tid. Ingen visste hvor tungt det opplevdes for Dina fordi det utad så ut til å gå fint. Ved å være ærlig om det og si ifra om behov for tilrettelegging fordeles belastningen nå bedre.

Dina fortalte også at det hjelper lite å få tilbud om samtale med leder lenge etter en hendelse som ble erfart som svært belastende, at det kan bli sent å komme med tiltak. Anne trekker frem viktigheten av gode rutiner og systemer for oppfølging, og spesielt når det kommer nyansatte.

Bemanning. Tilstrekkelig bemanning og bemanning med rett kompetanse er ifølge Bente viktig. Else tror at et større fokus på forebyggende arbeid kunne bidratt til redusert sykefravær, samtidig som bedre oppfølging i seg selv kunne hatt en forebyggende effekt.

«Jeg tenker det er viktig å ta høyde for tilstrekkelig tilgang til rømningsveier for personalet når det planlegges bolig til noen som ofte kan utagere.» Anne

Fysisk arbeidsmiljø har ikke vært fokus her, men alarmsystemer har blitt nevnt av flere, samtidig som fysisk bevissthet i omgivelsene og fornuftig utforming av bygningsmasse har blitt omtalt som viktige for trygghet i arbeidet. Ansvar for dette tillegges av informantene som nevner det til både lokal ledelse, og når det gjelder utforming av bygningsmasse også til aktuelle instanser i organisasjonene.

Flere har pratet om bevisstheten av hvordan de fysisk plasserer seg både i forhold til personer, gjenstander og rømningsveier når de er på arbeid. Anne erfarer å ha blitt veldig bevisst eget og andres kroppsspråk og at det gjør noe med ens eget kroppsspråk å vite at en har hjelpen tilgjengelig ved behov.

For å skape et trygt arbeidsmiljø er det ifølge Charlie også viktig med god kommunikasjon og åpenhet mellom kollegaer.

4.2.4 Kompetanse

«Det er viktig for meg at det legges til rette for mestring av tøffe situasjoner for ansatte.»

Charlie

Informantene ble spurt om de hadde opplæring i håndtering av vold og om eventuell oppfølging og mulige reaksjoner. Til tross for flere ulike formelle utdanningsforløp blant informantene var det veldig begrenset informert om. Fokus lå da ikke på oppfølging og mulige reaksjoner, men på forebyggende arbeid. Flertallet oppgav derimot erfaring med opplæring fra arbeidsgiver.

Bente har erfaring med jevnlig samlinger med fastsatt intervall i turnus med fokus kun på utfordrende atferd med både fysisk trening og samtaler og refleksjoner rundt hendelser som resultat av en satsing på dette området. Charlie har også erfaring med jevnlig møtepunkter og samtaler i kombinasjon med fysisk trening på sin arbeidsplass, og erfarer dette som noe positivt. Charlie vektlegger viktigheten av at man gis faglig oppdatering som del av arbeidet for å bli tryggest mulig til å håndtere de tøffe situasjonene som kan oppstå.

I neste kapittel er organiseringen av funnene igjen endret, med intensjonen om å følge en teoretisk rød tråd.

5 Drøfting

Drøftingen er her inndelt i tre hovedkategorier. Første del diskuterer denne studiens funn opp mot tidligere forskning på tema. Andre del trekker frem noen utvalgte funn for deres betydningsfulle, sameksisterende effekt. Siste del berører betydningen studiens funn kan ha for praksisfeltet.

5.1 Tidligere forskning, teori og funn

Funnene vil her bli belyst ved hjelp av funn fra tidligere forskning, aktuelle føringer i lovverk og sentrale rammeverk, samt med overordnet teori om mestring, med Antonovsky som utgangspunkt.

5.1.1 Om å forstå og håndtere vold i arbeidet

I stiftelsen SOR sin veileder om forebygging og håndtering av aggresjon og vold i tjenester til utviklingshemmede, kan man lese at der det ligger en forståelse for bakgrunnen for volden er tjenestene i større grad likevel utøvd med omsorg (Bjønnum & Myklebustad, 2017, s. 84). Dette oppfatter jeg som samsvarende med denne studiens funn, der det uttrykkes stor grad av omsorg for tjenestemottakere og den generelle forståelsen for volden.

Per Isdal har skrevet og forelest mye om vold og ulike sider ved opplevelser tilknyttet vold, og har høy faglig troverdighet, er det ikke alt jeg er enig i. Og det er heller ikke alt annen forskning eller informanter er enig i om jeg har forstått rett. Han vektlegger voldens to elementer som henholdsvis det funksjonelle og det fornuftige, og omtaler volden som generelt kontrollert og holder voldsutøveren ansvarlig (Isdal, 2018). Når det kommer til forståelsen av volden oppfatter jeg dermed Isdal som kritisk til det synet på vold som fremstilles i funn her og i annen forskning rettet mot ansatte i tjenesteområde habilitering. Det er verdt å ta med seg i betraktingen her at Isdal sin yrkesutøvelse i stor grad har dreid seg om oppfølging av voldsutøveren, og dermed kan man muligens anta at dette er personer som har en forståelse for volden de utøver og er åpne for endring og forbedring.

Denne oppgavens funn viser i motsetning til Isdal til en generell forståelse av volden som mindre betydningsfull. Den oppfattes sjeldent som et direkte angrep mot personen i sin

hensikt, men heller som et uttrykk for noe som ikke ellers mestres kommunisert der og da. Som en av informantene uttalte, «Det er vi som er der når de har det vondt, så da får vi det». Det kan med dette virke som om det er noe særegent ved måten ansatte i det undersøkte tjenesteområdet forstår og møter volden i forhold til ellers i samfunnet.

Eknes og medforfattere (2016) stiller spørsmål ved sine informanternes motstand til ordet vold, og undres over om det er del av en forsvarsmekanisme. Om det blir en nødvendighet å uskyldiggjøre eller bagatellisere volden for å bli i jobben. De stiller også spørsmål ved årsaker til mangelfull rapportering, om det er unngåelse for å ikke ha mestret, grunnet manglende tilrettelegging for mestring. I arbeidsmiljøer der det forekommer vold er det viktig med en kultur som har rom for hver enkelt person sin subjektive opplevelse med tilhørende følelser og et felles forståelsesgrunnlag som del av et trygt arbeidsmiljø (Eknes et al., 2016).

I denne studien oppgir derimot alle informantene en god kultur for avvikhåndtering i et arbeidsmiljø som fremstår samlet om holdninger til avvik. Den praktiske gjennomføringen varierer, men det oppgis i hovedsak støtte blant kollegaer til å skrive avvik. Lederes holdninger er det variable erfaringer med. Generelt vektlegges den subjektive opplevelsen til den enkelte for hva som er vold og avvik. men det er også noen lokale føringer. Det er dermed heller praktiske forhold som prioritering av tilgjengelig tid som i stor grad avgjør om det registreres avvik eller ei. Dette i motsetning til for eksempel unnlattelse grunnet frykt for å synliggjøre at man har feilet i det forebyggende arbeidet.

Av Haavik og Toven (2020) blir både kulturen på arbeidsplassen og frykt for å ikke ha gjort en god nok jobb vurdert som potensielle årsaker til underreportering av vold som del av arbeidet. For å tåle en jobb med denne risikoen er det nødvendig å ha god kjennskap til seg selv og egne grenser (Haavik & Toven, 2020).

Personlige forutsetninger er av betydning for den emosjonelle delen av arbeidet. Det er nevnt flere steder at dette er en emosjonelt og relasjonelt krevende type arbeid. Informantene har delt om betydningsfulle relasjoner med både TM og kollegaer. De har pratet om både egen opplevd mestring og å se mestring hos tjenestemottakerne. Dette ble også oppgitt som motiverende faktorer for trivsel og å forbli i arbeidet.

Trekker man inn Antonovsky sin salutogene modell for å vurdere opplevelsen av sammenheng her, vil man kunne se noen tydelige forutsetninger for håndtering av stressfaktorer. Ovenstående avsnitt kan ses i sammenheng med den meningsfulle siden av OAS. Avsnittet direkte under her kan vise et grunnlag for håndterbarheten, og i starten av drøftingen finnes forhold som kan ha innvirkning på begripeligheten.

Informanter har uttalt seg om grunnlaget for å oppleve trygghet til tross for risiko for vold. En stor del av tryggheten handler om å vite at man har tilgjengelige ressurser til å håndtere de utfordringer som kommer. Det vil si at de har tilgang til tilstrekkelig bemanning med rett kompetanse.

Jeg drister meg til en forenklet vurdering av gruppens OAS nedenfor.

Begripeligheten graderes høyt grunnet erfaring og kompetanse med vold som del av arbeidet. Kjennskap til TM spiller inn på begripelighet, og her er det stort sett oppgitt god kjennskap over tid. Både det å se tidlige tegn til og være kjent med håndtering av situasjonen og etterfølgende tiltak spiller også positivt inn her.

Håndterbarhet graderes høyt grunnet egen kompetanse på virksomme tiltak og tilgjengelige ressurser i omgivelsene. I omgivelsene finnes det tilgjengelige, kompetente kollegaer og et system for ivaretagelse.

Meningsfullhet må antas å være den aller høyeste gradering på. Informantene oppgir både gode relasjoner til TM og omsorg for TM. Omsorg uttrykkes også for kollegaer, som del av et godt arbeidsmiljø. Utfordringer med nyrekruttering til sektoren er et ansvar noen informanter har erkjent å ha tatt til seg.

Vurderingen her viser en sterk samlet OAS. Dette kan i det større bildet løftes opp til sammenligning av både enkelte informanters vurdering, eller til en sammenligning med litteratur som sier noe om lignende forhold. Dette bildet samsvare med den generelle oppfatning blant funn her og i annen litteratur som viser til høy grad av trivsel i denne typen arbeid med risiko for vold. Det er likevel ikke slik at dette kan antas å være den dagligdagse opplevelsen til ansatte på denne typen arbeidssteder. Men, slik jeg forstår egne funn og

litteraturen kan det likevel se ut til at for mange er dette en overordnet oppfattelse av arbeidet. Dermed blir dette kanskje en vurdering av helheten ved jobben, i motsetning til de krevende situasjonene.

5.1.2 Oppfølging

Hagen stilte tilbake i 2010 spørsmål ved om ansvaret for oppfølgingen i for stor grad var tillagt de ansatte fremfor ledelse og andre rolleinnhavere i det systematiske HMS- arbeidet. Dette var knyttet til blant annet manglende kjennskap til rutiner i organisasjonen og egne rettigheter med tanke på veiledning i arbeidet (Hagen, 2010, s. 101).

De hyppigst nevnte formene for oppfølging i denne studien er kollegastøtte og debrifing. Ved gjennomgang av datamaterialet ser jeg at jeg kunne bedt om utdypende informasjon om hva de la i begrepet de brukte, og etterspørre deres definisjon og forståelse av begrepet brukt. Dette kunne også vært fulgt opp med spørsmål om alvorlighetsgrad på hendelser som medfører oppfølging av de ulike nevnte typer. Med tanke på at vi ikke gikk inn på alvorlighetsgraden av vold som førte til oppfølging er det ikke realistisk å her skulle vurdere hvilken type oppfølging som burde gis, spesielt når de fleste ansatte oppga å egentlig være fornøyde med oppfølgingen slik den er. Under analyseprosessen ble jeg derimot lettet over å ikke ha gått mer i dybden på dette da det ikke nødvendigvis ville gitt flere eller bedre svar til problemstillingen, og det uansett ble snakket om forventinger til seg selv og andre knyttet til oppfølging og håndtering. Men, det som kunne vært spurt om var om de følte seg trygge og kompetente nok til å skulle ivareta kollegaer.

5.1.3 Trygghet i rammene

Kompetanse

Det er skrevet mye om forebygging og det er etter min erfaring fra egen yrkespraksis og det som har blitt meg fortalt av andre fagpersoner innen kommunale helsetjenester, barnevern, psykiatrisk spesialisthelsetjeneste og politi, der fokuset i opplæring ligger. Det vies mindre oppmerksomhet til hva man gjør og kan forvente i etterkant av situasjonen før etter at situasjonen har oppstått. Det kan tenkes at tanken bak er at det å forebygge forhindrer

mange alvorlige hendelser. Men en del av det å være rustet til å tåle det som skjer med vold mot seg bør vel innebære å ha noen verktøy med seg for å håndtere det som skjer der og da og det som kan skje i etterkant i form av oppfølging og egne reaksjoner.

Mangelfull eller begrenset informasjon om og fokus på vold og håndtering av dette som del av arbeidet i grunnutdanningene ble trukket frem både av Hagen i 2010 og av Hagen og Svalund i 2019. Begge rapporter tilsier at det for de ansatte er viktig at de og kollegaer både har nødvendig kompetanse og personlig egnethet for å tåle denne delen av arbeidet (Hagen, 2010; Hagen & Svalund, 2019).

Det har tilsynelatende skjedd lite med kompetansegrunnlaget på dette området i disse utdanningene som kan lede til arbeid med risiko for vold siden da. Dette fremkommer også i min undersøkelse der dette i veldig liten grad oppgis å ha vært del av grunnutdanning, og samtidig ble også kompetanse og personlig egnethet hos ansatte benevnt av flere. Kompetansen de har på dette er i hovedsak tilegnet etter at de tiltrådte stilling der det var nødvendig med slik kunnskap, i regi av arbeidsgiver.

Dersom ovenstående avsnitt leses i samme vending som det under her kan nok bekymringen øke på vegne av både tjenestemottakere og tjenesteytere, og ikke minst pårørende og arbeidsgivere.

Ellingsen som med flere i 2020 publiserte en artikkel om hvordan stor grad av deltidsansatte og lav andel ansatte med høyere utdanning truer den faglige forsvarligheten i tjenester til personer med psykisk utviklingshemming. Det har en negativ innvirkning på kvaliteten i tjenestene som tilbys, eksempelvis med tanke på vurderingskompetanse og tiltaksarbeid (Ellingsen, Isaksen & Lungwitz, 2020).

Årsaken til utfordringer med rekruttering av ansatte med ønsket kompetanse har jeg ikke gått inn i, men noen spørsmål peker seg ut for meg her knyttet til utdanning. Det første er hvordan praksisfeltet møter praksisstudenter, om studenter inkluderes i det risikofylte arbeidet eller om de skånes for dette som studenter. Og om studentene dermed ikke ser

behovet for denne kompetansen før de er ferdig utdannede og erfarer risikoen, og ikke får etterspurt den av studiestedet i tide.

Sentrale føringer

Arbeidsgivers ansvar for ivaretagelse av ansatte blir i flere ulike lover fremhevet. Som nevnt i teorikapittelet vises det blant annet til arbeidsgivers ansvar både i helsepersonelloven og i helse- og sosialtjenesteloven, i tillegg til i arbeidsmiljøloven.

Endringer i lovverk og sentrale føringer blir kanskje sett på som arbeidsgivers ansvar å holde personalgruppen oppdatert på, men det ligger også forventninger til ansatte om å holde seg faglig oppdatert. Ser man på endringen som i 2017 ble lagt til §23A, *Arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold eller trussel om vold*, i *Forskrift om utførelse av arbeid* handler dette om arbeidsgivers ansvar for risikovurdering, kompetanse og tiltak og oppfølging. I praksis vil ansattes involvering være av stor betydning i denne prosessen. Det krever igjen kompetansehevende tiltak rettet mot ansatte for å sikre seg og sine kollegaer i arbeidet.

Det sies at arbeidstakere ikke skal utsettes for vold gjennom arbeidet, men om det er realistisk diskuteres. Vi har arbeidsmiljøloven som skal beskytte og ivareta arbeidstakere, men både medieoppslagene, rapportene, personlige erfaringer og observasjoner tilsier at dette ikke nødvendigvis er gjennomførbart i alle yrker. Spesielt i yrker der man jobber med mennesker som trenger bistand og befinner seg i en sårbar rolle.

En informant uttalte at i arbeid med mennesker som utøver vold er det vanskelig å skulle garantere for et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø. Det må likevel etterstrebes en tryggest mulig arbeidsmiljø både av hensyn til fysiske og psykiske forhold. Man kan undre seg over hvordan, eller om det lar seg gjøre å konkludere på akkurat dette. For lovverket er tydelig, men ikke nødvendigvis gjennomførbart i praksis. Det er også flere ulike lovverk som skal overholdes side om side her. Noen med hensyn til tjenestemottaker og andre med hensyn til tjenesteyter. Dette kan medføre etiske dilemmaer og en utfordring i praksis. Hvordan kan alle parter behov ivaretas samtidig?

Flere ting helsepersonell her opplever som en del av arbeidet, er ting som kunne blitt fulgt opp med anmeldelse etter straffeloven om det skjedde med dem på fritiden som privatperson. Dette kun til ettertanke.

5.2 Samvirkning mellom funn

Forhold ved tjenesteyter som deres syn på vold og relasjonelle og omsorgsfulle fokus i arbeidet. Motivasjonen handler i stor grad om et ønske om å bidra med noe positivt i tjenestemottakers hverdag. Samtidig fremhever flere at volden utgjør bare en liten del av det totale bildet, og at dette bidrar til en tyngre vektlegging av de gode øyeblikkene. Forhold ved tjenesteyter handler også om å kjenne til egne grenser og reaksjonsmønstre.

Forhold ved arbeidsmiljøet kan grovt sett forstås som de forhold organisasjon, kollegaer, tjenestemottakere og fysiske forhold innvirker på. I organisasjonen gjelder det her også de sentrale føringer for alle sider ved arbeidet, inkludert krav om tilrettelegging for at ansatte gis mulighet til å tilegne seg nødvendig kompetanse.

Selv om alle forhold ved arbeidsmiljøet er til stede, og alle tiltak og rutiner praktiseres etter boka er ikke det nok. Det er for å mestre vold som del av arbeidet også nødvendig å være rustet med visse personlige forutsetninger. Dette gjelder for håndtering både på kort og lang sikt. Som Høgsted (2021/2023) skriver er det ikke uten risiko å oppleve en tilvenning til de belastende opplevelsene, det kan gi konsekvenser man ikke oppdager på lang tid (Høgsted, 2021/2023).

Å mestre arbeid med risiko for vold på helsefremmende vis lar seg nok heller ikke gjøre kun i form av personlige faktorer ved tjenesteyter. Det foreligger faktisk føringer for yrkesutøvelse og ivaretagelse av ansatte som gjennom krav til forsvarlig omsorg og reduksjon av risiko for vold mot ansatte.

Forståelsen av volden som kommer frem i studiens funn forstås som en viktig forutsetning for å stå i arbeidet. Dette gir også mening i lys av det som kommer frem flere steder i litteraturen. I seg selv vil antakelig ikke en slik forståelse gjøre vold i arbeidet mer håndterbart eller mindre belastende. Men ser man det i sammenheng med andre faktorer

som spiller inn på arbeidsmiljø vil nok heller det være av stor betydning for håndterbarheten. Den erfarte kollegiale tryggheten og den felles faglige forståelsen av arbeidet medvirker til arbeidsmiljøets helhet.

Det trengs altså innslag av både faktorer i arbeidsmiljøet og ved tjenesteyter for en bærekraftig mestring av vold som del av arbeidet.

5.3 Hva betyr funnene i praksis?

Første punkt av betydning for praksis er det generelle kunnskapsgrunnlaget på området med de ansattes perspektiv. Deretter trekkes igjen forståelsen av volden frem med en alternativ tilnærming.

5.3.1 Hva med kunnskapsgrunnlaget?

Det er ikke til å unngå å legge merke til at en viss andel av den nyere forskningen som omhandler vold mot helsepersonell er gjennomført av eller på bestilling fra ulike arbeidstakerorganisasjoner. En kan stille seg undrende til årsaken til dette. En mulig forklaring er tilknytningen til helsepersonell som erfarer vold som del av arbeidet, og deres mulighet til å bringe tematikken inn i organisasjonene på ulike nivåer.

Både tidligere forskning presentert i innledning og funn fra denne studien viser en tilsynelatende mangel på fokus om vold og håndtering av vold hos utdanningsinstitusjonene. Høgsted (2021/2023) poengterer at risikoen for konsekvenser av negativ effekt for helse og arbeid øker dersom ikke den ansatte er satt i stand til å håndtere dette gjennom tilstrekkelig kunnskap. Høgsted ilegger utdanningsinstitusjonene et visst ansvar her ovenfor de utdanninger som leder til såkalt mental hørerisikojobb. Det handler om både kunnskap om fag og risiko, men også å bli i stand til å ivareta de man ansettes for å bistå og å ivareta seg selv og kollegaer (Høgsted, 2021/2023, s. 142-143). Dette er det altså tilsynelatende en stor enighet om blant teoretikere med kjennskap til vold som del av arbeidet.

Det er av STAMI utarbeidet et verktøy for arbeidsmiljø, der informasjonen er tilpasset ulike arbeidssteder. Sykehjem, hjemmetjenester og sykehus er blant de nevnte typer arbeidssteder. Tjenester til personer med psykisk utviklingshemming finner man derimot ikke der.

Totalt sett gir dette grunn til undring. Er det større fokus på og status med forskning som angår flere, som for eksempel i generelle helsetjenester som de fleste får et forhold til i løpet av livet? I et historisk perspektiv har det skjedd mye med tjenester til personer med psykisk utviklingshemming de siste tiårene. Kanskje har det heller vært disse endringene som er blitt viet fokus enn de ansatte og deres perspektiver på tjenesten. Eller kanskje det faktisk har vært en kultur og en holdning blant de ansatte om at volden ikke skal snakkes om eller vies fokus.

5.3.2 Alternativ forståelse?

Arbeidet i tjenester til personer med psykisk utviklingshemming baserer seg i stor grad på ulike metodiske tilnærminger. Det antas at dette er av betydning for hvordan volden forstås som et uttrykk heller enn et personlig rettet angrep med ond hensikt. Dette er ikke direkte forespurt eller bekreftet via informantene, men i litteraturen vises dette til som en mulig forklaring. Flere faglige arbeidsmetoder har aspekter ved seg som sier noe om hvordan forstå volden, men sier de noe om hvordan hjelperen samtidig best kan håndtere den utover det å søke etter årsaksforklaring?

Fremfor å aktivt oppsøke og utforske enhver miljøterapeutisk tilnærming følger her refleksjoner rundt en tilnærming som kan være av betydning for de ansatte.

Etter teorisøk basert på funn der jeg også forventet noe som kunne si noe om de små elementene samlet ble det utført søk med flere stikkord, og det ledet til traumebevisst forståelse (TBF) som tilnærming i miljøterapeutisk arbeid. Med kjennskap til traumebevisst omsorg (TBO) har flere sider av arbeidet sendt tanker i den retningen. Dette avfeide jeg tidlig i teorisøk, da det tross alt er snakk om erfaringer som bidrar til mestring, og det ikke er avklart verken at dette er en modell det jobbes etter eller delt informasjon om tjenestemottakerne og deres helse sådan.

Det som derimot dukket opp ved senere søk på samlede stikkord var varianten traumebevisst forståelse i miljøterapeutisk arbeid med personer med utviklingshemming. Her har ViD Sandnes gjennomført et prosjekt med denne tilnærmingen og den praktiske gjennomføringen viser flere fellestrekk ved mine funn. Der viser resultatene at ansatte har blitt bevisste egne emosjoner, og evne til selvregulering. Dette bidrar sammen med den grunnleggende relasjonen til å identifisere TM sine emosjonelle uttrykk og møte disse på en hensiktsmessig måte (Wærness, Paulsrud, Gudmundsen, Wathne & Dagsland, 2023).

De har som del av dette gjennomført refleksjonsgrupper. De av informantene fra min studie som fortalte om lignende faglige møteforum omtalte dette som givende og hensiktsmessige møtearenaer for dem. I teorikapittelet ble traumer og belastninger beskrevet generelt. Det er her de ansatte sitt perspektiv som utforskes. Ved å sette denne TBF-tilnærmingen opp mot funnene blir det etter min forståelse relevant å utvide perspektivet til å se på traumer som del av utfordringsbildet hos tjenestemottakerne også, diagnostisert eller ei. Wærness et al. trekker også frem Nordanger som fagperson innenfor arbeidet med traumebevisste tilnærminger, og de viser også til at personer med psykisk utviklingshemming ofte ikke gis tilstrekkelig fokus og kartlegging av den psykiske helsen, og at det dermed er lett å overse for eksempel traumer (Wærness et al., 2023).

6 Avslutning

Problemstillingen gjentas:

Hva erfarer helsepersonell som opplever vold fra tjenestemottakere bidrar til at de mestrer og forblir i jobben til tross for risikoen for vold?

Det som ifølge denne studiens funn bidrar til at helsepersonell mestrer og forblir i arbeid med risiko for vold omhandler flere ting. Disse kan i hovedsak deles inn i to overordnede kategorier: Forhold ved tjenesteyteren og forhold ved arbeidsmiljøet.

Blant forhold ved tjenesteyteren fremheves spesielt forståelsen av volden som bidrar til å skape en ikke-personlig barriere i møte med vold som del av arbeidet. Omsorg for tjenestemottakere er del av motivasjonen for å bli i jobben.

Arbeidsmiljøet, spesielt kollegiale forhold og å være del av et faglig engasjert fellesskap er viktig både for trygghet, oppfølging og motivasjon. Det forventes at det til tross for risiko for vold er tilrettelagt for at ansatte likevel kan føle trygghet på jobb, både fysisk og emosjonelt.

Det hviler mye ansvar og forventinger på den enkelte ansatte. Både for seg selv, kollegaer og for tjenestemottakere. Det skal tas ansvar for alles trygghet og oppfølging når tøffe ting skjer, og det skal gjøres på en trygg og faglig forsvarlig måte. Kompetanseutvikling og å lytte til de ansattes vurderinger er med på å legge grunnlaget for trygghet og mestring for alle parter i denne settingen. Forståelsen av volden og dens årsak og hensikt veier tungt for ansatte innenfor tjenester til personer med psykisk utviklingshemming.

Et arbeidsliv uten vold er nok en utopi her, men ved å legge til rette for forebygging, ha trygge rammer for oppfølging og rom for tilrettelegging ved behov, er det kanskje likevel akseptabelt. For noen, ikke for alle. Og ikke over ubegrenset tid, eller med samme tunge belastning etter en viss livsfase. Men, med kunnskap om møtet med og håndtering av vold og oppfølging til involverte settes man stadig i stand til å skulle kunne håndtere dette med en opplevelse av mestring.

Det viktigste jeg kan si i denne avslutningen er at uansett hva som vedtas, vil det nok dessverre alltid være en risiko for å oppleve vold i arbeidslivet. Spesielt for de som arbeider med mennesker. Spesielt for de som jobber innenfor helse- og omsorgstjenester. Og spesielt for de som arbeider med personer som kan ha utfordringer med å kommunisere uten å innimellom ty til vold som emosjonelt uttrykk. Det er derfor mitt store håp at den satstingen som er igangsatt med forskning i ulike formater på vold i arbeidslivet blir videreført, og at resultatene blir formidlet og bidrar til at ansatte kan ha det tryggest mulig på jobb. Og for tjenesteytere innenfor habilitering spesielt, dermed også får de beste forutsetninger til å ivareta disse tjenestemottakerne som mange så tydelig har en spesiell omsorg for.

Videre forskning på området

Min generelle oppfattelse når det kommer til eksisterende forskning på dette området er at omfanget er begrenset. Noen av studiene jeg har funnet stammer fra de samme aktørene utgitt med flere år mellom publikasjonene. Der vises gjerne til egne tidligere studier, og etterlyses samtidig mer forskning fra flere aktører på tema. Videre forskning på dette emnet, i et betydelig omfang kan se ut til å være et lite utforsket perspektiv. Å utforske ansatte i tjenester til personer med psykisk utviklingshemming sine erfaringer og hva som gjør jobben god til tross for voldsrisikoen. Dette er også etterlyst i relevant forskning benyttet i denne studien.

Om jeg skulle forsket videre på feltet ville spørsmål som innhenter dypere kunnskap om de mulige årsakene til mestringsproblemer blitt fokus. På den ene siden ønskes en kartlegging av hele personalgrupper på enkelte arbeidsplasser for å se på hva som kan kobles til person og til arbeidsmiljø på det nivået. Deretter en utvidelse med et bredere utvalg med både geografisk spredning, ulik faglig bakgrunn og lengde på erfaring fra denne typen arbeid.

Videre undersøkelser rundt dette med den kollegiale ivaretagelsen etter hendelser knyttet til vold er også noe jeg gjerne skulle gått i dybden på. Der man ser dypere på hva som er praksis og hva som er formelle krav til den kollegiale støtten som skal gis, og hvordan ansatte selv vurderer egen kompetanse og personlige forutsetninger for å inneha det ansvaret for kollegial ivaretagelse.

Som tidligere nevnt er ulike metodiske tilnærminger i yrkesutøvelsen noe som kan ha innvirkning på hvordan vold som del av arbeidet oppleves og håndteres. Videre forskning på nettopp dette vil kunne gi bedre svar på hva som faktisk ligger til grunn. Både med perspektiv på yrkesutøvelse og ivaretagelse av den ansatte. Forstår derfor videre studier som utforsker hva effekten av disse betyr i praksis for den ansatte sin opplevelse, om den i det hele tatt har det.

Hva som skjer med de ansatte som forlater habiliteringstjenesten er også et område som bør utforskes. Hva som er årsaken til at de forlater tjenesten, og hva de går til i ettertid. Om det er helsemessige årsaker som medfører redusert arbeidsevne, arbeidsmiljø, endret tjenesteområde internt eller eksternt, eller om de trekker seg helt bort fra yrket sitt. Dette er riktignok en mer utfordrende etisk vurdering om dette i det hele tatt ville gitt oppriktige svar som kunne ha en nytteverdi.

7 Referanseliste

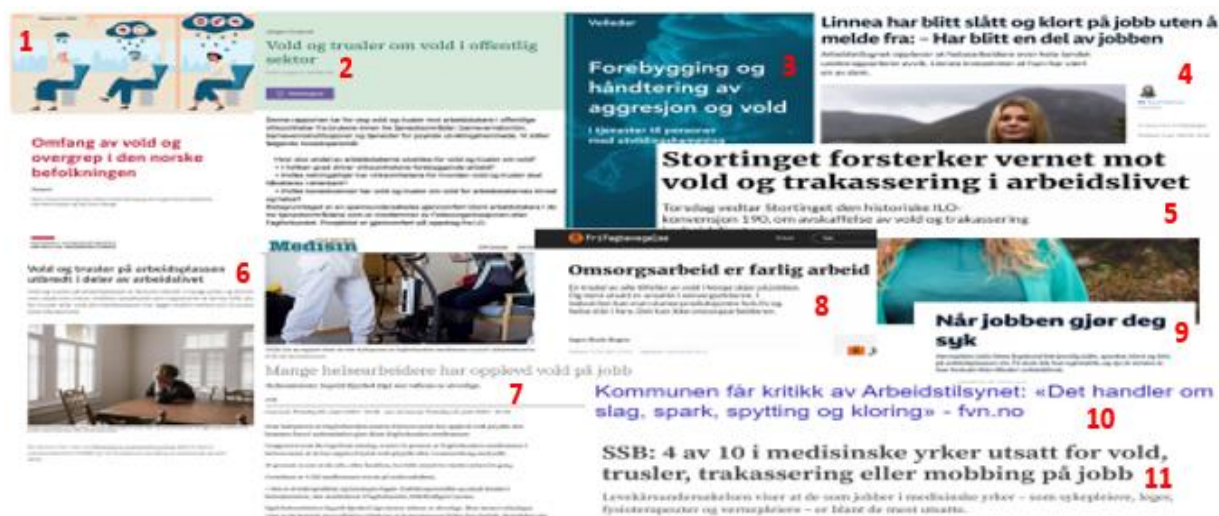
- Antonovsky, A. (2012). *Helsens mysterium. Den salutogene modellen* (A. Sjøbu, Overs.). Gyldendal Akademisk. (Opprinnelig utgitt 1987)
- Arbeidsmiljøloven. (2006). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-62>
- Arbeidstilsynet. (u.å.). *Vold og trusler på arbeidsplassen*. Arbeidstilsynet.no. Hentet 27.04.2023 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/#:~:text=Arbeidstilsynets%20definisjon%20av,inventar%20og%20utstyr>
- Bjønnum, S. & Myklebustad, H. (2017). *Forebygging og håndtering av aggresjon og vold i tjenester til personer med utviklingshemming. Veileder*. Stiftelsen SOR,. https://naku.no/sites/default/files/kba_uploads/veileder_-_forebygging_og_handtering_av_aggresjon_og_vold_sor_netts.pdf
- Buvik, M. P., Thun, S. & Ose, S. O. (2023). *Relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger i arbeidet*.
- En studie av omfang, håndtering og konsekvenser av relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet blant fem yrkesgrupper.* (2023:01366). SINTEF. https://www.sintef.no/contentassets/9405803230524be1ac614c18b7e1780c/sintef-rapport-2023_relasjonelle-og-emosjonelle-krav-og-belastninger-i-arbeidet_v2.pdf
- Dale, M. T. G., Aakvaag, H. F., Strøm, I. F., Augusti, E. M. & Skauge, A. D. (2023). *Omfang av vold i og overgrep i den norske befolkningen (1/2023)*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress,. https://www.nkvts.no/content/uploads/2023/11/NKVTS_Rapport_1_23_Omfang_vold_og_overgrep.pdf
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg.). Gyldendal akademisk.
- Eknes, J., Myklebustad, H., Bjønnum, S. & Aasbak, J. (2016). *Vold i nære relasjoner - Når personer med utviklingshemming utsettes for eller utøver vold mot personer de bor sammen med eller som yter omsorgstjenester til dem*. *SOR Rapport*, (5), 12-46. <https://www.stiftelsensor.no/images/tidsskriftarkiv/2016/5/Vold%20i%20nære%20hoy.pdf>

- Ellingsen, K. E., Isaksen, M. S. & Lungwitz, D. (2020). Lav kompetanse og utstrakt bruk av deltid truer faglig forsvarlige tjenester til personer med utviklingshemming. *Fontene forskning*, 13(1), 18-31. <https://fontene.no/forskning/lav-kompetanse-og-utstrakt-bruk-av-deltid-truer-faglig-forsvarlige-tjenester-til-personer-med-utviklingshemming-6.584.876655.c7c2c0b2e8>
- Ellingsen, K. E. & Lungwitz, D. (2003). Høy trivsel i voldsutsatt arbeidsmiljø. *Nordisk sosialt arbeid*, 23(4), 201. <https://doi.org/https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2003-04-02>
- Fjeldbraaten, B. & Torp, S. (2013). Ansatte som arbeider med personer med psykisk utviklingshemming: God ledelse og fagutvikling fremmer arbeidsevne. *Fysioterapeuten*, 80(8), 18-23. <https://www.fysioterapeuten.no/ansatte-som-arbeider-med-personer-med-psykisk-utviklingshemming-god-ledelse-og-fagutvikling-fremmer-arbeidsevne/122258>
- Forskrift om utførelse av arbeid. (2016). *Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav* (FOR-2011-12-06-1357). Arbeids- og inkluderingsdepartementet. https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1357/KAPITTEL_4-2#KAPITTEL_4-2
- Gilje, N. (2020). Hermeneutikk som metode - introduksjon til hermeneutisk intensjonalisme. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim & P. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (s. 189-218). Gyldendal Akademisk.
- Hagen, I. M. (2010). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor II. Mellom kallsetikk og HMS – en intervjuundersøkelse*. (2010:32). Fafo. https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20181.pdf
- Hagen, I. M. & Svalund, J. (2019). *Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren* (2019:32). Fafo. <https://www.fafo.no/images/pub/2019/20729.pdf>
- Helsedirektoratet. (2018). *Helsepersonelloven med kommentarer* [Rundskriv]. Helsedirektoratet. <https://www.helsebiblioteket.no/innhold/rundskriv/helsepersonelloven-med-kommentarer>
- Helsedirektoratet. (2021). *Gode helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming*. Helsedirektoratet. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/gode-helse-og-omsorgstjenester-til-personer-med-utviklingshemming#referere>

- Helsepersonelloven. (2000). *Lov om helsepersonell m.v.* (LOV-1999-07-02-64). Helse- og omsorgsdepartementet. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>
- Høgsted, R. (2023). *Grunnbok i belastningspsykologi* (T. Holter, Overs.). Fagbokforlaget. (Opprinnelig utgitt 2021)
- Haavik, M. & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere - er vi ikke betalt for å tåle dette?*
- Isdal, P. (2018). *Meningen med volden* (2. utg.). Kommuneforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (T. M. Anderssen & J. Rygge, Overs.; 3. utg.). Gyldendal akademisk.
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget.
- Nordanger, D. & Braarud, H. C. (2017). *Utviklingstraumer. Regulering som nøkkelbegrep i ny traumepsykologi*. Fagbokforlaget.
- Normann-Eide, T. (2020). *Følelser - kjennetegn, funksjon og vrangsider*. Cappelen Damm.
- Statistisk sentralbyrå. (2023, 18.12.2023). *Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø 2022*. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/arbeidsmiljo-sykefravaer-og-arbeidskonflikter/statistikk/arbeidsmiljo-levekarsundersokelsen>
- Stubrud, L. H., Stubstad, B. & Bakken, T. L. (2023). *Hvorfor blir du i jobben? SOR Rapport*. <https://stiftelsensor.no/nyheter/item/hvorfor-blir-du-i-jobben-tjenesteyteres-erfaringer-i-bofelleskap-med-personer-med-utviklingshemming-og-utfordrende-atferd?highlight=WyJhZ2dyZXNqb24iLCJ2b2xklI0=>
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor* (2009:30). Fafo. https://www.researchgate.net/profile/Jorgen-Svalund/publication/242085642_Vold_og_trusler_om_vold_i_offentlig_sektor/links/0c960528db45da6da8000000/Vold-og-trusler-om-vold-i-offentlig-sektor.pdf
- Svartdal, F. (2018, 29.08.2018). *Mestring*. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/mestring>
- Tallaksen, T. & Essahli, N. C. W. (2023). *Vold og trusler. Resultater fra Fagforbundets medlemsundersøkelse 2023*. Fagforbundet.
- Tetzchner, S. V. (2003). *Utfordrende atferd hos mennesker med lærehemming - betydningen av kommunikasjon, boforhold og tjenester*. Gyldendal akademisk. https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digibok_2009021604013?page=5

- Thomassen, M. (2020). Hermeneutikk som refleksjon og livsfortolkning. I D. Jensen, M. Kjørstad, S. Seim & P. A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (s. 162-188). Gyldendal Akademisk.
- With, M. L. (2018, 05.11.2018). *Kvinner og menn i helseyrker møter mest vold og trusler*. Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/kvinner-og-menn-i-helseyrker-moter-mest-vold-og-trusler>
- Wærness, H. L., Paulsrud, J., Gudmundsen, M. E., Wathne, B. M. & Dagsland, A. L. (2023). Traumebevisst forståelse som felles språk. *Fontene*. <https://fontene.no/fagartikler/traumebevisst-forstaelse-som-felles-sprak-6.47.942403.41347dad01>
- Øien, L. & Lillevik, O. G. (2022). *Tiltak mot vold i helsetjenesten* (2. utg.). Fagbokforlaget.

Vedlegg 1: Bildeoversikt for sammenstilling av skjermdumper vold i arbeidslivet



1. **Omfang av vold og overgrep i den norske befolkningen.** Dale, M. T. G., Aakvaag, H. F., Strøm, I. F., Augusti, E. M. & Skauge, A. D. (2023). Hentet fra: [https://www.nkvts.no/content/uploads/2023/11/NKVTS Rapport 1 23 Omfang vold overgrep.pdf](https://www.nkvts.no/content/uploads/2023/11/NKVTS_Rapport_1_23_Omfang_vold_overgrep.pdf)
2. **Vold og trusler om vold i offentlig sektor.** Svalund, J. (2009). Hentet fra: https://www.researchgate.net/profile/Jorgen-Svalund/publication/242085642_Vold_og_trusler_om_vold_i_offentlig_sektor/links/0c960528db45da6da8000000/Vold-og-trusler-om-vold-i-offentlig-sektor.pdf
3. **Forebygging og håndtering av aggresjon og vold i tjenester til personer med utviklingshemming.** Bjønnum, S. & Myklebustad, H. (2017). Hentet fra: https://naku.no/sites/default/files/kba_uploads/veileder_-_forebygging_og_handtering_av_aggresjon_og_vold_sor_net.pdf
4. **Linnea har blitt slått og klort på jobb uten å melde fra: har blitt en del av jobben.** Pedersen, E. (2023). Hentet fra: <https://www.nrk.no/rogaland/helsearbeidere-blir-slatt-og-klort-pa-jobb-uten-a-melde-fra-1.16112264>

5. **Stortinget forsterker vernet mot vold og trakassering i arbeidslivet.** Hanssen, S. (2023). Hentet fra: <https://frifagbevegelse.no/ntlmagasinet/stortinget-forsterker-verternet-mot-vold-og-trakassering-i-arbeidslivet-6.158.963538.44b3851d4b>
6. **Vold og trusler på arbeidsplassen utbredt i deler av arbeidslivet.** Sterud, T. (2021). Hentet fra: <https://stami.no/vold-og-trusler-pa-arbeidsplassen-utbredt-i-deler-av-arbeidslivet/>
7. **Mange helsearbeidere har opplevd vold på jobb.** NTB. (2023). Hentet fra: <https://www.dagensmedisin.no/arbeidsmiljo-fagforbundet/mange-helsearbeidere-har-opplevd-vold-pa-jobb/554045>
8. **Omsorgsarbeid er farlig arbeid.** Hagen, I. M. (2013). Hentet fra: <https://frifagbevegelse.no/omsorgsarbeid-er-farlig-arbeid-6.158.69594.0aa0f4baad>
9. **Når jobben gjør deg syk.** Saksæther, E. C. H. (2014). Hentet fra: <https://www.nrk.no/stor-oslo/xl/ble-sykmeldt-av-vold-pa-jobb-1.11985786>
10. **Kommunen får kritikk av arbeidstilsynet: Det handler om slag, spark, spytt og kloring.** Myklebust, E. (2023). Hentet fra: <https://www.fvn.no/nyheter/lokalt/i/l3JgGL/kommunen-faar-kritikk-av-arbeidstilsynet-det-handler-om-slag-spark-spytting-og-kloring>
11. **SSB: 4 av 10 i medisinske yrker utsatt for vold, trusler og trakassering eller mobbing på jobb.** Brækhus, L. A. (2024). Hentet fra: <https://www.dagensmedisin.no/arbeidsliv-arbeidsmiljo-statistisk-sentralbyra/ssb-4-av-10-i-medisinske-yrker-utsatt-for-vold-trusler-trakassering-eller-mobbing-pa-jobb/610400>

Vedlegg 2: Intervjuguide

Intervjuguide

Til informasjon:

Hensikten med studien er å utforske følgende problemstilling;

Hva bidrar til at ansatte i helsesektoren som utsettes for vold fra tjenestemottakerne, mestrer det å fortsette å arbeide i sammenhenger hvor potensialet for mer vold er høyt?

Fokuset her er på opplevelsen av volden og det som skjer med den som erfarer det der og da og etterpå. Forebygging av vold anses som et eget tema og belyses ikke i dette prosjektet, selv om de to kan henge sammen. Studien fokuserer på den fysiske volden, men likevel med Per Isdal sin definisjon av vold som utgangspunkt:

«Vold er enhver handling rettet mot en annen person som gjennom denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får denne personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil» (Isdal, 2018).

Samtalens oppbygging følger nedenfor. Det er ønskelig at samtalen oppleves som noe positivt til tross for et tøft og sårbart emne, og det er dermed viktig at samtalen bygges på en struktur der det positive og mestringsfokuserede står klart til sist.

1. Bakgrunn

1. Hvilken aldersgruppe tilhører du? (u 22) (23-30) (30-40) (50+)
2. Hva er ditt kjønn?
3. Hva er din utdanning/ faglige bakgrunn?
4. Hvor mye erfaring har du med å arbeide med personer med psykisk utviklingshemming?
5. Hvilken stilling har du nå?
6. Hva er stillingsstørrelsen?

7. Hvor lenge har du hatt denne stillingen?
8. Har du/har du hatt andre stillinger der du har opplevd vold fra tjenestemottakere?
Hvis ja, beskriv nærmere.
9. Tid ansatt på nåværende arbeidssted
10. Relevant erfaring/utdanning for stillingen
11. Stillingsstørrelse under 50% eller over 50%?
12. Har du flere jobber utenom den vi snakker om her? Er dette din primærjobb?
13. Stilling hos nåværende arbeidsgiver (eks miljøterapeut, fagarbeider, assistent)
14. Stilling ved tidligere erfaringer med vold og trusler som tjenesteyter

2. Tidligere erfaringer med vold og trusler som tjenesteyter og egen håndtering av dette

1. Hvordan definerer du vold?
2. Hvor ofte har du opplevd vold som tjenesteyter? En eller flere ganger? Jevnlign?
3. Har du et eksempel på en episode du vil fortelle om?
4. Hadde du opplæring i håndtering av vold mot tjenesteytere? Fra utdanning, arbeidsgiver, annet?
5. Innebar eventuell opplæring informasjon om oppfølgingen og mulige reaksjoner? Eller var det forebygging og trygghet i situasjonen som var hele fokuset for opplæringen? Kom gjerne med eksempler.
6. Hva gjorde det med deg som person første gang du opplevde vold som tjenesteyter?
7. Hva gjorde det med deg som fagperson å oppleve vold som del av arbeidet? Der og da, i tiden som fulgte og i senere tid?
8. Har volden medført fysisk/materialistisk skade på deg?
9. Har du noen gang oppsøkt lege eller annen behandler/helsehjelp grunnet vold på jobb?
10. Skriver du avvik hver gang du opplever vold på jobb?
11. Hvordan tar du vare på deg selv for å tåle det som skjer?
12. Lar du andre ivareta deg?

13. Hva tenker du er motivasjonen din for å stå i dette?
14. Hva tenker du om relasjonen mellom deg og disse tjenestemottakerne? Er den av betydning for hvordan du håndterer det som skjer?
15. Hva gjør at du fortsatt jobber i dette faget og tar denne risikoen?

3.Hva skjer i det daglige – oppfølging og håndtering av vold som del av arbeidshverdagen

1. Hva fikk du av oppfølging første gang?
2. Hva kunne vært bedre i oppfølgingen første gang?
3. Hvordan har oppfølgingen vært ved senere/gjentatte hendelser?
4. Kjenner du til bedriftens interne rutiner for oppfølging etter denne typen hendelser, og erfarer du at den stemmer overens med praksis?
5. Hvordan følges du opp etter voldshendelser som del av arbeidshverdagen? (erfaringer)
6. Hvem snakket du med om hendelsene? (eks. kollega, lege, leder, BHT, annen behandler)
7. Vet familie/ venner om volden du har opplevd? Opplever du reaksjoner derfra?
8. Hva erfarer du at nærpersoner kan bidra/bidrar med for din del her?
9. Hvordan møter du kollegaer som opplever vold?
10. Hvordan møtes du av kollegaer etter å ha opplevd vold
11. Er det tid og rom for å registrere avvik i arbeidstiden?
12. Hvordan opplever du kulturen for avviksregistrering etter vold? (Er det en forventning om at dette skjer hver dag og det er derfor ikke avvik, eller er det del av den daglige rutinen)
13. Definisjon av vold og avvik – er det på ditt arbeidssted enighet om f.eks. hvilke slag mm som skal registreres som avvik? (eks. må det gjøre vondt, må man faktisk bli truffet av gjenstand, blø ved stikk/sårskade..)
14. Deltar du på personalmøter/brukermøter i denne jobben?
15. Hva skulle du ønske du visste før du opplevde volden på jobb?

4.Tanker om en bedre hverdag – forbedringspotensialet

1. Hva tenker du andre kan bidra med for å gjøre det greiest mulig å stå i arbeid som innebærer denne risikoen for vold? (Arbeidsgiver, fagforeninger, arbeidstilsynet og nasjonale føringer?) Hva er det viktigste du selv har bidratt med som gjør at du fortsatt står i jobben til tross for voldsepisodene? Nevn inntil 5 punkt
2. Hva er det viktigste andre bidro med (kollegaer, arbeidsgiver, leder, venner, familie, andre), som gjør at du fortsatt står i jobben til tross for voldsepisodene?
3. Hvordan ville du ideelt sett blitt ivaretatt og fulgt opp etter voldshendelser i arbeidet?
4. Hva er det viktigste i dine øyne at de som opplever vold som tjenesteytere har kjennskap til?
5. I en ideell verden – hva ønsker du deg av kollegaer under og etter disse hendelsene?
6. I en ideell verden – hva ønsker du deg av leder/ledelse under og etter disse hendelsene?
7. På hvilket nivå tenker du at forbedringspotensialet ligger? Eks. kollegialt, lokal ledelse, kommuneledelse og nasjonale føringer..
8. Hva liker du best med jobben din?

Avslutning av intervju

Problemstillingen:

Hva bidrar til at ansatte i helsesektoren som utsettes for vold fra tjenestemottakerne, mestrer det å fortsette å arbeide i sammenhenger hvor potensialet for mer vold er høyt?

Annet du ønsker å si eller kommentere?

Hvordan har din opplevelse av denne samtalen vært?

Avsluttende informasjon

Dersom du har behov for en samtale i etterkant av intervjuet, enten fordi det har vært tøft eller gitt deg noen tanker du ønsker en samtale om er det bare å ta kontakt. Dersom det

dukker opp vanskelige eller utfordrende tanker og følelser i ettertid er det lurt å ta en prat med noen, om det så er kollegial støtte, en nærpersion eller helsepersonell.

Kan jeg ta kontakt i etterkant av intervjuet dersom jeg skulle ha noen spørsmål ifbm transkriberingen? Dette for å sikre mot feiltolkninger. Husk at du har mulighet til å lese gjennom transkriberingen dersom du ønsker det.

Takk for samtalen og tiden din, brukt til å belyse et viktig og vanskelig tema.

Kontaktinformasjon til student, veileder og personvernombud ved UiA. finner du i informasjonsskrivet. Legger likevel ved telefonnummeret og navnet mitt her i tilfelle.

Malin Frøyna, tlf 459 10 381, epost: malinf15@uia.no.

Vedlegg 3: Informasjonsskriv med samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Vold som del av arbeidshverdagen»?

Formålet med prosjektet

Dette er et spørsmål til deg om du vil delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å utforske følgende spørsmål:

Hva bidrar til at ansatte i helsesektoren som utsettes for fysisk vold fra tjenestemottakerne, mestrer det å fortsette å arbeide i sammenhenger hvor potensialet for mer vold er høyt?

Hensikten med denne studien er å finne informasjon om hva det er som gjør at tjenesteytere som opplever vold fra tjenestemottakere velger å bli værende i denne typen jobb, og hva som gjør at de mestrer det. Studien danner grunnlag for min masteroppgave i psykososial helse ved Universitetet i Agder.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får denne forespørselen fordi du jobber som tjenesteyter på et kommunalt arbeidssted som yter tjenester til tjenestemottakere med psykisk utviklingshemming.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Agder er ansvarlig for personopplysningene som behandles i prosjektet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å be om å få dine opplysninger slettet.

Hva innebærer det for deg å delta?

- Deltakelse i et individuelt intervju, vi avtaler tid og sted sammen.
- Varighet på intervjuet er forventet til å være inntil en time

- Det vil bli tatt lydopptak av intervjuet, som i etterkant blir transkribert og det er notatene derfra som vil benyttes i det videre arbeidet. Lydopptak vil bli foretatt på diktafon uten internettilkobling.
- Du har mulighet til å lese gjennom transkriberingen dersom du ønsker
- Du får tilgang til oppgaven i sin helhet når den er klar dersom ønskelig.
- Ditt navn og eventuelle andre opplysninger som kan identifisere deg vil ikke bli delt med andre utenom den intervjuende studenten.
- Dersom det fremkommer identifiserbare opplysninger i intervjuet som arbeidssted, navn eller annet vil de under transkribering bli anonymisert.

Kort om personvern

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler personopplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Du kan lese mer om personvern under.

Utdypende om personvern

Hva er personopplysninger i denne sammenheng?

- Navn (brukes kun på samtykkeskjema nederst i dette dokument)
- Kontaktinformasjon som telefon og epost er frivillig å oppgi, og ikke nødvendig å gi tilgang til for studiens hensikt. Oppgis kun dersom ønskelig å bli kontaktet angående studien etter intervjuet.
- Lydopptak av intervjuet og skriftlig transkribering av dette.
- Potensielt indirekte identifiserende opplysninger som kjønn, aldersgruppe, stillingstype, utdanningsnivå med mer.

Hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

- Det er i all hovedsak studenten som har tilgang til informasjonen som gis, og etter transkribering vil den kunne bli synliggjort for veileder ved behov.
- Samtykkeskjemaet vil bli oppbevart innelåst og kun tilgjengelig for student og veileder.

- Det transkriberte intervjuet og lydopptaket vil bli lagret digitalt på sikker server via UiA.
- Det skal ikke være mulig å gjenkjenne studiens deltakere i publikasjon for andre enn deltakeren som gjenkjenner eget utsagn og studenten som har gjennomført intervjuet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Ditt skriftlige samtykke på side 4 i dette dokumentet legger grunnlaget for tilgangen til dine opplysninger.

På oppdrag fra Universitetet i Agder har personverntjenestene ved Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til å protestere, be om innsyn, og til retting og sletting av opplysninger vi behandler om deg. Du har også rett til å klage til Datatilsynet om hvordan vi behandler dine opplysninger.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Tidsplanen er tenkt slik at intervjuer gjennomføres innen utgangen av 2023, transkriberes fortløpende, og analyseres og jobbes videre med gjennom vinteren og frem til innlevering av oppgaven våren 2024. Innlevering er planlagt i mai 2024, og personopplysningene vil slettes når denne oppgaven er godkjent og avsluttet. Dersom det skulle oppstå noe som medfører at oppgavens avslutning må utsettes til høstsemesteret 2024, vil personopplysningene måtte oppbevares frem til da.

Offentliggjøring av oppgavens innhold

Når den endelige oppgaven foreligger er det mulig at informasjonen fra denne benyttes til videre arbeid. Det kan være f.eks. presentasjon av studien i en vitenskapelig artikkel, samt

presentasjon av studien for forskningsmiljø og fagfolk, og digital tilgjengeliggjøring av oppgaven i sin helhet.

Det skal ikke være identifiserbare personopplysninger i oppgaven på dette tidspunktet.

Med vennlig hilsen

Malin Frøyne,

Student ved masterprogrammet i psykososial helse ved Universitetet i Agder

Veileder for masterprosjektet er Carl Christian Bachke, ved UiA.

Har du noen spørsmål?

Hvis du har spørsmål eller vil utøve dine rettigheter, ta kontakt med:

Student Malin Frøyne på telefon: 459 10 381, eller via epost: malinf15@uia.no

Veileder Carl Christian Bachke, telefon: 975 82 538 eller via epost: carl.c.bachke@uia.no

Universitetet i Agder sitt personvernombud: Trond Hauso, telefon: 936 01 625 eller via epost: personvernombud@uia.no

Hvis du har spørsmål knyttet til Sikts vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt på epost: personverntjenester@sikt.no, eller på telefon: 73 98 40 40.

Samtykkeerklæring

Signeres i 2 eksemplarer, 1 til informanten og 1 til oppbevaring under prosjektets varighet.

Ved å signere under godtas følgende:

- Jeg bekrefter med dette å ha lest og forstått overnevnte 3 sider med informasjon om prosjektet «Vold som del av arbeidshverdagen».
- Jeg gir mitt samtykke til å delta på et dybdeintervju som det blir tatt lydopptak av.
- Jeg gir mitt samtykke til at mine opplysninger kan lagres frem til prosjektet avsluttes, noe som er planlagt til å være i mai 2024.

Dato og signatur

Dersom du tillater at studenten tar kontakt ved spørsmål under transkriberingen av intervjuet kan du skrive kontaktinformasjon under her:

For den som ønsker å bli kontaktet i ettertid kan telefonnummer og/eller epostadresse føres opp nedenfor her. Det kan være for eksempel ved ønske om å lese gjennom transkriberingen av intervjuet, tilgang til oppgaven i sin helhet når den klar, eller annet som avtales mellom partene.

Ved å oppgi kontaktinformasjon på dette arket samtykkes det til at denne kan benyttes til ovenstående som avtalt i samtale med studenten.

Vedlegg 4: Godkjenning SIKT

02.02.2024, 07:50

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

672493

Vurderingstype

Standard

Dato

06.10.2023

Tittel

Vold som del av arbeidshverdagen

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Agder / Fakultet for helse- og idrettsvitenskap / Institutt for psykososial helse

Prosjektansvarlig

Carl Christian Bachke

Student

Malin Frøyna

Prosjektperiode

03.04.2023 - 02.06.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Særlige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 02.06.2024.

[Meldeskjema](#)**Kommentar**

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Vi har nå vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene.

TAUSHETSPLIKT

Forskningsdeltagerne har yrkesmessig taushetsplikt. De kan ikke dele taushetsbelagte opplysninger med forskningsprosjektet. Vi anbefaler at du minner dem på taushetsplikten. Merk at det ikke er nok å utelate navn ved omtale av elever, pasienter el. Vær forsiktig med bruk av eksempler og bakgrunnsopplysninger som tid, sted, kjønn og alder.

TYPE PERSONOPPLYSNINGER

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helseforhold.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt og hvilke databehandlere du kan bruke. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.).

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 5: Godkjenning FEK



Malin Frøyne

Tidspunkt for godkjenning: : 31/10/2023

Søknad om etisk godkjenning av forskningsprosjekt - Vold som del av arbeidshverdagen - RITM0239579

Vi informerer om at din søknad er ferdig behandlet og godkjent.

Kommentar fra godkjenner:

Hilsen
Forskningsetisk komite
Fakultet for helse - og idrettsvitenskap
Universitetet i Agder

UNIVERSITETET I AGDER
POSTBOKS 422 4604 KRISTIANSAND
TELEFON 38 14 10 00