

Ida Charlotte Nybakk Vaeng

Vold på arbeidsplassen

En kvalitativ studie av forebygging av vold fra brukere mot ansatte i NAV

Masteroppgave i Arbeids- og organisasjonspsykologi
Veileder: Karin Laumann
Trondheim, mai 2018

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for psykologi

Forord

Det er med en ambivalent følelse jeg nå skriver mine siste ord på oppgaven som er det avsluttende arbeidet i mastergraden min i arbeids- og organisasjonspsykologi og som markerer slutten på studentlivet. Det siste året har vært spennende, interessant og lærerikt, men også utfordrende og frustrerende. Jeg kan være den første til å skrive under på at å skrive master er en evig berg-og-dalbane og før jeg hopper av er det flere personer jeg vil takke.

Først vil jeg takke NAV og alle informantene mine som tok seg tid til å dele sine opplevelser og erfaringer med meg. Uten dere ville ikke denne studien vært mulig og jeg håper oppgaven kan bidra med kunnskap som kommer dere til nytte.

Videre vil jeg rette en stor takk til veilederen min, Karin Laumann, for at du har delt av din kunnskap, for dine raske og konstruktive tilbakemeldinger, dine oppmuntrende ord og for at du pushet meg når jeg var sikker på at jeg måtte hoppe av karusellen.

Så vil jeg takke den fantastiske klassen min for to fine år på Institutt for psykologi. Dere har vært et lyspunkt i studiehverdagen og jeg har satt pris på de (noen ganger litt for) lange lunsjpausene våre, all latteren og det gode humøret både på og utenfor lesesalen.

Mamma og pappa fortjener en stor takk for korrekturlesing av oppgaven og for at dere har støttet meg og hatt troen på meg gjennom 18 års skolegang.

Til slutt vil jeg takke Ola for at du har fått meg til å smile på berg-og dalbanens mange opp- og nedturer.

Trondheim, mai 2018

Ida Charlotte Nybakk Vaeng

Sammendrag

NAV er arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge, og er representert i alle landets kommuner med et eller flere NAV-kontor. NAV-kontorene har de siste årene vært utsatt for vold og trusler fra organisasjonens brukere, og med bakgrunn i dette er studiens formål for det første å undersøke hva som er årsaksfaktorene til at slike uønskede voldshendelser oppstår. Ved å anvende forskning fra sikkerhetskritiske industrier som på tross av at de opererer under svært risikofylte forhold klarer å opprettholde et eksepsjonelt høyt sikkerhetsnivå, undersøker studien hva som kan gjøres for å forebygge de uønskede voldshendelsene i NAV. Intervju av åtte ansatte tilknyttet et NAV-kontor dannet grunnlaget for en tematisk analyse som avdekket fire temaer: *årsaker til vold, det organisasjonen gjør for å forebygge vold, faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere, og barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene av en uønsket hendelse (vold) dersom den oppstår*. Studien avdekker at det de ansatte opplever som årsaksfaktorer til vold bunner ut i at brukere opplever NAV sitt system som uoversiktlig og blir frustrert av det. De formelle systemene i NAV har stort fokus på ansattes sikkerhet og jobber forebyggende mot vold og trusler gjennom å unngå at ansatte utsettes for en voldssituasjon og gjennom å redusere konsekvensene av en voldshendelse dersom den oppstår. Det er imidlertid lite fokus på å forebygge det de ansatte opplever som årsakene til vold. Derfor anbefales det at NAV i større grad jobber forebyggende mot årsaksfaktorene gjennom å blant annet forbedre systemet.

Innhold

Forord	I
Sammendrag	III
Innledning	1
Problemstilling og oppgavens struktur.....	4
Teoretisk rammeverk	5
Vold.....	5
Omfanget av vold på NAV.....	7
Konsekvenser av vold på arbeidsplassen.....	8
Årsaker til at mennesker utøver vold.....	8
Kvaliteter hos brukeren.....	9
Relasjonen mellom ansatt og bruker.....	9
Organisatoriske faktorer.....	10
Vold er en reaksjon på avmakt.....	11
Sikkerhet.....	11
Safety-1 og Safety-II.....	12
Uønskede hendelser og menneskelige feil.....	14
Persontilnærming.....	14
Systemtilnærming.....	15
Sveitserostmodellen.....	15
Rapporteringssystemer.....	17
Faktorer som bidrar til et velfungerende rapporteringssystem.....	17
Utfordringer med rapportering av vold.....	18
Å drifte mot ulykker (drift into failure).....	18
Kjennetegn ved drift.....	19
Robuste organisasjoner.....	20
Kjennetegn på robuste organisasjoner.....	21
Forskning som er rettet mot å redusere vold og trusler om vold.....	22
Metode	25
Valg av kvalitativ metode.....	25
Vitenskapelig ståsted.....	25
Rekruttering og utvalg.....	26
Informantene.....	27
Datainnsamlingsprosedyre.....	27

Kvalitativt forskningsintervju.....	27
Utarbeiding av intervjuguide.....	27
Intervjuguiden.....	28
Gjennomføring av intervjuene.....	29
Transkripsjon.....	29
Analyse av intervjudataene: tematisk analyse.....	29
Fase 1) Bli kjent med dataene.....	30
Fase 2) Genere koder.....	30
Fase 3) Søke etter temaer.....	31
Fase 4) Gjennomgå temaene.....	31
Fase 5) Definere og navngi temaene.....	32
Fase 6) Skrive rapporten.....	32
Etiske betraktninger.....	32
Resultater.....	33
Generelt om NAV.....	33
Den statlige Arbeids- og velferdsetaten.....	33
De kommunale tjenestene.....	34
Tjenester og ytelser ved NAV-kontorene.....	34
NAV-brukerne.....	35
Informantene og deres arbeidshverdag.....	36
Et godt arbeidsmiljø.....	37
Tematisk analyse.....	38
Uønskede hendelser informantene har opplevd.....	39
Årsaker til vold.....	40
Egenskaper ved brukeren.....	40
Tap av ressurser og muligheter.....	42
Systemfaktorer.....	43
Brukerens opplevelse av avmakt.....	44
Det organisasjonen gjør for å forebygge vold.....	45
Kognitive strategier.....	46
Trening og opplæring.....	47
Rutiner.....	49
Rapportering.....	50
Forståelse av hensikten med rapporteringssystemet.....	50

Forhold som påvirker at de ansatte ikke rapporterer.....	52
Faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere.....	54
Beholde roen.....	55
Skape tillit.....	55
Å være en hjelper.....	56
Kunnskap og erfaring.....	58
Barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår.....	59
Fysiske barrierer.....	59
Sosiale barrierer.....	60
Konsekvensreducerende tiltak.....	61
Diskusjon.....	63
Oppsummering av funn.....	63
Årsaker til vold.....	63
Det organisasjonen gjør for å forebygge vold.....	64
Faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere.....	65
Barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår.....	65
Funn fra denne studien sammenlignet med annen teori og forskning.....	66
Kartlegging av årsaker til at brukere på NAV utøver vold.....	66
Safety-I og Safety-II.....	68
Å drifte mot ulykker (drift into failure).....	70
NAV som en robust organisasjon.....	72
Utfordringer med rapportering.....	75
Metodiske betraktninger.....	77
Implikasjoner av studien: hva kan NAV gjøre for å forebygge vold?.....	79
Forslag til videre forskning.....	83
Konklusjon.....	85
Referanser.....	87
Vedlegg.....	93
Vedlegg 1: Framleggingsvurdering fra REK.....	94
Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD.....	95
Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeskjema.....	98
Vedlegg 4: Intervjuguide.....	100

Vedlegg 5: Sitat fra informantene som beskriver temaene i resultatdelen.....104

Innledning

Å utsettes for vold på arbeidsplassen er en stressfaktor for den enkelte arbeidstaker og en belastning for arbeidsmiljøet (Hall, Johnson, Watt, Tispa, & O'Connor, 2016; Roche, Diers, Duffield, & Catling- Paull, 2010). Norske arbeidstakere har krav på et arbeidsmiljø som ”gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet” (Arbeidsmiljøloven, 2005, § 1-1, første ledd). Arbeidet skal altså være helsefremmende, men noen ganger kan arbeidet imidlertid medføre negative konsekvenser for arbeidstakerens helse, for eksempel dersom arbeidstakerens arbeidsplass er utsatt for vold fra tredjepersoner (pasienter, kunder, brukere), noe som kan skape en rekke arbeidsmiljøutfordringer (Lanctôt & Guay, 2014; Svalund, 2009).

Mitt fokus på vold på arbeidsplassen har opphav i en interesse for pasientomsorg. Dette høres kanskje selvmotstridende ut, men min tanke er at mennesker som er avhengig av hjelp bruker vold som et verktøy for å uttrykke sin frustrasjon over at de ikke klarer å uttrykke det de mener eller føler. Ved å tilrettelegge arbeidet slik at ansatte har gode forutsetninger for å gi god hjelp til de menneskene de skal hjelpe, tenker jeg at man kan forebygge vold og øke kvaliteten på pasientomsorgen. Gjennom praksis i en konsulentvirksomhet fikk jeg være med å gjennomføre risiko- og sårbarhetsanalyser i ulike organisasjoner hvor fellestrekket var at de ansatte hadde en hjelperolle overfor andre mennesker samt at disse menneskene utgjorde en risiko mot ansattes sikkerhet. Analysene var en del av sikkerhetsarbeidet i organisasjonene hvor fokuset lå på å ivareta de ansattes sikkerhet, men jeg opplevde at organisasjonene hadde en reaktiv tilnærming hvor de behandlet ”symptomene” og ikke ”årsakene” til vold. Innenfor arbeids- og organisasjonspsykologi vektlegges det å skape et helsefremmende arbeidsliv, noe som kan oppnås gjennom å forebygge uønskede hendelser hvor ansatte utsettes for vold. Dette krever en proaktiv tilnærming, som er noe sikkerhetskritiske industrier som atomkraft, luftfart, og olje og gass har fokus på. Slike industrier opererer under svært risikofylte forhold men opplever likevel få ulykker eller uønskede hendelser.

Uønskede hendelser, som voldsepisoder, har de senere årene forekommet på flere NAV-kontor i Norge. For eksempel ble ansatte i NAV Skien truet av en mann med kniv (Solum, 2017), en ansatt på NAV Lerkendal ble slått gjentatte ganger i hodet med en stein av en bruker (Waatland, 2012), en mann kastet stein mot og knuste flere ruter på et NAV-bygg (Bergesen, 2018), og i et svært alvorlig tilfelle i 2013 ble en ansatt knivstukket og døde av skadene påført av en bruker på NAV Grorud (Zoric, Engen, Tellesbø, Tufan, & Martinsen,

2013). I etterkant av hendelsen på NAV Grorud ga Arbeids- og velferdsdirektoratet i samarbeid med Oslo Kommune og Kommunesektorens Organisasjon (KS) ut en rapport om sikkerhetssituasjonen i NAV. Av rapporten fremkommer det at omfanget av vold og trusler om vold rettet mot NAV-kontorene er uakseptabelt og utgjør en betydelig arbeidsmiljøbelastning (Oslo Kommune, KS, & Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2014). Formålet med denne studien er å kartlegge hva som skaper vold på NAV, for deretter å undersøke om forskningen på sikkerhetskritiske industrier kan bidra til sikkerhetsarbeidet i NAV og lignende organisasjoner.

Vold og trusler om vold er en økende risikofaktor i arbeidslivet, både i Norge og internasjonalt (Direktoratet for arbeidstilsynet, 2017; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Aagestad et al., 2014). I en rapport fra statens arbeidsmiljøinstitutt oppgir rundt 7,5 %, dvs. om lag 203 000 norske yrkesaktive, at de har vært utsatt for vold og trusler det siste året (Aagestad et al., 2015), og i et internasjonalt perspektiv trekkes trusler frem som den hyppigste formen for vold på arbeidsplassen (Piquero, Piquero, Craig, & Clipper, 2013). Dette underbygger at forskning på vold på arbeidsplassen er et aktuelt tema. Rapporten fra statens arbeidsmiljøinstitutt viser videre at forekomsten av vold og trusler om vold er høyest blant vernepleiere, sosionomer, sykepleiere, helse- og omsorgsarbeidere, samt politi og vektere (Aagestad et al., 2015). Det kan argumenteres for at disse yrkesgruppene, som gjerne jobber innenfor offentlig administrasjon og helse- og omsorgssektoren, er mer utsatt for vold og trusler om vold fordi de møter risikogrupper som rusmisbrukere, kriminelle, demente, psykisk utviklingshemmede og psykisk syke mennesker i sin arbeidshverdag (Piquero et al., 2013; Sandström & Durewall, 2007), men også fordi de jobber innenfor yrker som innebærer stor grad av samhandling med andre mennesker (Andersen & Søvik, 2016). Selv om det å være ansatt i enkelte yrker innebærer en risiko for ens fysiske og/eller psykiske helse, sier Arbeidsmiljøloven (2005) at "Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre" (§ 4-3, fjerde ledd). Dette betyr at arbeidsgivere er lovpålagt å jobbe forebyggende mot vold på arbeidsplassen for å redusere konsekvensene vold har for den ansattes fysiske og psykiske helse.

Vold knyttes vanligvis til fysiske handlinger som vekker smerte eller skade (Sandström & Durewall, 2007), som for eksempel å slå, spytte eller lugge (Aagestad et al., 2015), men voldsbegrepet inneholder også ikke-fysiske måter å skade andre på (Isdal, 2000). Vold kan forstås som "en handling som har et mål om påvirke en annen person til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil, hvor voldsutøveren når dette målet gjennom handlinger som skader, smerter, skremmer eller krenker" (Isdal, 2000, s. 36). Slik sett kan

vold variere fra et dytt til harde spark, og fra en trussel om å ripe opp bilen til drapstrusler. Dette betyr også at konsekvensene av vold varierer, alt fra ingen konsekvenser utover selve voldsepisoden til lengre sykefravær grunnet fysiske eller psykiske plager som følge av voldshendelsen (Svalund, 2009; Aagestad et al., 2014). Forskning viser at vold gir en rekke negative konsekvenser både på individ-, gruppe-, og organisasjonsnivå (Steffgen, 2008); først og fremst for den voldsutsattes fysiske og psykiske helse, men også for ansatte som er vitne til voldsepisoden, for arbeidsmiljøet og for kvaliteten på tjenestene de ansatte utfører (Chung & Harding, 2009; Hall et al., 2016; Hassankhani, Parizad, Gacki-Smith, Rahmani, & Mohammadi, 2017; Howard, Rose, & Levenson, 2009; Lanctôt & Guay, 2014; Roche et al., 2010). I en meta-analyse så Lanctôt og Guay (2014) på hvilke konsekvenser vold på arbeidsplassen (innenfor helsesektoren) har. De fant at psykologiske, emosjonelle og arbeidsmessige konsekvenser er de mest fremtredende effektene av vold på arbeidsplassen. Psykologiske konsekvenser kan være konsentrasjonsproblemer, søvnproblemer og utbrenthet, emosjonelle konsekvenser er for eksempel sinne, frykt eller skyld, mens arbeidsmessige konsekvenser kan være uførhet, sykefravær, redusert produktivitet og jobbprestasjon, redusert forpliktelse til organisasjonen, mindre jobbengasjement, økt jobbstress, lavere jobbtilfredshet og dårligere forhold til kolleger. En arbeidsplass hvor risikoen for vold og trusler er tilstede kan dessuten skape redsel for selv å bli rammet, noe som har en negativ påvirkning på ansattes arbeidsevne og kan resultere i dårligere kvalitet på tjenestene, ytelsene, behandlingen og interaksjonen mellom ansatt og bruker (Howard et al., 2009), og dermed hvor tilfreds organisasjonens brukere er med tjenestene de mottar (Roche et al., 2010). Det er derfor avgjørende å skape en opplevelse av sikkerhet og trygghet på arbeidsplassen slik at ansatte i NAV ikke utsettes for de negative konsekvensene som vold utgjør og klarer å levere gode tjenester til sine brukere.

Forskning på vold på arbeidsplassen er et samfunnsnyttig forskningsområde som kan bidra til å forebygge de negative konsekvensene vold og trusler har for ansattes arbeidshelse, for organisasjonens økonomi og for brukerens kundeopplevelse og dermed øke kvaliteten på organisasjonens tjenester. Det er viktig å finne ut hva som kan gjøres for å redusere forekomsten av vold på arbeidsplassen, og da må man starte med å kartlegge hvorfor organisasjonens brukere velger å ty til vold (Koritsas, Coles, & Boyle, 2010; Sandström & Durewall, 2007). Å kartlegge disse risikofaktorene vil legge til rette for et godt utgangspunkt for arbeidet med å redusere forekomsten av dem og i neste omgang bidra til å skape et helsefremmende arbeidsliv (Aagestad, et al., 2015), som er sentralt innenfor arbeids- og organisasjonspsykologi. Etersom det å oppleve vold og trusler som en del av

arbeidshverdagen kan være svært belastende for ansatte, og resultere i både fysiske og psykiske plager som påvirker ansattes arbeidsevne (Howard et al., 2009; Aagestad et al., 2015), mener jeg at denne tematikken er relevant å belyse i en masteroppgave i arbeids- og organisasjonspsykologi.

Problemstilling og oppgavens struktur

Jeg håper studien kan bidra til kunnskap om hvordan NAV og lignende organisasjoner kan jobbe aktivt med å forebygge vold og trusler om vold mot ansatte i sin organisasjon, og dermed bidra til å redusere de negative konsekvensene vold og trusler har for den ansatte og for organisasjonens brukere. Jeg har vektlagt hva som er de ansattes opplevelser omkring vold og problemstillingen for studien er: 1) *Hva er de ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem?* og 2) *Hva kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser og for å redusere konsekvensene av dem dersom de oppstår, slik at ansattes sikkerhet, helse og velvære ivaretas?*

Det vil først redegjøres for et teoretisk grunnlag. Her vil jeg fokusere på to hovedtemaer. Det første er vold og trusler, herunder hva vold og trusler er og hvorfor noen utøver vold. Mye av denne litteraturen kommer fra forskning på sykepleiere, og selv om mye er forskjellig mellom sykepleiere og ansatte i NAV, er det også mye som er likt, blant annet det at ansatte inntar en hjelperrolle overfor pasienten/brukeren. Det andre temaet er sikkerhet i organisasjoner. Sikkerhetslitteraturen som presenteres kommer fra sikkerhetskritiske industrier som luftfart, atomkraft og olje- og gassindustrien. Dette er industrier som på tross av svært høye risikoer klarer å opprettholde et eksepsjonelt høyt sikkerhetsnivå. Forskningsområdet har hatt et høyt fokus på hvordan menneskelige feil kan forebygges og hvordan uønskede hendelser kan unngås, og jeg vil undersøke om det er noe NAV og lignende organisasjoner kan lære av de sikkerhetskritiske industriene sine måter å jobbe med sikkerhet på. Deretter presenteres metoden for hvordan data ble innhentet ved bruk av kvalitative forskningsintervju, og analysert ved bruk tematisk analyse. Videre presenteres resultatene, først med en redegjøring for konteksten de ansatte arbeider i, etterfulgt av en beskrivelse av de mest fremtredende temaene fra analysen. Funnene vil så sammenlignes og diskuteres mot relevante teorier og forskning. Avslutningsvis belyses metodiske betraktninger, implikasjoner for teori og praksis og forslag til videre forskning, før det til slutt konkluderes.

Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet presenteres teori og litteratur som er relevant for oppgavens problemstilling: 1) *Hva er de ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem?* og 2) *Hva kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser og for å redusere konsekvensene av dem dersom de oppstår, slik at ansattes sikkerhet, helse og velvære ivaretas?* Jeg starter først med å presentere litteratur som omhandler vold. Deretter redegjøres det for sikkerhet i organisasjoner, blant annet ulike tilnærminger til menneskelige feil. Til slutt ser jeg på hva organisasjoner kan gjøre for å sikre seg mot vold og trusler om vold på arbeidsplassen.

I oppgaven blir ”uønskede hendelser” brukt om hendelser der brukerens atferd fører til negative konsekvenser for den ansatte.

Vold

Studiens formål er å undersøke hvorfor brukere opptrer truende mot ansatte i NAV, og hva som kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser. Derfor avgrenses vold i denne oppgaven til å gjelde vold som utøves av en tredjeperson (bruker/kunde) mot en ansatt, altså i en jobbsammenheng. Det vil si at forskningsspørsmålene ikke retter seg mot ekstern vold (kriminelle handlinger utført av en ukjent gjerningsmann), vold mellom ansatte eller vold mellom brukere (Bowie, 2002; Wassel, 2009). I det følgende vil jeg definere hva som ligger i begrepet vold, før jeg presenterer omfanget av vold på NAV og argumenterer for hvorfor det er viktig å forske på vold på arbeidsplassen ved å belyse voldens negative konsekvenser. Deretter beskriver jeg psykologiske mekanismer som ligger bak voldelig atferd og hva som kan være årsaker til at brukere på NAV utøver vold.

Alle mennesker har en formening om hva de forstår med begrepet vold og det knyttes ofte til fysiske handlinger som for eksempel å slå eller sparke (Isdal, 2000), men i utgangspunktet kan man si at alt som vekker smerte eller skade er vold (Sandström & Durewall, 2007). I følge Isdal (2000) er vold ”enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får den personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil” (s. 36). Isdal (2000) understreker tre ting verdt å merke seg ved denne definisjonen. For det første knyttes vold til handlingen i seg selv og på handlingens konsekvens, fremfor handlingens hensikt. Utøvelse av vold har ikke alltid til hensikt å skade andre, for eksempel kan foreldre bruke fysisk avstraffelse i barneoppdragelsen, og da er ikke hensikten å skade, men å oppdra barnet. For det andre får volden to avgjørende elementer: påføring av skade, smerte, frykt eller krenkelse og at atferden er målrettet gjennom at den er et forsøk på å påvirke eller styre atferden til et annet individ.

For det tredje inkluderer definisjonen både fysiske og ikke-fysiske måter å skade andre på, herunder fysisk, seksuell, materiell, psykisk, og latent vold. Selv om vold kan forekomme i flere former, alt fra fornærmende språkbruk, trusler, og mobbing til fysisk angrep eller overfall og mord (Wassell, 2009), har alle formene for vold til felles at de forsøker å påvirke gjennom påføring av noe vondt (Isdal, 2000). I det følgende vil de ulike formene for vold bli nærmere utdypet.

Fysisk vold kan betraktes som den mest grunnleggende voldsformen hvor voldsutøveren går til fysisk angrep på person. Fysisk vold inkluderer et vidt spekter av handlinger som strekker seg fra å holde, dytte, riste og klype, til slag, spark og bruk av slagvåpen og skytevåpen, opp til drap (Isdal, 2000).

Seksuell vold strekker seg fra seksuell trakassering og krenkelse, til seksuelt press, til brutal voldtekt og seksuell tortur (Isdal, 2000).

Materiell vold er handlinger som virker skremmende eller krenkende gjennom å for eksempel slå i stykker et møbel, slamre med dører, knuse eller ødelegge gjenstander, eller kaste ting som for eksempel pc eller blomsterpotter. Målet er å skremme en annen person slik at den påvirkes av det (Isdal, 2000).

Psykisk vold er måter å styre andre på gjennom en bakenforliggende makt eller trussel, som ikke er direkte fysisk i sin natur (Isdal, 2000). Isdal (2000) deler psykisk vold inn i syv undergrupper: direkte trussel, indirekte trussel, degraderende og ydmykende atferd, kontroll, utagerende sjalusi, isolering og emosjonell vold. En direkte trussel er direkte ytringer om hva som kommer til å skje av vold dersom en person ikke gjør som du ønsker, for eksempel "Hvis du ikke gir meg penger så slår jeg deg", og en slik trussel blir særlig effektiv dersom den som kommer med trusselen har en tidligere voldshistorikk. Indirekte trusler er enhver måte å formidle en mulig fare eller voldelig konsekvens på, for eksempel gjennom diffuse verbale ytringer som "Jeg vet hvor du bor", "Jeg skal bombe dere", eller gjennom kroppsspråket, for eksempel gjennom blikket. Den tredje undergruppen er degraderende og ydmykende atferd og er atferd som er ment å såre eller krenke en annen person psykisk som rammer verdigheten fremfor kroppen. Degraderende atferd er alt som kan devaluere et annet menneske, som å kalle en person noe som er dårlig eller uverdigg, "Sånne som deg skulle ikke fått lov å jobbe her". Ydmykende atferd forsøker å sette den andre i et dårlig lys eller presse den til å opptre på måter som oppleves ydmykende. Den femte undergruppen, kontroll, er en form for dominans som handler om å bruke makt eller trusler til å ta eller kreve kontroll over deler av eller hele en annens liv, for eksempel gjennom kontroll av tid, aktivitet, informasjon, atferd eller påkledning. Utagerende sjalusi er hendelser der sjalusi i seg selv skremmer, eller brukes

som virkemiddel, for å styre andre. Dersom følelsen av sjalusi brukes som en trussel for å påvirke andre, kan vi kalle det vold. Isolering innebærer å, direkte eller indirekte, begrense bevegelsesfriheten til et annet menneske, og er et typisk trekk ved familievold. Den siste undergruppen av psykisk vold er emosjonell vold. Dette er atferd som tar sikte på å få andre til å føle seg små, dårlige eller uviktige, og søker å skape vonde følelser hos den andre, for eksempel neglisjering, taushet og nedlatende behandling.

Latent vold er vold som bare virker i kraft av sin mulighet (Isdal, 2000). Et eksempel er brukere som klarer å gi inntrykk av at de skal følge etter den ansatte etter jobb eller at de vet hvor barna til den ansatte går på skole. Denne type vold kan ofte være verst å forholde seg til. Latent vold kan for den ansatte være en følelse eller en stemning, og kan være vanskelig for en arbeidsgiver å forebygge og håndtere.

Omfanget av vold på NAV. I 2014 oppga 2,3 % av ansatte ved NAV-kontor at de har vært utsatt for fysisk vold på arbeidsplassen, mens 63 % oppga å ha opplevd trusler enten mot dem selv eller kontoret (Oslo Kommune, KS, & Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2014). Dette viser at trusler er den hyppigste formen for vold i NAV, noe som også er trenden internasjonalt (Piquero et al., 2013). Det er likevel stor variasjon i omfanget av vold og trusler mellom kontorer av ulike størrelser og mellom ansatte og hvilke hovedarbeidsområde de ivaretar (Oslo Kommune et al., 2014). De som er mest utsatt for vold og trusler er de som jobber ved de større kontorene, de som jobber i publikumsmottakene, og kommunalt ansatte som jobber med oppfølging og veiledning av brukere. I etterkant av utgivelsen av denne rapporten har NAV jobbet systematisk med tiltak for å øke kunnskapen om å forebygge, håndtere og rapportere vold og trusler mot ansatte. En medarbeiderundersøkelse fra 1. kvartal i 2018 viser at andelen NAV-kontor som mener at sikkerheten er ivaretatt har økt fra 69 % i 2014 til 79 % i 2017 (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2018). Undersøkelsen indikerer også en nedgang i antall ansatte som oppgir å ha vært utsatt for vold og trusler. Om dette er fordi færre ansatte opplever vold og trusler i sin arbeidshverdag, eller om det har sammenheng med at ikke alle hendelser registreres i avvikssystemet er uklart (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2018). På grunn av variasjon både i rapporteringsrutiner i kontorene, og i omfang og innhold i rapporteringene, er ikke statistikken helt pålitelig når det gjelder det samlede omfanget av vold og trusler mot ansatte i NAV (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2018; Oslo Kommune et al., 2014). Undersøkelsen viser videre at de fleste hendelsene som skjer i NAV-kontorene skjer i mottaket (31 %), på telefon (40 %) eller på samtalerom (12 %) og at de fleste registrerte hendelsene er knyttet til kommunale ytelser (52 %).

Konsekvenser av vold på arbeidsplassen. Lanctôt og Guay (2014) gjorde en meta-analyse av hva konsekvensene av å utsettes for vold på arbeidsplassen (innenfor helsesektoren) er. Forskerne så på kvantitative studier som målte vold mot ansatte utført av tredjepersoner, og voldsformene spant fra fysiske angrep, trusler og negative verbale ytringer til seksuell trakassering. Analysen avdekket følgende syv konsekvenser: fysiske, psykologiske, emosjonelle, arbeidsmessige, forholdet mellom ansatt og bruker, sosiale, og økonomiske konsekvenser. Fysiske konsekvenser kan være blåmerker, kloremarker, hodepine og magesmerter. Psykologiske konsekvenser omfatter post-traumatisk stress-lidelse (PTSD), flashbacks, vedvarende hyper-vaktsomhet, tilbakevendende ubehagelige minner/tanker/bilder, konsentrasjonsproblemer, irritabilitet, søvnproblemer, depresjon, utbrenthet, angst, bekymringer, lavere selvfølelse og dårligere opplevd mental helse. Emosjonelle konsekvenser er negative følelser som sinne, tristhet, frykt, avsky, frustrasjon, hat, nag, motvilje, ønske om hevn, skuffelse, fortvilelse, skyld, makteløshet, ydmykelse, forlegenhet, sårbarhet, mistillit og mistro. De arbeidsmessige konsekvensene innebærer uførhet, sykefravær, å slutte i jobben, å bytte jobb, avdeling eller arbeidsoppgaver, endring i jobbatferd, redusert produktivitet og jobbprestasjon, redusert forpliktelse til organisasjonen, mindre jobbengasjement, økt jobbstress, lavere jobbtillfredshet og dårligere forhold til kollegene. Konsekvenser for forholdet mellom ansatt og bruker er for eksempel å være redd for brukeren som har utøvd vold, men også brukere generelt, dårligere kvalitet på hjelpen som gis og lavere interesse for brukeren som fører til at man bruker mindre tid med og gjør færre oppgaver for brukeren. De sosiale konsekvensene kommer til uttrykk gjennom negativ påvirkning på privatlivet og å være redd for egen sikkerhet utenfor jobb, mens de økonomiske konsekvensene kan være fravær fra jobb som følge av skader påført av voldsutøveren. Dette viser at konsekvensene av vold er omfattende både for arbeidstakerens helse, arbeidsmiljøet, organisasjonens brukere og organisasjonens evne til å levere gode tjenester. Å jobbe forebyggende mot vold vil være fruktbart ettersom det bidrar til å ivareta ansattes arbeidshelse og gi bedre kvalitet på tjenestene de ansatte gir brukerne. Forebygging av vold fra organisasjonens brukere må starte med en kartlegging av årsaker til at organisasjonens brukere tyr til vold.

Årsaker til at mennesker utøver vold

Vold er effektivt og tidsbesparende og derfor fristende (Isdal, 2000). Ved bruk av vold kan man få viljen sin, få andre til å gjøre det man ønsker, få makt, eller oppnå tjenester og penger. Slik sett blir vold et verktøy man kan benytte for å fylle et behov som ikke møtes (Bowie, 2002). Etterhvert trenger man ikke en gang å bruke vold, det holder at andre tror du er i stand til å utøve vold (Isdal, 2000).

Før jeg redegjør for mulige årsaker til vold er det viktig å understreke at vold alltid er utøverens ansvar. Isdal (2000) hevder at vi må gå fra en *årsakstekning* til en *hensiktstenking* når det gjelder hvordan vi forstår hvem som har ansvaret for volden. I årsakstenkning forstås en hendelse A (hun lo av meg) som årsak til en voldshendelse B (jeg slo henne): dersom hun ikke hadde ledd av meg, hadde jeg ikke slått henne og derfor er det hennes skyld at jeg slo. Årsakstenkning gir også en tendens til å tenke at siden voldshendelse B skjer, så finnes det en hendelse A; altså at Kari må ha gjort noe ”galt” siden Per slo. Vold er imidlertid kun én av mange mulige reaksjoner på hendelser i omgivelsene, og den som utøver vold har alltid et valg om å velge et alternativ, for eksempel å le tilbake eller å gå fra situasjonen. En hensiktsforklaring derimot, har fokus på at individet er en aktiv agent som velger sine handlinger. Handlinger forstås ut fra hva som var handlingens hensikt, eller hva vedkommende forsøkte å få til (Isdal, 2000). Da forblir ansvaret for volden hos voldsutøveren, og fokuset ligger på å forstå intensjonen (jeg vil at hun skal slutte å le), og ikke provokasjonen (hun lo av meg). Slik kan vi forsøke å forstå og forklare volden, men ikke akseptere den (Lillevik og Øien, 2013) og undersøke hva som kan endres på for å redusere voldsatferden (Rippon, 2000).

Det er ikke unaturlig å tenke seg at hvordan man forklarer hvem som har ansvaret for volden vil kunne påvirke om ansatte rapporterer volden eller ikke. Dersom en ansatt bruker en årsakstenkning kan den ansatte legge ansvaret for volden over på seg selv (Isdal, 2000), og tenke at hun eller han er skyld i at brukeren utøvde vold, noe som kan øke terskelen for å rapportere volden.

Kvaliteter hos brukeren. Ifølge Sandström og Durewall (2007) kan vold oppstå som følge av både individuelle faktorer og livsstilsfaktorer hos voldsutøveren. For eksempel er betingelser i individets læringshistorie, tidligere voldshandlinger, ustabile relasjoner, et dårlig sosialt nettverk, psykiske lidelser, kjønn, testosteron-nivå og bruk av preparater faktorer som bidrar til at et individ er mer aggressiv enn andre (Isdal, 2000; Sandström & Durewall, 2007). Slike individuelle faktorer er faktorer man som ansatt i en organisasjon ikke kan påvirke i særlig stor grad, og Lillevik og Øien (2010) hevder at et overdrevent fokus på kvaliteter hos brukeren når man skal forklare årsaker til vold er lite hensiktsmessig ettersom det kan føre til at man overser relasjonelle årsaker.

Relasjonen mellom ansatt og bruker. I tillegg til å se på kvaliteter hos brukeren hevder Lillevik og Øien (2010) at man må vurdere kvaliteten på relasjonen mellom ansatt og bruker når man skal finne årsaker til vold. Dersom den ansatte er redd eller ikke respekter brukeren som et medmenneske, kan risikoen for vold øke (Lillevik & Øien, 2010). Bruker-

relaterte faktorer er som sagt ikke noe den ansatte kan påvirke, men det ansatte kan påvirke direkte er nettopp det som skjer i relasjonen mellom ansatt og bruker. For det første kan man som ansatt være imøtekommende og vennlig ved første møte (Sandström & Durewall, 2007), og vise at man ønsker å hjelpe brukeren. Det å ville brukeren vel er en faktor som kan bidra til å forebygge vold fra brukere (Lillevik & Øien, 2010). Personlige kvaliteter hos den ansatte påvirkes indirekte av faktorer som ens etikk, menneskesyn, organisasjonskultur, arbeidsmengde og stress (Sandström & Durewall, 2007). For det andre kan man forebygge aggresjon som oppstår i møtet mellom ansatt og bruker ved å finne ut hvorfor, når, hvor og hvordan noen blir *frustrerte*. Lillevik og Øien (2010) fant gjennom kvalitative intervju med ansatte innenfor rus- og psykiatritjenester, demensomsorg, boliger for utviklingshemmede og barnevernsinstitusjoner at det å forsøke å forstå meningen med volden er en faktor som kan bidra til å forebygge trusler og vold fra brukere. Meningsløs vold er umulig å beskytte seg mot; dersom man ikke kan forstå eller forklare volden blir det umulig å forhindre eller forebygge den (Isdal, 2000). Slik sett blir forståelse vårt viktigste verktøy for å redusere vold (Isdal, 2000). Det er derfor viktig å undersøke hva som kan være meningen eller hensikten med volden i NAV; først da kan man rette oppmerksomheten mot å forebygge uønskede hendelser hvor brukere utøver vold. Sandström og Durewall (2007) mener at frustrasjon kan anses som en forløper til vold. For eksempel kan brukere bli frustrerte og senere utøve vold fordi det er lang ventetid, vanskelig å få kontakt med saksbehandler, at brukeren ikke får det hun vil ha eller mottar negative beslutninger, kulturkrasj mellom bruker og saksbehandler eller språkbarrierer og misforståelser (Sandström & Durewall, 2007). En rapport om dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i det norske arbeidslivet viser at det er en overvekt av voldshandlinger som følge av eskalerte uoverensstemmelser, hvor utløsende årsak er at partene er ”uenig om et anliggende” (Andersen & Søvik, 2016). Dette kan for eksempel være en bruker som er uenig i et vedtak. Ved å jobbe forebyggende med situasjoner som har en tendens til å skape frustrasjon kan man redusere risikoen for vold.

Organisatoriske faktorer. For det tredje kan organisasjonen påvirke en eventuell aggresjon i møtet mellom bruker og ansatt. Risikoen for vold og trusler øker i et dårlig organisasjonsklima som preges av konflikter, mistillit, et negativt menneskesyn, stress, og overbelastning (Lanctôt & Guay, 2014; Park, Cho, & Hong, 2015; Sandström & Durewall, 2007). Det kan derfor være hensiktsmessig å undersøke hvordan de ansatte opplever arbeidsmiljøet sitt, ettersom støtte, respekt og tillit er faktorer som kan bidra til å forebygge vold (Park et al., 2015). Også det fysiske miljøet kan påvirke brukerens aggresjon, og her spiller både møblering, fargevalg, dagslys og planter inn (Sandström & Durewall, 2007).

Vold er en reaksjon på avmakt. Ansatte på NAV forvalter, gjennom sin jobb, makt over brukerne. I kraft av denne rammen hevder Isdal (2000) at det skapes en følelse av avmakt hos brukeren som øker sannsynligheten for aggresjon og vold. Avmakt er

en tilstand knyttet til faktiske, biologiske, opplevelsesmessige eller følelsesmessige forhold som karakteriseres ved at behov, målsettinger eller forventninger ikke oppfylles, ved at en hindres i å gjøre noe en vil, eller ved at en opplever sitt liv eller sin integritet truet eller angrepet. (Isdal, 2000, s. 114)

Avmakt skapes blant annet gjennom mangel på forutsigbarhet, innflytelse, kontroll, påvirkningsmulighet og det å bli sett, hørt og forstått. Hvordan brukere opplever situasjoner i møte med NAV kan være avgjørende for i hvilken grad de føler avmakt (Isdal, 2000). Hvis brukeren for eksempel ikke ser muligheter for å komme ut i arbeid igjen eller ikke finner nødvendig informasjon for å forstå vedtaksbrevet, kan brukeren føle avmakt. Isdal (2000) mener at vold må forstås som en reaksjon på denne avmakten. En voldelig atferd kan også forklares som en effekt av sykdom eller påkjenningen av å være syk og avhengig av hjelp (Wassell, 2009). Derfor blir det viktig at brukere gjennom hele prosessen de er i kontakt med NAV, opplever å ha integritet og autonomi gjennom å sikre brukerens deltakelse og selvbestemmelse (Isdal, 2000). Når ens integritet og autonomi trues, for eksempel gjennom regler, begrensninger og stramme rammer, oppstår det et behov for å gjenvinne kontrollen over sin egen situasjon (Lillevik & Øien, 2010) og dette kan oppnås gjennom bruk av vold. Vold kan altså sies å ha en sammenheng med brukerens opplevelse av urettferdighet og avmakt, hvor volden ses som en måte å mestre følelsen av avmakt på.

For å oppsummere; vold kan oppstå som følge av en avmaktsfølelse hos brukeren, og har sammenheng med forhold som kan knyttes til brukeren, til den ansatte og til organisatoriske faktorer. Det vil si at for å forebygge situasjoner hvor vold oppstår må man rette fokus mot alle disse faktorene (Sandström & Durewall, 2007; Steffgen, 2008). Det er naturlig å tenke seg at NAV ikke kan gjøre så mye med de individuelle faktorene hos hver enkelt bruker, men de kan tilrettelegge både det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet slik at de ansatte stiller bedre rustet til å forebygge at situasjoner oppstår, til å takle situasjonen dersom den oppstår, og til å bearbeide situasjonen i etterkant.

Sikkerhet

Formålet med studien er som tidligere nevnt å utforske hva de ansatte på NAV opplever er årsakene til at brukere opptrer truende mot dem, og hva som kan gjøres for å

forebygge at slike uønskede hendelser oppstår. Når man har kartlagt årsaksfaktorene, blir neste steg å undersøke hva vi kan gjøre for å unngå at de uønskede hendelsene oppstår og hvordan vi kan redusere konsekvensene av de dersom de oppstår. Å unngå ulykker er noe sikkerhetskritiske industrier som atomkraft, luftfart, og olje- og gass er eksepsjonelt flinke til. Disse industriene klarer å opprettholde et så høyt sikkerhetsnivå at passasjerene er tryggere om bord på et fly enn de er i bilen på vei til flyplassen, og ansatte innenfor olje- og gassindustrien er så trygg som de kan være når de er på arbeidsplassen (Hudson, 2003). I det følgende vil jeg presentere en del begrep fra forskning på sikkerhet i disse industriene, da denne forskningen handler om å unngå uønskede hendelser og redusere konsekvensene av uønskede hendelser dersom de oppstår. Tanken er at andre organisasjoner, som for eksempel NAV, kan lære noe av de organisasjonene som har hatt et svært høyt fokus på sikkerhet og reliabilitet.

Jeg starter med å redegjøre for hva som ligger i begrepet sikkerhet, ettersom hvilken definisjon man har på sikkerhet vil være førende for hvordan man jobber med sikkerhet i en organisasjon (Hollnagel, 2012). Deretter presenterer jeg perspektiver på det menneskelige bidraget til feil. Jeg vil deretter presentere en teori om å drifte mot ulykker. Til slutt presenterer jeg forskning på det menneskelige bidraget til at arbeidsoperasjoner ofte går bra, et forskningsfelt som går under navnet ”robuste organisasjoner” .

Safety-I og Safety-II. Tradisjonelt sett har sikkerhet blitt definert som en tilstand hvor ingenting går galt (Hollnagel, 2012, 2014), men siden det er umulig å forsikre at ingenting går galt, blir sikkerhet i praksis en tilstand hvor muligheten for antall ting som kan gå galt holdes til et akseptabelt minimumsnivå (Hollnagel, 2012). Slik sett defineres sikkerhet av sin motsetning, nemlig hva som skjer når sikkerhet er fraværende. Dette medfører også at sikkerhet måles indirekte; ikke av sin tilstedeværelse eller kvalitet i seg selv, men som konsekvensene av sitt fravær (Hollnagel, 2012). Sikkerhetsforskningen har, i følge Hollnagel (2012) hatt et overdrevent fokus på det som ikke går bra, noe som har neglisjert fokuset på det som går bra. Han poengterer at det å ikke mislykkes ikke er det samme som å lykkes, på samme måte som at å ikke lykkes ikke er det samme som å mislykkes (Hollnagel, 2014). Denne analogien kan overføres til sikkerhetsbegrepet. Hollnagel (2012, 2014) introduserer derfor begrepene Safety-I og Safety-II, hvor den første fokuserer på å ”unngå at noe går galt”, mens den siste fokuserer på å ”forsikre at alt går bra”. Dette er to måter å tenke om sikkerhet på og har betydning for hvordan man jobber med sikkerhet i en organisasjon (Hollnagel, 2012). Jeg vil nå utdype disse to begrepene.

En Safety-I tilnærming fokuserer på å unngå at noe går galt, og har et mål om å opprettholde en tilstand hvor antall uønskede hendelser som kan forekomme er så lavt som mulig. En slik definisjon av sikkerhet resulterer i et fokus på feil, og det skapes et behov for å finne årsaken til at feilen oppstod. Når årsaken er identifisert, er neste steg å enten eliminere eller forhindre det antatte årsak-effekt forholdet. Deretter måles utfallet ved å sammenligne antall uønskede hendelser før og etter intervensjonen (Hollnagel, 2014).

Safety-I antar at systemer fungerer fordi de er grundig designet og vedlikeholdt, prosedyrene er komplette og korrekte, systemutviklere kan forutse og forvente små variasjoner, og menneskene som bruker systemet opptrer slik det er forventet av dem og slik de er opplært og trent til å gjøre. Dette betyr at det er viktig at ansatte overholder regler for hvordan arbeidet skal utføres. Da kan målet om en sikker tilstand nåes gjennom å begrense variasjon i de ansattes utførelse av arbeidsoppgavene (Hollnagel, 2012).

Fra et Safety-I perspektiv innebærer sikkerhetsarbeidet å forsikre at antall uønskede utfall holdes til en minimum. Dette er en form for reaktiv sikkerhetsstyring (Hollnagel, 2012), fordi man responderer til noe som enten har gått galt eller noe som har blitt identifisert som noe som kunne gått galt (risiko). Da søker man etter måter å eliminere årsaken til at det gikk galt eller til å kontrollere risikoen. Logikken er som følger: en uønsket hendelse oppstår når noe går galt og den uønskede hendelsen har årsaker som kan identifiseres og håndteres. Dette skaper en tendens til å assosiere sikkerhet med det som går galt og dermed også et manglende fokus på det som går bra.

Hollnagel (2012, 2014) argumenterer for at en definisjon av sikkerhet ikke utelukkende må fokusere på å unngå at noe går galt men også å forsikre at alt går bra. Safety-II forstår sikkerhet som evnen til å lykkes under varierende forhold, hvor antall tiltenkte og akseptable utfall er så høyt som mulig (Hollnagel, 2012). Ved å fokusere på hvorfor arbeidsoperasjoner går bra, må man se på de daglige aktivitetene i organisasjonen og gjennom dem forsøke å forstå hvorfor arbeidsoperasjoner går bra.

Safety-II antar at systemer fungerer fordi mennesker er kapable til å justere utførelsen av arbeidsoppgavene til skiftende arbeidsforhold. Det vil si at dersom systemet har funksjonelle mangler, så evner mennesker å identifisere de faktiske kravene i en arbeidssituasjon og justere atferd etter det. På den måten kan en oppdage når noe går galt og bryte inn og forhindre at situasjonen utvikler seg (Hollnagel, 2012). I motsetning til Safety-I som mener at sikkerhet oppnås gjennom å begrense variasjon i menneskelig atferd, mener Safety-II at denne variasjonen i menneskelig atferd er nettopp det som gjør at sikkerheten og produktiviteten opprettholdes.

Når det gjelder sikkerhetsstyring, vil man ut fra et Safety-II perspektiv forsikre at så mye som mulig går bra slik at de daglige arbeidsoperasjonene når sine mål. Dette er en form for proaktiv sikkerhetsstyring (Hollnagel, 2012), fordi justeringer i arbeidsforholdene gjøres i forkant av en uønsket hendelse for å forhindre at den oppstår.

Som tidligere nevnt, hevder Hollnagel (2012, 2014) at en Safety-I tilnærming med fokus på å unngå at noe går galt har vært dominerende innenfor sikkerhetsforskningen, hvor konsekvensen har vært et høyt fokus på feil. Jeg vil nå redegjøre for ulike tilnærminger til det menneskelige bidraget til feil.

Uønskede hendelser og menneskelige feil

Enhver organisasjon må balansere konflikten mellom produktivitet og produksjon på den ene siden og å unngå tap, ulykker og katastrofer på den andre siden (Reason, 1997). For mye fokus på sikkerhet gir for lav produksjon og omvendt. En uønsket hendelse fører til at organisasjonen skjerper sikkerheten, før den flyter over mot økt produksjon. En ulykke er synlig, mens et vellykket sikkerhetsarbeid gjenspeiler et fravær av skader, noe som er usynlig. Derfor er det i perioder med få ulykker lett å miste fokus på sikkerhet og rette oppmerksomheten mot produksjon (Reason, 1997).

En uønsket hendelse kan defineres som en planlagt oppgave som ikke oppnår sitt tiltenkte resultat (Reason, 1990). For eksempel er det en uønsket hendelse hvis en ansatt opplever å bli truet av en bruker. Årsaken til at oppgaven ikke oppnår sitt tiltenkte resultat kan være menneskelige feil. Det er vanskelig å definere menneskelige feil, fordi menneskelig atferd er kompleks og styres av ulike interne og eksterne faktorer (French, Bedford, Pollard, & Soane, 2011), men de kan forstås som situasjoner der en planlagt handling (mental eller fysisk) ikke oppnår det ønskede utfallet, og hvor feilen ikke kan attribueres til tilfeldigheter (Reason, 1990). I litteraturen skilles det mellom to ulike tilnærminger til menneskelige feil: persontilnærming og systemtilnærming (Dekker, 2001, 2002; Reason, 2000). Etersom de to tilnærmingene har ulike måter å forstå menneskelige feil på, har de både ulike antakelser om hva som forårsaker menneskelige feil og ulike fokusområder med tanke på tiltak rettet mot å redusere eller forebygge forekomsten av dem (Reason, 2000). Det vil nå bli redegjort for de to tilnærmingene.

Persontilnærming. En persontilnærming fokuserer på de ansattes atferd som hovedårsak til at feil oppstår. Man betrakter mennesket som et fritt individ som er kapabel til å velge mellom sikker og ikke-sikker atferd (Reason, 2000). De ikke-sikre handlingene ansatte gjør oppstår som følge av avvik i mentale prosesser; som glemsomhet, uoppmerksomhet, lav motivasjon, uforsiktighet og uaktsomhet (Reason, 2000). Videre antas

det at systemet i seg selv er sikkert, og at menneskene som opererer i det utgjør den største risikoen (Dekker, 2001). I følge dette synet vil sikkerheten ivaretas ved å beskytte systemet mot uønsket variasjon i menneskelig atferd ved å redusere menneskelige feil, for eksempel gjennom selektering, lage nye prosedyrebeskrivelser/rutiner, automatisering, trening og disiplin (Dekker, 2001; Reason, 2000). For eksempel vil man vurdere det slik at dersom en NAV-ansatt går i en samtale med en potensielt farlig bruker som blir frustrert og kommer med trusler mot den NAV-ansatte, så er det fordi den ansatte har gjort noe feil, kanskje ved å provosere brukeren. Det er altså den ansatte som ses som årsaken til at brukeren ble aggressiv og kom med trusler på grunn av dårlig kommunikasjon, dårlig personlighet, etc.

Systemtilnærming. En systemtilnærming anerkjenner at mennesker er feilbarlige og at menneskelige feil kan oppstå selv i de mest robuste organisasjonene. I stedet for å betrakte menneskelige feil som årsaker til uønskede hendelser, ses de som *konsekvenser* av systematiske faktorer (Reason, 2000). Menneskelige feil er med andre ord symptomer på underliggende feil ved systemet (Dekker, 2011). Systemet er ikke nødvendigvis sikkert og det trenger mennesker for å skape sikkerhet (Dekker, 2001). Man kan si at egenskaper ved systemet og organisatoriske prosesser er opphavet til feil, hvor menneskelige feil oppstår som en konsekvens av disse egenskapene og prosessene. Dette kan for eksempel være tilbakevendende feilfeller (error traps) på arbeidsplassen og de organisatoriske prosessene som ligger bak dem. Tiltak for å redusere forekomsten av menneskelige feil vil være rettet mot å endre de forholdene menneskene jobber under (Reason, 2000), og da må man forstå og påvirke samspillet mellom mennesker, verktøy, arbeidsoppgaver og det miljøet menneskene opererer i (Dekker, 2001). I følge denne tilnærmingen er organisasjonen ansvarlig for å forebygge at vold og trusler oppstår og for å ha barrierer mot at vold og trusler får negative konsekvenser dersom en uønsket hendelse oppstår. For eksempel vil man vurdere det slik at systemet eller organisasjonen sviktet ved å ikke sikre at den ansatte fikk informasjon om at brukeren han eller hun skulle ha samtale med kunne være potensielt farlig, og det at den ansatte gikk alene i samtale med brukeren hvorpå brukeren kom med trusler ses på som en konsekvens av en feil ved systemet, ikke som årsaken til trusselen.

Sveitserostmodellen. Fra et systemperspektiv er sikkerhetsbarrierer viktige komponenter i et system (Reason, 2000). Reason (2000) sin sveitserost-modell beskriver hvordan en uønsket hendelse kan oppstå på tross av mange sikkerhetsbarrierer. De ulike sikkerhetsbarrierene er som osteskiver med hull i. Osteskivene fungerer som beskyttelse mot potensielle lokale risikoer. Stort sett fungerer disse barrierene tilfredsstillende, men det vil alltid være svakheter ved ethvert system. I en ideell verden vil hver sikkerhetsbarriere være

intakt, men i virkeligheten vil hullene i osteskivene både åpne og lukke seg, og de er i kontinuerlig bevegelse. Selv om det er hull i én osteskive eller sikkerhetsbarriere resulterer det ikke nødvendigvis i en uønsket hendelse. Kun hvis hullene i flere osteskiver ligger oppå hverandre og skaper en rett linje gjennom seg, kan ulykker oppstå. Hullene i sikkerhetsbarrierene oppstår i følge Reason (2000) av to grunner: aktive feil og latente forhold.

Aktive feil er risikofylt atferd utført av ansatte som er i direkte kontakt med arbeidsoppgavene eller systemet, og kan for eksempel være glipp, forfall, famling, mistak, eller brudd på prosedyrer (Reason, 2000). Det er ofte her man leter etter svar i etterkant av en uønsket hendelse; hva var det den ansatte gjorde feil? Aktive feil har gjerne en direkte og kortsiktig innvirkning på sikkerhetsbarrierene. For eksempel kan den NAV-ansatte ha glemt å sjekke mappen til brukeren hvor det sto at den var potensielt farlig og at det av sikkerhetsmessige årsaker er hensiktsmessig å gå to sammen i samtale.

Latente forhold utløses av faktorer som finnes i systemet og som har potensiale til å fremkalle uønskede hendelser (Reason, 2000). Det kan være beslutninger fra ledelsen eller de som lager prosedyrene i organisasjonen, for eksempel dårlige tilpassede prosedyrer, lite trening, dårlig utstyr, dårlig design, eller for stor arbeidsbelastning. Det kan ta lang tid før konsekvensene av latente feil gjør seg gjeldende (Reason, 2000). Selv om det ofte er feilaktige handlinger i den skarpe enden av produksjonen (utøvende ansatte) som utløser hendelser som vold og trusler om vold, kan latente forhold fra de som er i den butte enden av organisasjonen (ledelsen) bidra til at uønskede hendelser skjer. Latente forhold kan eksistere i et system over lang tid før de oppdages, og de har to ugunstige konsekvenser. Den første er at de kan oversettes som feilfremkallende forhold på arbeidsplassen (e.g. tidspress, underbemanning, dårlig utstyr, fatigue, og uerfarenhet). Den andre er at de kan skape langvarige hull eller svakheter i sikkerhetsbarrierene (e.g. upålitelige alarmer eller indikatorer, dårlige tilpassede prosedyrer, design eller konstruksjonssvakheter). En viktig forskjell mellom aktive feil og latente forhold er at aktive feil ofte er vanskelige å forutse, mens latente forhold kan identifiseres og løses *før* en uønsket hendelse oppstår. Ved å fokusere på de latente forholdene kan man jobbe proaktivt (i stedet for reaktivt) med risikostyring. For eksempel kan grunnen til at den NAV-ansatte ikke sjekket mappen til brukeren være latente forhold som høy arbeidsbelastning og tidspress.

Fordelen med en systemtilnærming er at man i større grad kan forebygge uønskede hendelser. Uhell er ikke tilfeldige, men har en tendens til å skje i et tilbakevendende mønster (Reason, 1997). Det vil si at de samme forholdene kan fremprovosere samme type feil,

uavhengig av hvilke personer som er involvert. For å øke sikkerheten i en organisasjon må man derfor forsøke å fjerne de forholdene som fremprovoserer feil, i stedet for å forsøke å gjøre ansattes atferd mindre risikofylt. En systemtilnærming gjør nettopp det; fokuserer både på den enkelte ansatt, arbeidsoppgavene, arbeidsplassen, og organisasjonen som helhet (Reason, 2000).

Rapporteringssystemer. Som nevnt ovenfor har ulykker en tendens til å skje i tilbakevendende mønster (Reason, 1997), og gjennom å avdekke slike mønstre kan uønskede hendelser forebygges. Rapporteringssystem eller avvikssystem, er en viktig kilde til kunnskap om volds- og trusselhendelser og en forutsetning for sikkerhetsarbeidet i en organisasjon (Reason, 1997). Hovedpoenget med et rapporteringssystem er å lære fra erfaring, derfor samler et rapporteringssystem informasjon om feil eller avvik (Doherty, Stavrapoulou, & Tosey, 2015). Slik får organisasjonen en tilbakemelding på de lokale og organisatoriske faktorene som fremmer feil og ulykker (Reason, 1997). Fokuset er som sagt på læring, fremfor å plassere skyld. Avvik kan være utilsiktede og uventede hendelser som medførte skader for en eller flere personer, eller nesten-hendelser som kunne ha medført skade, men som ikke gjorde det (Doherty et al., 2015; Reason, 1997). For å forbedre sikkerheten i en organisasjon, må ledere få vite om avvik og nesten-avvik som skjer i organisasjonen, og ansatte må føle seg trygge på å rapportere avvik og nesten-avvik uten å risikere negative sanksjoner (Doherty et al., 2015). Et velfungerende rapporteringssystem hvor feil og nesten-feil rapporteres kan bidra til å dele relevant informasjon gjennom en oversikt over hyppigheten og alvorlighetsgraden av uønskede hendelser, og gi en grundig og systematisk identifisering av svakheter ved systemet som kan forbedres for å gi økt sikkerhet. Dette kan gjøres gjennom å endre strukturer og prosesser, som kan bidra både til å redusere den faktiske ulykken og potensialet for fremtidige ulykker (Doherty et al., 2015).

Faktorer som bidrar til et velfungerende rapporteringssystem. I følge Reason (1997) er det fem faktorer som er viktige for at ansatte skal rapportere feil og nesten-feil. For det første må den ansatte sikres mot disiplinære tiltak så langt som det er mulig. Videre må det sikres at konfidensialiteten opprettholdes eller at den som rapporterer ikke kan identifiseres. For det tredje bør apparatet som samler inn og analyserer rapportene være atskilt fra apparatet som har autoritet til å ilegge sanksjoner. I tillegg er det viktig at de ansatte får rask, nyttig, tilgjengelig og forståelig tilbakemelding på rapportene. Og til slutt, rapporteringssystemet må være brukervennlig slik at det er enkelt å rapportere. Reason (1997) mener at disse fem faktorene handler om å skape tillit til systemet, slik at de ansatte er motiverte til å rapportere og slik at det skapes et tillitsfullt klima.

Utfordringer med rapportering av vold. Når det gjelder vold kan det være store forskjeller i hva som rapporteres og ofte rapporteres kun de mest alvorlige hendelsene (Rippon, 2000). Ansatte har forskjellige reaksjoner på vold og har ulike grenser for hva som regnes som akseptabel og uakseptabel atferd (Lanctôt & Guay, 2014). Ansatte som hyppig utsettes for vold og trusler om vold kan bli så vant til den uønskede atferden, at de etter hvert ikke er klar over at den skjer (Odom-Forren, 2009), og det blir vane å tolerere denne atferden. Atferden ses som en naturlig del av jobben, og normene for hva som er akseptabel atferd viskes ut slik at det som er unormalt normaliserer seg (Isdal, 2000). Det vil si at ens grenser for akseptabel atferd hos brukeren gradvis forskyves, for eksempel gjennom utsagn som ”det er ingenting å bry seg om”, eller ”det kunne vært verre”. Det er subjektivt hva man som ansatt opplever som vold og derfor er det ikke utenkelig at graden av hvorvidt man rapporterer volden vil hvile både på ens oppfatning (definisjon) og tolkning av hva vold er (Doherty et al., 2015). For eksempel kan noen kun rapportere vold som har påført fysisk skade, noen vil kanskje rapportere trusler om slike handlinger, mens andre også rapporterer subjektive opplevelser av potensielle trusler eller verbale trusler (Rippon, 2000).

Utover det å ikke registrere den voldelige atferden som uakseptabel kan andre grunner til at ansatte ikke rapporterer uønsket atferd være at de har medfølelse med eller vil beskytte brukeren og at de unnskylder atferden med at brukeren hadde behov for en utblåsning (Piquero et al., 2013), eller at det er uklarheter rundt hvem som er ansvarlig for å rapportere hendelsen (Doherty et al., 2015). Det kan også være at den ansatte frykter konsekvensene av å rapportere en hendelse (Reason, 1997). Ansatte som jobber tett på brukere og blir godt kjent med brukeren kan ha vanskeligheter med å rapportere avvik nettopp fordi de kjenner brukeren, og kan føle et press om å ikke rapportere selv om det er påkrevd (Koritsas et al., 2010). For den ansatte kan det å rapportere vold gi konsekvenser både på et personlig og profesjonelt plan, for eksempel gjennom latent vold eller indirekte trusler. Videre kan det å ikke forstå hensikten med å rapportere, å ikke se effekten av å rapportere eller å oppleve manglende nytteverdi ved å rapportere, også være årsaker til at ansatte ikke bruker rapporteringssystemet (Reason, 1997). Da anses rapportering som bortkastet tid, og man prioriterer å bruke tiden på andre arbeidsoppgaver fremfor rapportering.

Å drifte mot ulykker (drift into failure)

Dekker (2011) mener at det eksisterer en oppfatning om at når uønskede hendelser oppstår er det mulig å finne ut hva som gikk galt ved å identifisere den delen i systemet som brøt sammen (ofte er det synonymt med å finne det individet som gjorde feil) (Dekker, 2011). Dette er lite hensiktsmessig fordi ulykker sjelden oppstår ut av det blå. I stedet er ulykker en

effekt av en systematisk vandring av organisatorisk atferd under påvirkning av press mot kosteffektivitet i et aggressivt, konkurransepreget miljø (Dekker & Pruchnicki, 2013; Dekker, 2011). Dette kaller Dekker (2011) for å drifte mot ulykker. Slik sett oppstår ikke ulykker som følge av at én enkelt del av et system bryter sammen, men gjennom akkumuleringen av små justeringer som mennesker på flere nivå i organisasjonen gjør i sine arbeidsoppgaver. Derfor må man forsøke å forstå hvordan ulykker skjer når ingen deler av systemet er ødelagte, eller når ingen deler anses som ødelagte (Dekker, 2011).

Kjennetegn ved drift. I følge Dekker (2011) er det fem kjennetegn ved å drifte mot ulykker. Han trekker frem det faktum at drivkraften bak en tilpasningsdyktig organisasjonsatferd (og etter hvert drift) er at organisasjonen aldri er alene. Organisasjonen blir påvirket av eksterne faktorer og er i kontinuerlig transaksjon med hva som skjer i miljøet. I miljøet ligger det begrensninger på for eksempel hvor mye kapital som er tilgjengelig, hvor mange kunder som kan nåes og de ansattes kvalifikasjoner. Det er også begrensninger på hvor fort ting kan bygges, utvikles og driftes. Dette betyr at organisasjoner hele tiden må prestere for å overleve i et miljø preget av knappe ressurser og konkurranse. Utfordringen er å balansere knappe ressurser og kostnadspress på den ene siden, med sikkerhet på den andre siden. Et annet kjennetegn ved drift er at systemer ikke går fra å være velfungerende en dag til dysfunksjonelle neste dag. I stedet skjer det en gradvis dreining mot ikke-sikker praksis gjennom små organisatoriske og operasjonelle avgjørelser, slik at man justerer arbeidspraksisen fra dag til dag for å balansere målkonflikter. Dette fører til en trinnvis normalisering av det som tidligere var ansett som å bryte en sikkerhetsforpliktelse, fordi hver justering kun avviker litt fra den tidligere aksepterte normen. Dersom den operasjonelle praksisen fortsetter å gå bra på tross av justeringene, skapes det et bilde av at de små justeringene er sikre og ikke vil ha en negativ innvirkning på sikkerheten. Dekker (2011) gir et eksempel fra luftfartsindustrien, hvor anbefalingen på 1960-tallet var å smøre en flydel etter ca. 300 timer flygetid. I 1996 var intervallet utvidet til 2550 timer (!). Denne økningen skjedde ikke over natten, men over flere år, og flere faktorer bidro til å presse intervalltiden opp. Drift kjennetegnes videre av sensitivitet til innledende forhold, også kjent som sommerfugleeffekten (Dekker, 2011). En liten endring i en tilstand kan resultere i store konsekvenser i en senere tilstand. Dette er typisk for komplekse systemer. For eksempel poengterer Dekker (2011) at flydelen nevnt ovenfor ble kategorisert som en "struktur" fremfor et "system" i 1960. Strukturer har andre sertifiseringsforpliktelser enn et system, noe som gjorde at flydelen ikke behøvde å gå gjennom påkrevde sikkerhetsanalyser som systemer må. Ustyrlig teknologi er et fjerde kjennetegn på drift (Dekker, 2011). Selv om teknologien

vrderes som sikker, vil det alltid være ukjente faktorer som påvirker hvordan teknologien fungerer i praksis, og som kan føre til at ting ikke går slik vi forventet. For eksempel anbefalte produsenten at flydelen skulle smøres etter 300 timer flytid og at den måtte skiftes ut etter 30 000 flytimer. Derfor var ikke slitasjesjekk inkludert som en sikkerhetsanbefaling. I praksis viste det seg derimot at slitasjen på flydelen var mye større enn forventet; med andre ord oppførte ikke teknologien seg som forventet. Det siste kjennetegnet er at strukturer som er ment å beskytte systemet bidrar til å konstruere og behandle svakhetssignaler på måter som er utilsiktede, uforutsette og vanskelige å oppdage (Dekker, 2011). Den beskyttende strukturen kan være regulatoriske ordninger, vedlikeholds-kontroll, godkjenninger og sikkerhetsavdelinger som gjennom ulik type informasjon produserer regler, rutiner, prosedyrer, håndbøker, ekspertbedømmelser og avgjørelser.

Dekker (2011) har beskrevet hvordan organisasjoner kan drifte fra sikker til ikke-sikker praksis gjennom at normale mennesker gjør små justeringer i sine normale arbeidsoppgaver. Ingen regel- eller lovbrudd forekommer og det kan være vanskelig å oppdage driften ettersom den skjer så naturlig og gradvis. En teori som kan bidra til å motvirke denne driften mot ulykker er robuste organisasjoner. De etterlever fem prinsipper som kan øke sannsynligheten for å oppdage drift før den resulterer i en uønsket hendelse. Jeg vil nå presentere forskning på robuste organisasjoner og hva de gjør for å sikre at arbeidsoperasjoner går bra og dermed klarer å opprettholde et høyt sikkerhetsnivå.

Robuste organisasjoner

Robuste organisasjoner trekkes frem som et godt eksempel på en systemtilnærming til menneskelige feil (Reason, 2000). Dette er et forskningsområde som ser på suksessfaktorer ved sikkerhet, i stedet for å undersøke feil. Robuste organisasjoner kjennetegnes ved at de opererer under farlige forhold, men likevel opplever svært få ulykker (Sutcliffe, 2011). Konsekvensene av feil er så store at det utelukker å lære gjennom eksperimentering, slik at robuste organisasjoner evner å tilpasse seg lokale forhold og skiftende omstendigheter. Eksempler på robuste organisasjoner finner vi innenfor luftfart, kjernekraftverk og olje- og gassindustrien. Dette er industrier som jobber under risikable forhold hvor konsekvensene av feil er svært alvorlig, men de klarer likevel å opprettholde eksepsjonelt sikre arbeidsplasser (Hudson, 2003; Sutcliffe, 2011). De senere årene har robust organisering fått økende oppmerksomhet innenfor helsesektoren (Reason, 1995), særlig høyrisikokontekster som intensivavdelinger (Christianson, Sutcliffe, Miller, & Iwashyna, 2011). Kanskje kan organisasjoner i andre sektorer lære noe av hva robuste organisasjoner gjør for å klare å opprettholde en høy sikkerhetsytelse i et utfordrende og komplekst miljø. Jeg presenterer

denne teorien for å undersøke om noen av prinsippene som kjennetegner robuste organisasjoner kan anvendes i sikkerhetsstyringen i NAV.

Kjennetegn på robuste organisasjoner. Robuste organisasjoner er organisert på en måte som øker oppmerksomheten på tvers av organisasjonen slik at man er mer bevisst og vaksom overfor detaljer. På denne måten kan små variasjoner i betingelser som kan påvirke sikkerhet, avdekkes (Sutcliffe, 2011; Weick, Sutcliffe, & Obstfeld, 1999). For å øke den kollektive bevisstheten er det to faktorer som må være tilstede. Den første faktoren er å samhandle med respekt (respectful interaction) og den andre er å vise oppmerksomhet i ens relasjoner (heedful inter-relations) (Sutcliffe, 2011). Mennesker er mer tilbøyelig til å kommunisere sine tolkninger til andre og komme frem til en felles forståelse dersom de samhandler med respekt. Både det å ha tillit til andre, være ærlig og ha selvrespekt øker sannsynligheten for at mennesker formidler sine bekymringer når det gjelder sikkerhet, deler sitt perspektiv og forhører seg om andres synspunkter. Å være oppmerksom i relasjonene handler for det første om å forstå hvordan et system er bygd opp for å nå et mål og hvordan ens egne handlinger bidrar til å nå det målet. For det andre må man forstå hvordan ens egen jobb står i forhold til andres jobb for å nå målet, og for det tredje ha en bevissthet rundt dette når en utfører sine arbeidsoppgaver. Disse to faktorene er nødvendige, ettersom et stødig relasjonelt fundament gjør det enklere å tilrettelegge for en robust organisasjon, men de er ikke tilstrekkelige (Sutcliffe, 2011). Det kreves i tillegg ulike prinsipper som gir organisasjonsmedlemmene muligheten til å avdekke og håndtere problemer i en tidlig fase. Sutcliffe (2011) fremlegger fem slike prinsipper: et vedvarende fokus på feil, en uvillighet til å forenkle tolkninger, sensitivitet til nåværende operasjoner og situasjoner, en forpliktelse til å være robust og en tendens til å benytte seg av ekspertbedømmelser (Sutcliffe, 2011). De fem prinsippene vil nå bli nærmere beskrevet.

Robuste organisasjoner har *et vedvarende fokus på feil* og alt som kan føre til feil. Dette fører til at de tar proaktive grep for å identifisere potensielle svakheter ved systemet og behandler enhver feil eller nesten-feil som en indikator på et potensielt større problem (Sutcliffe, 2011). Praktisk sett forsøker de å identifisere hva som må gå feilfritt, hva som kan gå galt, hvordan det kan gå galt og hva som har gått galt, og de anerkjenner at små problemer eller uoverensstemmelser gjerne er symptomer på eller forløpere til større problemer.

Å forenkle komplekse oppgaver er problematisk fordi det gir en falsk oppfatning om at man vet nøyaktig hva man står overfor. Derfor er robuste organisasjoner *uvillige til å forenkle tolkninger* og forsøker heller å aktivt søke etter alternative tolkninger. De alternative tolkningene utfordrer den kunnskapen organisasjonen allerede har, avdekker blindsoner og

oppdager endrede krav i organisasjonen. En robust organisasjon vet at de ikke vet, men de vet ikke hva det er de ikke vet (Sutcliffe, 2011). Komplekse tekniske systemer har mer variasjon enn et enkelt individ kan begripe, derfor er robuste organisasjoner opptatte av å ha en variert fremfor homogen arbeidsstokk. Mer variasjon i arbeidsstokken fører til flere perspektiver blant de ansatte, som gjør at organisasjonen bedre kan matche variasjonene i systemet.

Robuste organisasjoner har en *bevissthet om nåværende operasjoner og situasjoner*. Ved å være bevisst på hva som skjer her og nå kan de fortløpende gjøre små justeringer for å hindre at små problemer eller feil utvikler seg til større kriser (Sutcliffe, 2011). Slike små problemer er gjerne produkter av latente feil, og en økt situasjonsbevissthet kan avdekke slike latente forhold før de fører til feil som demonstrert i Sveitserost-modellen (Reason, 2000).

Robuste organisasjoner har en *forpliktelse til å være robust*. De har en evne til å oppdage, gjenopprette og hente seg inn igjen i etterkant av uventede og uønskede hendelser (Sutcliffe, 2011). Samtidig vet de at de ikke kan lage prosedyrer for å håndtere enhver situasjon; noen ganger vil det oppstå en situasjon som ikke var forventet, men robuste organisasjoner har evnen til å håndtere den uventede hendelsen når den oppstår.

Og til sist, robuste organisasjoner har *respekt for ekspertise*. Det vil si at når uventede problemer oppstår, så henvender de seg til den som har mest kunnskap om det problemet som oppstår (Sutcliffe, 2011). Altså desentraliseres beslutningstakingen til de som har ekspertise fremfor de som har hierarkisk ranking.

Det har nå blitt redegjort for flere teorier fra sikkerhetslitteraturen som gir et innblikk i hvordan sikkerhetskritiske industrier jobber med sikkerhet. Jeg vil nå gå litt tilbake til vold og se nærmere på forskning rettet spesifikt mot hvordan organisasjoner kan jobbe med å forebygge og håndtere vold.

Forskning som er rettet mot å redusere vold og trusler om vold

Wassell (2009) har i en meta-analyse identifisert tre typer intervensjoner som bidrar til å øke sikkerheten mot vold og trusler på arbeidsplassen. Man kan gjøre sikkerhetstiltak rettet mot det fysiske miljøet, mot organisatoriske og administrative faktorer og på det atferdsmessige og mellommenneskelige planet. Når det gjelder det miljømessige tiltak går det på rent fysiske tiltak som øker generell trivsel (Wassel, 2009). Det fysiske miljøet har betydning for menneskets generelle tilbøyelighet til konfliktatferd og dermed vold (Koritsas et al., 2010; Sandström & Durewall, 2007). For eksempel kan biologiske innslag, som akvarium og planter (Bogar & Beyer, 2015), å plassere resepsjonssranken slik at den som sitter der har god oversikt (Sandström & Durewall, 2007), å belyse entreer (Bowie, 2002), innrede med møbler og dekor som ikke kan brukes som våpen og sørge for at den ansatte har

åpne rømningsveier (Koritsas et al., 2010) være miljørettede tiltak som bidrar til å redusere vold.

Tiltak rettet mot organisatoriske og administrative faktorer kan være rutiner og prosedyrer som fremmer et sikkert arbeidsmiljø (Wassel, 2009). Sandström og Durewall (2007) hevder at sikkerhetsrutiner er fraværende på urovekkende mange arbeidsplasser, men at sosialkontor (som for eksempel et NAV-kontor) gjerne har sikkerhetsrutiner på plass, men at få ansatte har oversikt over dem. De understreker også at rutinene skal være korte, konsise og skriftlige. Et eksempel på et organisatorisk tiltak kan være en retningslinje om å ikke ha samtaler med brukere når man er alene på jobb (Sandström & Durewall, 2007), sørge for at det er tilstrekkelig bemanning slik at ventetiden holdes til et minimum og at brukere som venter på sin tur har tilgang på underholdning som blader og aviser slik at de ikke kjeder seg (Koritsas et al., 2010). En annen retningslinje kan være at organisasjonen er tydelig på at brukere ikke får true eller være voldelig (Wassel, 2009), og at konsekvensen av dette kan være å ikke bli ekspedert eller bli utestengt fra kontoret over en viss tidsperiode (Sandström & Durewall, 2007). Det er ofte slik at voldelige brukere utgjør en liten andel av brukerne på et kontor, men står for den største delen av uønsket atferd som forekommer på kontoret. Det kan derfor være et effektivt tiltak tydeliggjøre at slik atferd ikke aksepteres, da det kan fremme trygghet og sikkerhet (Sandström & Durewall, 2007).

Atferdsmessige og mellommenneskelige tiltak går på opplæring og trening i å forvente, gjenkjenne og reagere på konflikter og vold på arbeidsplassen (Wassel, 2009). For eksempel finnes det alarmknapper i NAV-kontorene som de ansatte kan trykke på dersom de føler seg usikker eller truet (Oslo Kommune et al., 2014), men arbeidsplassen bør også ha en klar rutine på hva ansatte skal gjøre når alarmen går, for eksempel gjennom rollespill og påfølgende diskusjoner hvor man snakker om hva man skal gjøre dersom noen utløser alarmen (Sandström & Durewall, 2007). Sandström & Durewall (2007) hevder videre at det å håndtere vold og trusler om vold ideelt sett skal gå fra å være en privat kunnskap til å bli et profesjonelt kunnskapsområde. Da er det viktig med opplæring (teoretisk) og trening (praktisk) i for eksempel konfliktdempende kommunikasjon og psykologisk voldshåndtering, slik at ansatte kan redusere konfliktnivået og muliggjøre en konstruktiv dialog. Dette krever kunnskap om voldens natur (Koritsas et al., 2010). Et mentorprogram eller kollegaveiledning hvor de ansatte observerer og lærer av hverandre når det gjelder hvordan man skal håndtere vanskelige brukere trekkes også frem som et tiltak som kan bidra til å forebygge vold på arbeidsplassen (Koritsas et al., 2010; Sandström & Durewall, 2007).

Metode

I dette kapitlet vil jeg beskrive hvordan jeg har gått frem for å belyse oppgavens problemstilling: 1) *Hva er de ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem?* og 2) *Hva kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser og for å redusere konsekvensene av dem dersom de oppstår, slik at ansattes sikkerhet, helse og velvære ivaretas?* Først beskrives mitt valg av kvalitativ metode og mitt vitenskapelige ståsted. Deretter redegjøres det for hvordan jeg gikk frem for å samle inn data, og til slutt beskriver jeg hvordan jeg gjorde en tematisk analyse av datamaterialet. Avslutningsvis belyser jeg hvordan det etiske aspektet er ivaretatt.

Valg av kvalitativ metode

Forskningsspørsmålet bestemmer metoden (Kvale & Brinkmann, 2015). Dette betyr at spørsmål om *hva* man ønsker å vite noe om og *hvorfor* man ønsker det må besvares før man bestemmer *hvordan* man vil innhente kunnskapen. Denne studiens problemstillingen er i seg selv kvalitativ og handler om hva som er de ansatte på NAV sin opplevelse av hvorfor brukere opptrer truende, samt hva som kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser. Min første tanke var da at jeg må snakke med de menneskene det gjelder for det er de som har størst forutsetning for å uttale seg om potensielle farer, hvilke situasjoner som gjør at de føler seg utrygge og hva de trenger for at arbeidet skal oppleves som forsvarlig (Andersen & Søvik, 2016). I kvalitativ forskning er man opptatt av å komme tett på informantenes virkelighetsopplevelser (Howitt, 2010). Ved å komme tett på de ansatte i NAV sine virkelighetsopplevelser av sin arbeidshverdag, kan jeg som forsker se og forsøke å forstå konteksten de ansatte arbeider i, som kan hjelpe å forklare hvorfor mennesker handler slik de gjør (Tjora, 2010), og dermed finne ut hva de ansatte tenker om hvorfor brukere blir frustrerte og hva som kan gjøres for å redusere slik atferd.

Vitenskapelig ståsted. Med begrepet vitenskapelig ståsted mener jeg forståelsen av hva som eksisterer i verden (ontologi) og hvordan det er mulig å erverve kunnskap om verden (epistemologi) (Kvale & Brinkmann, 2015). Forskerens vitenskapelige ståsted påvirker og styrer hvilken kunnskap som innhentes, på hvilken måte den innhentes og hvordan forskeren tolker den innhentede kunnskapen (Guba & Lincoln, 1994; Howitt, 2010), noe som betyr at mitt perspektiv påvirker kunnskapen jeg produserer i møte med mine informanter.

Jeg har latt meg inspirere av en postpositivistisk tilnærming som beskrevet i Guba og Lincoln (1994). I følge Guba og Lincoln (1994) søker postpositivismen å *forklare*, med den hensikt å kunne predikere og kontrollere fenomener. Denne studiens formål er å undersøke ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem og hva som kan

gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser. Ved å forsøke å forklare hvorfor brukere opptrer truende mot ansatte på NAV kan man i neste omgang forsøke å predikere når det skjer og gjennom forebygging kontrollere at slike hendelser ikke oppstår. Postpositivismen bygger på en idé om at det eksisterer en objektiv og ”sann” verden, men verden kan, på grunn av mangelfulle menneskelige intellektuelle mekanismer og fenomenenes fundamentale umedgjørliche natur, bare delvis begripes og nåes ved hjelp av vitenskapelige metoder (Guba & Lincoln, 1994). Ontologisk sett tilfaller postpositivismen en form for kritisk realisme, hvor man mener at det eksisterer en ”sann” og virkelig verden uavhengig av våre persepsjoner, teorier og konstruksjoner (Howitt, 2010), men man må være kritisk til utsagnene om virkeligheten slik at forståelsen av verden kan bli så nøyaktig som mulig; dette fordi den virkelige verden ikke kan nåes på en tilstrekkelig måte (Guba & Lincoln, 1994). Epistemologisk sett mener postpositivismen at objektivitet er en ”reguleringsideal”, noe som betyr at forskningsfunn kan sammenlignes med eksisterende kunnskap og dersom funnene repliseres så er funnene sannsynligvis sanne, men alltid åpen for falsifikasjon (Guba & Lincoln, 1994).

Kort oppsummert kan man si at postpositivismen ikke forneker at det finnes en ”sann” og objektiv virkelighet, men man stiller spørsmålsteget ved hvorvidt vitenskapelige metoder klarer å måle virkeligheten. Virkeligheten kan ikke begripes på en tilstrekkelig måte, og man kan derfor ikke vite med sikkerhet om det man har funnet representerer den ”sanne” virkelige verden. Det er likevel mulig å tilnærme seg en forståelse av virkeligheten dersom det er en tendens til at flere ulike perspektiver på virkeligheten sammenfaller med hverandre.

Rekruttering og utvalg

I kvalitativ forskning er utvalgsmetoden både målrettet og kriterie-basert fordi man ønsker å rekruttere informanter som kan gi et rikt datamateriell (Morrow, 2005). Etersom studiens problemstilling handler om ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem, var utvalgskriteriet for å delta i studien at informantene var ansatt i NAV. Det var også et kriterium at de hadde eller hadde hatt en form for kontakt med brukere i sin arbeidshverdag. Jeg tok kontakt med et NAV-kontor og ble henvist til den som ble min kontaktperson gjennom forskningsprosessen. Jeg utformet en kort e-post hvor jeg inviterte til deltakelse i studien og la ved informasjonsskrivet (se vedlegg 3) og min kontaktinformasjon slik at de som ønsket å delta tok direkte kontakt med meg (og ikke kontaktpersonen min). Denne e-posten sendte kontaktpersonen min ut til de ansatte på kontoret. Jeg fikk da positivt svar fra to informanter. Etter tre uker uten noen flere svar, utformet jeg en ny e-post som jeg ba kontaktpersonen min om å sende til de ansatte. Denne gangen ble e-posten også sendt ut til

ansatte ved et annet nærliggende NAV-kontor, og jeg understreket at man ikke måtte ha opplevd fysisk vold eller trusler om vold for å delta i studien. Jeg fikk da god respons og de seks siste informantene ble rekruttert.

Informantene. De åtte informantene, fire menn og fire kvinner, som jeg har intervjuet har ulike stillinger og arbeidsoppgaver og tilhører ulike avdelinger innad i NAV. Da de ble intervjuet tilhørte de samme kontor, men hadde arbeidssted på to ulike lokasjoner. Noen var relativt nyansatte, mens andre hadde en solid erfaringsbakgrunn i organisasjonen. Noen jobbet i mottaket og tok imot brukere som kommer innom uten timeavtale, noen var saksbehandlere som kun har planlagte timeavtaler med brukere, mens andre jobbet på et mer administrativt nivå med fagutvikling eller lederstøtte og hadde mindre direkte kontakt med brukerne.

Datainnsamlingsprosedyre

Kvalitativt forskningsintervju. Det kvalitative forskningsintervjuet er den mest utbredte kvalitative metoden for å samle data og forsøker å forstå verden sett fra informantens ståsted (Brinkmann & Tangaard, 2012; Kvale & Brinkmann, 2015). Formålet med studien er å se på hva som kan gjøres for å forebygge at brukere på NAV opptrer truende, og da må første steg være å kartlegge når, hvor, hvordan og hvorfor slik atferd oppstår, samt å kartlegge hvordan organisasjonen jobber med voldsforebygging i dag. Det er de ansatte på NAV som kan oppleve slike hendelser og som har kjennskap til hva organisasjonen gjør for å forebygge disse hendelsene. Det er derfor hensiktsmessig å intervju dem om deres erfaringer og opplevelser rundt vold og trusler om vold fra brukere.

Utarbeiding av intervjuguide. Jeg valgte å utføre semi-strukturerte intervju, og hadde i forkant av intervjuene laget en intervjuguide som besto av forhåndsbestemte temaer og spørsmål som jeg ønsket å komme innom i løpet av intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015), men hadde samtidig hadde jeg fleksibilitet til å variere rekkefølgen på temaene etter hva informantene hadde å fortelle (Brinkmann & Tangaard, 2012). Temaene ble valgt med bakgrunn i min kjennskap til sikkerhetsforskningen, human factors og menneskelige feil, samt litteratur om vold på arbeidsplassen (for eksempel Dekker, 2001; Reason, 1995; Sandström & Durewall, 2007; Wassell, 2009).

Intervjuguiden ble utarbeidet av meg i samarbeid med min veileder (se vedlegg 4), og ble etter anbefaling av Howitt (2010) pilot-testet på en medstudent for å avdekke eventuelle problemer med intervjuguiden, for eksempel om spørsmålene var tydelige og ga mening for informanten, om de ga en naturlig flyt i samtalen samt for å sjekke at den digitale lydopptakeren fungerte tilstrekkelig. Etter to fullførte intervju ble intervjuguiden i samråd med veileder revidert, fordi det dukket opp informasjon i de to første intervjuene som jeg

ønsket mer utdypende svar på (Howitt, 2010). Eksempler på spørsmål som ble lagt til er ”Hvordan opplever du rapporteringssystemet?” og ”Hvordan vil du beskrive forholdet ditt til brukerne?”, mens spørsmålet ”Har du opplevd at aggressiv atferd de-eskalerer?” ble endret til ”Har du opplevd at aggressiv atferd de-eskalerer eller eskalerer?”.

Intervjuguiden. Intervjuguiden inneholder 26 hovedspørsmål med tilhørende prober på oppfølgingsspørsmål og er fordelt på følgende fem temaer: informantens bakgrunn og arbeidsdag, hvordan arbeidsplassen er organisert, volds- og trusselhendelser, truende brukere, og helse, miljø og sikkerhetsrelaterte (HMS) spørsmål (se vedlegg 4). Jeg hadde fokus på å stille spørsmål som tilrettela for at informantene kunne gi rike beskrivelser av sine egne erfaringer (Brinkmann & Tangaard, 2012).

Det første temaet, arbeidsdagen, innebar at informantene fortalte litt om sin bakgrunn, hvilken stilling de har og hvordan arbeidsdagen deres ser ut. Dette gjorde det enklere for meg som intervjuer å sette meg inn i informantenes kontekst og stille gode oppfølgingsspørsmål basert på informantens arbeidsdag og –oppgaver.

Det neste temaet handlet om informantens arbeidsplass. Her fikk informantene fortelle fritt om det som falt dem inn, for eksempel hvordan det sosiale og fysiske miljøet på arbeidsplassen var, hvilken avdeling de tilhørte og hvordan de samarbeider med hverandre. Ulike oppfølgingsspørsmål ble stilt der det var nødvendig.

Det tredje temaet var vold og trusler. Informantene ble bedt om å beskrive situasjoner de har opplevd som ubehagelig i møte med brukere. Dersom informanten ikke selv kom på noen hendelser, stilte jeg konkrete spørsmål på om de hadde opplevd trakassering, verbale trusler, truende atferd, fysisk vold på arbeidsplassen, fysisk vold utenfor arbeidsplassen som er relatert til jobben eller trusler og trakassering på sosiale medier. De ble oppmuntret til å beskrive hendelsen så nøyaktig som mulig, både selve hendelsen, hva som skjedde i forkant og etterkant av hendelsen, hvem som var tilstede, hvor ofte det skjer, hvilken type brukere som opptrer slik og om hendelsen førte til endringer på kontoret. Formålet med dette temaet var å kartlegge hvilke type hendelser som skjer. Dersom ingen informantene opplever fysisk vold, men ofte opplever trakassering, er det for eksempel mer hensiktsmessig å jobbe forebyggende mot trakassering og ikke fysisk vold.

Det fjerde temaet dreide seg om truende brukere. Her gikk spørsmålene hovedsakelig ut på å kartlegge hva de ansatte opplever gjør brukeren frustrert og dermed kan føre til at han eller hun opptrer truende, og formålet med temaet var å kartlegge om de ansatte opplever en spesifikk type bruker eller spesifikke saker som mer risikofylte enn andre.

Det siste temaet var HMS og omhandlet hvordan de ansatte opplevde sin egen sikkerhet, hvilke sikkerhetsrutiner organisasjonen har, hvilke tiltak organisasjonen har gjort og hvordan rapporteringssystemet brukes.

Gjennomføring av intervjuene. Intervjuene ble utført på arbeidsplassen til informantene i arbeidstiden deres. Det var enten på samtalerom som veilederne bruker når de har samtaler med brukerne sine eller møterom tilknyttet informantens arbeidsplass. Samtalerommene og møterommene var lukket for andre og det var kun undertegnede og én informant til stede ved hvert intervju. Tid og sted ble avtalt med den enkelte informant. Informantene fikk tilsendt et informasjonsskriv om studien i forkant av intervjuet (se vedlegg 3) og ga sitt skriftlige informerte samtykke før intervjuet startet. Informantene ble også oppfordret, både før og under intervjuet, til å overholde taushetsplikten sin og ikke oppgi personidentifiserende opplysninger om sine brukere. Alle intervjuene ble tatt opp med digital lydopptaker. Lengden på intervjuene varierte fra 25 minutter til 75 minutter og det ble totalt utført åtte intervjuer. Intervjuene ble gjennomført over 2 måneder.

Transkripsjon. Intervjuene ble transkribert fortløpende, som vil si at jeg omdannet den muntlige intervjusamtalen til en skriftlig tekst (Kvale & Brinkmann, 2015). Transkripsjon gjør intervjuet strukturert og bedre egnet til analyse (Howitt, 2010) og dette anses som første steg i en tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006). Dessuten bidro en fortløpende transkribering til en mer fruktbar intervjuprosess fordi jeg som forsker både ble kjent med intervjudataene og med min stil som intervjuer (Brinkmann & Tangaard, 2012).

Jeg valgte å transkribere alle intervjuene på bokmål fremfor dialekt. I følge Braun og Clarke (2006) krever ikke tematisk analyse en veldig detaljert transkribering, men transkriptene bør inneholde ortografiske transkripsjoner som gjengir alle verbale ytringer slik at intervjuets skriftlige form gjenspeiler dets muntlige form. Derfor ble intervjuene transkribert ordrett og informasjon som lengre pauser, non-verbale uttrykk (knips, gestikulering, peking), sukk og latter ble inkludert der dette hadde relevans for oppfattelsen av det som ble sagt. Jeg valgte å ikke transkribere tonefall og pauselyder som for eksempel ”eh”.

Analyse av intervjudataene: tematisk analyse

Tematisk analyse ble brukt som analyseverktøy for å tolke intervjudataene. Tematisk analyse er en metode for å identifisere, analysere og rapportere mønstre eller tema i dataene (Braun & Clarke, 2006). I korte trekk går det ut på at man søker på tvers av et datasett for å finne gjentakende mønstre eller tema og da kodes tekstsegmenter i så mange temaer som er relevante, også sammenlignes segmentene i hvert tema med hverandre (Braun & Clarke, 2006). Analysemetoden er svært fleksibel da den er uavhengig av teori og epistemologi som

gjør at forskeren selv kan tilpasse metoden til studiens formål (Howitt, 2010). Braun og Clarke (2006) understreker at fordi metoden er fleksibel, innebærer det at forskeren må ta en rekke aktive valg i forskningsprosessen og det er viktig at disse valgene beskrives eksplisitt. Et eksempel på et slikt valg er vitenskapelig ståsted som jeg allerede har redegjort for. De hevder også at man må ta stilling til skillet mellom litteraturrevet og datadrevet tilnærming. Her vil jeg si at jeg i løpet av forskningsprosessen har vekslet mellom en litteraturrevet og en datadrevet tilnærming, fordi man som forsker innenfor en spesifikt fagfelt har oppnådd en del kunnskap som påvirker forskningen på tross av at man forsøker å holde seg datadrevet (Braun & Clarke, 2006).

Jeg vil nå beskrive hvordan jeg har analysert dataene ved bruk av de seks stegene som Braun & Clarke (2006) beskriver. Jeg velger å bruke min egen analyseprosess for å forklare innholdet i hvert steg og begrunner hvilke valg jeg tok i forkant og underveis i analysen da jeg mener dette vil gjøre analysen transparent. De seks stegene er: 1) Bli kjent med dataene, 2) Generere koder, 3) Søke etter temaer, 4) Gjennomgå temaene, 5) Definere og navngi temaene og 6) Skrive rapporten. Braun og Clarke (2006) understreker at analyseprosessen er dynamisk og innebærer en konstant veksling mellom hele datamaterialet, de kodede tekstutdragene som analyseres og analysen som produseres.

Fase 1) Bli kjent med dataene. Første steg i analysen er å bli kjent med dataene (Braun & Clarke, 2006). Dette ble gjort ved at jeg transkriberte alle de åtte intervjuene selv. Etter at alle intervjuene var transkribert leste jeg gjennom hele datasettet flere ganger og tok notater om tanker og ideer jeg fikk underveis (Braun & Clarke, 2006). Notatene er basert på en løs mental inndeling jeg valgte for å klare å holde meg til problemstillingen og jeg så da etter mønstre som gikk på hva som hemmer ansattes sikkerhet (del 1 av problemstillingen) og tema som fremmer ansattes sikkerhet (del 2 av problemstillingen). Tankene og ideene jeg skrev ned var relatert både til teori, for eksempel ulike typer vold og ”drift into failure”, og til potensielle tema som jeg opplevde gikk igjen, for eksempel noterte jeg meg at (mangel på) penger kan ses som en kilde til frustrasjon hos brukere. Disse tankene hadde jeg i bakhodet da jeg gikk i gang med fase 2.

Fase 2) Genere koder. Da jeg var blitt kjent med datamaterialet gikk jeg i gang med å lage koder ved å organisere dataene i meningsfulle grupper (Braun & Clarke, 2006). Jeg brukte Microsoft Excel som verktøy hvor jeg kodet hvert intervju i et eget Excel-ark. En kolonne inneholdt kodene, den neste hadde tekstutdragene, og den tredje kolonnen hadde potensielle tema/mønstre som jeg fargekodet ut fra problemstillingen. Fargekodingen gjorde det lettere å se hva som gikk igjen i hvert intervju. Noen fargekoder var basert på notatene jeg

gjorde meg i fase 1, mens andre vokste frem gjennom kodingsprosessen. Et eksempel på en fargekode som vokste frem underveis i kodingsprosessen dreide seg om koder som henviste til noe med relasjonen mellom ansatt og bruker. Jeg gikk gjennom hvert intervju og kodet, etter råd fra Braun og Clarke (2006), tekstsegmenter for så mange potensielle tema som mulig slik at flere tekstsegmenter ble kodet med flere enn én kode. I kodings-prosessen vekslet jeg mellom en teoridrevet og en datadrevet tilnærming; teori-drevet fordi jeg tok utgangspunkt i problemstillingen min, men datadrevet fordi jeg hadde fokus på at kodene skulle være grunnet i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006) slik at jeg ikke tvang teksten til å passe i bestemte koder. Et eksempel på en kode er: ”Å miste penger skaper sinne” og den er basert på følgende tekstutdrag:

Altså det er jo situasjoner som går igjen, og det er ofte at man har gjort noe som har ført til at man mister penger da. Da blir folk ofte sint og det er liten forståelse for at det ikke er noe jeg kan gjøre med det.

Fase 3) Søke etter temaer. Etter at hele datamaterialet var kodet, begynte jeg å sortere kodene i potensielle temaer (Braun & Clarke, 2006). Temaene ble valgt ut fra hva jeg som forsker anså som fremtredende i datamaterialet og som fanget noe viktig når det gjaldt ansattes opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende og hva som kan gjøres for å forebygge dette. For eksempel gjentok alle ansatte karakteristikker ved brukeren og forhold ved saker som hadde en tendens til å øke aggresjon hos brukeren. Alle koder som hadde relevans for dette mønstret, som for eksempel koden presentert ovenfor, ble samlet og deretter omorganisert i temaer og undertemaer. Andre mønstre jeg identifiserte var koder som omhandlet relasjonen mellom bruker og ansatt, om sikkerhetsrutinene i organisasjonen, om rapporteringskulturen og det psykososiale arbeidsmiljøet. For eksempel ble koden som er presentert overfor i første omgang plassert under sikkerhetsrutiner i organisasjonen.

Fase 4) Gjennomgå temaene. De temaene jeg identifiserte i fase 3 (årsaker til vold, sikkerhetsrutiner, relasjonen mellom ansatt og bruker, rapporteringskultur og psykososialt arbeidsmiljø) ble revidert (Braun & Clarke, 2006). For eksempel ble psykososialt arbeidsmiljø vurdert til å være kontekst og ikke et eget tema (Braun & Clarke, 2006). De resterende temaene ble abstrahert; for eksempel ble temaet som handlet om sikkerhetsrutinene delt inn i det organisasjonen gjør for å forebygge vold og det organisasjonen gjør for å redusere konsekvensene av vold når den har oppstått. Det som omhandlet rapportering ble flyttet fra å være et eget tema til å bli et undertema til det organisasjonen gjør for å forebygge

vold. I denne prosessen sammenlignet jeg hele tiden tekstutdragene innenfor hvert tema for å sjekke at de passet inn i temaet og jeg gjorde endringer dersom det var nødvendig (Braun & Clarke, 2006). Når jeg hadde temaene klart for meg leste jeg gjennom alle transkripsjonene på nytt for å undersøke om temaene og underkategoriene reflekterte datasettet og om det var data jeg hadde oversett tidligere i analysen (Braun & Clarke, 2006)

Fase 5) Definere og navngi temaene. Når man har et tematisk kart over dataene sine, er neste steg å definere og navngi temaene. Braun og Clarke (2006) sier at man må finne essensen i hvert tema og ikke tvinge temaet til å inneholde for mye, være for bredt eller komplekst. Dette gjorde jeg ved å gå tilbake til tekstutdragene til hvert tema og vurdere om noen av temaene kunne deles inn i undertemaer (Braun & Clarke, 2006). For eksempel kunne barrierene organisasjonen har for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår, deles inn i fysiske barrierer, sosiale barrierer, og konsekvensreduserende tiltak.

Fase 6) Skrive rapporten. Den siste fasen innebærer å gi en konsis, sammenhengende, logisk, ikke-repeterende og interessant redegjørelse av historien dataene forteller, både inni og på tvers av temaene (Braun & Clarke, 2006). Den endelige analysen har jeg skrevet i oppgavens resultatkapittel, hvor sitater jeg synes fanger essensen i de definerte temaene er presentert.

Etiske betraktninger

Da temaet for studien omhandler ansattes opplevelser av vold og trusler på arbeidsplassen (deres arbeidshelse) ble det søkt om framleggingsvurdering hos Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk (REK) (se vedlegg 1). De vurderte studien som ikke å omfattes av helseforskningsloven og studien ble derfor meldt til og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) (se vedlegg 2). Datainnsamlingen ble ikke startet før de nødvendige godkjenninger var på plass. Ved forespørsel om å delta i prosjektet mottok alle informantene et informasjonsskriv om formålet med studien, frivilligheten ved å delta og ivaretagelse av anonymitet og konfidensialitet (se vedlegg 3). Informasjonsskrivet ble i tillegg gjennomgått muntlig sammen med informanten i forkant av intervjuet hvor det ble understreket at deltakelse var frivillig, og at man kunne trekke seg når som helst under og etter intervjuet uten å oppgi noen grunn for det (Tjora, 2010). Samtlige informanter ga informert skriftlig samtykke i forkant av intervjuet. Alle sitat er anonymisert slik at det ikke skal være mulig å gjenkjenne informantene og alle data- og lydfiler ble slettet etter at oppgaven var ferdig.

Resultater

I denne delen vil jeg presentere funnene fra analysen av studiens intervjuer. Funnene er mine tolkninger av intervjuene med informantene og har grunnlag i studiens problemstilling: 1) *Hva er de ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem?* og 2) *Hva kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser og for å redusere konsekvensene av dem dersom de oppstår, slik at ansattes sikkerhet, helse og velvære ivaretas?* Hovedtemaene som ble funnet er: *årsaker til vold, det organisasjonen gjør for å forebygge vold, faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere, og barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse (vold) oppstår.* Disse temaene er valgt ut fordi jeg mener det gir et bilde på hva de ansatte opplever er årsakene til vold og hvordan organisasjonen og de ansatte forebygger og håndterer vold, og slik gir et utgangspunkt for å besvare problemstillingen.

Før jeg presenterer temaene, presenterer jeg informantenes kontekst. Det er viktig å analysere data for kontekst, fordi kvalitativ forskning er svært følsom til den konteksten forskningen gjennomføres i (Tjora, 2010) og fordi en forståelse av informantenes arbeidsomgivelser er nødvendig for å få en bedre forståelse av informantenes beskrivelser. Deretter presenteres hvert tema og dets underkategorier ved bruk av sitater fra informantene.

Jeg vil nå gi en kort beskrivelse av NAV som organisasjon, hvilke tjenester og ytelser de gir, hvem som er brukerne, samt en beskrivelse av informantenes arbeidshverdag og arbeidsmiljø.

Generelt om NAV

NAV er navnet på Arbeids- og velferdsforvaltningen som omfatter både den statlige Arbeids- og velferdsetaten og de delene av kommunens tjenester som inngår i de felles lokale kontorene (NAV-loven, 2006, § 2). Altså er NAV et partnerskap mellom stat og kommune, en inndeling som medfører at organisasjonen har både kommunale og statlige ansatte og tjenesteoppgaver. NAV skal ivareta både statlige og kommunale arbeids- og velferdstjenester, herunder oppgaver relatert til arbeid, trygd og sosialtjenester. Ved å samle disse oppgavene i én felles etat får brukerne én dør inn til de offentlige velferdstjenestene og et av formålene med dette var å få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad, en målsetting som reflekteres i det en informant sa: ”Vi liker jo å si at vi jobber med arbeid da. Å skaffe folk arbeid heller enn å skaffe folk penger”. Jeg vil nå beskrive kort hva som er forskjellen på den statlige og den kommunale delen av NAV.

Den statlige Arbeids- og velferdsetaten. Arbeids- og velferdsetaten skal gjennomføre arbeidsmarkeds-, trygde-, og pensjonspolitikken (NAV-loven, 2006, § 4), som

vil si å sikre rett ytelse til den enkelte ved å følge opp og kontrollere tjenester, ytelser og utbetalinger. Hovedoppgaven ligger på å stimulere til at den enkelte stønadsmottaker kommer tilbake til arbeidsaktivitet der det er mulig. I tillegg skal Arbeids- og velferdsetaten bistå kommunen i Arbeids- og velferdsforvaltningen i saker som gjelder den enkelte brukeren (NAV-loven, 2006, § 8).

De kommunale tjenestene. Hvilke sosialtjenester kommunen tilbyr på de lokale NAV-kontorene varierer, men kommunen skal i følge Sosialtjenesteloven (2009, § 1, § 3) bidra til sosial og økonomisk trygghet. Dette innebærer blant annet å gi generell opplysning, rådgivning og veiledning, tilby økonomisk sosialhjelp, midlertidig bolig og kvalifiseringsprogram (arbeidsrettede tiltak, arbeidssøking og andre tiltak som kan være med på å støtte opp under og forberede overgang til arbeid).

For å oppsummere kan man si at den statlige delen av NAV har ansvaret for arbeidsmarkedspolitikken og folketrygdens pensjons- og støtteordninger, mens den kommunale delen har ansvaret for sosiale tjenester.

Tjenester og ytelser ved NAV-kontorene. NAV-kontoret er brukernes fysiske kontaktsted for alle de statlige tjenestene og kommunens forvaltning av økonomisk sosialhjelp (NAV-loven, 2006, § 13). En informant beskrev NAV-kontoret slik:

Sånn som jeg jobber i et NAV kontor og det ligger under fylkeslinja. Vi er førstelinja ut, altså møte med brukerne, og server jo fra A til Å, fra barnetrygd til gravferdsstønad da, hele, alle stønadsområdene, skal vi gi informasjon om her i mottaket.

Dette innebærer blant annet dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger, oppfølging av jobbsøkere for å komme tilbake i jobb, foreldrepenger, barnetrygd, kontantstøtte, pensjon, uføretrygd, etc. NAV er en kompleks organisasjon, som ifølge informantene "(...) gjør at NAV for befolkningen virker veldig uoversiktlig". Eller som en annen informant sa: "Det er jo en veldig kompleks og stor organisasjon. Så det er kanskje litt vanskelig å se helheten i det her da. Så men vi er jo til for at vi skal prøve å hjelpe alle sammen som trenger det". NAV sin oppgave er å hjelpe de som trenger det. Selv om de fleste informantene beskriver arbeidsmengden sin som "passelig" og "overkommelig", nevner en informant at man ikke blir arbeidsledig som ansatt i NAV:

Vi blir ikke arbeidsledig. Det er vel en av de største utfordringene med å jobbe i NAV

med at du har, du jobber med mennesker som du gjerne skulle hjulpet alle sammen til rett tid. Men du blir aldri ajour fordi mengden som kommer inn er ganske mye større enn det du får ut til enhver tid, så en må lære seg til å legge jobben igjen på kontoret eller så kunne man ha jobbet mye.

NAV-brukerne. I prinsippet kan de aller fleste av oss kan komme i en situasjon der vi mottar en form for ytelse eller tjeneste fra NAV. Begreper som ”fra vugge til grav”, ”et vidt spekter”, og ”stor variasjon” går igjen i informantenes beskrivelser av hvem som kommer til NAV-kontoret. For eksempel beskriver en informant brukere av NAV slik:

Det er en mangfoldig båt da, fordi at NAV er jo for, fra vugge til grav, sånn at det er jo alt fra folk som trenger foreldrepenger, fødselspenge til barnetrygd til sykepenge til tiltakspenger, dagpenge, arbeidsavklaringspenge, alderstrygd, uføretrygd også videre. Sånn at det er fra vugge til grav, folk i alle situasjoner i livet har et forhold til NAV, sånn at, men det er klart at hovedsakelig så er det jo folk som er tenkt å skal ut i jobb på et eller annet tidspunkt. Enten her og nå, med en gang så fort som mulig eller når de er bedre i stand til å jobbe på grunn av helsesituasjon for eksempel.

Ut fra informantenes beskrivelser er hovedvekten av de som kommer til kontoret mennesker som trenger sosialhjelp og folk som står utenfor arbeidslivet men som skal ut i jobb på et tidspunkt. Noen informanter nevner at de menneskene som oppsøker NAV ofte gjør det i perioder av livet hvor de er mest sårbar: ”(...) når folk kommer hit så er det mange som står i en kraftig livskrise”, og det kan for eksempel være på grunn av egen sykdom eller sykdom hos andre som står en nær, ektefelles dødsfall eller arbeidsledighet. Som en annen informant sa: ”Det er ingen som har valgt at jeg har lyst å sitte på NAV og brette ut livet mitt og stort sett ikke et ønske hos folk”, og dette kan peke på at de som kommer til NAV kanskje må kjempe litt for å holde hodet hevet. En ting som er verd å merke seg når det gjelder at brukerne på NAV kan være hvem som helst, er at det er vanskelig å generalisere en ”typisk” NAV-bruker samt å forutse hvem av brukerne som utgjør en risiko når det gjelder voldelig eller truende atferd mot ansatte på NAV.

Informantene beskriver at det er stor variasjon i brukergruppen. Fellestrekket mellom brukerne av NAV er ifølge informantene at de ”spør om arbeid og om økonomi, det er nå de to temaene som er hovedtemaene våre da”, men informantene legger vekt på at ”hovedsakelig så er det jo folk som er tenkt å skal ut i jobb på et eller annet tidspunkt”. Utover dette sier en

informant at ”derfra så er det jo så er det jo kjempeforskjell på dem da”. Mens noen brukere i større grad er selvhjulpne; de er motiverte, har en utdanning, har arbeidserfaring og kompetanse, kan søke på jobber og gjør det, er andre brukere lengre unna arbeidsmarkedet på grunn av helsemessige årsaker, for eksempel på grunn av rusavhengighet eller psykisk sykdom: ”Det er ifra de som egentlig ikke trenger noe hjelp til de som er tunge rusmisbrukere eller psykisk syke, hele spekteret”. Det er også stor variasjon i hvor lenge brukerne er på NAV: ”Noen er bare innom også touch down også drar igjen fordi at de har skaffet seg jobb selv, andre blir hengende med fordi at de kanskje, det viser seg kanskje underveis at de har en del utfordringer”.

En informant sier at brukere kommer til NAV ”når de ikke klarer å skaffe seg selv inntekt, enten fordi de har mistet jobben eller om det er fordi de er syk”. Altså kan det være mange årsaker til at man ikke klarer å skaffe seg selv inntekt. Her trekkes det frem årsaker som at man har en vond rygg og trenger tilpasset arbeid som ikke er statisk og tungt, til at man har droppet ut av skolen og trenger hjelp med å finne en praksisplass for å finne ut hva man vil jobbe med, at det ikke er bruk for ens kompetanse lengre (reiselivsbransje, olje-offshore), at man har mistet jobben på grunn av nedbemanning eller at man har hatt en dårlig kjemi på jobben.

Informantene og deres arbeidshverdag

Alle informantene i denne studien jobber i NAV. Utvalget består av fire menn og fire kvinner, hvor noen har lang erfaring (mellom 15 og 30 år) fra fagfeltet, mens andre er relativt nyansatt og har jobbet i NAV i ett til to år. Mens de nyansatte har høyere utdanning innenfor samfunnsvitenskap, slik som sosialt arbeid, sosiologi, rådgivning, psykologi og pedagogikk, har noen av de mest erfarne informantene videregående skole, mens en har tre års høyere utdanning. Noen av informantene er kommunalt ansatt, mens andre er statlig ansatt. I tillegg jobber informantene på to ulike lokasjoner.

NAV er en sammensatt organisasjon hvor de ansatte har forskjellige arbeidsoppgaver og funksjoner og det resulterer i at de har forskjellige betingelser for yrkesutøvelsen sin. En av informantene jobber direkte ut mot brukerne i NAV sitt publikumsmottak og møter alle som kommer inn døra og hjelper de videre. Fem av informantene er veiledere eller saksbehandlere på ulike fagområder og jobber med veiledning og oppfølging av en mindre gruppe brukere, men da gjennom planlagte timeavtaler og gjerne over lengre tid. De to siste informantene jobber med lederstøtte, fagutvikling og sikkerhetsarbeid på et administrativt nivå og har begrenset kontakt med brukerne. De forskjellige rollene innebærer naturligvis forskjellige arbeidsoppgaver. Informantene jobber på ulike fagområder, som betyr at de

jobber med ulike brukergrupper. Noen jobber med enslige forsørgere, noen jobber med standard arbeidssøkere, noen med arbeidssøkere med behov for tilrettelegging og andre med sykefraværsoppfølging.

Fordelen med et variert utvalg når det gjelder hvilke roller de ansatte har, er at problemstillingen kan belyses fra flere perspektiver. Man kan få perspektiver fra de som jobber i mottaket og ekspederer ”drop-in” kunder, de som følger opp arbeidssøkere gjennom planlagte samtaler og de som har en rolle i sikkerhets- og fagutviklingsarbeidet i NAV.

Et godt arbeidsmiljø. Informantene beskriver arbeidsmiljøet som bra. En informant sier at ”det er rom for å spørre om ting hvis man lurer på ting, og folk sier hei når man kommer og hadet når man drar”. Det fremkommer av informantenes beskrivelser at et godt arbeidsmiljø og gode relasjoner til kollegene er en jobbressurs som virker som en buffer mot emosjonelle jobbkrav, som det å føle at man er utsatt for risikoer i løpet av arbeidshverdagen eller å ha krevende møter med brukere. Flere informanter nevner at de får støtte fra kollegene når de trenger det, både på et faglig og personlig plan (dette gjelder ansatte på begge lokasjonene):

Også har vi en sånn grei, grei tone på jobb at vi kan få litt debriefing når vi trenger det for det er nå ganske mye tøffe møter vi har og, som gjør at av og til så må du få utløp for den. Kan ta en kopp kaffe, spørre om du blir med å ta et fem-minutt hvis du har hatt en litt kjip samtale eller du trenger litt i forkant. Så det er veldig bra.

Det nevnes at kontoret har sosiale ”happenings”, som fredagskake og lønningspils. Disse sosiale arenaene gir ansatte anledning til å bli kjent med hverandre også på det personlige planet slik at man blir trygg på seg selv og kollegene sine og vet at de stiller opp, noe som bidrar til at man føler seg trygg på jobb: ”også vet jeg at kollegene mine er der med en gang jeg trykker på alarmknappen sånn at jeg føler meg egentlig ganske trygg sånn sett, kanskje jeg er naiv men jeg gjør jo faktisk det”. Det å være i et stort fagmiljø hvor du stoler på vurderingsevnen til kollegene trekkes også frem som en viktig trygghetsfaktor:

Jeg tror at det å være for oss å være i et stort fagmiljø er ekstremt viktig. Altså at sitter du på et NAV kontor der du er alene eller dere er bare to og du kanskje ikke stoler 100 % på vurderingsevnen til den andre så vil jeg jo kunne tenkt at det var at det var mye mer skummelt da. Men men jeg tror den opplevelsen av at det alltid er andre

fagpersoner i eller ansatte rett ved siden av meg i de forskjellige situasjonene er det som først og fremst skaper trygghet og at du vet at de er lojale og følger med i situasjonen så vet jeg jo at at jeg har øynene fra de andre ansatte med meg som passer på meg da. Ja. Så det er vel kanskje den viktigste tingen å oppleve støtte i fra kollegene.

Tematisk analyse

Jeg vil nå presentere resultatet fra den tematiske analysen. Temaene som vises i Tabell 1 var de temaene som var mest fremtredende under analysen og gir en forståelse av ansattes opplevelser av årsaker til at brukere utøver vold samt hvordan organisasjonen og de ansatte arbeider for å forebygge og håndtere vold.

Tabell 1

Oversikt over studiens temaer med underkategorier

Tema	Underkategori
Årsaker til vold	Egenskaper ved brukeren
	Tap av ressurser og muligheter
	Systemfaktorer
	Brukerens opplevelse av avmakt
Det organisasjonen gjør for å forebygge vold	Kognitive strategier
	Trening og opplæring
	Rutiner
	Rapportering
Faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere	Beholde roen
	Skape tillit
	Være en hjelper
	Kunnskap og erfaring
Barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår	Fysiske barrierer
	Sosiale barrierer
	Konsekvensreducerende tiltak

Før jeg presenterer temaene, vil jeg nyansere begrepet vold ved å gjengi noen av de hendelsene informantene beskriver at de har opplevd. Videre vil hvert tema og dets underkategorier bli presentert ved bruk av sitater fra informantene. I teksten er det tatt med noen utvalgte sitater, mens supplerende sitater som beskriver temaene er lagt ved som et vedlegg i oppgaven (se vedlegg 5).

Uønskede hendelser informantene har opplevd

Samtlige informanter understreker at de sjelden opplever vold. En informant sier:

Stort sett så skjer det jo ikke noe. De aller fleste er jo folk som, altså man kan jo bli som sagt både hissig og sint og lei seg og frustrert og, men det er jo nesten ingenting, altså av alle de som er inne, vi har jo utrolig mange folk her så er det jo, jeg holdt på si 0,01% som utagerer. Det er veldig sjeldent. Utover at man skjønner jo at folk, man ser jo at folk blir sint og man hører jo at de snakker litt høyere, men det meste blir jo ikke ufint eller skummelt selv om folk er sint.

Likevel kan de fleste informantene fortelle om hendelser de opplevde som ubehagelige og det er alt fra at man føler seg redd i en samtale med en bruker man vet *kan* være farlig, til å motta trusler fra en bruker som får avslag på en søknad, til å faktisk stå i en voldssituasjon med en bruker som går ”amok”. Alle disse hendelsene kan karakteriseres som vold og det er viktig å understreke at begrepet inneholder mange nyanser.

En informant beskriver at hun fulgte opp en bruker som hadde vært dømt for vold mot offentlig tjenestemann. Informanten sier hun hadde en god dialog med brukeren, men at hun ble redd når han ble sint for da begynte blodårene å pumpe i panna hans. Informanten sier at brukeren aldri utøvde fysisk vold eller kom med en direkte trussel om at han skulle skade henne, men at ”han kom med sånne indirekte trusler med at hvis jeg ikke får så blir jeg sint på noen. Og da er det gjerne den som er nærmest”, og informanten sier at det var ”en periode jeg tok navnet mitt av ringeklokka og... Kikket meg over skuldra når jeg gikk hjem”.

En annen informant beskriver en hendelse hvor han hørte roping fra mottaksområdet. Informanten oppsøkte mottaket og så en bruker som sto å ropte, sparket rundt seg, rev ut tastaturet og kastet det og var på vei over skranken for å angripe den ansatte som satt der. Brukeren hadde fått avslag på søknad om sosialhjelp og reagerte med sinne. Informanten grep tak i brukeren og skulle forsøke å få brukeren ut, men brukeren strittet imot og beskrives som ”rabiatt”. Informanten opplevde hendelsen som svært kaotisk. Flere kolleger kommer for å hjelpe å holde brukeren nede, noen evakuerer publikum, mens noen ringer politiet. Imens de

forsøker å få brukeren ut av lokalet, blander en annen bruker seg inn og begynner å sloss med informanten, som nå står med to aggressive brukere og forsøker å bryte seg forbi brukeren som sloss for å få ut brukeren som er rabiatt. Flere kolleger strømmer til og hjelper informanten å holde den rabiatte brukeren i bakken og til å roe brukeren som vil sloss. Med hjelp fra vektere og politi fikk de til slutt ut brukeren som var rabiatt og roet den andre brukeren.

Hendelsesbeskrivelsene underbygger at vold kan være både fysisk vold og psykisk vold i form av en trussel. Selv om kun den ene informanten fikk fysiske skader som følge av hendelsen, mener jeg begge hendelsene er like alvorlige og kan ha like store konsekvenser for den ansattes arbeidshelse. Resten av dette kapitlet er viet til beskrivelse av temaene som ble identifisert i den tematiske analysen, og det første temaet som beskrives er *årsaker til vold*.

Årsaker til vold

På bakgrunn av analyser av de ansatte på NAV sine opplevelser av årsaker til vold virker det å være fire faktorer som har betydning for om en bruker blir frustrert eller hissig, kommer med trusler eller utøver vold. Disse fire faktorene er: *egenskaper ved brukeren, tap av ressurser og muligheter, systemfaktorer, og brukerens opplevelse av avmakt* og vil bli nærmere beskrevet.

Egenskaper ved brukeren. Informantene uttrykker at det er vanskelig å karakterisere en ”typisk” voldsutøver, både fordi de ikke vil forhåndsdømme noen og fordi det i prinsippet kan være hvem som helst: ”Alle typer folk kan ha de diagnosene som jeg tenker på som, psykose eller hva skal en si? Og alle slags folk kan ha vært utsatt for ting som gjør at de blir så utafør at de tyr til vold”. Likevel er det flere egenskaper ved brukeren de ansatte opplever at ofte er involvert når det utøves vold, særlig rusavhengighet og psykiatri. En informant sier:

Og det var jo stort sett de som hadde utfordringer med kombinasjonen, det var enten at det var ganske alvorlig psykiatri eller gjerne alvorlig psykiatri i kombinasjon med at de hadde rusproblem i tillegg, (...). De, den gruppen var jo litt overrepresentert skulle jeg til å si i forhold til å lage litt bråk i spesielt publikumsmottaket.

Det kan være flere grunner til at informantene knytter disse to egenskapene til brukere som utøver vold og det fremkommer av datamaterialet at det kan handle om at rus og psykisk sykdom påvirker brukerens kognitive evne negativt. For eksempel sier en informant at rusavhengige responderer ulogisk:

Også har vi selvfølgelig folk som er rusavhengig. Dem har og lettere for å på en måte tippe over kanten og er litt mer ustabil, litt mer, det er mer usikkerhet på hvordan de kan respondere, fordi de trenger ikke å respondere som du forventer ut i fra det du har å komme med. Dem kan respondere litt sånn ulogisk, fordi at det er jo på en måte en, en dialog med en jobbsøker er litt sånn spill fordi du har noe du kommer med også presenterer du noe så har du noen forventede reaksjoner tilbake, men en rusmisbruker kan komme med noe helt anna. Og som en ikke trenger å være forberedt på i det hele tatt.

I likhet med rusavhengige, kan det være vanskelig å vite hvordan en bruker som er psykisk syk oppfatter og reagerer på det den ansatte sier og det nytter ikke alltid å bruke sunn fornuft, noe som kan gjøre det vanskelig for den ansatte å håndtere saken: ”Men det er nå gjerne, altså tung psykiatri er problematisk uansett. Der hjelper det ikke med sunn fornuft og en god samtale, der er det langt over det vi er kompetent til”.

I tillegg til rusavhengighet og psykiatri nevnes fremmedspråklighet som en egenskap ved brukere som utøver vold. Mens noen informanter opplever at fremmedspråklige har lettere for å komme med trusler og tenker at det er kulturbetinget, reflekterer en annen informant rundt at det å ikke oppleve seg forstått kan være en årsak til at brukeren utøver vold: ”Men det kan og være andre som av forskjellige grunner oppfattet at de ikke fikk frem budskapet sitt og var ja eller ikke klarte å argumentere for sin sak og svarte på det med å bli hissig”, og videre at årsaker til at fremmedspråklige utøver vold kommer til uttrykk gjennom språkproblemer; å ikke oppleve å bli forstått eller å ikke forstå:

For det altså jeg hadde opplevelser med to brukere som ikke var norskfødt men om det hadde med at de ikke var norskfødt å gjøre det vil jeg jo egentlig ikke si. Kanskje noe på språkproblematikk, at språkproblematikk kunne føre til frustrasjon, det å ikke oppleve seg forstått, så det kunne ha sånn sett teknisk sett mer eller praktisk sett med utenlandske brukere å gjøre.

For å oppsummere, informantene synes det er vanskelig å beskrive en ”typisk” voldsutøver, men det er likevel en tendens til å nevne egenskapene rusavhengighet, psykiatri og fremmedspråklighet som egenskaper som, ikke alltid, men ofte er inne i bildet når uønskede hendelser oppstår.

Tap av ressurser og muligheter. Et fellestrekk mellom de hendelsene de ansatte beskriver har eskalert til å bli en uønsket hendelse er at brukeren utøver vold som et resultat av at den mottar en negativ tilbakemelding. Dette kan for eksempel være at de taper en ressurs eller en mulighet. Et eksempel på tap av ressurs er pengemangel. Alle informantene nevner at mangel på penger er noe som skaper frustrasjon hos brukerne, enten gjennom avslag på søknad eller at de er blakk og venter på ny utbetaling:

Det er mangel på penger. Det er stort sett gjentakende, når folk er blakk og gjerne rett før helg. Og enten at de får vite at pengene ikke kommer før i neste uke for det tar litt tid å poste og sånt, eller at de får et avslag på penger.

Informantene viser forståelse for at brukere blir frustrerte når de mangler penger, fordi penger er noe alle er avhengig av å ha: ”Men jeg tenker vertfall at pengene er det absolutt viktigste for folk og at hvis ikke pengene kommer til rett tid når de trenger dem så kan det skape grobunn for store frustrasjoner”. Har man ikke penger kan man ikke dekke sine primære behov: ”Nei det er fortvilelse og frustrasjon, altså tenk at du har ikke brød, du har ikke pålegg, du har kanskje ikke en plass å bo, så jeg skjønner, skal ikke unnskyldde at de agerer voldelig, men jeg skjønner jo frustrasjonen”. Ofte gjelder det sosialsøknader når brukere blir frustrerte fordi de mangler penger, særlig avslag på sosialsøknader nevnes av informantene som et område som det ofte kan oppstå bråk omkring: ”De som kommer i mottak er jo bare her på sparket, de som kommer til skranken tenker jeg på. Da gjelder det ofte sosialhjelp og penger som de kanskje føler de skulle hatt. Da kan det bli mye amper stemning”. En informant mener at årsaken til at det er større risiko for vold på saker som handler om sosialhjelp er at NAV har større vurderingsmulighet for hver enkelt bruker i slike saker. Søknader om sosialhjelp behandles av den kommunale delen av NAV og ansatte har mulighet til å forskuttere, endre dato eller si ja eller nei til ekstrapenger brukerne søker om. Slik er det ikke med de statlige ytelsene, der er det faste satser og de pengene styres fra sentralt hold (se vedlegg 5 for fullstendig sitat). Å tape en ressurs kan skje på flere måter enn gjennom avslag på søknad om sosialhjelp. En informant forteller at hun ble truet om å se seg for etter at hun avsluttet en tiltaksplass hos en arbeidsgiver som ikke fulgte regelverket med hensyn til å ha en NAV-bruker utplassert i en praksisplass, slik at arbeidsgiveren mistet ”gratis” arbeidskraft:

Det gjorde at jeg ba vedkommende (NAV-brukeren) om å bare være der ut dagen og

gi beskjed til sin arbeidsgiver om at tiltaket (praksis plass) var avsluttet fra og med samme dag. (...) Og som sagt, jeg klargjorde situasjonen og ga beskjed om at det her er ikke akseptabelt, vi arrangerer ikke tiltaksplasser på sånne forutsetninger som det der og det var helt utenfor det som, hvordan ting skulle gjøres. Da fikk jeg beskjed om at han kjente masse folk i byen, tilsvarende butikker, og at jeg fra nå av burde se meg bak når jeg gikk ut fra jobb.

I tillegg til tap av ressurser, trekkes tap av muligheter, for eksempel jobbmuligheter, frem som et forhold som kan øke risikoen for at en bruker utøver vold: ”Folk som har mistet en mulighet, folk som mener at NAV er ansvarlig for de mulighetene de har tapt og så videre”.

Systemfaktorer. En tredje årsak de ansatte på NAV opplever kan utløse vold hos brukeren er relatert til NAV sitt system. Her nevnes lang saksbehandlingstid, saksbehandlerskifte, at brukeren opplever at NAV ikke er tilgjengelig og at brukere ikke forstår selvbetjeningsløsningene og regelverket.

Lang saksbehandlingstid trekkes frem som et forhold som kan øke frustrasjonen hos brukere, enten fordi brukeren trenger penger her og nå, eller fordi brukeren venter på å få svar og kommer til kontoret og ber om oppdatering på søknaden sin. Det nevnes også at det av og til kan være brukerens ”skyld” at det er lang saksbehandlingstid, fordi brukeren ikke har sendt inn nødvendige opplysninger og dokumentasjon: ”Men så er det jo ofte at de kan selv være skyld i at det er lang behandlingstid og at vi har sendt brev tilbake vi trenger flere opplysninger fra dem også har de ikke dokumentert det”.

Saksbehandlerskifte medfører at brukere blir ”kastet” mellom saksbehandlere eller veiledere, og dette er enten på grunn av at systemet er slik (hvis man bytter ytelse, bytter man ofte saksbehandler) eller på grunn av interne skifter i organisasjonen (ansatte blir sykemeldte eller bytter jobb). Konsekvensen er at brukeren hele tiden får nye personer å forholde seg til: ”Men de (brukerne) som popper fra hode til hode til hode og hele tiden må fortelle samme historie, det er tøft”, og det kan være ”fare for at det blir trusler i en sak fordi systemet er så uoversiktlig og det er så mange som er inne i bildet i en sak også bare skyver vi det fra person til person”. En annen konsekvens av saksbehandlerskifter er at brukeren må gjenta saken sin gang på gang og kan bli frustrert av det: ”For at mange blir frustrerte fordi at de må si den samme visa gang på gang på gang. Og de som har ei kort lunte kan nok bli ganske aggressiv for at de må for ente gang gjenta historien sin”.

Et tredje forhold som kan utløse frustrasjon er at brukeren opplever at NAV ikke er tilgjengelig. Noen nevner at NAV gjør seg mer og mer fysisk utilgjengelig for brukerne gjennom at alle henvendelser nå skal gå via www.nav.no eller kontaktsenteret, slik at brukere kun skal komme til NAV-kontoret dersom de har fått en timeavtale. Brukere kommer likevel til kontoret hvis de for eksempel ikke kommer gjennom på telefon til kontaktsenteret: ”De skal ringe til et sånn kontaktsenter som vi har, så noen har vel ringt dit også tar det lang tid, venter en halvtime på telefon uten å komme gjennom og gjør de ikke det så kommer de jo hit”, eller hvis de ikke forstår selvbetjeningsløsningene: ”Ellers så er det jo mange som blir henvist til sånn selvbetjeningsløsninger som man ikke klarer å skjønne noe av, enten fordi man er dårlig i språk eller fordi man er dårlig på data eller sånn”.

Til sist, brukere kan bli frustrert dersom de ikke forstår regelverket som den NAV-ansatte må forholde seg til: ”Vi følger regelverk, vi har ikke laget det regelverket, men det kan jo være vanskelig for folk som er i en vanskelig livssituasjon å se da, og reflektere over”. Dette kan ses i sammenheng med lang saksbehandlingstid; brukere sender ikke inn riktig dokumentasjon fordi de ikke forstår hvilken dokumentasjon de skal sende inn og behandlingen av søknaden tar lengre tid, eller at brukeren ikke sender inn nødvendig dokumentasjon og dermed får avslag på søknad om for eksempel sosialhjelp. Altså handler det om at systemet, saksgangen eller vedtaksbrevene er vanskelige å forstå.

Brukerens opplevelse av avmakt. En informant sier: ”Vi har i NAV, ikke jeg som person, men NAV har ganske mye makt over folk, vi må være ganske bevisst den makten og hvordan vi utøver den i form av hvordan vi møter enkeltmennesket vi skal veilede”. En følelse av avmakt er knyttet til opplevelsen av at ens behov, målsettinger eller forventninger ikke oppfylles og kan oppstå gjennom mangel på kontroll, påvirkningsmulighet, forutsigbarhet og det å ikke bli sett, hørt og forstått. Som informanten påpeker er det viktig å tenke over hvordan brukeren opplever møtet med NAV. Et fellestrekk mellom *egenskaper ved brukeren*, *tap av ressurser* og *systemfaktorer*, kan være at brukeren opplever avmakt. For eksempel kan egenskaper ved brukeren gjøre at brukeren ikke klarer å argumentere for sin sak (ikke bli forstått) eller ikke forstår vedtaksbrevet og derfor ikke sender inn nødvendig dokumentasjon og får avslag på søknad om sosialhjelp. Tap av ressurser og muligheter kan likeledes knyttes til det at brukeren gjør noe ”feil” fordi den ikke forstår at hvis man ikke gjør A så får man ikke B. Systemfaktorer som lang saksbehandlingstid og saksbehandlerskifte kan knyttes til mangel på forutsigbarhet, kontroll og påvirkningsmulighet.

I tillegg kan avmakt oppstå i møtet mellom den ansatte og brukeren. Flere informanter nevner at måten man snakker med brukeren på har betydning for hvordan brukeren reagerer. Det å ikke vise brukeren respekt kan føre til at uønskede hendelser oppstår:

For vi har hatt en del hva skal jeg si, ”paragrafryttere” som har ikke hatt den beste kundevennligheten i måten NAV da har snakket til folk på de har, jeg har opplevd det flere ganger at jeg har passert og overhørt brokker av samtaler der jeg har tenkt at uff nei nei sånn snakker vi ikke til brukerne, det her det var ikke greit sagt i det hele tatt, vi skal ikke vise en så liten respekt for brukeren uansett. For det har vært nedlatende uttalelser, det har vært ovenfra og ned uttalelser og det har vært sagt på en sånn måte at det er ikke heldig i det hele tatt og det er klart at da kan det bli situasjoner.

Det nevnes også at brukere kan bli frustrerte dersom forventningene til hva NAV kan bidra med ikke møtes, dersom de går i NAV-systemet lenge uten å oppleve at de kommer noen vei i livet, dersom de ikke forstår eller opplever å bli forstått og at den økonomiske situasjonen forverres (se vedlegg 5 for sitater). Totalsituasjonen kan da være at brukeren er i en sårbar situasjon, noe som gjør det ekstra viktig å møte brukeren på en god måte: ”En annen ting er nå at når folk kommer hit så er det mange som står i en kraftig livskrise. Så det er nå viktig å møte de på der de er”.

Noen sier at negativ omtale av NAV i media påvirker holdningen til brukerne og kan bidra til økt konfliktnivå: ”veldig mange kommer til NAV med piggene ute og med redsel for byråkratiet”, altså at de har en negativ holdning til NAV i utgangspunktet og tenker at ”på NAV jobber det bare teite folk som ikke kan å behandle folk”. Dette påvirker hvordan brukeren opptrer i møte med den ansatte. Det nevnes også at de ansatte i NAV-kontoret er brukernes fysiske kontaktpunkt med NAV og den NAV-ansatte derfor blir den som får ”skyllebøtta” og må ta imot brukernes frustrasjon:

Nei det er nå gjerne hvis det er misnøye med et vedtak som NAV har gjort, at de er uenig, så er det på en måte front, altså vi som snakker med dem som får, altså de må tømme seg og det er noen som er rasende, folk som er stygge i kjeften da og bruker kanskje litt sånn trusler også, verbale, veldig høyt, slår i bordet og den type ting.

Det organisasjonen gjør for å forebygge vold

Dette temaet representerer det de ansatte nevner at organisasjonen gjør for å forebygge vold. Det som nevnes er det de ansatte opplever at organisasjonen gjør eller oppfordrer sine ansatte til å gjøre for å forebygge vold.

Flere informanter opplever at organisasjonen har et høyt fokus på deres sikkerhet. Noen nevner at uønskede hendelser, både hendelsen på NAV Grorud og en del stygge episoder på det lokale kontoret og andre kontor i byen, har bidratt til å sette fokus på å ivareta ansattes sikkerhet. Det organisasjonen gjør kan kategoriseres i *kognitive strategier, trening og opplæring, rutiner, og rapportering* og vil i det følgende bli beskrevet.

Kognitive strategier. Organisasjonen har i følge informantene oppfordret til å tenke over potensielle risikoer og være bevisst sin egen sikkerhet. Dette resulterer i ulike kognitive strategier de ansatte bruker for å ivareta sin egen sikkerhet:

Vi er jo oppfordret til å tenke på sikkerhet hele tiden. Og det er jo naturlig i og med at det har jo skjedd ting på andre NAV-kontor som..., som ja spesielt det som skjedde på Grorud og så videre, som vi gjør alt for å unngå at skjer igjen da.

Informantene sier at de er oppfordret til å være bevisst på hvem de skal møte og på hvilke tidspunkt de møter dem. For eksempel er alle oppfordret til å ha samtaler innenfor kontorets åpningstid (mellom 10-14) slik at det er andre kolleger i nærheten dersom noe oppstår:

Så det er egentlig det at en er oppfordret til å være veldig bevisst på hvem vi møter og på hvilke tidspunkt. Altså for eksempel utenfor åpningstid da, i og med at kontoret her er åpent fra 10 til 14 for publikum da, hvis vi har noen møter før eller etter det så at vi er på en måte sikker på at det er noen i nærheten i tilfelle vi har risikomøter da. Så det er vel den typen ting vi blir gjort litt obs på.

Ansatte er også oppfordret til å sjekke fagsystemene i forkant av et møte. Der kan de se om brukere har vært utestengt eller voldelig og om man burde være to i samtale eller varsle vakteren. Selv om informantene på den ene siden uttrykker at de hele tiden er bevisst på risikoene de er utsatt for i sin arbeidshverdag, sier de også at de ikke kan gå rundt å tenke over risikoene ved å jobbe i NAV, både fordi det stort sett går bra og fordi da tør man ikke å gå på jobb. Denne rasjonaliseringen kan være et uttrykk for et psykologisk behov for trygghet og illustrerer at det er en utfordring med å benytte disse kognitive strategiene om å hele tiden

være bevisst på hva som kan gå galt fordi man har behov for å føle seg trygg på jobb. For eksempel sier en informant:

Altså egentlig bør du tenke worst-case da, ja, så være forberedt på det verste, og det vil si at det er noen som ønsker å ta livet ditt, tenker jeg. Men du kan ikke gå rundt og tenke på det for da tør du ikke å gå på jobb. Nei, men at du har det i bakhodet at ting kan skje og at ting vil skje, det gjør det uansett om det er vekter og, sånn at du obser på det.

På en måte viser dette sitatet at selv om man skal være bevisst hvilke risikoer man er utsatt for, kan man ikke la det ta overhånd over tankene fordi det kan føre til at man blir handlingslammet. En informant sier at hun er forberedt på potensielle risikoer i møte med de brukerne hun har erfaring med at kan være litt utfordrende, men at hun ellers ikke tenker over risikoene:

Nei, altså jeg det er ikke noe jeg går å tenker over. Det er, det er nå de brukerne jeg har hatt som har vært litt utfordrende der er jeg nå forberedt. Ellers så går en ikke å tenker over at det er en risiko å jobbe her. Da har vi ikke kunne vært her.

De ansatte nevner som sagt at de ikke kan tenke at de er redd for at en uønsket hendelse skal oppstå: ”Så men jeg tror nok det viktigste er at vi går i samtale og møter folk med respekt og ikke går dit med å være redd for det at kanskje det skjer noe”. Dette begrunnes i at det å forvente at noe farlig skal skje, skaper et høyere beredskapsnivå hos den ansatte som igjen fører til en atferd som kan eskalere situasjonen:

Fordi at det har noe med den, både blikk-kontakt og at en kan gå inn i en situasjon med både en åpenhet for det er noe som jeg prøver å jobbe så godt med fordi at det må jeg minne meg selv på om hele tiden, det å gå inn i situasjonene med en åpenhet også se mennesket og passe på at ikke mine egne holdninger påvirker samtalen for mye.

Trening og opplæring. Det nevnes at det i perioder der kontoret har hatt mange uønskede hendelser har vært høyt fokus på sikkerhet. En informant sier at for et par år siden var sikkerhet alltid tema på kontormøtene og det ble arrangert samlinger og fagdager hvor sikkerhet var tema. Informantene som har tilknytning til mottaket sier at de har regelmessige

øvelser på hva de skal gjøre dersom en situasjon oppstår, både når det gjelder å bruke hjertestarter, gi førstehjelp og øvelser på hvem som skal gjøre hva, mens informantene som jobber som veiledere og har planlagte samtaler med brukere sier at de ikke har vært med på øvelser angående hva de skal gjøre dersom en uønsket hendelse oppstår, annet enn å ha blitt vist hvor rømningsveien og alarmknappen er. Samtidig sies det at sikkerhetsøvelsene i mottaket arrangeres sjeldnere: ”Nei det skulle vært annenhver måned da, sånn men det har ikke vært så mye nå i den senere tiden, men i starten så hadde vi jo det da”, og det begrunnes blant annet i at kontoret har færre uønskede hendelser nå:

Ja altså vi har sikkerhetsøvelser i mottaket med jevne mellomrom. Nå er det vel cirka hver tredje måned, før hadde vi det månedlig for da var det såpass mye episoder som skjedde at vi måtte ha, satt opp en gang i måneden, da gikk vi gjennom siste måneds hendelser blant annet, også trente vi litt sånn på, ja på ulike ting da.

Mens en informant sier at organisasjonen har ”en del intern opplæring med fokus på det med veiledning, samtaleteknikk, vi har jobbet veldig bevisst med kollegaveiledning der vi er med å ja observerer”, sier en annen at det var en del fokus på kollegaveiledning i en periode, men at det ikke gjennomføres lengre:

Nei... det har vi lite av, vi hadde en periode der vi var bisittere til hverandre for å nettopp for å lære av hverandre i forhold til samtaler og, men det var en periode vi hadde for det er alltid noe som kommer opp ikke sant og nå skal vi gjøre nå skal vi kjøre masse samlinger, vi skal lære, vi skal bruke det her også så gjør vi det ei stund også glemmer vi det. Så det er, det blir ikke nedfelt som en dagligdags rutine da.

Som det fremkommer av sitatene, er det andre oppgaver som prioriteres fremfor sikkerhetsarbeidet og det kan virke som at organisasjonen over tid faller tilbake til ”normalen”. Selv om det sies at man er mer observant i etterkant av uønskede hendelser, kan det se ut som at når tiden går og det ikke skjer noen uønskede hendelser, så flyttes fokuset bort fra sikkerhet og over på andre arbeidsoppgaver:

Etter hver hendelse så blir man jo litt mer, i en tid etterpå så er man jo litt sånn oi tenk at det kan skje, men så går tiden også skjer det ikke noe også havner man litt tilbake på normalen da.

Motiverende intervju nevnes av tre informanter. Dette er en metodikk for hvordan man kan skape en trygg og positiv ramme rundt samtalen med brukeren slik at relasjonen blir god og tillitsfylt. Det er altså fokus på hvordan den ansatte skal opptre i møtet med brukeren og tanken er at dersom man skaper en god relasjon så kan man unngå trusselsituasjoner og komme videre i saker. Det kan virke som dette er noe som må få mer fokus i NAV, ettersom kun tre informanter nevner utdanningen, mens kun én av de har fått den: ”Ja så jeg vil jo tenke at det (motiverende intervju), enda mye mer enn i dag må bli et hovedfag i NAV, det og skape trygge og tillitsfulle situasjoner når vi snakker med folk”.

Rutiner. Informantene sier at kontoret har mange rutiner. En av de som jobber på ledernivå sier at utfordringen kan være at det er så mange rutiner at de ansatte ikke har oversikt over dem:

Vi har felles rutiner for mottak, også har vi beredskap, sikkerhetsrutiner for bygget, altså vi har masse rutiner. Det er nesten for mye, for at vi må prøve å komprimere det og gjøre det lett sånn at folk kjenner seg igjen i det. Må være ganske enkel og kortfattet ellers blir det ikke lest.

At de ansatte ikke er helt oppdaterte på rutinene kommer til uttrykk hos flere informanter, for eksempel sier en informant om meldingsrutinene: ”(...) uten at jeg skal si for sikkert bastant hva det er som er rutinene hos oss men jeg tar det som en selvfølge at det skal meldes til leder”, mens de relativt nyansatte sier de ikke har fått en gjennomgang av rutinene ved kontoret: ”Da jeg begynte her, fikk jeg en omvisning, med litt sånn, her er alarmknappen, der er rømningsveien, ja”, og en annen sier ”Nja vi skal jo egentlig ha det, jeg har fått opplæring i rutinene da jeg jobbet på et annet kontor så jeg har ikke fått opplæring faktisk her på dette kontoret”. Det virker også som at ikke alle informantene har oversikt over hva som er rutinen i forhold til sikkerhet og flere stoler på at de ansatte som jobber i mottaket er opplært på å håndtere en eventuell hendelse:

Nei altså, det er nå først og fremst å handle det der og da, men hvis de er behov for å tilkalle hjelp og sånt så er det veldig klare rutiner som henger sånn de som er rundt nede i første etasje er veldig klar over når de skal trykke alarm når det skal ringes og sånn. Så det er sånn godt samarbeid med dem.

En rutine samtlige informanter nevner, derimot, er å ikke gjennomføre samtalen, enten ved at man avlyser samtalen i forkant eller underveis. Ansatte skal avlyse samtalen i forkant dersom de har vurdert det som nødvendig å ha med seg en kollega i samtalen, men ingen kolleger har mulighet til det. Organisasjonen oppfordrer også til å avbryte samtalen dersom brukeren begynner å opptre på en uønsket måte: ”Men altså, reg- fellesregelen er at hvis ting eskalerer at noen blir sint så avbryter man det møtet. Man fortsetter ikke med å sitte i noe slags drøfting med noen som er i affekt” eller dersom den ansatte opplever situasjonen som truende eller blir redd: ”Det var jo noe vi oppfordret til med en gang de var redd eller oppfattet situasjonen truende så skulle de bare avslutte samtalen og gå ut. Sånn der og da”.

En annen rutine som samtlige nevner er å utestenge eller bortvise brukere på grunn av ugrei atferd, trussel eller voldsutøvelse. Da sender ledelsen ut en mail til samtlige ansatte ved det aktuelle kontoret og også andre kontor i samme by, med informasjon om hvem som er utestengt og hvor lenge. Informantene sier at det ikke er vanskelig å holde oversikt over hvem som er utestengt, fordi det ikke er mange som er utestengt samtidig. Dersom en bruker blir utestengt fra kontoret får den ikke lov å oppsøke kontoret fysisk, men den har fortsatt krav på tjenestene. Dette betyr at all kommunikasjon må foregå på telefon eller mail, men noen ansatte sier at det man kan møte brukeren en annen plass dersom man synes det er greit. For eksempel sier en informant: ”(...) og i en konkret sak så valgte vi å ha fysisk kontakt med den personen på et annet sted. Ja så da dro vi dit, veileder, leder, pluss en securitas-vakt”.

Rapportering. NAV har to rapporteringssystemer, et statlig og et kommunalt. Alle avvik skal rapporteres til det statlige systemet, mens avvik som gjelder kommunalt ansatte eller kommunale brukere i tillegg skal rapporteres i det kommunale rapporteringssystemet. Rapporterings-kategorien er todelt. Den ene delen omhandler ansattes forståelse av hensikten med rapporteringssystemet og den andre handler om forhold som påvirker at ansatte ikke rapporterer hendelser.

Forståelse av hensikten med rapporteringssystemet. De fleste informantene sier at det er viktig å rapportere hendelser, fordi det for det første gir en oversikt over hva de ansatte er utsatt for: ”Det er nå noe med å ha en statistikk på hva vi faktisk er utsatt for også, være bevisst det og legge opp rutinene sine ut i fra det”. For det andre oppgir flere informanter at ved å merke potensielt farlige brukere i det ene systemet, får den ansatte varsling i forkant av en samtale og kan gjøre nødvendige sikkerhetsevalueringer: ”Heldigvis så er det litt merking i datasystemet vårt på de som har gjort noe fra før. Sånn at vi har litt varsling og det er klart at hvis vi vet det så er vi litt mer forberedt til samtalen”. For det tredje nevner to informanter at læring er et resultat av rapportering. Disse to informantene jobber opp mot ledelsen på

kontoret. Ledelsen på NAV-kontoret, verneombud, tillitsvalgte, en representant fra fylkesleddet og eventuelt den som var utsatt for hendelsen deltar på møter vedrørende et sett rapporter hvor de går gjennom rapportene og ser på om det er noe som må forbedres på kontoret og de sammenligner med tidligere lignende avvik. Det nevnes også at representanter fra NAV sitter i et råd med representanter fra andre organisasjoner hvor de deler erfaringer og lærer av hverandre med hensyn til sikkerhet.

Samtlige informanter nevner at det i NAV er nulltoleranse for vold og trusler, som betyr at alle former for vold og trusler er et avvik som skal rapporteres. Denne holdningen opplever flere ansatte at lederen fronter: ”Hun er en oppegående leder og, hvis, vi har jo fått beskjed alle om å rapportere alle avvik, også på mail og telefon hvis det kommer sånne trusler eller den type ting også. Så alle trusler er et avvik”, og holdningen kommer til uttrykk i det informantene sier angående rapportering av vold og trusler: ”Vi har jo et system, altså vi skal komme med avviksmeldinger hvis, ved den minste trussel eller så lenge altså bare ved at jeg føler at det er over grensa så skal vi egentlig rapportere inn det som et avvik”. Det som viser seg å være en utfordring knyttet til nulltoleransen er at de ansatte har ulike grenser for hva de tolererer og ikke tolererer og hva de oppfatter skal rapporteres og ikke rapporteres:

Ja en ting er den reaksjonen der og da, sånn rett og slett en utblåsning og litt bannskap og sånn, det er..., nå glemte jeg å si at vi har nulltoleranse på sånne ting her på NAV og, men utfordringa er å finne den felles lista blant oss som jobber her, noen syns det er greit at de kauker, noen banker i bordet og sånn, men i utgangspunktet så er ikke det greit.

En informant reflekter rundt at de ansatte har ulike oppfatninger av hva de opplever som ubehagelig og hva de oppfatter som en trussel:

(...) kjente at nå var det så ubehagelig, en trussel, altså det kan jo være forskjellige måter, du kan være høyrøstet eller du kan komme med en sånn stikkbemerkning som du merker at det ligger en innebygd trussel i så det kan være mange ting det da og pluss at folk de ansatte naturlig nok tenker veldig forskjellig om hva som de oppfatter som truende.

Inntrykket mitt er at informantene ikke er i tvil om at uønskede hendelser hvor det har vært utøvd vold som gir fysiske konsekvenser skal rapporteres, mens grensen for hva man

tolererer av andre typer vold, særlig psykisk vold som ikke gir direkte fysiske konsekvenser, er mer flytende:

Det er jo litt på hva man føler på selv. I tillegg til at det er noen faste retningslinjer. Hvis det har vært voldsutøvelse av noe slag så er det ikke noe spørsmål, men det, man har jo forskjellige personlige grenser sånn i forhold til munnbruk da. Det har man. Så det er nok ikke alt som blir rapportert av det.

Dette betyr at konkrete hendelser som gjerne har større alvorlighetsgrad rapporteres, mens hendelser der brukere kommer med trusler eller har en ubehagelig atferd som kjefting og negative ytringer i mindre grad rapporteres.

Forhold som påvirker at de ansatte ikke rapporterer. Selv om informantene mener at alle avvik skal rapporteres, har flere av dem eksempler på hendelser de ikke rapporterte som de i ettertid tenker at de skulle ha rapportert. Det virker å være hovedsakelig to forhold som påvirker at de ansatte ikke rapporterer; at ansatte ikke er motiverte til å rapportere og at ansatte ikke har tillit til rapporteringssystemet.

Det er flere faktorer som bidrar til at ansatte ikke er motiverte til å rapportere. Noen informanter sier at det er tidkrevende og tungvint å rapportere avvik, særlig hvis man må innom begge systemene. En informant sier om rapportering at ”det er jo det verste med det hele da, liksom her må du sitte og skrive ned det der etterpå men det er viktig at det gjøres”. Mitt inntrykk er at de ansatte veier alvorligheten av brukerens atferd eller konsekvensene av brukerens atferd opp mot tiden det tar å rapportere, slik at rapportering av hendelser hvor konsekvensene er mindre alvorlige (gjerne mindre fysisk alvorlig), nedprioriteres:

Det tar lang tid å rapportere et avvik som kanskje den som skal legge det inn i systemet synes at det var, det var egentlig bare kjefting eller bank i bordet og sånn, men så lenge vi har nulltoleranse og at det er en reaksjon så skal det jo inn, men jeg vet at det blir underrapportert.

I tillegg til å nedprioritere rapportering av hendelser der konsekvensene er mindre alvorlige, virker det å være tilfelle at hendelser der de ansatte ikke er redd fordi de opplever at brukeren ”bare har det i kjeften” og ikke er tilbøyelig til å agere på truslene, ikke rapporteres:

Nå bare tenker jeg generelt at det var jo noen som hisset seg opp og som var litt hissig og det var liksom noen vi kjente som veldig ofte, liksom var litt hissig og bråkete og brukte høy stemme. Og der vi sånn kanskje prinsipielt skulle gjort det (rapportert) hver eneste gang men så var det så ofte kanskje at vi og vi visste at han hadde det bare i kjeften så ja. Så helt ideelt sett så burde vi liksom hver gang sørge for å ja...

En informant sier at han ofte opplever å bli kalt forskjellige ting (psykisk vold), men at det blir mye styr dersom han skal rapportere alle tilfellene. I tillegg nevner han at slike slengbemerkinger ofte kommer fra brukere som er ruset, og at det ikke er vits å rapportere dem fordi brukeren uansett ikke husker hva den har sagt.

Med hensyn til ansattes kjennskap til effekten av å rapportere, sier mange informanter at de ikke vet hva som skjer med rapportene etter at de har rapportert en hendelse. Dette kan ha sammenheng med at spørsmålet vedrørende hva som skjer med rapportene kan ha blitt feiltolket av de ansatte. Min hensikt var å spørre om de visste om effekten av å rapportere og om de får tilbakemelding på rapportene, men det kan virke som noen av informantene har tolket det som hva som fysisk skjer med rapportene, altså hvor de blir lagret. Selv om mange informanter sier de ikke vet hva som skjer med rapportene, nevner noen at de "(...) blir vel meldt inn til noe statistikk noe sted og tatt vare på for fremtidige, et eller annet", og at "de går til fylkesledelsen vår så det vi ser ikke noe mer til dem når vi har rapportert, vi". Andre kan gi konkrete svar om at rapportene sendes til leder og danner grunnlaget for et møte hvor de blir gjennomgått og eventuelle tiltak blir vurdert.

Når det gjelder ansattes kjennskap til endringer som følge av rapporteringen er det noe variasjon blant informantene. Halvparten sier at de ikke vet om rapporteringen har bidratt til endringer ved kontoret, mens den andre halvparten kan gi konkrete eksempler, som at man sørger for at rømningsveien i samtalerommene er åpen, at man fornyer avtalen med vekterselskapet, har fjernet løse gjenstander som kan brukes som våpen og fått tunge blomsterkrukker som er vanskelige å løfte og kaste. Det nevnes også at rapporteringen i seg selv bidrar til et kontinuerlig fokus på sikkerheten og holder liv i diskusjoner rundt sikkerheten: "(...) men altså det bare husker jeg at vi hele tiden var i en diskusjon rundt det, så om det var selve rapporteringen som gjorde det eller at det var, at oppfølgingen etter hendelsen uavhengig av om vi rapporterte eller ikke".

I tillegg til at ansatte av ulike årsaker ikke er motiverte til rapportere, kan det virke som at noen ansatte ikke rapporterer fordi de ikke har tillit til rapporteringssystemet. For eksempel sier en informant om det å merke brukere som potensielt farlige i systemet:

Altså kan jo tenke tilbake til han som truet med at jeg måtte se meg for og tenkt som så at han burde vært merket med tanke på andre, at de skulle slippe å oppleve samme ubehageligheten men samtidig så var den aggresjonen den var veldig rettet mot meg. Den trengte ikke nødvendigvis å være rettet mot andre i det hele tatt og da blir det litt på en måte litt unødvendig å merke han som det.

Datamaterialet er sprikende med hensyn til om brukers navn knyttes til den ansattes avviksrapport. Mens en informant sier at brukeren skal få advarsler før den eventuelt blir merket og får vite om det: ”Hvis det er en som er utestengt eller har vært voldelig eller truende så skal vi merke dem i systemet. De skal vite om det selv ja, for de skal ha fått advarsler fra oss på forhånd”, er en annen informant usikker på om brukers navn knyttes til den ansattes avviksrapport:

Det er jeg litt usikker på (om brukers navn knyttes til avviksrapporten), men vi sender det sånn at lederen får den. Men det er klart at hvis brukeren har en uønsket atferd over tid så blir de nå utestengt og da får de beskjed.

Uansett vil en bruker som blir utestengt eller som har en ugrei atferd bli konfrontert med atferden sin og ettersom de fleste brukerne har faste saksbehandlere er det ikke unaturlig at brukeren kan finne ut hvem som har rapportert den. Dette kan medføre at ansatte som rapporterer en bruker ikke forblir anonyme, noe som gjør at ansatte kan frykte konsekvensene av å rapportere.

Faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere

Dette temaet representerer uttalelser fra informantene som omhandler hva de mener er viktig å gjøre i møtet med brukeren for å forebygge vold. De vektlegger relasjonen mellom seg og brukeren og mye av de de sier handler om hvordan man skal samtale med brukeren for å sikre en vellykket samtale. Ansatte i NAV utfører sine arbeidsoppgaver i en relasjon med brukeren og det er fire forhold som har betydning for at relasjonen mellom den ansatte og brukeren skal bli god: *beholde roen, skape tillit, å være en hjelper og kunnskap og erfaring*. Disse kategoriene nevnes ikke som tiltak initiert av organisasjonen for å forebygge vold, men er en type taus kunnskap som informantene har lært seg gjennom prøving og feiling. I det følgende vil de fire kategoriene bli beskrevet.

Beholde roen. Informantene nevner at å være rolig og å fortsette å være rolig virker forebyggende mot vold. Selv om brukeren hisser seg opp i samtale er det viktig at den ansatte bevarer roen og ikke fyrer opp under brukerens frustrasjon:

Ja, og det er jo ikke rett altså hvis du sitter å kaller meg stygge navn eller sier at jeg er en skikkelig ”skitperson” og ”j**** NAV” og, men, men det hjelper ikke om jeg begynner å slenge med leppa tilbake på en måte. Og jeg tror jo ikke det er mange som gjør det, men liksom bare behold roen og prøv å kontrollerer fjeset og, ja.

En informant beskriver en hendelse som eskalerte fordi han ikke klarte å bevare roen, men svarte på brukerens aggresjon med sin aggresjon og understreker viktigheten av å forholde seg rolig slik at man klarer å snakke ned situasjonen:

Også vet jeg også at jeg i noen situasjoner, nå tenker jeg på en konkret person, at jeg også var så forbannet for å si det rett ut at jeg, at jeg kanskje var for aggressiv tilbake. Sånn at det var, det bygde på seg, altså jeg ville ha en person til å forlate åstedet og forlate kontoret og han liksom bare sa at nei, bare få politiet til å komme å bære meg ut og altså, og ja, oppførte seg gang etter gang og ofte på en sånn måte som var veldig upassende altså. Og da tror jeg nok at jeg var litt uprofesjonell og gjennom det så eskalerte det da. Uten at det skjedde noe fysisk men. Ja. Så det er, det handler jo ofte om å være så rolig at du klarer å snakke ned situasjonen.

Skape tillit. Flere informanter snakker om viktigheten av å skape tillit. Dette krever for det første å ha faste saksbehandlere slik at brukeren vet hvem den skal snakke med og at den ansatte begynner å kjenne brukeren. Da kan man bygge en god relasjon til brukeren. En informant som jobber med tett oppfølging av arbeidssøkere sier at hun har mulighet til å bli godt kjent med brukerne sine slik at brukeren får tillit til henne og hun får tillit til brukeren:

Så det betyr jo at jeg har god mulighet til å bli kjent med dem, bygge en relasjon og det er også et utgangspunkt for metoden vi jobber etter. At vi bygger en relasjon først og blir kjent med, med hverandre egentlig, det går jo begge veiene, de må jo ha tillit til oss, jeg må ha tillit til dem og jeg må vite hva de er god på og hva utfordringen er for å kunne bidra med å finne den rette arbeidsplassen.

Det er avgjørende å skape tillit til brukeren, fordi brukeren må dele mye av seg selv og livet sitt for at den ansatte skal kunne hjelpe brukeren på best mulig måte. Det er naturlig å tenke seg at en bruker som er i en sårbar situasjon og kanskje føler på ydmykelse over at han eller hun for eksempel er arbeidsledig syns det er vanskelig å dele sensitiv informasjon om seg selv til en ansatt han eller hun ikke har tillit til. Flere informanter nevner at de blir godt kjent med brukerne sine etter hvert:

For ellers så er det jo, vi snakker jo om tema på NAV som gjør at vi blir ganske godt kjent med brukerne for de må på en måte legge frem mye av livet sitt og problemstillingene sine og så det er jo ikke bare liksom en smal del av livet du blir kjent med, du blir kjent med ganske mye, du får vite om familien, du får vite om problemene de har hatt opp gjennom livet, om sykdomsbildet deres, om avhengighet og ensomhet og. Ja. Så du blir kjent ganske godt kjent med brukere.

I tillegg til å skape tillit gjennom å bygge en god relasjon nevner de ansatte at det er viktig å ikke forhåndsdomme og å være ydmyk. I dette legger de at de forsøker å møte brukeren med blanke ark og at selv om en annen person har hatt en uheldig hendelse med brukeren så trenger ikke neste person å få det:

Altså vi går nå inn og leser litt om brukeren men det er nå viktig da også møte litt med blanke ark og for det er nå fordi om en person kunne hatt en uheldig episode så trenger ikke neste person å få det. Så det er noe med å ikke være farget i det synet du, når du går inn da. For det er du forutinntatt så kan det være med å prege samtalen.

Å være ydmyk nok til å innrømme hvis NAV har gjort feil trekkes frem som en viktig faktor for å forebygge vold. Brukeren mottar en unnskyldning og det kan bidra til at brukeren opplever at den er sett og har en verdi. Flere informanter sier at det er viktig å vise brukeren respekt: ”Men det er jo en nulltoleranse for vold uansett, men samtidig så kunne en ha unngått en del situasjoner hvis en har snakket med litt større respekt for folk”, og at man tar brukeren på alvor: ”At vi er imøtekommende og at vi tar folk på alvor da”, og mener at dette kan bidra til å forebygge vold. At brukeren opplever å bli møtt med respekt bidrar til å skape en god dialog.

Å være en hjelper. Flere ansatte sier at å vise at du ønsker å hjelpe brukeren bidrar til å legge lokk på en del frustrasjon. Noen ansatte sier at det er nødvendig med en rolleavklaring

hvor de understreker at de er på brukeren ”lag” og ønsker å jobbe sammen med den for å finne en løsning på det som er utfordringen:

Selvfølgelig så har jeg folk som spør meg om ting med økonomien sin og lurer på vedtak ditt eller datt, men da er jeg alltid veldig tydelig på at det må rettes en annen plass og hvor da. Så jeg er selvfølgelig å veileder i hvor de kan få de svarene, men gjør det veldig tydelig at det er ikke min rolle.

Dette sitatet er fra en informant som jobber med oppfølging av arbeidssøkere og viser hvordan de ansatte i NAV jobber med hver sine fagområder. Informanten sier hun er tydelig på at hennes rolle er å hjelpe brukeren ut i arbeidslivet og henviser brukere andre steder i NAV dersom brukeren har andre henvendelser. Dette er et system som kan være vanskelig for brukeren å forholde seg til da det fører til at brukeren må forholde seg til flere forskjellige personer.

For å innta rollen som hjelper er det noen faktorer som er avgjørende. Blant annet er det viktig å være villig til å lytte: ”Du lærer deg det at det er den sikreste måten å få ned aggresjonsnivået på, det er å prate rolig og greit og lytte på det hva de har å si”, og å la brukeren snakke og vise interesse for at man ønsker å hjelpe:

Nei, det er jo å berolige dem da, at vi kan vise en interesse for at vi skal prøve å finne ut av det her, hva er det som er grunnen til at det er sånn og sånn. I stedet for bare å avvise at nå, det her kan vi ikke hjelpe deg med, så en må først la dem snakke for å få høre hva problemet er.

Det er også viktig å hjelpe brukeren å forstå gjennom å forklare det brukeren ikke forstår: ”De roer seg når, når at jeg får forklart, ofte, hvorfor det er blitt som det er blitt og at man kan ikke gjøre sånn og sånn eller man må gjøre sånn og sånn for å oppfylle krav”.

Informantene nevner at dersom man hjelper brukeren til å opprettholde håpet gjennom konstruktive innspill eller legge en ny plan så kan det forebygge vold: ”Det hjelper ofte å snakke fremover etter at man har snakket om det som skar seg. At man jaja nå har vi snakket om denne ”skiten” også kan vi legge en finere plan fremover, snakke om det som er positivt”. Brukeren kan ha gått arbeidsledig over lang tid, noe som medfører negative konsekvenser for brukeren, og da er det viktig at den ansatte klarer å hjelpe brukeren til å opprettholde motivasjonen slik at brukeren håper om en ”lys fremtid” ikke visner.

Kunnskap og erfaring. Informantenes refleksjoner rundt hva som gjør at de klarer å forebygge vold som kan oppstå i møte med brukeren kan kategoriseres i fag- og samtalekompetanse. Disse kompetansene oppnår man gjennom kunnskap om NAV-systemet og erfaring fra tidligere samtaler og uønskede hendelser. En informant beskriver hvordan det å ha kunnskap om mange områder i NAV bidrar til å forebygge vold:

Jeg tror kanskje at det kommer av at jeg er såpass erfaren som jeg er. (...) Men jeg tror på grunn av at jeg har den erfaringen jeg har, for at jeg har kunnskap om veldig mange områder i NAV og fra gammelt av, og jeg har et levd liv bak meg som gjør at jeg på en måte kan se en del ting og kan svare på en del ting og informere og si og har en breddekompetanse også litt utafør NAV. Så trur jeg at det i seg selv bidrar til å på en måte at ting ikke utarter seg.

En annen informant beskriver hvordan hun har lært seg at det å passe på hvordan hun ordlegger seg i møte med en bruker hun oppfatter begynner å bli aggressiv er forebyggende:

Altså jeg passer litt mer på hvordan jeg ordlegger meg da, for jeg synes jo at ærlighet er en veldig god policy, men hvis jeg snakker med brukere som er veldig sint, så det er ikke det at jeg ikke er ærlig, men jeg snakker mye mer forsiktig, jeg bruker lengre tid på å si ting.

Dette har hun lært gjennom erfaring, og hun sier: ”Men akkurat det er vel, jeg vet ikke, kan liksom ikke komme på at jeg har lært det noe sted”. Å lære gjennom erfaring nevnes av flere informanter. For eksempel sier en informant at hun har erfart at det å stille forberedt til samtale; at den ansatte har satt seg inn i brukerens sak og kan starte samtalen med å oppsummere, kan forebygge at brukeren blir frustrert:

Altså min erfaring er det at når brukeren skjønner at du er forberedt på saken, at du er kjent med saken, de slipper å gjenta alt, at jeg heller kan oppsummere, starte opp samtalen med å oppsummere; at jeg ser at du har, jeg vet at eller er kjent med, eller jeg forstår det sånn at, og så videre. Så tenker jeg at da har du på en måte lagt litt lokk på unødvendig frustrasjon i forhold til at du kommer uforberedt til en samtale. Det tror jeg er veldig viktig nemlig. For at mange blir frustrerte fordi at de må si den samme visa gang på gang på gang på gang på gang.

Dersom den ansatte stiller forberedt til samtalen, er det naturlig å tenke seg at brukeren opplever å bli ivaretatt, og dette kan styrke tilliten brukeren har til den ansatte og dermed forebygge vold:

Også er det å ha kunnskap om brukerne. Altså å bli kjent med brukerne og bli trygg på og bli kompetent altså, det handler om kompetansen vår, og bli, jeg vil jo tro at en bruker som oppfatter at oi nå kommer jeg til en som virkelig er dyktig og kunnskapsrik medarbeider, da blir man mye tryggere. Så kompetanse både på faget vårt og på det her med samtalekompetanse det er vel det aller viktigste sånn som jeg kan se det.

Barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår

Dette temaet inneholder forhold de ansatte nevner organisasjonen har for å redusere konsekvensene av en uønsket hendelse dersom den oppstår. En informant mener at det ikke er så mye organisasjonen kan gjøre for å forebygge at en situasjon oppstår, men at de må ha på plass rutiner for å håndtere en uønsket hendelse når den oppstår:

Det er jo ikke så mye de kan gjøre med det egentlig. Altså med tanke på at situasjonen oppstår, det er jo bare eventuelt å ha rutiner på plass når de oppstår. For vi har jo ingen kontroll over..., sinnstilstanden til noen av de som kommer inn eller hva de velger å gjøre og ikke gjøre. Så vi må jo bare ha løsninger, altså rømningsvei, alarmknapp, vakt, og rutiner for eventuelt å ta seg av oss i etterkant da.

Barrierene kan deles inn i tre kategorier: *fysiske barrierer, sosiale barrierer og konsekvensreducerende tiltak.*

Fysiske barrierer. Rømningsvei og alarmknapp trekkes frem som de to viktigste fysiske barrierene organisasjonen har for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår. Samtalerom skal ha rømningsvei slik at den ansatte har rømningsmulighet dersom brukeren utagerer: ”Det viktigste jeg tenker på når det gjelder den fysiske utformingen det er rømningsveier til oss ansatte”, og samtalerommene har en alarmknapp som den ansatte kan trykke på dersom en situasjon eskalerer: ”Enten så kan jeg prøve å roe ned situasjonen eller så har jeg mulighet til å trykke på alarmknapp, da blir det nå varslet de som

står i front og tilkalt hjelp, men jeg har aldri kommet borti det". Videre har kontoret gjort en del fysiske sikringstiltak som å flytte skranken og sikre løse gjenstander som kan brukes som våpen: "De har kastet, det er jo derfor vi har så enormt tunge blomsterkrukker for eksempel som står, for at det skal forhindre at det skal være så lett å løfte dem og kaste dem".

Noen informanter nevner at NAV har gjort seg mer fysisk utilgjengelig for publikum gjennom innskrenket åpningstid og adgangsbegrensninger, hvor mottaket er åpent fra 10-14 og utenom åpningstiden er inngangsdørene låst slik at ikke hvem som helst har adgang til kontoret (se vedlegg 5 for sitater).

Sosiale barrierer. Sosiale barrierer bidrar til å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår gjennom å søke trygghet i å være flere. Som nevnt tidligere beskriver informantene et godt arbeidsmiljø hvor de stoler på at kollegene passer på, noe som gjør at de sosiale barrierene fungerer. Uten et godt arbeidsmiljø hvor de ansatte bryr seg om hverandre, ville ikke de sosiale barrierene fungert. For eksempel nevner informantene at man både hører og ser hvis noe eskalerer i samtalerommene: "Det er ganske lytt så hvis det er noe som eskalerer så hører man det", og at "(...) det er da glass, ikke glass som kan knuses men det er gjennomskiktig så jeg kan se inn i rommet hva som foregår". Informantene sier at man følger med hverandre og dersom man hører eller ser at noe eskalerer i et samtalerom, så reagerer man. Derfor forsøker informantene å alltid ha samtaler i samtalerommene som er tilknyttet mottaket: "Det (samtaler) har jeg i samtalerom knyttet til mottaket nede og alltid innenfor åpningstiden så det er folk i gangen og i, vegg-i-vegg", hvor de vet at det er folk.

Informantene på den ene lokasjonen sier at det de siste årene har vært en vekter tilstede i mottaket til enhver tid. Dette opplever de har redusert hyppigheten av vold: "De senere årene har vi jo hatt vekter her og det har jo hatt stor betydning. For da når de ser det så blir de fort roligere likevel da, men før den tid så var det litt mer utrygt da", og det nevnes at det gir en trygghet som gjør at de kan konsentrere seg om jobben sin.

Noen informanter sier at de som jobber i mottaket har en rutine på hva de skal gjøre dersom en hendelse oppstår i mottaket. De tre som sitter i skranken skal definere ulike roller, hvor en skal evakuere publikum, en skal varsle politiet, og en skal gå inn i situasjonen. I tillegg får flere ansatte varsling på telefonen sin og kommer til stedet for å hjelpe.

Informantene nevner at man kan sørge for å være tre stykker i samtale, noe som kan løses gjennom at brukeren har med seg en støttekontakt i samtalen, eller man kan ta med seg en kollega i samtalen:

Noen ganger har de jo med seg støttekontakt og da er det jo greit for da er det jo en annen person i rommet også. Hvis det er noe jeg er veldig usikker på så tar jeg med meg en kollega hvis de ikke har med seg en støttekontakt sånn at det fremdeles er tre mennesker i rommet.

En annen løsning er å varsle en kollega eller vekteren som kan følge med og gripe inn dersom samtalen eskalerer:

Og jeg tenker at kanskje kan det være smart å gjøre en kollega obs på at du skal treffe en med en sånn historikk så noen følger med litt på hva som foregår i det møtet og kanskje, trenger ikke å være med på møtet men at en kanskje er litt i området for å følge med litt hvis det skulle skje noe.

En svakhet ved de sosiale barrierene er at det kan bli forvirring rundt hvem som skal gripe inn i en situasjon som eskalerer. Det nevnes at de som er nærmest situasjonen er oppfordret til å ta tak, noe som fungerer godt hvis alle faktisk gjør det, men som ikke fungerer hvis det blir forvirring rundt hvem som skal gjøre hva, noe som en informant poengterer:

Jeg tenker at det er pluss og minus ved det. Altså det er nå bra hvis alle faktisk gjør det de kan hvis det oppstår noe, det som kan være et minus ved det er at det blir forvirring rundt hvem som skal gjøre hva da. Det tenker jeg kan være potensielt et problem.

Informantene nevner også at lederen skal komme ned i mottaket dersom en uønsket hendelse oppstår for å avklare situasjonen. Noen informanter har erfaring med at det at lederen kommer ned bidrar til å redusere konsekvensene av den uønskede hendelsen fordi brukeren opplever å bli ivaretatt eller føler at den må oppføre seg annerledes når sjefen kommer: ”Altså veldig mange opplevde at når sjefen kom så var de på en måte ivaretatt og da roet de seg eller de på en måte tenkte at okei da må jeg oppføre meg litt annerledes”.

Konsekvensreducerende tiltak. Den siste kategorien inneholder barrierer for å redusere påkjenningen uønskede hendelser har på de ansatte. Alle informantene sier at organisasjonen har et apparat som står parat for å ivareta de ansatte i etterkant av en uønsket hendelse. For eksempel får alle ansatte debriefing, hvor enten leder eller representanter fra bedriftshelsetjenesten går gjennom hendelsen og spesifiserer hva som skjedde og hvem som gjorde hva, samt at man sammen forsøker å lære av hendelsen. En informant beskriver:

Rett etterpå så hadde vi en sånn type debriefing egentlig der vi liksom fikk, det var jo mange som ikke var tilstede under hele seansen som ville ha beskrevet hva som foregikk og hva som egentlig utløste det og sånne type ting, så vi hadde nå en runde på det også fikk vi nå tilbud om videre oppfølging hvis vi ønsket det.

De ansatte får også tilbud om videre oppfølging med psykologer dersom de har behov for det. Det kan tyde på at det er viktig at leder er tett på sine ansatte og i enkelte tilfeller pålegger dem debriefing. Noen informanter sier nemlig at de ikke følte behov for debriefing i etterkant av en uønsket hendelse: ”Men jeg følte egentlig at, vet ikke om jeg følte at jeg hadde behov for det (debriefing)”, eller som en annen informant sa: ”(...) også traff jeg sjefen min i gangen så sier hun at nå ringer vi til debriefing. Neineinei sa jeg, det går bra”. Leder påla dem likevel å ta en debrief med psykolog hos bedriftshelsetjenesten: ”så jeg ringte psykologen vi har på BHT (bedriftshelsetjeneste) for en debriefing og det var veldig okei”. Det kan virke som at de ansatte har en tendens til å nedgradere betydningen av uønskede hendelser, og da gjerne uønskede hendelser som anses som ”mindre alvorlig”, som det å motta en trussel eller ha gjennomført en tøff samtale.

Et annet konsekvensreducerende tiltak er å avslutte oppfølgingen av en bruker dersom man som ansatt har opplevd uønskede hendelser med brukeren. For eksempel beskriver en informant en hendelse som kan karakteriseres som seksuell trakassering, hvorpå hun opplevde det som ubehagelig å fortsette oppfølgingen av den brukeren. Da ba hun om at brukeren fikk bytte veileder:

Terskelen der er ganske høy da, for det er klart at hvis en bruker kommer og vil bytte saksbehandler for at han er uenig da kan det hende at han må bytte mange ganger. Så det kan hende at vi sier nei både en og ti ganger. Så det er ikke bare å få byttet, men det er klart at når du som ansatt opplever at det blir tråkket over noen grenser som du ikke... så er lederen ganske god til å høre på deg.

Diskusjon

I denne delen vil jeg diskutere det de ansatte opplever er årsakene til vold og det organisasjonen gjør for å forebygge og håndtere vold. Innledningsvis oppsummerer jeg funnene fra resultatkapittelet, før de diskuteres i lys av eksisterende teori og forskning for å belyse studiens problemstilling som er 1) *Hva er de ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende mot dem?* og 2) *Hva kan gjøres for å forebygge slike uønskede hendelser og for å redusere konsekvensene av dem dersom de oppstår, slik at ansattes sikkerhet, helse og velvære ivaretas?* Deretter gjøres det rede for metodiske betraktninger, implikasjoner for teori og praksis, og forslag til videre forskning før det til slutt konkluderes.

Oppsummering av funn

Studien har avdekket fire temaer som omhandler årsaker til, forebygging og håndtering av vold i NAV. Hovedtemaene er: *årsaker til vold, det organisasjonen gjør for å forebygge vold, faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere, og barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse (vold) oppstår.* En kort oppsummering av disse temaene vil nå bli presentert.

Årsaker til vold. Dette temaet omhandler det de ansatte beskriver som årsaker til at brukeren utøver vold, og kan samles i underkategoriene: *egenskaper ved brukeren, tap av ressurser og muligheter, systemfaktorer og brukerens opplevelse av avmakt*, hvor de tre første kategoriene på hver sin måte bidrar til at brukeren opplever avmakt. De ansatte nevner *egenskaper hos brukeren* som rus, psykiatri og språkproblemer som faktorer som ofte er inne i bildet dersom en uønsket hendelse oppstår. Videre kan det å motta en negativ tilbakemelding, hvor brukeren *mister en ressurs eller mulighet*, skape frustrasjon hos brukere. Særlig saker hvor NAV har makt over brukerens penger, som søknader om sosialhjelp, eller over brukerens muligheter for jobb, trekkes frem som forhold med forhøyet risiko for vold. Her ligger det et maktforhold til grunn hvor NAV som organisasjon har noe som brukeren trenger og brukeren kan da bli frustrert over å ikke få det og dermed ty til vold. *Systemfaktorer* beskriver forhold ved systemet i NAV som skaper frustrasjon hos brukere. Det kan være lang saksbehandlingstid, det å stadig måtte bytte veileder og få nye personer å forholde seg til, at NAV gjør seg mer fysisk utilgjengelig slik at brukeren opplever å ikke få kontakt med riktig person og at brukere ikke forstår selvbetjeningsløsningene og regelverket. Sett i sammenheng med at en del av brukergruppen er ressurssvake mennesker, er dette faktorer som forsterker brukerens opplevelse av et uoversiktlig og komplekst system som det er vanskelig å forstå. Videre kan det at NAV har makt over brukeren bidra til å skape en

følelse av avmakt hos brukeren. Denne følelsen kan oppstå som følge av systemrelaterte maktforhold som beskrevet over, men også som følge av måten brukeren opplever å bli behandlet på av sin veileder, for eksempel ikke blir vist respekt, at brukeren forventninger til hva NAV kan bidra med ikke innfris, at brukeren opplever å ikke komme seg videre i livet eller ikke føler seg forstått i møte med sin veileder. Til sist nevnes det at negativ omtale i media kan påvirke brukeren holdning før han eller hun kommer til NAV.

Det organisasjonen gjør for å forebygge vold. Dette temaet omhandler det de ansatte beskriver at organisasjonen gjør for å forebygge vold og inneholder følgende kategorier: *kognitive strategier, trening og opplæring, rutiner og rapportering.* De ansatte opplever at organisasjonen tar sikkerheten deres på alvor, blant annet oppfordres de ansatte til å hele tiden tenke over potensielle risikoer og være bevisst sin sikkerhet. Dette resulterer i at de ansatte bruker flere *kognitive strategier*, som for eksempel å ha samtaler innenfor kontorets åpningstid og i samtalerommene knyttet til mottaket slik at det er kolleger i nærheten dersom en uønsket hendelse oppstår og til å vurdere om brukeren er ”farlig” slik at man enten burde varsle vokter eller kollega eller ha med seg en kollega i samtalen. Det viser seg imidlertid at de ansatte også har et psykologisk behov for å føle seg trygg og sier de ikke kan tenke ”worst-case” fordi da tør de ikke å gå på jobb. I tillegg til å oppfordre de ansatte til å være bevisst sin sikkerhet, nevner de ansatte at arbeidsplassen de siste årene har hatt høyt fokus på sikkerhet gjennom *trening og opplæring* av de ansatte fordi kontoret har vært tungt belastet når det gjelder vold fra brukere. Det har vært arrangert fagdager, samlinger, sikkerhetsøvelser og kollegaveiledning. Samtidig fremkommer det at treningen og opplæringen ikke alltid gjennomføres og det begrunnes blant annet i at kontoret har færre hendelser nå enn før. Dette kan være et tegn på at organisasjonen er i ferd med å flytte fokuset fra sikkerhet og tilbake til produksjon. Motiverende intervju nevnes av noen som et videreutdanningstilbud, men kun én av informantene har denne videreutdanningen. Organisasjonen har flere *rutiner* for å ivareta de ansattes sikkerhet og utfordringen kan være at det er så mange rutiner at de ansatte ikke har oversikt over dem. To rutiner samtlige informanter nevner er det å ikke gjennomføre samtalen dersom man opplever at brukeren blir sint og å utestenge brukere som har utvist en uønsket atferd. Man kan argumentere for at det organisasjonen gjør for å forebygge vold er rettet mer mot å forebygge at den ansatte kommer i situasjoner hvor sikkerheten deres trues av voldelige brukere, fremfor å forebygge det at brukeren utøver vold.

NAV har nulltoleranse for vold og trusler, noe som betyr at alle hendelser hvor brukeren utøver en form for vold skal *rapporteres* i organisasjonens rapporteringssystem. Dette er de ansatte innforstått med; de ser nytteverdien av å rapportere en hendelse slik at man

får en oversikt over hyppigheten og alvorlighetsgraden av volds- og trusselhendelser i organisasjonen og at man i neste omgang kan iverksette tiltak for å forbedre sikkerheten. Slik sett bidrar rapporteringssystemet til læring. Det viser seg imidlertid å være utfordringer knyttet til hva som skal rapporteres, på tross av at de ansatte har nulltoleransen å forholde seg til. Ansatte er ikke i tvil om at hendelser hvor det har vært utøvd fysisk vold skal rapporteres, men grensene for hva som skal rapporteres av andre typer vold, særlig psykisk vold som ikke gir direkte fysiske konsekvenser, er mer flytende. Hvorvidt uønskede hendelser blir rapportert virker med andre ord å påvirkes av hendelsens alvorlighetsgrad i form av dens fysiske konsekvenser. Andre forhold som påvirker at ansatte ikke rapporterer er at det er tidkrevende å rapportere, at man ikke er redd og at man ikke har tillit til systemet. Å ikke ha tillit til systemet henger sammen med at den ansattes anonymitet ikke opprettholdes gjennom at brukere som blir utestengt kan få kjennskap til hvem som har rapportert brukeren.

Faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere. Dette temaet representerer det de ansatte beskriver at de gjør for å forebygge vold i møtet med brukeren. Dette er noe de ansatte sier at de har lært seg gjennom erfaring og ikke noe som er initiert fra organisasjonen sin side. De ansatte vektlegger hvordan man skal samtale med brukeren slik at man skaper en god relasjon, og da er følgende fire forhold avgjørende: *beholde roen, skape tillit, å være en hjelper og kunnskap og erfaring*. Gjennom å *beholde roen* øker man sannsynligheten for at man klarer å snakke ned situasjonen fordi man ikke stimulerer brukerens opptagende agitasjonsnivå. Det er også viktig å *skape tillit* og dette gjelder begge veier. Brukeren må ha tillit til den ansatte, men den ansatte må også ha tillit til brukeren. Å skape tillit oppnås gjennom å ha faste saksbehandlere slik at den ansatte blir kjent med brukeren, gjennom å ikke forhåndsdomme og være ydmyk. Flere ansatte sier de forsøker å *være en hjelper* og vise at de er på brukerens "lag". Rollen som hjelper krever at man er villig til å lytte, lar brukeren snakke, viser interesse, hjelper brukeren å forstå, forklarer og skaper håp for fremtiden. Til sist bidrar *kunnskap og erfaring* til å redusere vold i møte med brukere. Særlig det å ha kunnskap om NAV-systemet, gjerne fra flere fagområder i NAV, slik at man kan svare på brukerens henvendelser er en forebyggende faktor. Dersom brukeren opplever å komme til en dyktig og kompetent veileder, mener informantene at brukeren vil oppleve å bli ivaretatt, noe som kan forebygge vold.

Barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse (vold) oppstår. Dette temaet beskriver de barrierene organisasjonen har for å redusere konsekvensene av vold dersom volden oppstår. Barrierene kan deles inn i *fysiske barrierer, sosiale barrierer og konsekvensreducerende tiltak*. Gjennom barrierene kommer

organisasjonens syn på vold som først og fremst fysisk vold til uttrykk i det at barrierene i hovedsak er rettet mot å redusere konsekvensene av fysisk vold, og ikke psykisk vold. De *fysiske barrierene* kan virke å være rettet mot hendelser hvor brukeren utøver materiell eller fysisk vold, og inkluderer rømningsvei, alarmknapp og det å gjøre seg fysisk utilgjengelig. De *sosiale barrierene* gir trygghet i form av å være flere. Det beskrives at de ansatte hører og ser hvis noe eskalerer i et samtalerom, og at de da trer inn i situasjonen og hjelper til. Andre sosiale barrierer er å varsle vakter, varsle en kollega eller ta med seg en kollega i samtalen, slik at dersom en uønsket hendelse oppstår, har den ansatte ha en annen til å hjelpe seg. *Konsekvensreducerende tiltak* er hovedsakelig debrief, hvor organisasjonen har et godt apparat som tar seg av de ansatte i etterkant av en uønsket hendelse.

For å oppsummere, det organisasjonen gjør for å forebygge vold synes å være rettet mer mot å ivareta de ansattes sikkerhet fremfor mot det de ansatte nevner som årsaksfaktorer til vold. Med dette mener jeg at organisasjonen initierer tiltak som omhandler å forebygge at ansatte kommer i situasjoner med en voldelig bruker og tiltak som reduserer konsekvensene av en voldshendelse dersom den oppstår, uten at de jobber for å forebygge volden i seg selv. Faktorene de ansatte nevner bidrar til å forebygge vold i møte med brukere er noe de ansatte har lært seg på egenhånd gjennom prøving og feiling, altså taus kunnskap som ikke inngår i en formell opplæring fra organisasjonen sin side. Ser man på det de ansatte nevner som årsaker til vold, samsvarer de med andre ord ikke helt med hva de ansatte opplever at organisasjonen gjør for å forebygge og håndtere vold.

Funn fra denne studien sammenlignet med annen teori og forskning

Med utgangspunkt i teori og forskning på vold og på sikkerhet i sikkerhetskritiske industrier vil jeg nå diskutere hva som skaper vold på NAV, før jeg ser nærmere på hvordan det aktuelle NAV-kontoret definerer og jobber med sikkerhet. Dette danner utgangspunktet for å diskutere hva NAV-kontoret kan gjøre for å forebygge vold fra brukere.

Kartlegging av årsaker til at brukere på NAV utøver vold. Et av studiens formål var å kartlegge årsaksfaktorer til at brukere på NAV utøver vold gjennom å intervju ansatte i NAV slik at man i neste omgang kan jobbe proaktivt med voldsforebygging. En proaktiv sikkerhetsstyring (Safety-II) krever at man med en viss grad av sannsynlighet kan forutse hva som kan skje og at man har de nødvendige verktøyene (mennesker og ressurser) for å gjøre noe med det (Hollnagel, 2012, 2014). Dette krever videre at man har en forståelse av hvordan systemet fungerer, hvordan det utvikler og endrer seg og hvordan ulike funksjoner er avhengige av og påvirker hverandre. I følge Hollnagel (2012) oppnås en slik forståelse gjennom å se etter mønstre og forhold på tvers av hendelser i stedet for å se etter individuelle

hendelsesårsaker. Studien har kartlagt uønskede hendelser ansatte i NAV har opplevd og på bakgrunn av de ansattes beskrivelser virker det å være et fremtredende mønster i hendelser som eskalerer til å bli noe negativt.

Jeg har argumentert for at vold kan være både fysiske og ikke-fysiske måter å skade andre på og at fellestrekket for de ulike voldsformene er at de forsøker å påvirke et annet menneske gjennom påføring av noe vondt (Isdal, 2000). Det kan argumenteres for at informantenes syn på vold er at vold først og fremst er fysisk vold, noe som ikke er overraskende ettersom fysisk vold er den mest grunnleggende voldsformen og det de fleste tenker på når de hører begrepet vold (Isdal, 2000). De ansatte sier videre at det sjelden oppstår hendelser hvor brukere utøver (fysisk) vold og at forekomsten av negative verbale ytringer eller trusler, både direkte ("hvis jeg ikke får det som jeg vil, blir jeg sint") og indirekte ("du bør seg deg for når du går hjem fra jobb"), er mer vanlig. Dette samsvarer med trenden nasjonalt og internasjonalt (Koritsas et al., 2010; Oslo Kommune et al., 2014; Park et al., 2015; Piquero et al., 2013). Negative verbale ytringer og trusler er en form for psykisk vold (Isdal, 2000) som må tas like alvorlig som fysisk vold. Selv om fysisk vold gir konsekvenser som er mer synlige enn psykisk vold, er ikke omfanget av fysisk skade nødvendigvis en god indikator på nivået av psykologiske traumer som voldsofferet opplever (Bowie, 2002). Derfor er det viktig å jobbe forebyggende mot alle voldsformene.

For å forebygge vold i en organisasjon må man som tidligere nevnt starte med å kartlegge årsakene til hvorfor organisasjonens brukere velger å ty til vold. Studien har avdekket at årsaker til vold kan relateres til egenskaper ved brukeren, tap av ressurser og muligheter og systemfaktorer, som kan sies å kulminere i en opplevelse av avmakt hos brukeren. Selv om de ansatte nevner egenskaper knyttet til brukeren (rus og psykiatri) som årsaksfaktorer til vold, vektlegger de i større grad relasjonelle faktorer som bidrar til å skape vold og peker på viktigheten av å redusere brukerens opplevelse av avmakt med hensyn til å forebygge vold hos brukeren. I motsetning til egenskaper ved brukeren, som ansatte ikke kan påvirke, kan ansatte påvirke relasjonen mellom seg og brukeren direkte (Lillevik & Øien, 2010). Det nevnes at å forholde seg rolig, vise respekt, lytte, la brukeren snakke, vise empati og være ydmyk er faktorer en ansatt bør tenke på i samtale med en sint bruker, noe også Koritsas et al. (2010) vektlegger. Mitt inntrykk er videre at de ansatte virker å ha et ønske om å forstå meningen med volden. De nevner tap av ressurser eller muligheter og systemfaktorer som årsaker til at brukeren blir frustrert og de virker å ha forståelse for brukerens frustrasjon. Fra et forebyggende perspektiv er det å forstå hva som kan være meningen med volden avgjørende (Isdal, 2000; Lillevik & Øien, 2010; Piquero et al., 2013). Dersom brukere blir

frustrerte av pengemangel som resultat av avslag på søknad eller lang saksbehandlingstid, eller som resultat av frustrasjon over et uoversiktlig system hvor man opplever å ikke forstå eller komme noen vei, så må man rette forebyggingen mot disse faktorene.

Et godt arbeidsmiljø kan bidra til å redusere risikoen for vold på arbeidsplassen (Park et al., 2015; Sandström & Durewall, 2007). Informantenes beskrivelser av arbeidsmiljøet peker mot at arbeidsmiljøet er en jobbressurs som virker som en buffer mot emosjonelle jobbkraav (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). For eksempel opplever informantene å få støtte (både faglig og personlig) fra kollegene sine. De er trygge på hverandre og har tillit til at kollegene stiller opp dersom en uønsket hendelse oppstår. Det kan bidra til at de ansatte føler seg trygge og kan konsentrere seg om arbeidsoppgavene sine og dermed levere bedre tjenester til sine brukere (Hall et al., 2016; Roche et al., 2010).

Å kartlegge risikoforhold for vold bidrar ikke i seg selv til at arbeidsforholdene blir sikrere (Svalund, 2009). Når man har kartlagt årsaksfaktorer til vold er neste steg å starte arbeidet med å redusere forekomsten av vold. Jeg vil videre diskutere hvordan NAV-kontoret definerer og jobber med sikkerhet i dag, før jeg diskuterer hvorvidt teorien om å drifte mot ulykker (Dekker, 2011) er aktuell for studiens funn.

Safety-I og Safety-II. Som Hollnagel (2012, 2014) poengterer vil hvilken definisjon man har på sikkerhet være førende for hvordan man jobber med sikkerhet i en organisasjon. Jeg vil argumentere for at det aktuelle NAV-kontoret tenderer til å ha en Safety-I tilnærming, hvor fokuset ligger på å unngå at noe går galt, fremfor et Safety-II fokus om å forsikre at alt går bra. Safety-I innebærer en form for reaktiv sikkerhetsstyring hvor organisasjonen responderer til noe som har gått galt eller noe som er identifisert som noe som kan gå galt (Hollnagel, 2012, 2014). De ansatte gir eksempler på en rekke tiltak de mener organisasjonen har initiert for å forebygge vold, men det kan argumenteres for at disse tiltakene forebygger at ansatte utsettes for en voldssituasjon, og ikke selve volden. Altså jobber organisasjonen for å opprettholde en tilstand hvor antall uønskede hendelser som kan forekomme er så lav som mulig (Hollnagel, 2012, 2014). For eksempel beskriver de ansatte rutiner som organisasjonen har for å forebygge vold før den skjer og ulike barrierer for å redusere konsekvensene av en uønsket hendelse dersom den oppstår. De formelle systemene i organisasjonen forebygger vold blant annet gjennom å oppfordre de ansatte til å være bevisst potensielle risikoer og velge strategier som gjør at dersom en uønsket hendelse oppstår så er barrierene organisasjonen har for å redusere konsekvensene av dem, tilstede. Videre får de ansatte trening og opplæring, men det er hovedsakelig rettet mot hva de skal gjøre dersom en uønsket hendelse oppstår (Safety-I tilnærming). Kontoret har gjort seg mer fysisk utilgjengelig

gjennom reduserte åpningstider og adgangsbegrensninger slik at tidsrommet de ansatte er utsatt for risiko er redusert. Ansatte skal avbryte en samtale med bruker som er aggressiv og komme seg unna situasjonen *før* den eskaleres til å bli en uønsket hendelse og kontoret utestenger eller bortviser brukere som utviser uønsket atferd. Utestengelse av en bruker gjøres for øvrig i etterkant av at en uønsket hendelse har skjedd, og man kan si at det forebygger symptomet fremfor årsaken til vold. Informantene nevner at dersom veilederen synes det er greit, kan man møte en bruker som er utestengt et annet sted enn kontoret. Det kan stilles spørsmålsteget ved hvorvidt det at ansatte kan møte brukeren ansikt til ansikt et annet sted er tryggere enn å møte dem på kontoret hvor organisasjonen kan beskytte den ansatte mot en eventuell voldssituasjon. Poenget mitt er at det synes som at de tiltakene organisasjonen initierer baseres på et fokus på å unngå at uønskede hendelser oppstår og at de jobber forebyggende gjennom å redusere sannsynligheten for at den ansatte kommer i en risikosituasjon der brukeren opptrer truende. Slik sett har de formelle systemene i organisasjonen en Safety-I tilnærming.

De ansatte derimot, virker å ha tanker og meninger vedrørende sikkerhet som er mer i retning av en Safety-II tilnærming. Safety-II fokuserer på hvorfor arbeidsoperasjoner går bra gjennom å se på de daglige aktivitetene i organisasjonen og gjennom dem forsøke å forstå hvorfor det går bra (Hollnagel, 2012, 2014). Slik sett er man proaktiv og forsøker å gjøre justeringer før en uønsket hendelse oppstår. For eksempel nevner en informant at hun forsøker å alltid være forberedt på brukerens sak før en samtale slik at brukeren skal slippe å måtte gjenta saken sin (noe hun opplever kan skape frustrasjon og føre til vold). Videre beskriver de ansatte hva de gjør i samtale med brukeren for å de-eskalere brukerens aggressive atferd og da handler det om å skape en god relasjon til brukeren, å beholde roen, skape tillit, vise at man er en hjelper og ha kunnskap om systemet i etaten og erfaring fra tidligere samtaler. Disse faktorene dreier seg om det som er viktig å gjøre i møtet for at møtet skal bli vellykket. Det handler om å forsikre at samtalen går bra, fordi hvis samtalen går bra så vil ikke brukeren ty til vold. Det de ansatte nevner er en form for taus kunnskap de ansatte besitter når det gjelder voldsforebygging. Kunnskapen har de opparbeidet seg selv, men det kan argumenteres for at de ikke skal behøve å lære seg dette selv, men heller få trening og opplæring. Da må den tause kunnskapen bli en del av organisasjonens kollektive kunnskap (Sandström & Durewall, 2007). I motsetning til de formelle systemene i organisasjonen synes de ansatte å ha noe mer fokus på egen atferd og hva de kan gjøre for å sikre at samtalen går bra fremfor å unngå at en uønsket hendelse skal oppstå. Det er likevel interessant å merke seg at verken det de ansatte har lært seg gjennom erfaring at kan bidra til en vellykket samtale eller det organisasjonen

initierer for å forebygge vold, er direkte rettet mot det de ansatte opplever er årsakene til at brukeren utøver vold, som samlet sett handler om at systemet i NAV er uoversiktlig. Dette misforholdet mellom årsaker til vold og forebygging av vold kan ha sammenheng med at det å forebygge vold som resultat av systemfaktorer krever avgjørelser og beslutninger i den butte enden (ledere) av NAV og at de ansatte som utfører sine arbeidsoppgaver i den skarpe enden (utførende ansatte) gjør det de har myndighet og påvirkningskraft til å gjøre for å forebygge vold. Likevel synes det å være lite fokus blant de ansatte på hvordan vold kan forebygges gjennom å gjøre systemet mer oversiktlig for brukerne, noe som kan tyde på at det i organisasjonen ikke er høyt fokus på systemendringer som en form for forebygging.

Videre påpeker Hollnagel (2012, 2014) at man får tilgang til mer data vedrørende sikkerhet ved å analysere både forhold som gjør at det går galt og forhold som gjør at det går bra. Det organisasjonen formelt sett gjør for å forebygge vold er viktig, men den kan kanskje bli flinkere til å se på hva som gjør at det går bra og ha mer fokus på å formalisere opplæring av ansatte slik at de vet konkret hva de skal gjøre for å oppnå en vellykket samtale (Safety-II tilnærming), fremfor hva ansatte skal gjøre dersom en uønsket hendelse oppstår.

Det skal sies at noen informanter nevner motiverende intervju som et tilbud organisasjonen gir sine ansatte hvor målet er å forebygge vold. Motiverende intervju er i følge Helsedirektoratet (2017) en samtalemetodikk hvor den ansatte lærer hvordan motivere brukeren til atferdsendring gjennom å skape en god relasjon mellom seg og brukeren. Grunnverdiene er partnerskap, aksept, medfølelse og nysgjerrighet, og det er meningen at den ansatte skal møte brukeren med en antakelse om at det er brukeren som best vet hva den trenger, fordi brukeren er ekspert på seg selv. Helsedirektoratet (2017) sier at denne metodikken ikke har utspring i en bestemt teori, men er basert på forskning på hvordan en persons motivasjon for å endre seg kan økes gjennom samtale. Metodikken virker å ha fokus på å la brukeren ta styringen hvor den ansatte er med som en hjelper. Dette ligner på det som Isdal (2000) sier om å redusere brukerens følelse av avmakt gjennom å sikre brukerens deltakelse og selvbestemmelse. Brukerens opplevelse av avmakt var en av årsaksfaktorene til vold som de ansatte nevnte, og det å øke ansattes samtalekompetanse kan være et hensiktsmessig tiltak for å forebygge vold i NAV. Det er imidlertid ikke alle ansatte som nevner dette, og av de som nevner motiverende intervju, er det bare én som har fått etterutdanningen.

Å drifte mot ulykker (drift into failure). Reason (1997) sier at organisasjoner hele tiden må balansere konflikten mellom produktivitet på den ene siden og sikkerhet på den andre siden. En uønsket hendelse fører til et økt fokus på sikkerhet, før fokuset over tid skifter

tilbake på produksjon. Noen av studiens funn har likheter med kjennetegnene på å drifte mot ulykker (Dekker, 2011). Å drifte mot ulykker går som tidligere nevnt ut på at organisasjoner kan drifte fra sikker til ikke-sikker praksis gjennom at organisasjonsmedlemmer på flere nivå i organisasjonen gjør små justeringer i sine arbeidsoppgaver slik at det skjer en gradvis endring i organisasjonspraksisen (Dekker, 2011).

Når informantene snakket om hvordan organisasjonen jobber for å forebygge vold på arbeidsplassen deres ble det nevnt at kontoret de siste årene har hatt høyt fokus på sikkerhet. Det høye fokuset på sikkerhet begrunnes i at det har vært perioder med mange uønskede hendelser på kontoret. Det viser seg imidlertid at sikkerhetsfokuset kan være i ferd med å svekkes. Med hensyn til *trening og opplæring* nevnes det at kontoret tidligere hadde månedlige sikkerhetsøvelser i mottaket, men at det nå kun er hver tredje måned fordi kontoret opplever færre uønskede hendelser i dag enn de gjorde for et par år siden. Derfor har de redusert hyppigheten av øvelsene og det kan virke som at de ”slapper” av og reduserer sikkerhetsarbeidet fordi de er i en stille periode med lite uønskede hendelser. Slike stille perioder er for øvrig noe robuste organisasjoner er skeptiske, forsiktige og mistenkelige til (Dekker & Pruchnicki, 2013). Dessuten behøver treningen jevnlig oppfriskninger for at den preventive effekten skal opprettholde sikkerheten (Wassel, 2009). Videre sies det at kollegaveiledning var noe de ansatte gjorde mye av før, men at det nå er andre arbeidsoppgaver som prioriteres slik at kollegaveiledningen nedprioriteres. Det nevnes også at arbeidsplassen tidligere arrangerte fagdager hvor temaet var sikkerhet og at sikkerhet ofte var tema på kontormøtene, men at det i mindre grad er tilfelle i dag. Dette er eksempler på at det skjer en gradvis dreining mot ikke-sikker praksis gjennom små organisatoriske avgjørelser (Dekker, 2011). Det skjer med andre ord en trinnvis normalisering av det som tidligere var ansett som å bryte en sikkerhetsforpliktelse (Dekker, 2011). Mens man før tenkte at månedlige sikkerhetsøvelser var nødvendig, anses det i dag som tilstrekkelig å ha det hver tredje måned. Dette er en liten justering fra den tidligere aksepterte normen og det at antall uønskede hendelser ikke øker selv om man har trening kun hver tredje måned ses som et tegn på at denne justeringen ikke har en negativ innvirkning på sikkerheten (Dekker, 2011). Det kan videre tenkes at organisasjonen tenker at det høye fokuset på sikkerhet har ført dem i en ”sikker” tilstand, men sikkerhet eller robust utførelse bør ses som en *dynamisk ikke-hendelse* (Weick, referert i Hollnagel, 2014, s. 5). Med dynamisk menes det at sikkerhet ikke er en statisk tilstand, fordi sikkerhet opprettholdes gjennom menneskelig atferd. Derfor kan ikke robust utførelse garanteres til enhver tid; vi kan ikke garantere at ingenting vil skje, og sikkerheten bør kontinuerlig overvåkes og styres. Med ikke-hendelse menes det at en

vellykket, robust utførelse er usynlig og ikke tiltrekker seg oppmerksomhet – det er en ikke-hendelse.

Når det gjelder *fysiske sikringstiltak* som organisasjonen har gjort for å forebygge vold, kan den stadig innskrenkede åpningstiden være et annet eksempel på drift mot ulykker. En informant nevner at for 4-5 år siden hadde kontoret åpningstid fra 09-15, før den ble endret til 10-15 og i dag er kontoret åpent fra 10-14. Dette er små justeringer i normal arbeidspraksis, som kanskje er gjort fordi kontoret har begrensinger når det gjelder tilgjengelig kapital (Dekker, 2011). Flere ansatte sier at selv om de opplever arbeidsmengden som grei og overkommelig, blir man ikke arbeidsledig av å jobbe i NAV; man blir aldri helt ajour fordi det hele tiden kommer nye brukere som trenger oppfølging og hjelp. NAV, som alle andre organisasjoner, må prestere i et miljø preget av knappe ressurser og konkurranse, som i sin tur legger begrensinger når det gjelder både tilgjengelig kapital, antall brukere som kan hjelpes og ansattes kvalifikasjoner (Dekker, 2011). Jeg er ikke kjent med bakgrunnen for reduseringen i åpningstidene, men det kan tenkes at det har økonomiske årsaker. For eksempel har ansatte som sitter i resepsjonen i mottaket i dag to timer de kan bruke på andre arbeidsoppgaver enn å være i mottaket. Konsekvensen av å redusere åpningstiden er at NAV blir mindre tilgjengelig for publikum, noe som av de ansatte nevnes som en faktor som kan skape frustrasjon hos brukere.

Som jeg nevnte i teorikapitlet kan drift mot ulykker motvirkes i robuste organisasjoner. Nå følger en diskusjon rundt hvorvidt prinsippene som kjennetegner robuste organisasjoner kan anvendes i sikkerhetsstyringen i NAV.

NAV som en robust organisasjon

Robuste organisasjoner presterer på et svært høyt sikkerhetsnivå med en svært lav andel uønskede hendelser til tross for at de opererer i et miljø hvor potensialet for feil og ulykker er høyt (Sutcliffe, 2011). Blant annet kjennetegnes robuste organisasjoner av en kollektiv bevissthet som består av ulike kognitive prosesser som bidrar til å oppdage og rette opp i feil (Weick et al., 1999). De kognitive prosessene kommer til uttrykk gjennom fem prinsipper som bidrar til at organisasjonen klarer å oppdage og agere på små endringer og svakheter og slik sett rette opp i små feil før de eskalerer til å bli en uønsket hendelse (Christianson et al., 2011). Hvordan prinsippene fungerer i praksis er forskjellig fra organisasjon til organisasjon avhengig av organisasjonens spesifikke kontekst, noe som betyr at selv om prinsippene fungerer i for eksempel luftfart, vil de ikke nødvendigvis fungere i NAV fordi konteksten er ulik (Johns, 2006). En vesentlig forskjell mellom sikkerhetskritiske

industrier og NAV, er at ansatte i NAV i stor grad utfører sine arbeidsoppgaver i en relasjon med brukeren.

Prinsippene som skaper en kollektiv bevissthet rundt detaljer som kan påvirke sikkerhet i en organisasjon bygger på en relasjonell grunnmur av respekt og oppmerksomhet (Sutcliffe, 2011). Slik som informantene beskriver arbeidsmiljøet sitt kan det argumenteres for at de samhandler med respekt; de har tillit til hverandre, tør å være ærlig og mener det er rom for å si det man mener faglig sett. De er også oppmerksom i sine relasjoner; de sier de kjenner kollegene sine og vet hvilke fagområder de jobber på som gjør det enklere å vite hvem man skal spørre hvis man lurer på noe. Videre kan alle informantene beskrive de ulike avdelingene innad i organisasjonen og hvilke brukere de ulike avdelingene følger opp. Med andre ord kan man si at kontoret har et godt utgangspunkt for at de fem prinsippene som kjennetegner robuste organisasjoner skal fungere.

Alle informantene opplever at organisasjonen har gode rutiner for å håndtere en uønsket hendelse når den oppstår og beskriver en rekke barrierer i organisasjonen som reduserer konsekvensene av uønsket hendelse dersom den oppstår. For eksempel beskriver informantene at samtalerommene har rømningsvei og alarmknapp og at de ansatte i mottaket har en rutine på hvem som skal gjøre hva dersom en uønsket hendelse oppstår; en skal evakuere publikum, en skal ringe til politiet, mens en tredje skal gå inn i situasjonen. I tillegg til slike fysiske og sosiale barrierer har organisasjonen konsekvensreducerende tiltak som reduserer påkjenningen uønskede hendelser har på de ansatte. Dette samsvarer med robuste organisasjoners *forpliktelse til å være robust*, gjennom å ha evnen til å håndtere en uventet hendelse når den oppstår (Sutcliffe, 2011). Videre virker de ansatte å ha en *bevissthet om nåværende operasjoner og situasjoner* (Sutcliffe, 2011). For eksempel er ansatte bevisst andre sine oppgaver ved å følge med dersom en kollega skal ha samtale med en bruker som den ansatte frykter kan utøve vold. Høy situasjonsbevissthet bidrar videre til at man kan avdekke latente forhold, for eksempel lite trening eller høy arbeidsbelastning, før de fører til feil (Reason, 2000). De ansatte virker å være bevisst egen arbeidsbelastning, for eksempel sier en informant at hun i en periode hadde en bruker som krevde mye tid og energi, og at hun i den perioden fulgte opp et færre antall brukere enn det hun egentlig skulle ha. Dette er et eksempel på en fortløpende justering den ansatte gjorde for å hindre at små feil skulle utvikle seg til en større krise (Sutcliffe, 2011). Prinsippet om å være *uvillig til å forenkle tolkninger* innebærer å ikke forenkle komplekse oppgaver (Sutcliffe, 2011). Dette virker å ikke være relevant for NAV, da dette prinsippet er rettet mot organisasjoner som betjener komplekse tekniske systemer.

Et tredje kjennetegn på robuste organisasjoner er at de har en *tendens til å benytte seg av ekspertbedømmelser* (Sutcliffe, 2011). Når uønskede hendelser oppstår henvender de seg til den som har mest kunnskap om problemet. Det aktuelle NAV-kontoret synes å delvis etterleve dette prinsippet. Noen informanter nevner at den ansatte som var utsatt for en uønsket hendelse samt tillitsvalgt og verneombud, NAV-leder og en representant fra fylkesleddet er med på møter vedrørende en rapport eller et sett med rapporter hvor det diskuteres hvordan man kan forbedre praksisen for å unngå at hendelsen skjer igjen. På den ene siden kan man si at organisasjonen gjennom disse møtene har respekt for ekspertise fordi de ansatte er involvert i rapporteringsmøtene. På den andre siden kan det derimot argumenteres for at organisasjonen ikke desentraliserer beslutningstakingen til de som har ekspertise fremfor de som har hierarkisk ranking, ettersom det kan virke som at de ansatte ikke blir hørt når det gjelder deres opplevelser av årsaker til vold. Dette gjenspeiles i motsetningene mellom det de formelle systemene i organisasjonen gjør for å forebygge vold kontra det de ansatte opplever er årsaker til vold. Hadde organisasjonen i større grad benyttet seg av ansattes ekspertise med hensyn til årsaker til vold, kan det tenkes at kontoret i tillegg til å forebygge at ansatte utsettes for en voldshendelse også hadde initiert forebyggende tiltak direkte mot årsakene til vold.

Analysen avdekket at de ansatte er oppfordret til å bruke ulike kognitive strategier for å unngå uønskede hendelser (vold). De kognitive strategiene innebærer atferd som er et forebyggende tiltak mot vold i organisasjonen ettersom NAV oppfordrer sine ansatte til å være bevisst sin sikkerhet og hva som kan gå galt. Dette ligner på robuste organisasjoners prinsipp om å ha et *vedvarende fokus på feil* (Reason, 1997; Sutcliffe, 2011). Et interessant funn er at de ansatte, samtidig som de uttrykker viktigheten av å være bevisst egen sikkerhet og ulike risikoer, uttrykker et psykologisk behov for trygghet. De sier at man ikke kan gå rundt å tenke på hvilke risikoer man er utsatt for, fordi da tør man ikke å gå på jobb. Det virker altså å være noen mekanismer som motvirker disse kognitive strategiene, noe også Reason (2000) påpeker. Robuste organisasjoner er nesten besatt av feil og hva som kan gå galt; selv om uønskede hendelser sjelden oppstår, er robuste organisasjoner likevel hele tiden på vakt overfor betingelser som kan føre til uønskede hendelser. Reason (2000) sier det kan være psykologisk utmattende for en ansatt å hele tiden være på alerten for hva som kan føre til feil og at ansatte kan ha et behov for å glemme å være redd. Videre påpeker han at organisasjonskulturen i en robust organisasjon gir ansatte jevnlig påminnelser og verktøy for å hjelpe dem å huske å ha fokus på feil. Det at informantene uttrykker et behov for å ikke

tenke på risikoene, viser at det er noen mekanismer som kan skape problemer for at dette prinsippet skal fungere i NAV.

Et utfall av robuste organisasjoners vedvarende fokus på feil er at de utnytter enhver uønsket hendelse til læring og derfor oppfordrer til og belønner avviksrapportering (Sutcliffe, 2011; Weick et al., 1999). I det følgende vil jeg se nærmere på rapporteringskulturen i NAV.

Utfordringer med rapportering. Rapportering er en viktig kilde til informasjon om volds- og trusselhendelser i NAV og en forutsetning for sikkerhetsarbeidet (Reason, 1997), fordi det er viktig å få tilbakemelding på hva som fremmer feil og ulykker (Doherty et al., 2015). Flere av studiens informanter nevner at det nok er underrapportering på volds- og trusselhendelser i NAV. Årsakene til underrapporteringen kan være komplekse. Det kan tenkes at det har sammenheng med hvordan ansatte forstår og forklarer årsaker til vold (Doherty et al., 2015; Isdal, 2000; Lanctôt & Guay, 2014). For eksempel nevnes forhold vedrørende hvordan den ansatte behandler brukeren (avvise brukeren eller å svare på brukerens aggressivitet med aggressivitet) som potensielle konfliktfremkallende årsaker. Dette er forhold som går på den enkelte ansattes atferd og det kan være vanskelig å rapportere og innrømme at man har gjort feil, særlig dersom organisasjonen preges av en persontilnærming til feil hvor den ansattes atferd ses som hovedårsak til at feil oppstår (Dekker, 2002; Reason, 2000). Det er noen forhold som tyder på at informantene har en persontilnærming til feil. For eksempel sier en informant at måten man snakker til brukeren på har betydning for brukerens reaksjon og gir eksempler på ansatte som har uttrykt nedlatende uttalelser hvorpå det har eskalert til å bli en uønsket hendelse, slik at måten man snakker til brukeren på har sammenheng med risikoen for vold. To av informantene sier eksplisitt at ikke alle passer til å sitte i et kundemottak og de mener at noen ganger er det den ansattes atferd som er en utløsende årsak til at brukeren utøver vold. Samtidig er det funn som tyder på at informantene har en systemtilnærming til feil. Flere informanter sier at det er behov for å øke både fag- og samtalekompetansen hos de ansatte fordi det kan redusere brukerens frustrasjon over å ikke få svar på det den lurer på eller å ikke bli møtt på en grei måte. Fra et systemperspektiv er dette et eksempel på hvordan et latent forhold (manglende trening og opplæring) fremprovoserer feil (Dekker, 2002; Reason, 2000). Dersom organisasjonen har en systemtilnærming til feil hvor det anerkjennes at mennesker ikke er ufeilbarlige, og at menneskelige feil vil forekomme (Reason, 2000), kan det øke sannsynligheten for at ansatte rapporterer hendelser. Da blir feil sett på noe som man kan lære av heller enn et problem.

Rapporten som ble utgitt i etterkant av hendelsen på NAV Grorud foreslo tiltak som skulle gjennomføres for å øke sikkerheten i NAV (Oslo Kommune et al., 2014). Et av tiltakene som skulle gjennomføres på kort sikt var å skape en felles forståelse av hva som ligger i begrepene trusler, sjikane og vold, slik at de ansatte har en felles forståelse av hva som er akseptabel og uakseptabel atferd. Det er noe sprik i informantenes oppfatninger av hva som skal til for at man melder fra om hendelser. Mens alle informantene virker å ha en god forståelse av hensikten med rapporteringssystemet, både at det gir oversikt over hva de er utsatt for og læring i form av hva som kan forbedres slik at hendelsen ikke skjer igjen, kan det virke som at de ansatte har noen sperrer som gjør at de likevel ikke rapporterer hendelser. Her er det flere faktorer som spiller inn, og jeg trekker først frem utfordringer med nulltoleransen.

Basert på analysen av informantenes opplevelser fremkommer det at det er flere utfordringer knyttet til nulltoleransen. En vanlig reaksjon på vold kan være at man fremstiller volden som en konsekvens av yrket eller å fremstille volden som uløselig; ”det er slike mennesker vi jobber med” (Odom-Forren, 2009; Sandström & Durewall, 2007), men dette virker ikke å være fremtredende hos studiens informanter. Samtlige informanter sier at alle volds- og trusselhendelser skal rapporteres fordi de på grunn av nulltoleransen er å regne som et avvik, og flere informanter sier at terskelen for å rapportere skal være lav fordi de ikke skal måtte tåle noe mer fordi de er offentlig ansatt. Selv om de ansatte er tydelige på at alt som kan tolkes som en trussel eller uakseptabel atferd skal avviksrapporteres, virker det å være uklarheter rundt hvor toleransegrensen går, særlig på det som er psykisk vold (Isdal, 2000). Dette samsvarer med tidligere forskning som viser at ansatte har ulike grenser for hva som regnes som akseptabel og uakseptabel atferd (Doherty et al., 2015; Lanctôt & Guay, 2014). Ansatte virker å ha en oppfatning om at hendelser hvor det har vært utøvet fysisk vold uten tvil skal rapporteres, men hendelser hvor brukere utøver psykisk vold, gjennom direkte eller indirekte trusler, synes ikke alltid å vurderes som alvorlig nok til at ansatte ofrer tid til å rapportere dem. Med andre ord blir alvorlighetsgraden av psykisk vold, hvor det ofte ikke forekommer fysiske konsekvenser, nedgradert, og kun de hendelsene som anses som mest alvorlig blir rapportert (Macdonald & Sirotych, 2001; Rippon, 2000). Selv om fysisk vold anses som mer alvorlig enn psykisk vold, trolig fordi den gir synlige konsekvenser, kan konsekvensene av den psykiske volden være like store eller større enn den fysiske volden (Bowie, 2002).

I tillegg til utfordringer med nulltoleransen, synes det å være utfordringer med at de ansatte ikke er motiverte til å rapportere og at de ikke har tillit til rapporteringssystemet. Dette er faktorer Reason (1997) mener er viktige for at ansatte skal rapportere feil og nesten-feil.

For at ansatte skal rapportere hendelser er det viktig at rapporteringssystemet er brukervennlig (Reason, 1997). Informantene nevner imidlertid at det er tidkrevende og tungvint å rapportere avvik, og at de derfor ikke alltid rapporterer det de anser som mindre alvorlige avvik. Dette kan føre til at organisasjonen går glipp av muligheten til å lære, ettersom det er viktig at både avvik og nesten-avvik rapporteres slik organisasjonen får en tilbakemelding på faktorer som fremmer feil og kan gjøre justeringer for å unngå feilene i fremtiden (Doherty et al., 2015; Reason, 1997). I tillegg til at rapporteringssystemet oppleves som lite brukervennlig, synes de ansatte å få lite tilbakemelding på rapportene, noe som er viktig for å opprettholde ansattes motivasjon til å rapportere (Reason, 1997). Ikke alle informantene kan gi eksempler på endringer som følge av rapportering og flere synes å ha en oppfatning om at hensikten med rapportene er å lage en statistikk over hva de er utsatt for og det synes å være lite fokus blant de ansatte på at rapportene kan bidra til læring.

Til sist kan det virke som at de ansatte ikke har tillit til rapporteringssystemet. For at ansatte skal ha tillit til rapporteringssystemet er det viktig at den ansatte som rapporterer ikke kan identifiseres (Reason, 1997). Datamaterialet er noe sprikende, men det kan argumenteres for at de ansatte ikke forblir anonyme dersom de rapporterer ugrei atferd fra en bruker som senere blir utestengt. Dersom brukeren blir utestengt vil han kunne skjønne hvem som har rapportert han. Slik sett kan ansatte ha vanskelig for å rapportere brukeren fordi de kjenner brukeren (Koritsas et al., 2010) og frykter konsekvensene av å rapportere (Reason, 1997).

For å oppsummere; det synes at årsaker til underrapportering i NAV henger sammen med at rapporteringssystemet er lite brukervennlig, at ansatte ikke ser nytteverdien av å rapportere og at konfidensialiteten til den ansatte som rapporterer ikke opprettholdes.

Jeg vil nå belyse metodiske betraktninger, etterfulgt av implikasjoner vedrørende hvordan man kan forebygge vold i NAV og forslag til videre forskning, før jeg avslutter med en konklusjon.

Metodiske betraktninger

Det er noe uenighet rundt hvilke kriterier man skal bruke for å vurdere kvalitativ forskning (Meyrick, 2006; Morrow, 2005). Jeg har valgt å vurdere studiens validitet med utgangspunkt i pålitelighet, gyldighet, generaliserbarhet og transparens, ettersom disse kriteriene har vist seg å beskrive kvaliteten på god kvalitativ forskning (Tjora, 2010).

Pålitelighet har mye til felles med reliabilitet og viser til hvor konsistent og troverdig forskningsresultatene er (Kvale & Brinkmann, 2015). Prosessen rundt hvordan forskeren kommer frem til funnene bør være eksplisitte og mulig å replisere (Morrow, 2005). Det har derfor vært viktig å redegjøre for den systematiske innsamlings- og analyseprosessen for å gi

leseren informasjon om studiens metode. Jeg gjorde meg godt kjent med intervjuguiden i forkant av intervjuene og hadde fokus på å unngå å stille ledende spørsmål, slik at jeg ikke påvirket informantenes beskrivelser i den ene eller andre retningen. Intervjuene ble tatt opp på en lydopptaker og deretter transkribert ordrett, noe jeg mener bidro til at mine subjektive tolkninger av informantenes uttalelser var uavhengig og ikke påvirket utgangspunktet for analysene (Thagaard, 2013). Bruk av lydopptaker lot meg legge frem direkte sitater, slik informantene uttrykte dem, uten at de var påvirket av min subjektive tolkning.

Et postpositivistisk vitenskapelig ståsted har et ideal om at forskeren skal være så nøytral som mulig. Dette idealet mener jeg er vanskelig å oppnå, fordi dataene som innhentes og analyseres er subjektive. En forsker har alltid antakelser om et fenomen, og dette kan være en styrke da en bredere kjennskap til litteraturen reduserer bias fordi forskerens forståelse utvides slik at han kan se fenomenet fra flere perspektiver (Morrow, 2005).

Gyldighet handler om at svarene vi finner i forskningen vår, faktisk er svar på de spørsmålene vi ønsker å svare på (Tjora, 2010). Da er det viktig at forskeren reflekterer over sin posisjon under datainnsamlingen (Thagaard, 2013). Min posisjon i forskningsprosessen har vært en utenforstående. Dette kan ha vært en styrke og en svakhet. På den ene siden kan det ha svekket studiens gyldighet på den måten at mitt utgangspunkt for å forstå de fenomenene jeg forsket på ikke var godt nok, men på den andre siden kan det være en styrke ettersom jeg kunne bidra med min kunnskap fra arbeids- og organisasjonspsykologisk forskning og presentere alternative perspektiver for å se hvordan NAV kan endre på sine måter å jobbe forebyggende med vold på (Thagaard, 2013). Gjennom triangulering, for eksempel observasjon av en veiledningssamtale mellom en NAV-ansatt og en bruker, kunne studiens gyldighet ha økt (Creswell & Miller, 2000).

Generaliserbarhet handler om at tolkninger som er basert på én enkeltundersøkelse også kan gjelde i andre sammenhenger (Kvale & Brinkmann, 2015). Det er viktig å oppgi informasjon om ens vitenskapelige ståsted, forskningskonteksten, prosessen, utvalget, og forskerens forhold til deltakerne slik at leseren selv kan vurdere studiens generaliserbarhet (Morrow, 2005). Datamaterialet til denne studien er hentet fra åtte informanter som alle jobber i samme organisasjon, men de jobber på to ulike lokasjoner, og de har ulike stillinger og dermed arbeidsoppgaver, noe som kan telle positivt for generaliserbarheten til studien. Det kan også telle negativt i den forstand at jeg ikke har gått nok i dybden. Med det mener jeg at jeg kun fikk intervjuet én person som jobber i mottaket, og to som jobber på ledernivå. Generaliserbarheten kan kanskje økes ved å intervju flere informanter i de ulike stillingene.

I tillegg hadde noen av informantene jobbet på andre kontorer i landet, og under intervjuene delte de sine erfaringer fra sine tidligere arbeidssteder (men det ble avklart i intervjuet om erfaringene gjaldt deres nåværende arbeidsplass eller fra tidligere arbeidsforhold), noe som kan øke studiens generaliserbarhet. Morrow (2005) hevder for øvrig at kvalitative funn sjeldent kan generaliseres til andre populasjoner eller situasjoner fordi kvalitativ forskning er kontekstbetinget. Konteksten sier noe om hvilke muligheter og begrensinger som ligger i en gitt situasjon, og som dermed påvirker organisasjonatferden (Johns, 2006). Konteksten vil altså være ulik fra en organisasjon til en annen. En fordel med kvalitative data er nettopp at de kan gi kontekstuell informasjon, og dette er informasjon som kan påvirke resultatene (Guba & Lincoln, 1994). Derfor ga jeg i resultatkapittelet en beskrivelse av studiens informanter og deres kontekst, noe jeg mener har bidratt til at leseren kan vurdere om funnene kan overføres til en annen kontekst, likeledes gjennom å sammenligne studiens funn med teori og empiri.

Transparens bidrar til at leseren selv kan bedømme kvaliteten på studien og det kan argumenteres for at det er et av de viktigste kvalitetsprinsippene for forskning (Meyrick, 2006; Morrow, 2005). *Transparens* innebærer at forskeren redegjør for sine metodevalg, herunder hvordan analysen gir grunnlaget for de konklusjonene forskeren kommer frem til, og dette gjøres gjennom å tydeliggjøre grunnlaget for fortolkningene. I metodekapittelet ga jeg en redegjørelse for mitt vitenskapelige ståsted, og jeg hadde fokus på å gi en tydelig presentasjon av analysemetode og fremgangsmåte slik at leseren kan vurdere forskningsprosessen trinn for trinn (Thagaard, 2013), og slik at leseren får innsikt i analyseprosessen. Derfor har jeg fremstilt supplerende sitater som beskriver studiens resultat i en egen tabell i et vedlegg for oppgaven (se vedlegg 5) (Morrow, 2005). Dette mener jeg har bidratt til å tydeliggjøre grunnlaget for tolkningene og til å gjøre studien mer transparent for leseren.

Implikasjoner av studien: hva kan NAV gjøre for å forebygge vold?

Denne studien har bidratt til kunnskap om hva som kan være årsaker til at brukere på NAV utøver vold, samt hvordan det aktuelle NAV-kontoret jobber med sikkerhet når det gjelder å forebygge og håndtere vold. Denne kunnskapen kan ha implikasjoner for sikkerhetsstyring i NAV, og forslag til hva dette kan være vil nå bli presentert.

Når det gjelder det de ansatte nevner som årsaker til vold er det to forhold jeg vil trekke frem. For det første beskrives brukergruppen som svært variert; det er både brukere som skal ut i arbeid og brukere som søker om sosialhjelp. Videre sies det at en del brukere er i sårbare situasjoner eller kraftige livskriser når de kommer til NAV og ber om hjelp. Kontoret

har en del fremmedspråklige brukere og brukere som sliter med rusavhengighet og psykiske sykdommer. Altså er det en del ressurssvake mennesker, som kanskje har nedsatte kognitive evner, som oppsøker NAV for å få hjelp til jobb og økonomi. For det andre nevnes ulike systemfaktorer som et frustrasjonsmoment hos brukere. Systemfaktorene bidrar til at brukeren opplever NAV-systemet som uoversiktlig. Eksempler på systemfaktorer som skaper frustrasjon er saksbehandlerskifte, hvor brukeren får nye personer å forholde seg til som følge av at den bytter tjeneste eller ytelse eller som følge av at ansatte i NAV slutter, blir sykemeldte, eller bytter arbeidsområde. Det nevnes også at de ansatte er førstelinja ut mot brukerne og er derfor ofte den som må ta imot brukerens frustrasjon, men at frustrasjonen er rettet mot NAV-systemet og ikke nødvendigvis mot dem personlig. Regelverket kan være vanskelig å forstå, kanskje særlig for de mest ressursvake brukerne, noe som kan ses i sammenheng med frustrasjonen som skapes av lang saksbehandlingstid. I noen tilfeller mener ansatte at lang saksbehandlingstid er brukerens skyld fordi brukeren ikke sender inn riktig eller nødvendig dokumentasjon på tross av at NAV har sendt purringer om å få tilsendt den aktuelle dokumentasjonen. Dette kan for øvrig være fordi brukeren ikke forstår, ikke skjønner eller ikke vet (Isdal, 2000). Som nevnt er en del av brukergruppen ressursvake mennesker som ikke har like gode forutsetninger for å forstå regelverk, saksgang, etc. Dersom dette er faktorer som gjør organisasjonens brukere frustrerte, bør man gjøre noe med disse faktorene for å forebygge vold (Sandström & Durewall, 2007). Med bakgrunn i disse to forholdene, at NAV-kontorene møter ressursvake brukere og at systemet er uoversiktlig, kan en måte å forebygge vold i NAV være å tilrettelegge systemet slik at det blir mer oversiktlig og brukervennlig slik at brukeren forstår og opplever å ha kontroll (Isdal, 2000). Jeg vil nå diskutere potensielle måter dette kan løses på.

Basert på studiens funn foreslås det at NAV kan bli mer bruker-sentrert og sette fokus på hva de kan gjøre for å unngå at brukeren blir frustrert. Noen ansatte sier at NAV er i ferd med å endre strategien for sine kontor. Det sies av NAV de senere årene har gjort seg mer fysisk utilgjengelig for brukerne, for eksempel har kontorets åpningstid blitt innskrenket, slik at publikumsmottaket er åpent mellom 10 og 14 og det er kun i dette tidsrommet planlagte timeavtaler skal foregå. Brukere kan ikke komme direkte i kontakt med sitt lokale NAV-kontor, men må ringe et nasjonalt kontaktsenter. Når man ringer kontaktsenteret får man en rekke valg om å trykke på ulike taster for spørsmål som gjelder ulike fagområder i NAV. Her nevnes det at kontaktsentrene er spisskompetente for å kunne gi bedre hjelp til organisasjonens brukere. Spørsmålet er om kontaktsentrene blir så spisskompetente at det blir så komplekst at brukeren ikke kommer frem til riktig person. Tanken er i følge studiens

informanter at NAV skal gå over mot flere selvbetjeningsløsninger, og meningen er at brukerne først og fremst skal oppsøke NAV sine hjemmesider eller ringe kontaktsenteret dersom de har henvendelser eller ønsker å bestille en timeavtale. Da skal kun de med timeavtale komme til NAV-kontoret og drop-in vil etter hvert ikke være mulig. Altså kan ikke brukere bare komme innom kontoret dersom de har spørsmål, de skal heller ringe kontaktsenteret eller bestille timeavtale. Hensikten bak denne strategien er både at brukeren da får et møte med sin faste saksbehandler som kjenner saken, og at den ansatte får tid til å forberede seg til møtet med brukeren. Den ansatte kan gjøre seg kjent med brukerens mappe, lese seg opp på saken, finne ut hvilke tjenester og ytelser brukeren har krav på og hva som skal være målet med møtet. Dette vil ifølge studiens informanter redusere vold fordi mange brukere blir frustrerte når de møter veiledere som ikke er forberedt på saken deres og når de må gjenta saken sin gang på gang. Gjennom planlagte timeavtaler mener informantene at man kan unngå denne frustrasjonen. Det kan imidlertid argumenteres for at det er nødvendig å tenke enda et skritt lenger i måten NAV jobber forebyggende mot vold og trusler på. Å tilrettelegge for planlagte timeavtaler hvor den ansatte har tid til å forberede seg på brukerens sak kan forebygge vold *i møtet* med brukeren, men en proaktiv sikkerhetsstyring krever at man ser på hva som gjøre at brukeren er sint *før* den kommer til NAV (Hollnagel, 2012). Da virker det, basert på studiens funn, hensiktsmessig å forbedre NAV sitt system slik at det blir mer oversiktlig og forståelig. Mange av årsakene til at brukere blir frustrerte kan i følge informantenes opplevelser med truende brukere knyttes til at systemet er uoversiktlig og vanskelig å bruke. Det kan stilles spørsmålstegn ved hvorvidt det å legge enda mer ansvar over på brukeren (ved at brukeren må betjene selvbetjeningsløsninger) er veien å gå. Som jeg har nevnt tidligere, beskrives det at rus og psykiatri ofte er inne i bildet når noe eskalerer til å bli en uønsket hendelse. Å gjøre en vridning mot flere selvbetjeningsløsninger kan gjøre det vanskeligere for brukeren å manøvrere seg rundt i systemet, særlig siden en del av brukerguppen deres beskrives som ressursvake mennesker. Dersom brukere er frustrerte før de kommer til NAV-kontoret fordi systemet er så uoversiktlig at de blir frustrerte av å ikke forstå, ikke finne frem til riktig informasjon eller ikke komme i kontakt med riktig person, er det systemet som først og fremst må forbedres. Gjennom en bruker-sentrert tilnærming hvor man øker brukervennligheten kan man forebygge frustrasjon og dermed vold. For eksempel bør ansvaret om å innhente riktig informasjon legges på de ansatte i NAV, og ikke brukeren. Da kan brukeren få én kontaktperson i NAV å forholde seg til og denne kontaktpersonen kan innhente informasjon fra de ulike fagområdene som brukeren trenger vedrørende saken sin, og i så måte koordinere brukerens sak. Da kan ansatte i NAV gjerne ha spisskompetanse, men

det må være noen generalister som kan finne frem til de opplysningene brukeren trenger. Dette kan gjøre systemet mer oversiktlig for brukerne fordi de får én person å forholde seg til som de kan rette spørsmål til; særlig ressurssvake brukere synes å trenge en mye tettere oppfølging.

Et av tiltakene rapporten som ble utgitt i etterkant av hendelsen på NAV Grorud foreslo på lang sikt var å styrke kompetansen til de ansatte, både på fag og på samtale (Oslo Kommune et al., 2014). Basert på denne studiens datamateriale er dette noe som NAV bør fortsette å jobbe med. Tilstrekkelig trening og opplæring øker ansattes mestringstro, noe som har vist seg å være med på å redusere utbrenthet som følge av vold (Howard et al., 2009). Å ha tilstrekkelig fagkompetanse, ikke bare innenfor eget arbeidsområde, men også generelt i NAV, bidrar videre til at ansatte kan avklare brukerens behov og besvare brukerens henvendelser slik at brukeren får rett svar og nok svar. Dette kan både øke ansattes arbeidshelse og forebygge frustrasjon (Lillevik & Øien, 2010). I tillegg bør ansatte få opplæring i samtalekompetanse, slik at de evner å møte mennesker i en vanskelig livssituasjon og mennesker som er ruspåvirket eller psykisk syk. Den tause kunnskapen mange ansatte besitter når det gjelder faktorer som bidrar til å forebygge vold i møte med brukere bør formaliseres og bli en del av organisasjonens kollektive kunnskap (Lillevik & Øien, 2010). Tidligere forskning har vist at uerfarne ansatte opplever mer vold enn erfarne ansatte (Park et al., 2015), og det kan argumenteres for at det henger sammen med den tause kunnskapen som de mer erfarne ansatte har opparbeidet seg. Ved å gjøre den tause kunnskapen til en profesjonell kunnskap kan vold forebygges (Sandström & Durewall, 2007). Videre er det viktig å være bevisst egen væremåte for å skape en god relasjon mellom seg og brukeren. Både verbale og non-verbale uttrykk, særlig de non-verbale signalene, kan spille en avgjørende rolle for hvordan brukeren opplever møtet med den NAV-ansatte (Lillevik & Øien, 2010). Noen informanter nevnte at de tidligere har hatt kollegaveiledning, hvor de er bisittere til hverandre i samtaler og gir tilbakemeldinger på hvordan den ansatte oppleves i samtalsituasjonen. Dette er noe kontoret bør fortsette med, da relasjonelle ferdigheter bør trenes på og kan øke ansattes forutsetninger for å forebygge og håndtere vold (Svalund, 2009; Wassel, 2009). Videre mente en informant at å håndtere brukere med rus og psykiatriproblemer er langt utenfor NAV-ansattes kompetanseområde. Opplæring i å forstå og håndtere personer med problemer relatert til rus og psykiatri, fremfor å utestenge brukere med utilbørlig opptreden, er derfor nødvendig. Det å utestenge brukere synes å være en noe hard linje. Som tidligere nevnt kan vold være en reaksjon på avmakt, en reaksjon på at man opplever å ikke bli sett, hørt og forstått (Isdal, 2000). I så måte kan vold være et rop om

oppmerksomhet, og da synes det å utestenge brukere å være en uhensiktsmessig måte å behandle psykisk syke og rusmisbrukere på. En slik strategi vil verken forebygge vold mot de ansatte eller hjelpe brukeren. Basert på studiens datamateriale synes det også å være lite samarbeid med psykiatrisk poliklinikk og rusomsorg, og det burde kanskje i større grad vurderes om disse menneskene trenger mer oppfølging fra psykiatri og rusomsorg.

Det antas av studiens informanter og tidligere kartleggingsrapporter fra NAV (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2018) at det er underrapportering på vold og trusler i NAV. For å drive systematisk sikkerhetsarbeid anbefales det å iverksette tiltak for å øke rapporteringen i organisasjonen. Basert på studiens funn kan det for det første være nyttig å gjøre rapporteringssystemet mer brukervennlig, herunder mindre tidkrevende slik at de ansatte ikke ser på det å skulle rapportere som et ork (Reason, 1997). Dette kan gjerne gjøres i samarbeid med de ansatte, da det er de som skal benytte systemet. For det andre kan det være hensiktsmessig å jobbe med å skape en felles forståelse av nulltoleransen. Det virker å være spesielt viktig å etablere en kultur hvor alvorlighetsgraden av psykiske former for vold likestilles med fysisk vold. At alle ansatte har en felles toleransegrense for uønsket atferd vil også gjøre det mer rettferdig overfor brukerne, slik at ikke noen får lov til å uttrykke negative verbale ytringer mens andre ikke får det (og kanskje blir utestengt). For det tredje anbefales det at organisasjonen jobber med å fremme viktigheten av rapportering og skape en forståelse av nytteverdien av det. Det innebærer også en bevisstgjøring om at det ikke bare er uønskede hendelser som er kilde til læring (Doherty et al., 2015).

Forslag til videre forskning

Studien er et eksempel på at en kvalitativ tilnærming hvor man spør de ansatte selv om hva som påvirker at møtet med brukeren går bra kan være en nyttig metode for å avdekke hva NAV kan gjøre for å øke sikkerheten til sine ansatte. Studien har imidlertid kun sett på ansattes perspektiver på hvorfor vold oppstår. Forhold som brukerne selv opplever som frustrerende og som gjør at de blir sinte har ikke blitt belyst. Det kan være at det er vanskelig å finne informasjon, vanskelig å komme i kontakt med saksbehandler, at man opplever å ha dårlig kjemi med saksbehandler eller noe helt annet som studien ikke har avdekket. En samtaleinteraksjon krever to eller flere parter og en sak har alltid to sider. Jeg har gjennom intervjuene kun fått én side av saken – de ansattes, og videre forskning kan undersøke om brukernes opplevelser av årsaksfaktorer til vold samsvarer med det de ansatte i denne studien trekker frem som risikoøkende forhold. Forskning på brukerens opplevelser vil dessuten være i tråd med studiens forslag om at NAV kan bli mer bruker-sentrert ved å være bevisst på hvem brukerne er og tilpasse systemene sine deretter.

Studien har ikke undersøkt konkret hvordan systemet i NAV er og jeg kan ikke uttale meg om hva som fungerer og hva som ikke fungerer. Jeg vet heller ikke om mine forslag er gjennomførbare. Det vil derfor være nødvendig med mer forskning både på hva det er som gjør systemet uoversiktlig for brukerne og hvordan man kan endre systemet for å gjøre det mer brukervennlig. Her kan forskning fra human factors bidra. Human factors er et fagfelt som fokuserer på hvordan interaksjonen mellom mennesker og systemer kan bli god, sikker og brukervennlig (Wickens, Lee, Liu, & Becker, 2004). Human factors kan benyttes for å tilpasse systemet slik at mennesket har de beste forutsetningene for å manøvrere i systemet. I human factors er det optimale å designe et system som tar hensyn til menneskets ferdigheter og begrensninger, og å tilpasse systemet for å oppnå en optimal menneskelig prestasjon.

Det vil være interessant å forske videre på robuste organisasjoner sitt prinsipp om å ha et vedvarende fokus på feil (Sutcliffe, 2011). Dette er et prinsipp som, basert på studiens funn, kan være utfordrende å få til å fungere i NAV fordi ansatte uttrykker et behov for psykologisk trygghet. Det å hele tiden skulle være bevisst på feil og hva som kan gå galt og det å ha et behov for å ikke tenke over risikoene man er utsatt for på jobb er to motstridende forhold som ikke lar seg forene. En mulig årsak til at dette prinsippet fungerer i sikkerhetskritiske industrier men kanskje ikke i NAV, kan være at i NAV er den ansattes fysiske sikkerhet mer direkte truet, og det kan tenkes at det er vanskelig og utmattende å hele tiden skulle være bevisst på at en selv kan bli skadet. I robuste organisasjoner, som for eksempel kjernekraft (Sutcliffe, 2011), er ikke den ansattes sikkerhet så direkte truet i form av at de fysiske konsekvensene for enkeltindividet ikke er like alvorlige som i NAV. Innenfor kjernekraft er det dessuten ekstremt høyt fokus på sikkerhet og de har mange sikkerhetsbarrierer for å hindre at en ulykke utvikler seg fordi konsekvensen av en ulykke er så omfattende (Boring, 2015). Kjernekraftverk har derfor lav sannsynlighet for ulykker og ulykker skjer sjelden. Om det derimot skjer en ulykke, så er ikke konsekvensen for den enkelte ansatte stor; det har vært svært få personskader som følge av ulykker på kjernekraftverk. NAV har, som nevnt innledningsvis, hatt alvorlige hendelser med alvorlige konsekvenser, for eksempel drapet på NAV Grorud. Emosjonelt sett kan det derfor være ekstra vanskelig for ansatte i NAV å etterleve dette prinsippet om å ha et vedvarende fokus på feil ettersom en trussel fra en bruker er så direkte rettet mot den ansattes sikkerhet. Videre forskning kan se nærmere på hvilke mekanismer som motarbeider prinsippet, og ikke minst på hva det gjør med sikkerheten i en organisasjon når den ikke har et vedvarende fokus på feil.

Konklusjon

Formålet med denne studien var å undersøke hva de ansatte på NAV opplever er årsakene til at brukere utøver vold og hva som kan gjøres for å forebygge dette. Studien avdekker at systemfaktorer, slik som lang saksbehandlingstid, saksbehandlerskifte, at NAV oppleves som utilgjengelig og at brukeren ikke forstår seg på selvbetjeningsløsningene og regelverket, står for en stor del av brukernes frustrasjon. Videre avdekkes det at NAV har et høyt fokus på ansattes sikkerhet gjennom ulike voldsforebyggende tiltak. Tiltakene synes imidlertid å være rettet mot å redusere sannsynligheten for at ansatte utsettes for en voldssituasjon, fremfor å forebygge volden i seg selv. Dette sammenfaller med en Safety-I tilnærming til sikkerhet hvor målet er å unngå at noe går galt (Hollnagel, 2012, 2014). Det anbefales at NAV utvider sin definisjon av sikkerhet til å også inkludere en Safety-II tilnærming hvor man forsøker å forsikre at alt går bra (Hollnagel, 2012, 2014). Da kan den tause kunnskapen ansatte besitter med hensyn til hvilke faktorer som bidrar til en vellykket samtale med brukeren bli en del av organisasjonens kollektive kunnskap gjennom å formuleres i en formell opplæring av ansatte. Videre anbefales det at NAV i større grad utnytter den kompetansen de ansatte besitter når det gjelder årsaksfaktorer til vold, da det å benytte seg av ekspertbedømmelser kan øke organisasjonens robusthet (Sutcliffe, 2011). Etersom systemfaktorer synes å skape frustrasjon hos brukere, bør det forebyggende arbeidet rettes mot å forbedre systemet. Et forslag er at NAV kan bli mer bruker-sentrert. For det første bør NAV gjør seg *mer* tilgjengelig for brukerne slik at det er enklere å komme i kontakt med NAV. For det andre anbefales det at NAV forbedrer sine systemer slik at de blir mer oversiktlig og brukervennlig for brukerne. Til sist anbefales det at NAV jobber med å øke rapporteringen av volds- og trusselhendelser i organisasjonen. Rapportering er per i dag et tiltak for å forebygge vold, men det fungerer ikke fordi det er en rekke forhold som hindrer ansatte i å rapportere.

Referanser

- Andersen, G. R., & Søvik, S. R. (2016). *Dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i norsk landbasert arbeidsliv - En oversikt basert på hendelser meldt til Arbeidstilsynet* (KOMPASS Tema nr. 1/2016). Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/kompass-tema-rapporter/2016/kompass-tema-nr-1-2016-dodsfall-og-personskader-som-folge-av-vold-og-trusler-i-norsk-landbasert-arbeidsliv.pdf>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2018). *Vold og trusler mot ansatte i NAV per 1. kvartal 2018*. Hentet fra https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d9VV_YHsrkYJ:https://www.nav.no/en/Home/About%2BNAV/What%2Bis%2BNAV/_attachment/414794%3F_ts%3D160c00be060%26download%3Dtrue+&cd=1&hl=no&ct=clnk&gl=no&client=safari
- Arbeidsmiljøloven. Lov 17. juni 2005 nr. 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Bergesen, N. (2018, 4. april). Kastet stein mot NAV-bygget. *Adresseavisen*. Hentet fra <https://www.adressa.no/nyheter/trondheim/2018/04/04/Kastet-stein-mot-Nav-bygget-16412582.ece>
- Bogar, S., & Beyer, K. M. (2015). Green Space, Violence, and Crime: A Systematic Review. *Trauma, Violence, and Abuse, 17*(2), 160–171. doi: 10.1177/1524838015576412
- Boring, R. L. (2015). *Adapting Human Reliability Analysis from Nuclear Power to Oil and Gas Applications*. Paper presentert på European Safety and Reliability (ESREL), Zürich. doi: 10.1201/b19094-374
- Bowie, V. (2002). Defining Violence at Work: a New Typology. In M. Gill, B. Fisher, & V. Bowie (Red.), *Violence at Work* (s. 1–20). Devon: Willian Publishing.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Brinkmann, S., & Tangaard, L. (2012). *Kvalitative metoder. Empiri og teoriutvikling*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Christianson, M. K., Sutcliffe, K. M., Miller, M. A., & Iwashyna, T. J. (2011). Becoming a High Reliability Organization. *Critical Care, 15*(6), 314-318. doi: 10.1186/cc10360
- Chung, M. C., & Harding, C. (2009). Investigating Burnout and Psychological Well-Being of Staff Working with People with Intellectual Disabilities and Challenging Behaviour: the Role of Personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 22*(6), 549–560. doi: 10.1111/j.1468-3148.2009.00507.x
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining Validity in Qualitative Inquiry. *Theory*

- Into Practice*, 39(3), 124–130. doi: 10.1207/s15430421tip3903_2
- Dekker, S., & Pruchnicki, S. (2013). Drifting Into Failure: Theorising the Dynamics of Disaster Incubation. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 15(6), 534–544. doi: 10.1080/1463922X.2013.856495
- Dekker, S. W. A. (2001). The Re-Invention of Human Error. *Human Factors and Aerospace Safety*, 1(3), 247–265. Hentet fra <http://sidneydekker.com/wp-content/uploads/2013/01/Reinvention.pdf>
- Dekker, S. W. A. (2002). Reconstructing Human Contributions to Accidents: the New View on Error and Performance. *Journal of Safety Research*, 33(3), 371–385. doi: 10.1016/S0022-4375(02)00032-4
- Dekker, S. W. A. (2011). *Drift into Failure. From Hunting Broken Components to Understanding Complex Systems*. Surrey, England: Ashgate Publishing Limited.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Direktoratet for arbeidstilsynet. (2017). *Vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Forebygging, håndtering og oppfølging*. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/contentassets/0cbb3bc6069a4008a3e4873900177c2f/veiledere---vold-og-trusler-i-forbindelse-med-arbeidet.pdf>
- Doherty, C., Stavrapoulou, C., & Tosey, P. (2015). How Effective Are Incident-Reporting Systems for Improving Patient Safety? A Systematic Literature Review. *The Milbank Quarterly*, 93(4), 826–866. doi: 10.1111/1468-0009.12166
- European Agency for Safety and Health at Work. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Hentet fra: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- French, S., Bedford, T., Pollard, S. J. T., & Soane, E. (2011). Human Reliability Analysis : a Critique and Review for Managers. *Safety Science*, 49(6), 753–763. doi: 10.1016/j.ssci.2011.02.008
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing Paradigms in Qualitative Research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Red.), *Handbook of Qualitative Research* (s. 105–117). Thousand Oaks: Sage.
- Hall, L. H., Johnson, J., Watt, I., Tsipa, A., & O'Connor, D. B. (2016). Healthcare Staff Wellbeing, Burnout, and Patient Safety: a Systematic Review. *PLoS ONE*, 11(7), 1–12. doi: 10.1371/journal.pone.0159015

- Hassankhani, H., Parizad, N., Gacki-Smith, J., Rahmani, A., & Mohammadi, E. (2017). The Consequences of Violence Against Nurses Working in the Emergency Department: a Qualitative Study. *International Emergency Nursing*. doi: 10.1016/j.ienj.2017.07.007
- Helsedirektoratet. (2017, 7. mars). Motiverende intervju som metode. Hentet fra <https://helsedirektoratet.no/motiverende-intervju/motiverende-intervju-som-metode>
- Hollnagel, E. (2012). A Tale of Two Safeties. *Nuclear Safety and Simulation*, 4(1), 1–9. doi: 10.1002/spe.4380181105
- Hollnagel, E. (2014). *Safety-I and Safety-II. The Past and Future of Safety Management*. Surrey, England: Ashgate Publishing Limited.
- Howard, R., Rose, J., & Levenson, V. (2009). The Psychological Impact of Violence on Staff Working with Adults with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22(6), 538-548. doi: 10.1111/j.1468-3148.2009.00496.x
- Howitt, D. (2010). *Introduction to Qualitative Methods in Psychology*. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Hudson, P. (2003). Applying the Lessons of High Risk Industries to Health Care. *Quality and Safety in Health Care*, 12(Suppl 1), i7–i12. doi: 10.1136/qhc.12.suppl_1.i7
- Isdal, P. (2000). *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Johns, G. (2006). The Essential Impact of Context on Organizational Behavior. *Academy of Management Review*, 31(2), 386–408. Hentet fra <https://pdfs.semanticscholar.org/8665/64951d067e9156e8410a9fcadcece4555209.pdf>
- Koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2010). Workplace Violence towards Social Workers: the Australian Experience. *British Journal of Social Work*, 40(1), 257–271. doi: 10.1093/bjsw/bcn134
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Lanctôt, N., & Guay, S. (2014). The Aftermath of Workplace Violence among Healthcare Workers: a Systematic Literature Review of the Consequences. *Aggression and Violent Behavior*, 19(5), 492–501. doi: 10.1016/j.avb.2014.07.010
- Lillevik, O. G., & Øien, L. (2010). Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. *Norsk Tidsskrift for Helseforskning*, 2(6), 84–96. Hentet fra <http://septentrio.uit.no/index.php/helseforsk/article/viewFile/1191/1131>
- Macdonald, G., & Sirocich, F. (2001). Reporting Client Violence. *Social Work*, 46(2), 107-114.
- Meyrick, J. (2006). What is Good Qualitative Research? A First Step towards a

- Comprehensive Approach to Judging Rigour/Quality. *Journal of Health Psychology*, 11(5), 799–808. doi: 10.1177/1359105306066643
- Morrow, S. L. (2005). Quality and Trustworthiness in Qualitative Research in Counseling Psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 250–260. doi: 10.1037/0022-0167.52.2.250
- Odom-Forren, J. (2009). Workplace Aggression and Violence. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 24(2), 69–70. doi: 10.1016/j.jopan.2009.02.004
- Oslo Kommune, KS, & Arbeids-og velferdsdirektoratet. (2014). *Sikkerhet i arbeids- og velferdsforvaltningen - en gjennomgang og forslag til tiltak*. Hentet fra: <https://medlem.ntl.no/Content/120053/cache=20163108100956/Sikkerhet%20i%20NAV%20-%20en%20gjennomgang%20.pdf>
- Park, M., Cho, S. H., & Hong, H. J. (2015). Prevalence and Perpetrators of Workplace Violence by Nursing Unit and the Relationship between Violence and the Perceived Work Environment. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(1), 87–95. doi: 10.1111/jnu.12112
- Piquero, N. L., Piquero, A. R., Craig, J. M., & Clipper, S. J. (2013). Assessing Research on Workplace Violence, 2000-2012. *Aggression and Violent Behavior*, 18(3), 383–394. doi: 10.1016/j.avb.2013.03.001
- Reason, J. (1990). *Human Error*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Reason, J. (1995). Understanding Adverse Events: Human Factors. *Quality in Health Care*, 4(2), 80–89. doi: 10.1136/qshc.4.2.80
- Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Aldershot, England: Ashgate Publishing Limited.
- Reason, J. (2000). Human Error: Models and Management. *BMJ*, 320, 768–770. doi: 10.1136/bmj.320.7237.768
- Rippon, T. J. (2000). Aggression and Violence in Health Care Professions. *Journal of Advanced Nursing*, 31(2), 452–460. doi: 10.1046/j.1365-2648.2000.01284.x
- Roche, M., Diers, D., Duffield, C., & Catling-Paull, C. (2010). Violence toward Nurses, the Work Environment, and Patient Outcomes. *Journal of Nursing Scholarship*, 42(1), 13–22. doi: 10.1111/j.1547-5069.2009.01321.x
- Sandström, S., & Durewall, K. (2007). *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Stockholm: Gothia.
- Solum, H. (2017, 27. april). Mann med kniv truet NAV-ansatte. *Telemarksavisa*. Hentet fra <https://www.ta.no/nyheter/skien/trusler/mann-med-kniv-truet-nav-ansatte/s/5-50-347292>

- Sosialtjenesteloven. Lov 18. desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen.
- Steffgen, G. (2008). Physical Violence at the Workplace: Consequences on Health and Measures of Prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 58(4), 285–295. doi: 10.1016/j.erap.2008.09.011
- Sutcliffe, K. M. (2011). High Reliability Organizations (HROs). *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 25(2), 133–144. doi: 10.1016/j.bpa.2011.03.001
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor* (FAFO-rapport 2009:30). 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
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (4.utg). Bergen: Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2010). *Fra nysgjerrighet til innsikt. Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2. utg). Trondheim: Sosiologisk Forlag.
- Wassell, J. T. (2009). Workplace Violence Intervention Effectiveness: a Systematic Literature Review. *Safety Science*, 47(8), 1049–1055. doi: 10.1016/j.ssci.2008.12.001
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (1999). Organizing for High Reliability: Processes of Collective Mindfulness. In R. I. Sutton & B. M. Staw (Red.), *Research in Organizational Behavior*, Vol 21 (s. 81-123). US: Elsevier Science/JAI Press. Hentet fra <http://drillscience.com/DPS/Organizing%20for%20High%20Reliability.pdf>
- Wickens, C. D., Lee, J., Liu, Y., & Becker, S. G. (2004). An Introduction to Human Factors. In *Introduction to Human Factors Engineering* (2. utg.). New Jersey: Pearson Education.
- Waatland, E. (2012, 30. april). NAV-leder slått med stein. *NRK*. Hentet fra <https://www.nrk.no/trondelag/nav-leder-slatt-med-stein-1.8110346>
- Zoric, D., Engen, E., Tellesbø, I.H., Tufan, Ø., & Martinsen, E. (2013, 5. august). NAV-ansatt knivstukket av klient. *NRK*. Hentet fra <https://www.nrk.no/ostlandssendingen/siktet-for-drapsforsok-1.11165994>
- Aagestad, C., Tynes, T., Sterud, T., Johannessen, H.A., Gravseth, H.M., Løvseth, E.K., Alfonso, J.H., Aasnæss, S. (2015). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015* (NOA Rapport 16/3). Hentet fra <https://stami.no/publikasjon/faktabok-om-arbeidsmiljo-og-helse-2015-status-og-utviklingstrekk/>
- Aagestad, C., Tyssen, R., Johannessen, H. a, Gravseth, H. M., Tynes, T., & Sterud, T. (2014).

Psychosocial and Organizational Risk Factors for Doctor-Certified Sick Leave: a prospective study of female health and social workers in Norway. *BMC Public Health*, 14(1), 1016-1024. doi: 10.1186/1471-2458-14-1016

Vedlegg

Vedlegg 1: Framleggingsvurdering fra REK

Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD

Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vedlegg 4: Intervjuguide

Vedlegg 5: Sitat fra informantene som beskriver temaene i resultatdelen

Vedlegg 1: Framleggingsvurdering fra REK



Region:	Saksbehandler:	Telefon:	Vår dato:	Vår referanse:
REK midt	Marit Hovdal Moan	73597504	19.06.2017	2017/1161/REK midt
			Deres dato:	Deres referanse:
			13.06.2017	

Vår referanse må oppgis ved alle henvendelser

Karin Laumann
NTNU

2017/1161 Truende atferd fra tredjepersoner på arbeidsplassen

Vi viser til innsendt framleggingsvurderingsskjema datert 13.06.2017. Henvendelsen har blitt vurdert av komiteens sekretariat.

Komiteens prosjekttale

Komiteen oppfatter prosjektet som en studie designet for å undersøke årsaksfaktorer til vold og trusler mot ansatte på NAV, og hvilke tiltak som kan iverksettes for å redusere forekomsten av disse og slik ivareta de ansattes sikkerhet, helse og vevære.

Vurdering

Komiteen mener at prosjektet framstår som forskning, men ikke som medisinsk eller helsefaglig forskning. Prosjektet omfattes derfor ikke av helseforskningslovens saklige virkeområde, og kan gjennomføres uten nærmere etisk vurdering av REK. Vi minner imidlertid om at dersom det skal registreres personopplysninger, må prosjektet meldes til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD).

Merknad

Vi minner om at vurderingen er gjort med bakgrunn i de innsendte dokumenter og kun er å betrakte som veiledende, jf. forvaltningsloven § 11. Dersom du ønsker at det skal fattes et formelt enkeltvedtak etter forvaltningsloven, må du sende inn en full prosjektsøknad til REK. En prosjektsøknad blir komitébehandlet iht. oppsatte frister. Dersom det gjøres endringer i prosjektet, kan dette ha betydning for REKs vurdering. Det må da sendes inn ny søknad/framleggingsvurdering.

Med vennlig hilsen

Hilde Eikemo
sekretariatsleder, REK midt

Marit Hovdal Moan
seniorrådgiver

Besøksadresse:
Fakultet for medisin og
helsevitenskap Håkon Jarls
gate 11, Øya helsehus

Telefon: 73597511
E-post: rek-midt@mh.ntnu.no
Web: <http://helseforskning.etikkom.no/>

All post og e-post som inngår i
saksbehandlingen, bes adressert til REK
midt og ikke til enkelte personer

Kindly address all mail and e-mails to
the Regional Ethics Committee, REK
midt, not to individual staff

Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD



Karin Laumann

7491 TRONDHEIM

Vår dato: 13.10.2017

Vår ref: 55809 / 3 / AGL

Deres dato:

Deres ref:

Vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning § 31

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 11.09.2017 for prosjektet:

<i>55809</i>	<i>Truende atferd fra tredjepersoner på arbeidsplassen</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Karin Laumann</i>
<i>Student</i>	<i>Ida Vaeng</i>

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er meldepliktig og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av personopplysningsloven § 31. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Vi forutsetter at du ikke innhenter sensitive personopplysninger.

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringsskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Ved prosjektslutt 02.05.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Katrine Utaaker Segadal

Audun Løvlie

Kontaktperson: Audun Løvlie tlf: 55 58 23 07 / audun.lovlie@nsd.no

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Ida Vaeng, icvaeng@stud.ntnu.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 55809

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Vedrørende rekruttering forutsetter personvernombudet at student rekrutterer via sin kontakt ved NAV-kontoret på en måte som ikke hindres av taushetsplikten. Med andre ord kan ikke student få tilsendt kontaktinformasjon uten videre. Ombudet anbefaler at kontaktperson ved NAV-kontoret videresender informasjonsskriv og kontaktinformasjon fra student, til ansatte. Dette bryter ikke eventuell taushetsplikt og underbygger frivillighetskravet på en god måte, ved at utvalget på den måten kan ta kontakt direkte med student for deltakelse.

Data innhentes ved personlig intervju. Vi minner om at det av hensyn til NAV-ansattes taushetsplikt ikke kan fremkomme identifiserbare opplysninger om enkeltbrukere/klienter. Vi anbefaler at forsker minner informantene om dette ifm. intervjuet

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal sendes elektronisk eller lagres på privat pc/mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 02.05.2018. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak

Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet:

”Truende atferd fra tredjepersoner på arbeidsplassen”

Bakgrunn og formål

Jeg er masterstudent i Arbeids- og organisasjonspsykologi ved Institutt for psykologi ved NTNU, og skal i gang med den avsluttende masteroppgaven. Temaet for oppgaven er vold og trusler om vold (utøvd av tredjepersoner, altså klienter/kunder) på arbeidsplassen, hvor fokuset ligger på de ansattes sikkerhet.

Formålet med oppgaven er å kartlegge årsaksfaktorer til at ansatte kommer opp i situasjoner hvor deres sikkerhet trues. Med bakteppe i den tragiske hendelsen på NAV Grorud sommeren 2013 hvor en ansatt ble knivstukket og drept av en klient, skal jeg undersøke hva som er ansatte på NAV sine opplevelser av hvorfor brukere opptrer truende, og hva som kan gjøres for å forebygge dette.

Ved å analysere hendelser hvor brukere opptrer truende, håper jeg å kunne identifisere årsaksfaktorer som bidrar til å eskalere aggressiv atferd, og på den måten kommer frem til organisatoriske tiltak som kan iverksettes for å redusere risikoen som en aggressiv bruker utgjør mot en ansatt.

Hva innebærer deltakelse i studien?

For å belyse problemstillingen min ønsker jeg å intervju deg som jobber på NAV. Spørsmålene jeg vil stille deg dreier seg om dine erfaringer eller tanker rundt vold og trusler om vold som du opplever i din arbeidshverdag på NAV. Intervjuet vil ta om lag en time, og vi blir sammen enige om tidspunkt og sted. Jeg vil bruke båndopptaker mens vi snakker sammen, slik at jeg kan transkribere intervjuet.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og vil bli anonymisert slik at ingen enkeltpersoner eller din arbeidsplass vil kunne identifiseres i den ferdige oppgaven, eller i øvrige publikasjoner av mine funn. Det er kun jeg og min veileder, Karin Laumann, som vil ha tilgang til personopplysninger og datamaterialet. Opplysningene anonymiseres, slik at ingen vil kunne gjenkjenne enkeltpersoner i transkriptene. Lydopptakene og transkriptene vil lagres på en passordbeskyttet minnepinne som kun jeg har tilgang til.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 02.05.2018. Da vil både personopplysninger, lydopptak og transkripter være slettet. Lydopptakene vil bli slettet fortløpende så snart intervjuet er transkribert (i løpet av høsten 2017), mens transkriptene vil bli slettet når prosjektet er avsluttet.

Frivillig deltakelse

Det er helt frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen som helst grunn for det. Dersom du trekker deg, vil alle innsamlede data om deg bli slettet.

Dersom du ønsker å delta i prosjektet er det fint om du sender meg en e-post der du samtykker i at du ønsker å delta. Jeg vil ta kontakt med deg per e-post for å avtale tid og sted for intervjuet.

Hvis du har noen spørsmål angående studien kan du ringe meg på 902 86 728, eller sende meg en e-post til icvaeng@stud.ntnu.no. Du kan også kontakte min veileder, Karin Laumann ved Institutt for psykologi på e-post karin.laumann@ntnu.no.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Med vennlig hilsen

Ida Vaeng

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 5: Intervjuguide

Intervjuguide

1. Introduksjon

- Om meg
- Informasjonsskriv + samtykkeerklæring
- OBS: viktig at du opprettholder din taushetsplikt ved å ikke gi personidentifiserbar informasjon om dine klienter.
- Frivillig å delta, du kan la være å svare på det du vil og du kan trekke deg når som helst, uten å forklare hvorfor.
- Konfidensialitet- svarene vil bli anonymisert slik at verken person eller bedrift blir gjenkjent i den ferdige oppgaven, kun jeg og min veileder har tilgang til personidentifiserbar informasjon.
- Jeg har utformet noen spørsmål, så jeg kommer til å se ned i papirene mine for å sjekke at vi er innom de punktene jeg har laget meg.
- Bruk av lydoptaker, er det ok?
- Lurer du på noe før vi begynner?

2. Ansettelsesforhold/arbeidshverdag/bakgrunn

- Hvilken stilling har du?
 - Hvor lenge har du hatt denne stillingen?
- Hvilken utdanning/erfaringsbakgrunn har du?
- Kan du beskrive dine arbeidsoppgaver?
- Hvordan opplever du arbeidsmengden din?
- Beskriv arbeidsdagen din i går fra start til slutt
 - Var dette en typisk dag? Hvorfor/ikke?

3. Organisasjon

- Kan du beskrive den organisasjonen du jobber i?
 - Hvordan er den ledet?
 - Hvilken gruppe/avdeling er du i? Hvilke avdelinger har dere?
 - Hvordan samarbeider dere (internt)?
 - Kan du beskrive det sosiale miljøet?
 - Hvordan støtter dere hverandre?
 - Får du hjelp når du trenger det? På hvilken måte?
 - Hvordan er det fysiske miljøet?
 - Hvilke typer brukere har dere her?
 - Hvorfor kommer brukerne hit?
 - Hva trenger de hjelp til?
 - Hvordan vil du si at forholdet ditt til brukerne er?
 - Kjenner du til dem fra før?
 - Er det ofte du møter brukere for første gang (som du ikke kjenner til)?
 - Hvordan kommer brukerne i kontakt med deg?

4. TEMA: Vold og trusler

- Er det noen situasjoner i forbindelse med jobben din du har opplevd som ubehagelig?
 - Kan du beskrive hva som skjedde?
 - Kan du beskrive hvor det skjedde?
 - Resepsjon/samtalerom/kontor (utforming)
 - Hvem var tilstede?
 - Hva gjorde du?
 - Hva skjedde rett etterpå?
 - Var det noe som ble endret på i etterkant av hendelsen? (rutiner/prosedyrer/bevisstgjøring/læring/tilrettelegging)
 - Fikk du den støtten eller hjelpen som du følte at du behøvde i denne situasjonen? Hvordan? Hva? Fra hvem?
 - Hvor ofte skjer dette?
 - Hvilken type brukere gjør dette?
- Har du opplevd trakassering fra brukere på din arbeidsplass?
- Har du noen gang opplevd verbale trusler om vold på jobben din?
- Har du opplevd truende atferd fra brukere på jobben din?
- Har du opplevd fysisk vold på din arbeidsplass?
- Har du opplevd fysisk vold utenfor arbeidsplassen som er relatert til jobben?
- Har du opplevd trusler eller trakassering på sosiale medier?

5. TEMA: Truende brukere

- Kan du si noe om hvilken type brukere du oftest opplever som aggressiv/truende/voldelig (som utgjør en større risiko)?
 - Hvem er en "typisk" voldsutøver?
 - Har du noen forhåndsregler du tar ift til en sånn bruker?
 - Fysisk plassering i rommet?
 - Varsle andre?
 - Forberedt og oppdatert på saken?
 - Er det noe du *gjør* annerledes mot en sånn bruker enn andre?
 - Tror du at du opptre annerledes mot en slik bruker?
 - Er det krevende å opptre kontrollert i samtale med en hissig bruker?
- Hva vet du om brukeren før han/hun kommer?
 - Hvor får du informasjon fra?
 - Er det noen ganger du ikke får informasjon?
 - Hva gjør du i en sånn situasjon?
 - Hvordan tror du det oppleves for eller påvirker brukeren?
- Kan du si noe om hvilken type situasjoner/saker som du tror gjør at brukeren blir frustrert?
 - Hvorfor tror du brukeren blir aggressiv og truende?
 - Regelendringer fra toppen
 - Vanskelig å finne frem til informasjon
 - Vanskelig å komme i kontakt med saksbehandler

- Lang ventetid/behandlingstid på saker
 - Språkbarrierer
- Har du opplevd at aggressiv atferd de-eskalerer eller eskalerer?
 - Hvorfor tror du den de/eskalerte?
 - Var det noe du gjorde/sa?
 - Hvorfor gjorde du det? Hvor har du lært det?

6. TEMA: Helse, miljø og sikkerhet

- Hvilke potensielle risikoer tenker du at du er utsatt for?
- I hvilke situasjoner føler du deg trygg? Gi eksempel.
 - Hvorfor?
- Hvilke situasjoner gjør at du føler deg utrygg? Gi eksempel.
 - Hva gjør du i de situasjonene?
 - Hva gjør at du klarer å fortsette å stå i slike situasjoner?
- Dersom en uønsket hendelse oppstår, er du forberedt på hva du skal gjøre?
 - Hvilke rutiner/regler/prosedyrer har dere for hva som skal skje?
 - Kan du beskrive rutinene? Hvem skal gjøre hva?
 - Har du trent på hva du skal gjøre hvis en uønsket hendelse oppstår?
 - Kan du beskrive hva du/dere gjorde?
- Hva har arbeidsplassen gjort for å unngå at uønskede hendelser oppstår?
 - Opplæring/trening?
 - Er det mulig å forebygge at uønskede hendelser oppstår?
 - Hva tenker du er viktig å gjøre for å forebygge at uønskede hendelser oppstår?
- (Dersom de har det): Dere har en vektor i mottaket. Hva tenker du om det?
 - Opplever du at noe er annerledes etter at dere fikk vektoren der?
 - Hva?
 - Trygghet?
 - Mindre/mer bråk? Hvorfor tror du det er slik?
- Har dere andre sikkerhetstiltak?
- Dersom du opplever uønsket atferd fra bruker, rapporterer du det noe sted?
 - Hvordan opplever du rapporteringssystemet?
 - Bruker du rapporteringssystemet?
 - Syns du det er enkelt/vanskelig å bruke?
 - Hva rapporterer du?
 - Hva skal til for at du rapporterer hendelsen i systemet? Hva er "grensen"?
 - Kan du gi et eksempel på en gang du rapporterte en hendelse?
 - Kan du gi et eksempel på en gang du ikke rapporterte en hendelse som du kanskje skulle ha rapportert?
 - Hva skjer med rapportene?
 - Har rapporteringen bidratt til at noe har blitt endret her? Hva?
- Har dere rutiner for informasjonsdeling?
 - Hva skjer når brukere flyttes mellom avdelingene?
 - Hva skjer når brukere bytter saksbehandler?
 - Har noe endret seg her på kontoret etter hendelsen på NAV Grorud?

- Opplæringsprogram for aggresjonshåndtering
- Opplæring i sikkerhet
- Risikovurdering
- Risikohåndtering
- Bære alarm
- Skuddsikre glass

Er det noe annet du har lyst å si som jeg ikke har spurt om?

Vedlegg 5: Sitat fra informantene som beskriver temaene i resultatdelen

Tema: Årsaker til vold

Underkategori	Tekstutdrag
Egenskaper ved brukeren	<p>Ja, altså rus og psykisk sykdom er alltid faktorer som gjør at brukeren kanskje er mer ustabil da. Hvis det kommer noe sånt (vold/trussel)</p> <p>Også har vi selvfølgelig folk som er rusavhengig. Dem har og lettere for å på en måte tippe over kanten og er litt mer ustabil, litt mer, det er mer usikkerhet på hvordan de kan respondere, fordi de trenger ikke å respondere som du forventer ut i fra det du har å komme med. Dem kan respondere litt sånn ulogisk, fordi at det er jo på en måte en, en dialog med en jobbsøker er litt sånn spill fordi du har noe du kommer med også presenterer du noe så har du noen forventa reaksjoner tilbake, men en rusmisbruker kan komme med noe helt anna. Og som en ikke trenger å være forberedt på i det hele tatt</p> <p>Og det var jo stort sett de som hadde utfordringer med kombinasjonen, det var enten at det var ganske alvorlig psykiatri eller gjerne alvorlig psykiatri i kombinasjon med at de hadde rusproblem i tillegg, som hadde store utfordringer i livet sitt generelt både med tanke på bosted og det at de til stadighet ikke hadde penger, kanskje var vanekriminelle for så vidt, vinningsforbrytere eller den typen ting. De, den gruppen var jo litt overrepresentert skulle jeg til å si i forhold til å lage litt bråk i spesielt publikumsmottaket</p> <p>Også er det jo, de som blir ordentlig sånn sint og utagerende, da er det jo ofte noe med psyken i tillegg da</p> <p>Men det er nå gjerne, altså tung psykiatri er problematisk uansett. Der hjelper det ikke med sunn fornuft og en god samtale, der er det langt over det vi er kompetent til</p> <p>Det var fremmedspråklige, sånn at jeg føler at fellesnevneren der er fremmedspråklige. De har lettere for å komme med trusler, litt skjulte trusler og direkte trusler</p> <p>For det altså jeg hadde opplevelser med to brukere som ikke var norskfødt men om det hadde med at de ikke var norskfødt å gjøre det vil jeg jo egentlig ikke si. Kanskje noe på språkproblematikk, at språkproblematikk kunne føre til frustrasjon, det å ikke oppleve seg forstått, så det kunne ha sånn sett teknisk sett mer eller praktisk sett med utenlandske brukere å gjøre</p> <p>Men det kan og være andre som av forskjellige grunner oppfattet at de ikke fikk frem budskapet sitt og var ja eller ikke klarte å argumentere for sin sak og svarte på det med å bli hissig</p>
Tap av ressurser og muligheter	<p>Det er mangel på penger. Det er stort sett gjentakende, når folk er blakk og gjerne rett før helg. Og enten at de får vite at pengene ikke kommer før i neste uke for det tar litt tid å poste og sånt, eller at de får et avslag på penger.</p> <p>Penger. Ja. Penger gjør folk frustrert og det er helt naturlig. Fordi at mange av de som er brukere av NAV de lever på grensa i utgangspunktet. Og det er veldig lite som skal til før at det velter, at de får en enda verre situasjon enn de har fra før.</p> <p>Men jeg tenker vertfall at pengene er det absolutt viktigste for folk og at hvis ikke pengene kommer til rett tid når de trenger dem så kan det skape grobunn for store</p>

	<p>frustrasjoner</p> <p>Altså det er jo situasjoner som går igjen, og det er ofte at man har gjort noe som har ført til at man mister penger da. Da blir folk ofte sint og det er liten forståelse for at det ikke er noe jeg kan gjøre med det. På en måte. For det er ikke jeg som sitter og saksbehandler ytelse</p> <p>Nei det er fortvilelse og frustrasjon, altså tenk at du har ikke brød, du har ikke pålegg, du har kanskje ikke en plass å bo, så jeg skjønner, skal ikke unnskyldte at de agerer voldelig, men jeg skjønner jo frustrasjonen</p> <p>De som skal, har behov for kommunale tjenester. Det vil si, sosialtrygd og bolig og den type penger da. For det er ofte krise, og de som har, har det tyngst skulle jeg til å si</p> <p>De som kommer i mottak er jo bare her på sparket, de som kommer til skranken tenker jeg på. Da gjelder det ofte sosialhjelp og penger som de kanskje føler de skulle hatt. Da kan det bli mye amper stemning</p> <p>Utfordringen med sosialhjelp på et NAV-kontor det er at der har vi mer vurderingsmulighet det er liksom litt mer sånn vurdering for hver i hver enkeltsak skal vi gi den personen penger eller skal vi ikke? For eksempel hvis en person har uføretrygd. Og hadde brukt opp pengene sine enten drukket dem opp eller hva den nå hadde gjort det, før måneden var omme og før ny uføretrygd kom, så kom han jo kanskje og søkte om ekstra sosialhjelp da, til neste uføretrygd. Og da var det hele tiden et sånn spørsmål om hvordan skal vi gjøre dette nå? Skal vi holde oss hard eller skal vi la han få og det kunne jo være sånn situasjoner som ofte førte til, når de merker at vi har makten og vi har den muligheten til å vurdere ja eller nei. Mens på nesten alle de her statlige pengene som vi holder på med der er systemet så tydelig, du kan ikke på en måte krangle deg til mer uføretrygd det vil ingen i hele Norge kunne gjøre, for det er nå de pengene det er der. Helt ferdige satser ut i fra hva du har tjent før og du kan ikke få det en dag før heller for det styres i fra Oslo igjen, så men sosialhjelpen kan vi både forskuttere litt, endre dato på og vi kan si ja eller nei til sånn ekstrapenger da</p> <p>Så han hadde jo vært å snakket med en kollega av meg i skranken der, så var det noe han ikke likte som han fikk svar på, og da begynte han å hisse seg opp og det endte jo med at han både skulle banke opp vedkommende som var kollegaen min og han skulle banke opp sikkerhetsvakten og han skulle han skulle bare klikke helt da i følge seg selv</p> <p>Og da hørte jeg noe kauking ute i mottaket. Så gikk jeg ut for å se og da var det en dame som kauket og jeg så at hun var svart i øynene og at hun var ikke god da for å si det sånn. Og hun sparket og kastet, hun rev tastaturet ut fra mottaket og var på vei over skranken. Da skulle jeg, måtte jeg ta tak i henne for hun hev seg over en kollega. Og tenkte hun skulle være lett å bære ut på gata også prøve å snakke henne ned der for det var fullt av folk i mottaket og... og pengene, hun hadde fått beskjed om at hun hadde fått avslag på søknad om sosialhjelp og da raste verden sammen rundt henne</p> <p>Det gjorde at jeg ba vedkommende om å bare være der ut dagen og gi beskjed til sin arbeidsgiver om at tiltaket (praksisplass) var avsluttet fra og med samme dag. (...) Og som sagt, jeg klargjorde situasjonen og ga beskjed om at det her er ikke akseptabelt, vi arrangerer ikke tiltaksplasser på sånne forutsetninger som det der og det var helt utenfor det som, hvordan ting skulle gjøres. Da fikk jeg beskjed om at han kjente masse folk i byen, tilsvarende butikker, og at jeg fra nå av burde se meg bak når jeg gikk ut fra jobb</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Den arbeidssøkeren her han har da den formeningen om at det er jeg som har ødelagt for han, han mener da at det er min feil at han da ikke har fått jobbmuligheter. (...) så har han erklært at jeg har ødelagt livet hans, og der og har jeg fått beskjed om at jeg må se meg, jeg må være oppmerksom og se meg for</p> <p>Folk som har mistet en mulighet, folk som mener at NAV er ansvarlig for de mulighetene de har tapt og så videre</p>
Systemfaktorer	<p>Også var det etter hvor lang tid de får svar på en søknad for eksempel og sånne ting og vi er jo en litt utskjelt etat sånn da. Sitter jo på NAV bare og ikke gjør noen ting, venter på de som kommer nesten men vi har mange søknader og noen gang tar ting tid da for å finne og innhente opplysninger og dokumentasjoner</p> <p>Så slites det med lang saksbehandlingstid. Det er mulig at det kan være nede i en tre-fire uker nå men det har jo vært oppe i seks uker. Og det er klart at når du sitter der og gnager på den siste tørre brødkalken, husleien var forfalt i forrige måned, du har unger som skal både ha buss og ja altså det er en kan jo bare tenke seg alle utfordringene det er når du ikke har penger. Så er det klart at da er det ikke noe særlig å bli møtt med at ja vi tar imot søknaden men det er seks ukers behandlingstid. For de trenger pengene der og da</p> <p>Og det å ha kort saksbehandlingstid det kan jo for eksempel bety en uke det eller noen få dager eller å si i hver enkelt sak an og se her haster det her må vi svare tvert. Så det å at folk ikke går blakk over lang tid, sånn at de kommer og begynner å mase for det var jo, det er jo en sånn situasjon som kan føre til truende situasjoner da. Maser og må ha penger nå.</p> <p>Sånn så det kan hende at de må ha anna dekning i tillegg da, sosialstønad for at en skal få betale husleie og sånt, men så er det jo ofte at de kan selv være skyld i at det er lang behandlingstid og, at vi har sendt brev tilbake vi trenger flere opplysninger fra dem også har de ikke dokumentert det også enten har de ikke fått brevet eller litt forskjellig</p> <p>Og sånn sett er det jo litt sånn du kan si fare for at det blir trusler i en sak fordi systemet er så uoversiktlig og det er så mange som er inne i bildet i en sak også bare skyver vi det fra person til person</p> <p>For det første så er det et system som gjør at de må skifte saksbehandlere for de har én saksbehandler hvis de er standard, så har de annen saksbehandler hvis de blir vurdert at de trenger hjelp, hvis det er en helsesituasjon og så videre. Også hvis de ikke har rett til ytelse fra NAV eller står i fare for å gå over på sosialhjelp, er en standard søker så kanskje de kommer til en annen arbeids, altså en veileder. Hvis de... ja, det er hele tiden skifter også pluss at vi har interne skifter fordi at folk skifter jobb, folk skifter internt jobb, og folk får jobb utenfor etaten, det kommer inn nye. Sånn at mange arbeidssøkere opplever veldig ofte at de må bytte veileder</p> <p>For folk skifter jo stadig vekk ytelse. Man blir syk mens man går på dagpenger da skal man over på sykepenger også blir man frisk igjen og da skal man over andre veien</p> <p>Men de (brukerne) som popper fra hode til hode til hode og hele tiden må fortelle samme historie, det er tøft</p> <p>For at mange blir frustrerte fordi at de må si den samme visa gang på gang på gang. Og de som har ei kort lunte kan nok bli ganske aggressiv for at de må for ente gang gjenta</p>

	<p>historien sin</p> <p>Og for min egen del så jeg har jo eksempler for eksempel på veiledere, altså på saker som jeg har hatt som har.. på grunn av at det har kommet inn noen nye i avdelingen så skal de også ha en portefølje så har de fått av brukerne mine, så har de jobbet med dem, så har de blitt sykemeldt, så har jeg fått tilbake brukeren også har dem kommet tilbake igjen, så har jeg flyttet brukeren tilbake fordi at de skal jo ha den datoen men så viser det seg etter en stund at de kan ikke ha de oppgavene i etaten, de må få, de skal jobbe med andre ting så må jeg ta tilbake brukeren. Og da har vi en sånn ping-pong situasjon så det er litt sånn velkommen tilbake og lykke til videre og velkommen tilbake, lykke til videre. Og det er klart at de brukerne her kan bli veldig frustrert og jeg har full forståelse for det</p> <p>De skal ringe til et sånn kontaktsenter som vi har, så noen har vel ringt dit også tar det lang tid, venter en halvtime på telefon uten å komme gjennom og gjør de ikke det så kommer de jo hit</p> <p>Slik at hvis noen kommer inn i mottaket og vil ha et møte med en gang- ja og skal snakke om noe tvert, da får de en feil person og en person som ikke vet hva de skal snakke om</p> <p>Også har vi dem som ikke når frem til sin veileder og som har et, en aggresjon i seg, og som blir frustrert og forbannet og selv om vi kan se i kanskje i historikken at her har veilederen forsøkt gang på gang på gang å komme i kontakt, så kan frustrasjonen bli veldig stor hvis de ikke får den hjelpen de trenger når de selv mener at nå vil jeg ha kontakt, sant. Også er ikke veileder tilgjengelig men da smeller det</p> <p><i>Kan man ringe direkte til det lokale NAV kontoret?</i> Nei. Altså du kan ringe direkte til din saksbehandler hvis saksbehandleren har oppgitt telefonnummeret, men det fins ikke noe ellers</p> <p>Slik første bud i sånn nå etter en sånn tjenestepakke som det heter her til oss da sånt så skal de gå inn på www.nav.no og prøve å finne en løsning der for der kan de få vite om alle sine vedtak som de får og de kan vite om utbetalinger og de kan bestille avtale med sin saksbehandler og hvis de ikke kan å bruke data så skal de ringe det 55-nummeret da for å komme til et kontaktsenter så kan de viderebefordre de meldingene der til oss</p> <p>Ellers så er det jo mange som blir henvist til sånn selvbetjeningsløsninger som man ikke klarer å skjønne noe av, enten fordi man er dårlig i språk eller fordi man er dårlig på data eller sånn</p> <p>Ja altså de som kommer hit nå det er enten de med timeavtaler, og eller de som ikke klarer å betjene selvbetjeningsløsningene på nett</p> <p>Vi følger regelverk, vi har ikke laget det regelverket vi, men det kan jo være vanskelig for folk som er i en vanskelig livssituasjon å se da, og reflektere over</p> <p>Ettersom det er pengene som folk ofte blir frustrert på da, også det blir litt sånn vanskelig skjønner du, for at hvis folk ikke har rett til pengene så har de ikke rett til pengene, eller hvis de har gjort ting som de ikke burde ha gjort og som da forhindrer at de får nok en utbetaling for eksempel så er det personen sin egen feil. Sant? Da er det fryktelig vanskelig å forhindre at de blir sint for at de har tross alt gjort noe feil og vi</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>kan på en måte ikke gjøre noe med det</p> <p>For noen ganger har de satt seg selv i den situasjonen at de rett og slett ikke har penger. Det kan være alt fra ufornuftig bruk av de midlene de har, det er faktisk det og. Folk som har kommet i en gjeldssituasjon for eksempel, kjempestor kredittkortgjeld, privatgjeld og så videre. Og det er jo selvforskyldt også får de, må de gnæge til etaten for å få nye midler for de har jo brukt dem opp og som regel så må de regne med å få avslag, for de har allerede fått hjelp og kan ikke regne med å få hjelp til samme formålet flere ganger</p>
<p>Brukerens opplevelse av avmakt</p>	<p>Vi har i NAV, ikke jeg som person, men NAV har ganske mye makt over folk, vi må være ganske bevisst den makten og hvordan vi utøver den i form av hvordan vi møter enkeltmennesket vi skal veilede</p> <p>Nei for det første så har ikke jeg noe makt over noen sine penger. Jeg følger ikke opp det som har med ytelser å gjøre i det hele tatt så det går ikke an å komme til meg og søke om en ytelse og jeg sier ja eller nei eller bidrar i den ene eller andre retningen i forhold til det og det tror jeg er veldig klart og tydelig for de jeg følger opp at her er det arbeid og ut i jobb</p> <p>For vi har hatt en del hva skal jeg si, ”paragrafryttere” som har ikke hatt den beste kundevennligheten i måten NAV da har snakket til folk på de har, jeg har opplevd det flere ganger at jeg har passert og overhørt brokker av samtaler der jeg har tenkt at uff nei nei sånn snakker vi ikke til brukerne, det her det var ikke greit sagt i det hele tatt, vi skal ikke vise en så liten respekt for brukeren uansett. For det har vært nedlatende uttalelser, det har vært ovenfra og ned uttalelser og det har vært sagt på en sånn måte at det er ikke heldig i det hele tatt og det er klart at da kan det bli situasjoner</p> <p>Ja, nei det (brukere blir frustrerte) er når folk føler seg presset, desperat, det kan jo ha mye med økonomi å gjøre, tenker også det har mye med hvordan de blir møtt, hva slags informasjon, liksom hvilke forventninger hadde de, og om vi klarer å innfri det da så kan det hende at forventningen er noe helt anna enn det vi er i stand til å innfri</p> <p>Kanskje at de har hatt forventninger til hva NAV kan bidra med som ikke, som det blir klart at vi ikke kan møte da, så har vi også hatt litt urealistiske forventninger i forkant</p> <p>Kanskje har de gått i NAV-systemet lenge, blitt frustrert av det, at de har kanskje dårlig økonomi når de kommer lenger og lenger unna arbeidsmarkedet</p> <p>Ja, altså det å oppleve at man er utsatt for et svært byråkrati og er en stakkars liten person opp mot et svært byråkrati og ikke, og oppleve at man ikke kommer noen vei, at du liksom gis, si for eksempel nei du må gå ut, du kan ikke være her når du oppfører deg sånn, eller du må ha time og det får du neste torsdag og altså den her opplevelsen av maktesløshet i en litt sånn akutt situasjon, det tror jeg kanskje er, det er det som aller mest utløser aggresjon</p> <p>Så det er en fortvilelse i det her da. Ofte. Også er det en altså du ser ikke ut og inn i på du ser ikke noe løsning på den situasjonen du har havnet i, du har mistet bolig, du har kanskje blitt nettopp kastet ut fra samboer eller et eller annet sånt, så du er dypt fortvilet, at det er en depressiv tilstand ofte inne i det her trusselmåten å oppføre seg på</p> <p>Han er ofte aggressiv og det er fordi at han, det er litt språkproblemer, også er han også psykisk syk og han ligger litt under gjennomsnittet i intelligens. Så han skjønner ikke</p>

<p>sammenhenger mellom ting. Han forstår ikke at ting som han gjør påvirker for eksempel ytelsene hans eller hva slags muligheter han kan ha i arbeidslivet og han blir da, han blir veldig sint når han ikke får ting som han vil</p> <p>Men men det kunne også være andre som av forskjellige grunner oppfattet at de ikke fikk frem budskapet sitt og var ja eller ja og ikke klarte å argumentere for sin sak og svarte på det med å bli hissig da</p> <p>Nei de søker om livsopphold, husleie og strømregning og sånne ting for da får de for en to eller tre måneder sånn, også tenker de ikke på det, de leser ikke i vedtaket at de får kanskje ikke skjønner ikke hva som står der så går de ut også kommer de plutselig og da har de ikke penger lenger</p> <p>Ja jeg vet ikke, det går mest på de med rus kan du si, som ikke vet hvilken type rus de går på eller og sånt som har kanskje litt vanskeligere for å for å behandle pengene kanskje. Følger ikke med eller de kan ikke språket kanskje det er det de følger ikke med når vedtakene deres går ut så plutselig er de uten penger</p> <p>En annen ting er nå at når folk kommer hit så er det mange som står i en kraftig livskrise. Så det er nå viktig å møte de på der de er</p> <p>Tenker kanskje at det med hvordan du kommuniserer det til folk, at du har en altså selvfølgelig at du er tydelig på hva du mener men at du på en måte legger det frem som at du, ja, sånn at det er spiselig å motta det da tror jeg kanskje at en er obs på det tror jeg er ganske viktig i den jobben her for at vi treffer jo folk i sårbare posisjoner så det er jo ganske utsatt gruppe vi møter da</p> <p>Det er ingen som har valgt at jeg har lyst å sitte på NAV og brette ut livet mitt og stort sett ikke et ønske hos folk</p> <p>Det er jo at de som da dessverre er i den ulykksalige situasjon at de må motta sosiale ytelser og det er som sagt da så er det der ofte at det er frustrasjon</p> <p>For ellers så er det jo, vi snakker jo om tema på NAV som gjør at vi blir ganske godt kjent med brukerne for de må på en måte legge frem mye av livet sitt og problemstillingene sine og så det er jo ikke bare liksom en smal del av livet du blir kjent med, du blir kjent med ganske mye, du får vite om familien, du får vite om problemene de har hatt opp gjennom livet, om sykdomsbildet deres, om avhengighet og ensomhet</p> <p>Altså, ja, for det første så opplever vi i NAV at en del er bekymret når de kommer på NAV fordi de har hørt så mye negativt om NAV i media. Det var nå en periode det var veldig mye negativ vinkling av NAV, så det er klart at det blir nå, det farger nå synet til brukerne at på NAV jobber det bare teite folk som ikke kan å behandle folk. Og da kommer de inn med en litt sånn, ja en annen holdning</p> <p>For vi vet jo at veldig mange kommer til NAV med piggene ute og med redsel for byråkratiet så</p> <p>Så trur jeg at for mange av de så er det at de har en kontakt i NAV å gå til at det kan være en plass å få litt utløp og, så jeg tror noen gang har det vært det som har vært utløsende bare at det har, vi har, om vi for eksempel har prøvd kontakt med mange</p>

	<p>forskjellige arbeidsgivere uten at vi har lyktes med å finne noe til den personen så kan jo det utløse at de blir frustrert da</p> <p>Nei det er nå gjerne hvis det er misnøye med et vedtak som NAV har gjort, at de er uenig, så er det på en måte front, altså vi som snakker med dem som får, altså de må tømme seg og det er noen som er rasende, folk som er stygge i kjeften da og bruker kanskje litt sånn trusler også, verbale, veldig høyt, slår i bordet og den type ting</p> <p>Og jeg skjønner veldig godt at folk kan bli både sint og frustrert og forbannet når du er der og du ikke har penger og du ikke har hus og du står i livet er litt i oppløsning. Og det må en ha forståelse for. At da det trenger ikke å være personlig mot meg</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tema: Det organisasjonen gjør for å forebygge vold før den oppstår

Underkategori	Tekstutdrag
Kognitive strategier	<p>Vi er jo oppfordret til å tenke på sikkerhet hele tiden. Og det er jo naturlig i og med at det har jo skjedd ting på andre NAV-kontor som..., som ja spesielt det som skjedde på Grorud og så videre, som vi gjør alt for å unngå at skjer igjen da</p> <p>Så det er egentlig det at en er oppfordret til å være veldig bevisst på hvem vi møter og på hvilke tidspunkt. Altså for eksempel utenfor åpningstid da, i og med at kontoret her er åpent fra 10 til 14 for publikum da, hvis vi har noen møter før eller etter det så at vi er på en måte sikker på at det er noen i nærheten i tilfelle vi har risikomøter da. Så det er vel den typen ting vi blir gjort litt obs på</p> <p>Nei det er jo vært strammet inn litt mer og at vi må være litt mer våken da, vi må alltid være oppmerksom og følge med, våken til akkurat på sånne ting da</p> <p>Så man bør jo alltid i vårt yrke ha litt i bakhodet at ikke møte folk alene sånn type etter stengt tid og helt bortest i gangen og sånn, at man vet at det er folk i nærheten og en vei-utvei, fordi mennesker er mennesker</p> <p>Nei også sånne en-til-en samtaler skal ikke skje før vekteren er på plass blant annet, i arbeidstida.</p> <p>Ja, altså vi skal jo forberede oss til de avtalte møtene, og da går vi gjerne inn i fagsystemet vårt og leser de siste notatene og sånn, og da kommer det opp en sånn, hvis det er en som er utestengt eller har vært voldelig eller truende så skal vi merke dem i systemet</p> <p>Samt at vi er mer bevisst da, i forhold til samtale så har vi et system i forhold til å merke de vi vet er potensielt farlig, der det står at okei, husk å vær to i samtale eller varsle vekter så vekter får gå litt utfor kontoret og sånt så. Så mer bevisst nå i forhold til sikkerhet enn hva vi var for noen år siden da</p> <p>Ja nei jeg tror aldri vi tenker i den grad når vi går i samtale at vi er redd i utgangspunktet. Heldigvis så er det litt merking i datasystemet vårt på de som har gjort noe fra før. Sånn at vi har litt varsling og det er klart at hvis vi vet det så er vi litt mer forberedt til samtalen</p> <p>Altså egentlig bør du tenke worst case da, ja, så være forberedt på det verste, og det vil si at det er noen som ønsker å ta livet ditt, tenker jeg. Men du kan ikke gå rundt og tenke på det for da tør du ikke å gå på jobb. Nei, men at du har det i bakhodet at ting kan skje</p>

	<p>og at ting vil skje, det gjør det uansett om det er vekter og, sånn at du obser på det</p> <p>Kan jo ikke gå rundt å tenke på hvilke risikoer det er å jobbe her, men det er nå... ukentlig nesten i media om NAV da, var bombetrussel på et NAV-kontor i forgårs blant annet, måtte evakuere, og her har vi evakuert flere ganger, noen skal skyte oss og...</p> <p>Nei, altså jeg det er ikke noe jeg går å tenker over. Det er, det er nå de brukerne jeg har hatt som har vært litt utfordrende der er jeg nå forberedt. Ellers så går en ikke å tenker over at det er en risiko å jobbe her. Da har vi ikke kunne vært her</p> <p>Fordi at det har noe med den, både blick-kontakt og at en kan gå inn i en situasjon med både en åpenhet for det er noe som jeg prøver å jobbe så godt med fordi at det må jeg minne meg selv på om hele tiden, det å gå inn i situasjonene med en åpenhet også se mennesket og passe på at ikke mine egne holdninger påvirker samtalen for mye</p>
<p>Trening og opplæring</p>	<p>Vi har veldig fokus på sikkerhet for vi har hatt en del stygge episoder. Blant annet, jeg var med på en og det var rett og slett flere som sloss på gulvet her da, og måtte vente på politiet da, føltet som en evighet før de kom da men de var her etter få minutter. For det har skjedd en del ting utpå her</p> <p>Men det er det, jeg tenker i NAV generelt så ble det veldig mye mer fokus på sikkerhet egentlig etter akkurat det (drapet på NAV Grorud) for det tror jeg satte en ”stuck” i ganske mange at det faktisk går an at det kan skje på et NAV-kontor</p> <p>Sikkerheten har vært oppe veldig ofte. Spesielt i, for la oss si et par år tilbake så var det veldig oppe og da var det gjentatt på kontormøtene, verneombudet var på banen og gjentok det her, det har vært oppe i flere runder og det har vært flere samlinger der en kunne melde seg på eller møte opp</p> <p>Men noen sånn spesiell kursing har vi vel ikke hatt, vi har hatt noen fagdager hvor, ja det var sikkerhetspersonell fra Oslo som kom og sa litt i forhold til ulike brukergrupper og så har vi hatt politiet her med, en halv dag med ja forskjellige signaler vi skulle se på folk og forskjellige typer rus, hva en får med seg og ikke får med av farer og potensielle farer hvis de er psykotisk og sånn, og vi har hatt, psyko-, vi har hatt litt fokus på det altså, men ikke sånn, vil ikke kalle det kurs, men heller opplæring</p> <p>Og vi driller, vi har jo sikkerhetsøvelser i mottaket, vi driller på å evakuere og sånne ting, så hvis en jobber i forbindelse med førsteetasjen og også resten av kontoret, vi har noe sånn, vi har et årshjul da som går litt på helse, miljø og sikkerhet der sikkerhet er en vesentlig del av det, slik at folk skal vite hva de skal gjøre hvis de kommer opp i en situasjon</p> <p>Enda så har vi jo regelmessige øvelser i mottaket sånn med ja, både hjertestarter og førstehjelp og sånne ting og øvelser på hvem som skal gjøre det ene hvem som skal gjøre det andre hvis at det oppstår noen ting. Noen må jo ringe eventuelt politiet eller noen må sørge for å ta seg av publikum og sånn så vi vet hvordan vi skal håndtere det der da</p> <p><i>Har dere trent på hva dere skal gjøre hvis det oppstår en situasjon?</i> Nei, det har vi ikke gjort</p> <p><i>Har dere trent på hva dere skal gjøre hvis en situasjon oppstår?</i> Det har jeg gjort på det andre NAV kontoret jeg jobbet på, ikke her. <i>Hva tenker du om det?</i> Det er egentlig litt</p>

	<p>dårlig</p> <p>Det tror jeg mottaks, altså de som jobber i kundesenteret vårt, de har treningen på det. Men jeg har ikke vært med på det så det er, nøyaktig hva det går på det vet jeg ikke men det tror jeg og det tror det har vært veldig stort fokus på det</p> <p>Nei det (sikkerhetsøvelser) skulle vært annenhver måned da, sånn men det har ikke vært så mye nå i de senere tiden, men i starten så hadde vi jo det da</p> <p>Ja altså vi har sikkerhetsøvelser i mottaket med jevne mellomrom. Nå er det vel cirka hver tredje måned, før hadde vi det månedlig for da var det såpass mye episoder som skjedde at vi måtte ha, satt opp en gang i måneden, da gikk vi gjennom siste måneds hendelser blant annet, også trente vi litt sånn på, ja på ulike ting da</p> <p>Også er det klart vi har en del intern opplæring med fokus på det med veiledning, samtaleteknikk, vi har jobbet veldig bevisst med kollegaveiledning der vi er med å ja observerer</p> <p>Nei... det (kollegaveiledning) har vi lite av, vi hadde en periode der vi var bisittere til hverandre for å nettopp for å lære av hverandre i forhold til samtaler og, men det var en periode vi hadde for det er alltid noe som kommer opp ikke sant og nå skal vi gjøre nå skal vi kjøre masse samlinger, vi skal lære, vi skal bruke det her også så gjør vi det ei stund også glemmer vi det. Så det er, det blir ikke nedfelt som en dagligdags rutine da</p> <p>Ja altså du reflekterer litt etterpå da, altså det kunne jo vært, skjedd verre ting, så altså det gjør noe med deg, du får et lite støkk da, du er litt mer bevisst da, vertfall i en god periode etterpå. Lytte litt ekstra når det er noen som kauker og.. ja</p> <p>Etter hver hendelse så blir man jo litt mer, i en tid etterpå så er man jo litt sånn oi tenk at det kan skje, men så går tiden også skjer det ikke noe også havner man litt tilbake på normalen da</p> <p>Vet ikke om du har hørt om det her som vi kaller MI, motiverende intervju, det er på en måte en metodikk. Men det er, det er jo en måte å på en måte sørge for at rammen rundt samtalen blir god. Altså lære seg til det å lytte, og til det med å se på folk og til det å spørre opp altså å virke interessert, altså å skape den her settingen av tillit for hvis ikke de har tillit så får du ikke noe ut av det og da, så det er jo nødvendig både for å unngå sånn trusselsituasjoner men også for å komme videre i saker</p> <p>Så har vi de siste årene kjørt etterutdanning på ganske mange i forhold til MI, motiverende intervju</p> <p>Ja så jeg vil jo tenke at det (motiverende intervju), enda mye mer enn i dag må bli et hovedfag i NAV, det og skape trygge og tillitsfulle situasjoner når vi snakker med folk</p>
Rutiner	<p>Vi har vel skrevet i rutinen hva som skal skje, alt sånne ting. Og likedan hvis at det skjer noen ting så har vi satt opp en ja, rekkefølge, en to tre fire, hvem er det som skal gjøre ditt og datt hvis det skjer noen ting, førstemann skal gå inn på samme rommet som vedkommende er i sitter i, andre mann skal eventuelt ringe til enten til ambulanse eller til politiet og sånn, tredjemann skal jo gå og følge med publikum</p> <p>Ja vi har hatt rutiner og alt sånn og hatt oppe jevnlig ting, jevnlig møter og alt om sikkerhet og vi har nedskrevet rutiner og alt sånn. Hvordan det skal skje og drøfte alt og</p>

<p>meldingsrutiner etter når ting har skjedd og alt sånn så... så det er mange kontor som har tatt etter oss</p> <p>Vi har felles rutiner for mottak, også har vi beredskap, sikkerhetsrutiner for bygget, altså vi har masse rutiner. Det er nesten for mye, for at vi må prøve å komprimere det og gjøre det lett sånn at folk kjenner seg igjen i det. Må være ganske enkel og kortfattet ellers blir det ikke lest</p> <p>(...) uten at jeg skal si for sikkert bastant hva det er som er rutinene hos oss men jeg tar det som en selvfølge at det skal meldes til leder</p> <p>Sånn at jeg tenker at jeg har ikke oversikt over fasiten på det men det er sånn min logiske tenkning da, ut i fra en situasjon</p> <p>Da jeg begynte her, fikk jeg en omvisning, med litt sånn, her er alarmknappen, der er rømningsveien, ja</p> <p>Nja vi skal jo egentlig ha det, jeg har fått opplæring i rutinene da jeg jobbet på et annet kontor så jeg har ikke fått opplæring faktisk her på dette kontoret</p> <p>Det er nok noen fastsatte rutiner, men alle følger det kanskje ikke helt sånn 100 % da</p> <p>Nei altså, det er nå først og fremst å handle det der og da, men hvis de er behov for å tilkalle hjelp og sånt så er det veldig klare rutiner som henger sånn de som er rundt nede i første etasje er veldig klar over når de skal trykke alarm når det skal ringes og sånn. Så det er sånn godt samarbeid med dem</p> <p>Da går jeg til en annen avdeling, til noen jeg kjenner og spør om de kan være med meg i samtale. Og hvis at de ikke kan det, så må jeg bare, da avlyser jeg samtalen, hvis det er en samtale der jeg føler at jeg må ha med meg noen inn. Rett og slett fordi at da har jeg vurdert det som såpass utrygt at det ikke er forsvarlig å gå inn alene i samtalen</p> <p>Men altså, reg- fellesregelen er at hvis ting eskaleres at noen blir sint så avbryter man det møtet. Man fortsetter ikke med å sitte i noe slags drøfting med noen som er i affekt</p> <p>Han var så sint og da det jeg gjorde til han, det at han satt, ut i fra det så ikke jeg noe hensikt til at vi fortsatte samtalen. Da fikk vi heller ta det en annen gang også avsluttet jeg møtet der og da</p> <p>Og vi ser vi at det begynner å bli noen ting i samtale så må vi jo si fra tidlig at vi kan ikke fortsette her møtet her når folk blir sånn, så vi må stoppe det før det får eskalere</p> <p>Det var jo noe vi oppfordret til med en gang de var redd eller oppfattet situasjonen truende så skulle de bare avslutte samtalen og gå ut. Sånn der og da</p> <p>Eller at, hvis det står at han ikke får oppsøke oss blant annet, for vi har noen som er sånn utestengt i fra NAV, spør hvor alvorlig ting det er. Altså, han som truet med knivtrussel sist fikk vel tre måneder tror jeg</p> <p>Men i forhold til sånn hvis det er snakk om merking av potensielt farlige personer så har vi et system men det går på mail da. At ledelsen sender ut en mail om der de gjør oppmerksom på personene som er utestengt for eksempel. Som har oppført seg på en</p>

	<p>måte som ikke er akseptabel det kan da være alt fra bare brøling og ugrei atferd rett og slett til trusselsituasjoner. Så blir det sendt ut en mail til hele huset om at den personen her nå har fått en utestengelse i så og så lang tid. Og da betyr det at da skal ikke den personen komme inn på kontoret i det hele tatt. Da skal all kommunikasjon foregå på telefon eller via digitalt system eller at hvis veilederen syns det er greit at de kan møtes utenfor huset. På en kafe for eksempel</p> <p>Men dem, vi har ikke lov å stenge dem fra tjenestene nei, så det er det at de tjenestene må enten, på en måte kommunikasjonen rundt tjenestene må enten da være på mail eller kanskje på telefon, men ikke fysisk. Og i en konkret sak så valgte vi å ha fysisk kontakt med den personen på et annet sted. Ja så da dro vi dit med veilederen pluss en securitas-vakt</p> <p>Det ble sendt sånn der når noen var utestengt fra et NAV-kontor fordi at de hadde oppført seg på en bestemt måte i et mottak eller i en samtale eller kommet med trusler på andre vis eller sånt, så fikk vi beskjed om det på det andre NAV-kontoret i byen og om at vedkommende er utestengt fra NAV-kontoret den og den perioden i tilfelle de skulle prøve seg på å oppsøke et anna NAV-kontor</p>
<p>Rapportering</p> <p>Forståelse av hensikten med rapporterings-systemet</p>	<p>Vi har to avvikssystem, et for kommunalt og et for statlig. Så er det noe som heter ASYS, det er det statlige avvikssystemet, det skal alt inn i, også hvis det er noe kommunale ansatte eller at det gjelder kommunale brukere så skal det også inn i det andre kommunale avvikssystemet</p> <p>Kommunen skal ha sine avvik inn for sine kommunale ansatte og staten skal ha for alle</p> <p>Det er nå noe med å ha en statistikk på hva vi faktisk er utsatt for også, være bevisst det og legge opp rutinene sine ut i fra det</p> <p>Så der er det sikkert underrapportering og vil jeg tro i NAV generelt men det her og har det blitt mye mer fokus på alt som kan tolkes på den måten egentlig skal rapporteres inn sånn at vi har en oversikt over det i tilfelle det blir et mønster i det</p> <p>Nei altså det er jo mest for å tydeliggjøre i, å bygge opp en statistikk på hva som skjer for, for det er ikke noe løsning i saken, i den enkelte sak er det jo ikke noe løsning å rapportere men så det er jo mest for på en måte å få opp et bilde av hva som er situasjonen</p> <p>Nei de blir jo lagret særlig så jeg vet ikke hva det er helt, men det går da inn i en statistikk det er jo det ene og de ser jo det blir jo registrert på personer så de ser jo hvis at det er flere ganger det gjentar seg</p> <p>Heldigvis så er det litt merking i datasystemet vårt på de som har gjort noe fra før. Sånn at vi har litt varsling og det er klart at hvis vi vet det så er vi litt mer forberedt til samtalen</p> <p>Vi har mer fokus på sikkerhet for det er, at sånn som jeg nevnte med de kontormøtene, eller de møtene vi har på sikkerhet i forhold til årshjulet da, det blir jo repetisjon, repetisjon, repetisjon, men det er for å holde det varmt, og med avvikssystemet så får vi også fokus på, ja altså vi har jo tilgang på det systemet skulle jeg til å si da kan vi jo se på andre avvik og som ligner i forhold til å lære av det og, i forhold til tiltak som blir iverksatt da etter et avvik</p>

<p>Så blir det jo gjerne et møte rundt enten en rapport eller et sett med rapporter innenfor en tidsperiode da. Der man går gjennom dem og ser på er det noe vi må forbedre i kontoret. Så det er jo det er som oftest kommer ut av det da, altså at det blir samtaler rundt forbedringspotensialet og forbedringsmuligheter</p> <p>Da er det gjerne det nivået over oss med på det møtet (om et sett rapporter) sammen med lederne. Og kanskje den som var utsatt for hendelsen eller verneombud i alle fall da. Eller det kan være i det som vi i NAV kaller for MBA - medbestemmelsesapparatet som er ledere og tillitsvalgte og verneombud</p> <p>Vi har møter både med politiet og med kommunen, vi er med i et sånn råd, for de (kommunen) har elendige sikkerhetsrutiner så de ville kopiere litt fra oss, så vi sitter sammen med dem og politiet for å, ja lære begge veiene egentlig</p> <p>Det er som sagt det er nulltoleranse for både trusler og for vold. Så det er helt klart og da skal det meldes. Det skal registreres og det skal sendes inn slik at det er både i forhold til statistikk og i forhold til at det er registrert som en sak</p> <p>Så det, jeg mener at terskelen for å rapportere inn skal være lav sånn at vi skal ikke tåle noe mye for det om vi er offentlig ansatt</p> <p>Ja, jeg oppfatter det at det har vi tydeliggjort veldig mye overfor brukerne at, altså hvis kommer du i det hele tatt med noe som ligner en trussel så vil du bli avvist også da og vi vil vurdere å anmelde. Men i alle fall at du skal tydeliggjøre overfor brukeren at det her er helt uakseptabelt</p> <p>Hun er en oppegående leder og, hvis, vi har jo fått beskjed alle om å rapportere alle avvik, også på mail og telefon hvis det kommer sånne trusler eller den type ting også. Så alle trusler er et avvik</p> <p>Vi har jo et system, altså vi skal komme med avviksmeldinger hvis, ved den minste trussel eller så lenge altså bare ved at jeg føler at det er over grensa så skal vi egentlig rapportere inn det som et avvik</p> <p>Nei, alle avvik skal egentlig rapporteres, som for eksempel hvis en person har blitt sint og hva skal jeg si oppført seg på en måte som har vært respektløs overfor meg som en offentlig ansatt</p> <p>Ja en ting er den reaksjonen der og da, sånn rett og slett en utblåsning og litt bannskap og sånn, det er.., nå glemte jeg å si at vi har nulltoleranse på sånne ting her på NAV og, men utfordringa er å finne den felles lista blant oss som jobber her, noen syns det er greit at de kauker, noen banker i bordet og sånn, men i utgangspunktet så er ikke det greit</p> <p>Kjente at nå var det så ubehagelig, en trussel, altså det kan jo være forskjellige måter, du kan være høyrøstet eller du kan komme med en sånn stikkbemerkning som du merker at det ligger en innebygd trussel i så det kan være mange ting det da og pluss at folk de ansatte naturlig nok tenker veldig forskjellig om hva som de oppfatter som truende</p> <p>Det er jo litt, på hva man føler på selv. I tillegg til at det er noen faste retningslinjer. Hvis det har vært voldsutøvelse av noe slag så er det ikke noe spørsmål, men det, man har jo forskjellige personlige grenser sånn i forhold til munnbruk da. Det har man. Så</p>

<p>Forhold som påvirker at de ansatte ikke rapporterer</p>	<p>det er nok ikke alt som blir rapportert av det</p> <p>Men så er det jo det at grensen er jo litt forskjellig i fra ansatt til ansatt, eller de som jobber her, noen godtar jo det der for de kjenner jo til personene liksom du får høre ditt og datt også blir det ikke gjort noe med det, men andre igjen så føler de den der støyten. Det å registrere så det er opp til hver enkelt sånn og men det bør være en felles norm på det der da vet du slik at det ikke blir at noen tolererer nokså mye og noen tåler lite</p> <p>Det er jo det verste med det hele da, liksom her må du sitte og skrive ned det der etterpå men det er viktig at det gjøres</p> <p>Nei rett og slett det er det arbeidsmessige med det og at vi ikke er redd kanskje. Fordi vi er trygg på at han står nå bare der og bjeffer</p> <p>Nei jeg syns jo det (rapporteringssystemet) er litt tungvint da vet du, men det må nesten gjøres. Du må jo gå inn på skriv og fylle ut et skjema og legge inn på nettet og alt sånn og du må jo snakke med ledelsen og sånt</p> <p>Det tar lang tid å rapportere et avvik som kanskje den som skal legge det inn i systemet syns at det var, det var egentlig bare kjefting eller bank i bordet og sånn, men så lenge vi har nulltoleranse og at det er en reaksjon så skal det jo inn, men jeg vet at det blir underrapportert</p> <p>Nå bare tenker jeg generelt at det var jo noen som hisset seg opp og som var litt hissig og det var liksom noen vi kjente som veldig ofte, liksom var litt hissig og bråkete og brukte høy stemme. Og der vi sånn kanskje prinsipielt skulle gjort det hver eneste gang men så var det så ofte kanskje at vi og vi visste at han hadde det bare i kjeften så ja. Så helt ideelt sett så burde vi liksom hver gang sørge for å ja...</p> <p>Nja det er jo sånn en blir jo kalt litt forskjellige ting da, det er jo det men det, skal en rapportere alt sånt så blir det nokså mye og det er jo de som er kanskje ruset og sånne ting du får høre fra de husker jo ikke på hva de har sagt etterpå, senere igjen likevel</p> <p>Jeg vet ikke hva som skjer med de. Jeg vet jo at de blir lest. Og vi snakker jo også med avdelingsleder om det som har skjedd. Men jeg vet ikke hva som skjer med rapportene faktisk, det har jeg ikke tenkt på. Men det blir vel meldt inn til noe statistikk noe sted og tatt vare på for fremtidige, et eller annet</p> <p>De går til fylkesledelsen vår så det vi ser ikke noe mer til dem når vi har rapportert, vi</p> <p>Nei. Eh, tenker litt da. Nei, nei trur ikke det har skjedd noen endringer som jeg vet om</p> <p><i>Hva skjer med rapportene?</i> De, leder får dem også han, sikkerhetsansvarlige på fylkesleddet her, også skal de følges opp da om det er noe videre oppfølging, om det er kostnader, om det er sykemelding, og hva som skjedde med den brukeren og så det er et sånn system vi skal fylle ut da. Så det spørs jo alt ettersom hvilket avvik det er i forhold til hva vi gjør med dem. Men målet er å få lukket dem og si at de er ok</p> <p><i>Har rapporteringen bidratt til at noe har blitt endret på kontoret?</i> Nei det har jeg ikke noe grunnlag for å si noe om egentlig</p> <p><i>Vet du om rapporteringen har bidratt til at noe har blitt endret her?</i> Nei, vet ikke</p>
------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Altså, alle hendelsene som skjer blir nå evaluert av lederne og det blir nå satt iverksatt tiltak der det trengs. Så vi har nå endret noen prosedyrer blant annet i, nede i samtalerom. <i>Kan du gi et eksempel?</i> Nei, si ja vi har sørget for at døren bak er åpen slik at det ikke står en stol på andre siden</p> <p>De har kastet, det er jo derfor vi har så enormt tunge blomsterkrukker for eksempel som står, for at det skal forhindre at det skal være så lett å løfte dem og kaste dem</p> <p>Også har vi korrigert og justert, blant annet, ja vi har flytta skranken og, og sånne ting, for å få utsyn og gått gjennom og ordna rømningsdører blant annet på alle samtalerommene</p> <p>Ja, jeg tror jo absolutt at de rapporteringene førte til diskusjoner som gjorde at vi var enige om, enig om forbedringsområder altså, for eksempel ny alarm, en ny avtale med securitas kunne være, men altså det bare husker jeg at vi hele tiden var i en diskusjon rundt det, så om det var selve rapporteringen som gjorde det eller at det var, at oppfølgingen etter hendelsen uavhengig av om vi rapporterte eller ikke</p> <p>Altså kan jo tenke tilbake til han som truet med at jeg måtte se meg for og tenkt som så at han burde vært merket med tanke på andre, at de skulle slippe å oppleve samme ubehageligheten men samtidig så var den aggresjonen den var veldig rettet mot meg. Den trengte ikke nødvendigvis å være rettet mot andre i det hele tatt og da blir det litt på en måte litt unødvendig å merke han som det</p> <p>Hvis det er en som er utestengt eller har vært voldelig eller truende så skal vi merke dem i systemet. De skal vite om det selv ja, for de skal ha fått advarsler fra oss på forhånd</p> <p>Det er jeg litt usikker på (om brukerens navn knyttes til avviksrapporten), men vi sender det sånn at lederen får den. Men det er klart at hvis brukeren har en uønsket atferd over tid så blir de nå utestengt og da får de beskjed.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tema: Faktorer som forebygger vold i møte med brukere

Underkategori	Tekstutdrag
Beholde roen	<p>Ja, og det er jo ikke rett altså hvis du sitter å kaller meg stygge navn eller sier at jeg er en skikkelig ”skitperson” og ”j**** NAV” og, men, men det hjelper ikke om jeg begynner å slenge med leppa tilbake på en måte. Og jeg tror jo ikke det er mange som gjør det, men liksom bare behold roen og prøv å kontrollerer fjeset og, ja</p> <p>For å unngå at situasjonen oppstår? Vær rolig og blid. Ja, det, og det er jeg bestandig. Og fortsett, fortsett å vær rolig selv om den andre kanskje blir opphisset og sint. Bare prøv å forklar ting på en grei måte og ikke, ikke fyr opp under noe. For det er jo, kanskje litt lett å gjøre</p> <p>Også vet jeg også at jeg i noen situasjoner, nå tenker jeg på en konkret person, at jeg også var så forbannet for å si det rett ut at jeg, at jeg kanskje var for aggressiv tilbake. Sånn at det var, det bygde på seg, altså jeg ville ha en person til å forlate åstedet og forlate kontoret og han liksom bare sa at nei, bare få politiet til å komme å bære meg ut og altså, og ja, oppførte seg gang etter gang og ofte på en sånn måte som var veldig upassende altså. Og da tror jeg nok at jeg var litt uprofesjonell og gjennom det så eskalerte det da. Uten at det skjedde noe fysisk men. Så det er, det handler jo ofte om å være så rolig at du klarer å snakke ned situasjonen</p>

	<p>Men det er bare å forholde seg helt rolig og profesjonell og bare snakke til de på en måte så roer de fleste seg ned da</p> <p>En må bare snakke med dem, prøve å snakke rolig med dem i alle fall og vise dem en interesse av at du ønsker å hjelpe dem med det</p>
Skape tillit	<p>Også er det jo det å ha faste saksbehandlere slik at du, både at brukeren vet hvem de skal snakke med og at de ansatte kjenner begynner å kjenne brukerne sine for da kan de på en måte ta noen sånne individuelle hensyn</p> <p>Selvfølgelig er det litt med å se an personen og bli litt kjent med dem også se litt hva slags bakgrunn de har, helseutfordringer de har, og finne ut av hvordan vi skal kommunisere med dem på best mulig vis da</p> <p>Sånn at, også er det jo at de som vi vet har en tendens til å kunne virke truende, at vi får til å snakke med dem i situasjoner der dem ikke er truende, og får rett og slett laget noen kjøreregler slik at de blir trygg på oss, altså det å skape tillit er jo helt avgjørende. Og har de først opplevd noen gode hendelser sammen med oss så vil det jo være mye mer sjelden at de bruker trussel som et virkemiddel, for da altså når de jeg holdt på å si liker sin saksbehandler og blitt glad i sin saksbehandler så blir de ofte lettere å jobbe med</p> <p>Så det betyr jo at jeg har god mulighet til å bli kjent med dem, bygge en relasjon og det er også et utgangspunkt for metoden vi jobber etter. At vi bygger en relasjon først og blir kjent med, med hverandre egentlig, det går jo begge veiene, de må jo ha tillit til oss, jeg må ha tillit til dem og jeg må vite hva de er god på og hva utfordringen er for å kunne bidra med å finne den rette arbeidsplassen</p> <p>Det er å skape gode relasjoner, møte folk med respekt. Høre på hva de har å si, også prøve å komme til en enighet om hvordan en skal klare å løse det som er utfordringen</p> <p>For ellers så er det jo, vi snakker jo om tema på NAV som gjør at vi blir ganske godt kjent med brukerne for de må på en måte legge frem mye av livet sitt og problemstillingene sine og så det er jo ikke bare liksom en smal del av livet du blir kjent med, du blir kjent med ganske mye, du får vite om familien, du får vite om problemene de har hatt opp gjennom livet, om sykdomsbildet deres, om avhengighet og ensomhet og. Ja. Så du blir kjent ganske godt kjent med brukere</p> <p>Fordi at det har noe med den, både blikk-kontakt og at en kan gå inn i en situasjon med både en åpenhet for det er noe som jeg prøver å jobbe så godt med fordi at det må jeg minne meg selv på om hele tiden, det å gå inn i situasjonene med en åpenhet også se mennesket og passe på at ikke mine egne holdninger påvirker samtalen for mye. For at jeg er et vanlig normalt menneske, innimellom så er både rasist og jeg har holdninger som ikke er av de beste og jeg kan være forutinntatt og jeg kan være fordømmende, alle kan du si vanlige menneskelige dårlige og gode egenskaper, så jeg må jobbe med det og ha det i bakhodet hele tiden slik at ikke det skal påvirke samtalen og påvirke meg i forhold til hvordan jeg hjelper personen videre</p> <p>Altså vi går nå inn og leser litt om brukeren men det er nå viktig da også møte litt med blanke ark og for det er nå fordi om en person kunne hatt en uheldig episode så trenger ikke neste person å få det. Så det er noe med å ikke være farget i det synet du, når du går inn da. For det er du forutinntatt så kan det være med å prege samtalen</p>

	<p>At en kan forstå den brukeren som sitter der og forstå frustrasjonen og samtidig da som sagt ha motet til å plassere skylda der den skal være hvis det er nødvendig det eller forklaringen eller vurderingen, enten at det går på bekostning av den ene eller den andre, har etaten gjort feil så tenker jeg at det er helt rett og riktig at da skal vi gi uttrykk for at okei, her har det blitt feil. Vi prøver på nytt igjen og det hjelper alltid</p> <p>For jeg er, jeg liker ikke, jeg liker ikke å sprelle for noen i det hele tatt, men samtidig hvis det er det som skal til så har jeg ikke noe problem med å gjøre det. Hvis det er det som skal til for at en arbeidssøker skal føle at dem har en verdi og at dem er sett og at dem er respektert og at de får en unnskyldning som betyr veldig mye for dem så tenker jeg at det er greit. Det er, det koster ingenting i det hele tatt</p> <p>Men det er jo en nulltoleranse for vold uansett, men samtidig så kunne en ha unngått en del situasjoner hvis en har snakket med litt større respekt for folk</p> <p>Nei det var nok fordi at vi hadde en god dialog, vi var, han hadde en historikk helt i fra han var liten med det offentlige, så klart han har møtt veldig mange som ikke har møtt han på en okei måte. Og han følte nok at jeg møtte han med respekt og at vi var, ja jeg gjorde nå ganske mye for å prøve å hjelpe han for han hadde nå et stort hjelpebehov, men det er klart, alt får du nå ikke til å løse. Nei. Så jeg tror nok det var det at vi faktisk hadde en sånn, han hadde nok en respekt som gjorde at, vi gikk greit</p>
<p>Å være en hjelper</p>	<p>Selvfølgerlig så har jeg folk som spør meg om ting med økonomien sin og lurert på vedtak ditt eller datt, men da er jeg alltid veldig tydelig på at det må rettes en anna plass og hvor da. Så jeg er selvfølgelig å veileder i hvor de kan få de svarene, men gjør det veldig tydelig at det er ikke min rolle</p> <p>At vi blir kanskje mer oppfattet som en samarbeidspartner enn de som sitter og styrer pengene og har litt mer å si i forhold til om de stopper ytelsen fordi de ikke følger opp ting og sånt. Så vi har en litt anna rolle enn dem</p> <p>Nei det kan jo være flere ting det men vi prøver jo å si at, på en grei måte da, at vi er her for å hjelpe deg, og snakke rolig til han og fortelle hvilken rolle vi har da, som skal prøve å hjelpe, men det er vanskelig å hjelpe hvis han kauker eller et eller annet sånt</p> <p>Jeg tenker at det viktige er at vi er, møter folk på en profesjonell måte egentlig. Og at de opplever at vi er en samarbeidspartner og ikke noen som motarbeider dem. At vi er ja, vi signaliserer som best mulig at vi faktisk er her for å hjelpe folk og at de opplever at vi er imøtekommende og at vi tar folk på alvor da</p> <p>Jeg tror at det går litt på rollen vi har, vi er veldig sånn at vi skal først og fremst hjelpe folk, at folk klarer å skjønne det at vi er på laget deres skulle jeg til å si</p> <p>Du lærer deg det at det er den sikreste måten å få ned aggresjonsnivået på, det er å prate rolig og greit og lytte på det hva de har å si</p> <p>Til at det har gått bra tenker du? Nei, det er nå en villighet til å lytte da, pluss at det jeg vet ikke, man må nå ha litt sånn i vår type jobb, tålmodighet og forståelse for situasjonen til den vi sitter sammen med</p> <p>Nei en må prøve å la de få snakke, snakke ut og her og sånn for noen har jo opparbeid seg nokså stor aggressivitet når de først kommer inn døra</p>

	<p>Nei, det er jo å berolige dem da, at vi kan vise en interesse for at vi skal prøve å finne ut av det her, hva er det som er grunnen til at det er sånn og sånn. I stedet for bare å avvise at nå, det her kan vi ikke hjelpe deg med, så en må først la dem snakke for å få høre hva problemet er</p> <p>Nei jeg har ikke noe fasit på akkurat det da vet du, men vi må jo bare når vi får henvendelser så må vi jo bare ta å prøve å løse dem, det syns jeg selv å se litt nærmere på hva det er for noen ting for det er jo en grunn til at de kommer hit så vi får konstatert hva som er riktig og feil</p> <p>Og når du har en sånn jobb som det her så må du være litt sånn genuint interessert i andre folk. Så hva er det hva kan jeg gjøre for å bistå, hva kan jeg gjøre for å løse det</p> <p>Samtidig så handler det om måten du kommuniserer med folk på da tenker jeg. Så om du har ubehagelige ting som du skal ta opp at du liksom legger frem det på en måte som er greit da. Som gjør at folk kan skjønne hva du mener at og hvorfor du sier det uten at det er lagt frem på en måte som er gjort for at dem skal føle seg dårligere da. Men at det er for å hjelpe de og at det liksom er en konstruktiv type innspill i stedet for at det bare er kritikk</p> <p>En må bare snakke med dem, prøve å snakke rolig med dem i alle fall og vise dem en interesse av at du ønsker å hjelpe dem med det. Men forklare dem at det ikke er gjort på samme dagen alltid</p> <p>De roer seg når, når at jeg får forklart, ofte, hvorfor det er blitt som det er blitt og at man kan ikke gjøre sånn og sånn eller man må gjøre sånn og sånn for å oppfylle krav</p> <p>De leser ikke i vedtaket at de får kanskje ikke skjønner ikke hva som står der så går vedtakene ut også kommer de plutselig og da har de ikke penger lenger. Da blir det litt vanskeligere men, der er det jo viktig å prøve å lære dem til å lese det som står i brevet</p> <p>Jeg har aldri måttet gå fra et møte for eksempel fordi at noen har vært så hissig at det ikke har gått an å fortsette det. Da har det roet seg ned hvis vi har fått snakke sammen om ting og fått lagt noen nye planer og sånt så, noe som de kanskje opplever som konstruktivt så tenker jeg at da, da har de roet seg ned</p> <p>Høre på hva de har å si, også prøve å komme til en enighet om hvordan en skal klare å løse det som er utfordringen</p> <p>Det hjelper å snakke fremover etter at man har snakket om det som skar seg. At man jaja nå har vi snakket om denne dårlige "skiten" også kan vi legge en finere plan fremover, snakke om det som er positivt</p> <p>Det er ikke alltid at alt går som planlagt, men da kan vi lage en ny plan og prøve noe annet så er vi nå med på laget fremdeles</p> <p>Det er et lite sånn prinsipp som jeg jobber etter at, okei du satt inne for fem år siden og sonet da, du har en rushistorikk, du har en helsehistorikk men det er tilbake i tid. Jeg ønsker å snakke om saken din fra og med nå av og fremover, det er det som er interessant</p>
Kunnskap og	Og det har gått helt utmerket. Jeg klarer ikke å kjenne igjen personen i det hele tatt.

<p>erfaring</p>	<p>Men da kommer det inn igjen det med at jeg har ganske stor erfaring, og kan på en måte parere veldig mye av det de kommer med ved å si at enten at jeg henviser til at det men regelverket er sånn, det kan verken jeg eller du gjøre noe med, det er det vi forvalter, vi må forholde oss til regelverket. <i>Det at du har svar?</i> Ja at jeg har svar eller at jeg kan si det at men unnskyld meg, årsaken til at du har kommet i den klemma er faktisk fordi at du har gjort sånn og sånn eller at du ikke har gjort sånn og sånn. Og da er det faktisk en nødvendighet at vi må reagere på en sånn måte og det fører da til at du kommer i en sånn situasjon</p> <p>Jeg tror kanskje at det kommer av at jeg er såpass erfaren som jeg er. (...) Men jeg tror på grunn av at jeg har den erfaringen jeg har, for at jeg har kunnskap om veldig mange områder i NAV og fra gammelt av, og jeg har et levd liv bak meg som gjør at jeg på en måte kan se en del ting og kan svare på en del ting og informere og si og har en breddekompetanse også litt utafor NAV. Så trur jeg at det i seg selv bidrar til å på en måte at ting ikke utarter seg</p> <p>I den grad at man har vært gjennom noe lignende før, at vi har veldig sånne klare rutiner på hva vi gjør hvis det skulle oppstå i forhold til ja, så det er jeg forberedt på</p> <p>For vi har hatt en del hva skal jeg si, ”paragrafryttere” som har ikke hatt den beste kundevennligheten i måten NAV da har snakket til folk på de har, jeg har opplevd det flere ganger at jeg har passert og overhørt brokker av samtaler der jeg har tenkt at uff nei nei sånn snakker vi ikke til brukerne, det her det var ikke greit sagt i det hele tatt, vi skal ikke vise en så liten respekt for brukeren uansett. For det har vært nedlatende uttalelser, det har vært ovenfra og ned uttalelser og det har vært sagt på en sånn måte at det er ikke heldig i det hele tatt og det er klart at da kan det bli situasjoner</p> <p>Altså jeg passer litt mer på hvordan jeg ordlegger meg da, for jeg syns jo at ærlighet er en veldig god policy, men hvis jeg snakker med brukere som er veldig sint, så det er ikke det at jeg ikke er ærlig, men jeg snakker mye mer forsiktig, jeg bruker lengre tid på å si ting</p> <p>Men akkurat det er vel, jeg vet ikke, kan liksom ikke komme på at jeg har lært det noe sted</p> <p>Altså min erfaring er det at når brukeren skjønner at du er forberedt på saken, at du er kjent med saken, de slipper å gjenta alt, at jeg heller kan oppsummere, starte opp samtalen med å oppsummere; at jeg ser at du har, jeg vet at eller er kjent med, eller jeg forstår det sånn at, og så videre. Så tenker jeg at da har du på en måte lagt litt lokk på unødvendig frustrasjon i forhold til at du kommer uforberedt til en samtale. Det tror jeg er veldig viktig nemlig. For at mange blir frustrerte fordi at de må si den samme visa gang på gang på gang på gang. Og de som da har ei kort lunte kan nok bli ganske aggressiv for at de må for ente gang gjenta historien sin</p> <p>Også er det å ha kunnskap om brukerne. Altså å bli kjent med brukerne og bli trygg på og bli kompetent altså, det handler om kompetansen vår, og bli, jeg vil jo tro at en bruker som oppfatter at oi nå kommer jeg til en som virkelig er dyktig og kunnskapsrik medarbeider, da blir man mye tryggere. Så kompetanse både på faget vårt og på det her med samtalekompetanse det er vel det aller viktigste sånn som jeg kan se det ja</p> <p>Ja det blir jo begge deler om en er frustrert når en kommer og alt sånne ting og vil ha svar, men så er det måten det blir svart på sånn i så fall da.</p>
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Ja altså jeg synes jo det er det har nå litt med å bli voksen eller halvgammel og gammel og ha vært ute en del vinterdager og begynner å kjenne, ja noen brukere som var sånn begynner du å kjenne så du vet om de bare har det i kjeften eller faktisk er farlig da. Men sånn ja, så handler det jo noe om at du lærer deg det at det er den sikreste måten å få ned aggresjonsnivået på, det er å prate rolig og greit og lytte på det hva de har å si</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tema: Barrierer i organisasjonen for å redusere konsekvensene dersom en uønsket hendelse oppstår

Underkategori	Tekstutdrag
Fysiske barrierer	<p>Det viktigste jeg tenker på når det gjelder den fysiske utformingen det er rømningsveier til oss ansatte</p> <p>Enten så kan jeg prøve å roe ned situasjonen eller så har jeg mulighet til å trykke på alarmknapp, da blir de nå varslet de som står i front og tilkalt hjelp, men jeg har aldri kommet bort i det</p> <p>Nei da er det bare å trykke på det her, er det altså også har vi dør rett bak deg der så alle rom har en sånn dør sånn som at en skal kunne komme seg ut, så det er litt viktig med plassering når man skal gå inn på noe rom sånne ting ikke sette deg bort i en krok slik at du ikke har noen rømningsveier</p> <p>Så man sitter seg alltid slik at man kan komme seg den ene veien uten å fare forbi personen</p> <p>Men jeg valgte bestandig samtalerom der det var alarm. Eller dør til å gå ut bak</p> <p>Ja altså, det er hovedsakelig alarm og vekter som er det på toppen av sikkerhetstiltakene her</p> <p>De har kastet, det er jo derfor vi har så enormt tunge blomsterkrukker for eksempel som står, for at det skal forhindre at det skal være så lett å løfte dem og kaste dem</p> <p>Ja vi har flytta skranken og, og sånne ting, for å få utsyn og gått gjennom og ordna rømningsdører blant annet på alle samtalerommene</p> <p>Også tror jeg det at det har blitt innskrenket litt i forhold til åpningstid da, at det er åpent fra 10-14 så er det som kommer hit skal i hovedsak ha en timeavtale og få hjelp til et gitt tidspunkt da. Det blir litt mer system på hvordan du jobber med folk og litt mer orden på det tror jeg skaper litt mindre frustrasjon og jeg tror du får færre sånne type hendelser</p> <p>Dørene blir jo låst her, de er jo låst utenom 10 og 14, de inngangsdørene, så hvis du skal ha møter utenfor det tidspunktet så må du møte opp og låse inn folk selv og du har jo ikke, du har jo egentlig ikke lov å slippe inn folk uten at du vet hvem de er, slik at hvis det hadde kommet noen som bare sa at de har et møte her klokka halv tre og det var låst så har egentlig ikke jeg lov til å slippe inn den personen hvis jeg ikke vet hvem den personen skal ha møte med eller jeg skal ha møte med den personen selv</p>
Sosiale barrierer	<p>Så har vi jo taushetsplikt men det er ikke så veldig, det er ganske lytt (i samtalerommene) så hvis det er noe som eskalerer så hører man det</p>

<p>Så hvis det ikke er noen som hører at det men ofte så blir det litt høylytt prat sånn og da blir det jo noen som følger med og reagerer uansett</p> <p>For man hører ganske lett, altså man hører ikke når vi snakker (i samtalerommet), men hvis det blir roping så høres det ut i, i rommet</p> <p>Og når det er man hører noen ting, så sjekker man om man er den nærmeste og hvis man er det så sjekker man hva som skjer og det er da glass, ikke glass som kan knuses men det er gjennomsiktig så jeg kan se inn i rommet hva som foregår</p> <p>For det er så mange ting som kan skje her da, men når vi er flere folk tilstede sånn så er det jo at vi da følger med derfor så har vi så mye glassvegger liksom alt sånn, alle skal se hvis det er noen ting og vi har alarmer under bordet</p> <p>Samtaler har jeg i samtalerom knyttet til mottaket nede og alltid innenfor åpningstiden så det er folk i gangen og i, vegg-i-vegg</p> <p>De senere årene har vi jo hatt vekter her og det har jo hatt stor betydning. For da når de ser det så blir de fort roligere likevel da, men før den tid så var det litt mer utrygt da</p> <p>Nei det har jo en preventiv virkning at den vekteren er der da vet du, for vekteren kan jo tilkalle andre vektere og i neste fall til politiet. Sånn så det, og det blir jo sånn stor trygghet til oss slik at vi kan gjøre jobben vår bedre. Vi kan konsentrere oss om det vi skal gjøre i stedet for at vi skal konsentrere oss om en urolig person som er der og frykter for</p> <p>Men så har vi forskjellige roller da hvis ting oppstår, at jeg trykker nå så står det vertfall to stykker i mottaket og da skal de definere: jeg tar eneren og jeg tar toeren. Da noen skal ta publikum, evakuere dem, og noen skal egentlig ut å møte politiet, altså det er forskjellige roller folk har fått da, og noen skal gå inn i situasjonen, også er det ti stykker som får melding på telefonen at nå er alarm nummer 104 trykt så kommer det enda mer folk. Så vi har et apparat da som skal agere dersom det skjer noe</p> <p>Noen ganger har de jo med seg støttekontakt og da er det jo greit for da er det jo en annen person i rommet også</p> <p>Hvis det er noe jeg er veldig usikker på så tar jeg med meg en kollega hvis de ikke har med seg en støttekontakt sånn at det fremdeles er tre mennesker i rommet</p> <p>Jada, men det er jo ja det er jo en ting da ellers så at vi kan ha med to saksbehandlere i samtale blant annet</p> <p>Hvis noen er borte så har vi såpass med folk å sette, så da er det noen andre som går og tar den plassen når det gjelder mottaket og sikkerhetsbiten ja, det skal være ivaretatt hele tiden</p> <p>Og jeg tenker at kanskje kan det være smart å gjøre en kollega obs på at du skal treffe en med en sånn historikk så noen følger med litt på hva som foregår i det møtet og kanskje, trenger ikke å være med på møtet men at en kanskje er litt i området for å følge med litt hvis det skulle skje noe</p> <p>Når jeg går inn i en samtale med noen som jeg vet er, eller kan være eller har vært</p>

	<p>aggressiv, så varsler jeg vakten. Vakten gjør ingenting som sådan, men kanskje han går litt oftere forbi her og holder et ekstra øre med oss</p> <p>Når jeg har visst at jeg skal i et møte med noen som jeg ikke riktig vet, altså som jeg på en måte tenker at hm, her vet jeg ikke, jeg føler meg ikke trygg. Så har jeg avtalt med vokter at dem skal, ikke stå utenfor døra men at de bare går og kikker til litt og lytter litt ved døra for å høre etter hvordan stemningen er</p> <p>Det er jo, nei egentlig så er rutinen at de som er nærmest situasjonen bare skal ta tak i ting og at alle egentlig er oppfordret til, vi er oppfordret til at vi heller ringer til politiet hvis vi er usikker enn å ikke ringe i det hele tatt da, det er jo hovedregelen. Men det er jo de som er mest i nærheten som skal ta tak i ting. Selvfølgelig så skal jo den nærmeste lederen som er tilgjengelig og bli involvert for det blir jo et ansvar for en leder å ta tak i ting hvis det oppstår</p> <p>Jeg tenker at det er pluss og minus ved det. Altså det er nå bra hvis alle faktisk gjør det de kan hvis det oppstår noe, det som kan være et minus ved det er at det blir forvirring rundt hvem som skal gjøre hva da. Det tenker jeg kan være potensielt et problem</p> <p>Den som er NAV-leder går jo ned i mottaket hvis det oppstår en situasjon, og der altså det vi har et system der folk kan trykke på alarmknapp sånn intern alarmknapp som går til lederne, og uten noe lyd så da er det bare lederne som får beskjed på mobilen om at det er trykt på alarmer nede i mottaket</p> <p>Altså veldig mange opplevde at når sjefen kom så var de på en måte ivaretatt og da roet de seg eller de på en måte tenkte at okei da må jeg oppføre meg litt annerledes</p>
<p>Konsekvens- reduserende tiltak</p>	<p>Rett etterpå så hadde vi en sånn type debriefing egentlig der vi liksom fikk, det var jo mange som ikke var tilstede under hele seansen som ville ha beskrevet hva som foregikk og hva som egentlig utløste det og sånne type ting, så vi hadde nå en runde på det også fikk vi nå tilbud om videre oppfølging hvis vi ønsket det</p> <p>Ja vi har såkalt beredskapsteam, psykologer sånn som kommer ut med en gang. Og påfølgende tilbud om samtaler, og leder var flink i, er veldig flink i sånne situasjoner og samler alle som var i nærheten og sånn ikke debriefing, men vi går igjennom, ja gjennom den faktiske hendelsen, slik at vi, for jeg kan oppleve ting som ikke var sånn for jeg hadde jo adrenalinet oppi her, kastet hun tastaturet etter meg eller var det bare et vilt, altså bare gå gjennom fakta</p> <p>Det var, det gikk stort sett greit, men det var en gang som sagt han var sint en gang da han gikk og da var jeg på tur opp trappa og kjente at nå var han litt slitsom og da ropte han på meg sånn at jeg gikk ned igjen. Og da så jeg at han fremdeles var veldig sint og jeg prøvde å bare roe han ned. Og når jeg da kom opp igjen så hadde jeg brukt så mye energi på det å bevare roen overfor han at når jeg kom opp så bare gikk jeg sånn (viser at hun skalv på hendene) også traff jeg sjefen min i gangen så sier hun at nå ringer vi til debriefing. Neineinei sa jeg, det går bra. Men jeg gjorde nå det da, så jeg ringte psykologen vi har på bedriftshelsetjenesten for en debriefing og det var veldig okei. Tok bare fem minutter på telefon men det var riktig</p> <p>Alle fikk tilbud om det, og da sa leder at alle <u>skal</u> ha en samtale med bedriftshelsetjenesten for at det var kolleger som tok det veldig tungt eller hardt da, som faktisk nesten kollapset og skrek og det var, var litt utrivelig. Så alle fikk samtaler påfølgende arbeidsdag og det var, det måtte være en fredag for det var mandagen var</p>

	<p>helg mellom ja, pluss telefonnummeret til bedriftshelsetjenesten hvis vi fikk noen reaksjoner i helga sånn at de kunne komme hjem eller at vi fikk snakke med noen da. Og tilbud om videre oppfølgingsamtaler etterpå, er et bra apparat da</p> <p>Og jeg var vel pålagt å møte og snakke med en person fra arbeidslivssenteret til oss, en psykolog. For å på en måte snakke litt om den situasjonen her og jeg hadde tilbud om å komme tilbake hvis jeg skjønnte at jeg følte behov for det også videre. Men jeg følte egentlig at, vet ikke om jeg følte at jeg hadde behov for det</p> <p><i>Du sier han byttet veileder? Jeg nektet å ha noe med han å gjøre. Så du kan hvis du føler deg ubekvem med en bruker be om å få bytte? Terskelen der er ganske høy da, for det er klart at hvis en bruker kommer og vil bytte saksbehandler for at han er uenig da kan det hende at han man bytte mange ganger. Så det kan hende at vi sier nei både en og ti ganger. Så det er ikke bare å få byttet, men det er klart at når du som ansatt opplever at det blir tråkket over noen grenser som du ikke... så er lederen ganske god til å høre på deg</i></p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------