

Anneli Jacobsen

Trygghet i en utfordrende arbeidshverdag

Hvilke erfaringer har miljøpersonalet utsatt for fysisk vold i en barnevernsinstitusjon med opplæring og oppfølging? En kvalitativ studie.

Masteroppgave i Masteroppgave i psykisk helse

Veileder: Elisabeth Valmyr Bania

Medveileder: Torunn Hatlen Nøst

Mai 2021

Anneli Jacobsen

Trygghet i en utfordrende arbeidshverdag

Hvilke erfaringer har miljøpersonalet utsatt for fysisk vold i en barnevernsinstitusjon med opplæring og oppfølging? En kvalitativ studie.

Masteroppgave i Masteroppgave i psykisk helse
Veileder: Elisabeth Valmyr Bania
Medveileder: Torunn Hatlen Nøst
Mai 2021

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for medisin og helsevitenskap
Institutt for psykisk helse



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Bakgrunn

Forskning viser miljøpersonalet i barnevernsinstitusjoner er den yrkesgruppen i landet som er mest utsatt for vold og/eller trusler om vold og at et arbeidsmiljø preget av trusler og vold kan gi både psykiske og fysiske belastninger som kan føre til traumer. Denne studien har som målsetting å utforske de ansattes erfaringer med opplæring i forkant og oppfølging i etterkant i forbindelse med voldsepisoder på arbeidsplassen i en barnevernsinstitusjon.

Metode

Dette er en kvalitativ studie med dybdeintervju av seks ansatte i alderen 26-62 år. Alle informantene har jobbet i barnevernsinstitusjoner i Norge i mer enn 2 år. Informantene består av 3 kvinner og 3 menn. Informantene har til felles å ha blitt utsatt for vold i arbeidet med ungdommer og har ulik utdanning og ulik fartstid i yrket. Intervjuene ble analysert ved bruk av fortolkende fenomenologisk metode.

Resultat

Informantene fortalte om erfaringer som handlet om viktige faktorer som opplæring, kompetanse og åpne ledere for å skape trygghet i arbeidshverdagen. Informantene opplever at nyansatte og vikarer ikke får tilstrekkelig med opplæring. Informantene fortalte at de føler seg ivaretatt og hørt av lederne, men opplever at det er store forskjeller på ledere også innad i samme bedrift. Informantene hadde ulike erfaringer når det gjaldt oppfølging i etterkant av voldshendelser på arbeidsplassen. Det var store forskjeller både i forhold til hvordan det ble gjennomført på den enkelte avdelingen samt hvilke behov den enkelte ansatt hadde.

Konklusjon

Det kommer frem av informantenes erfaring at det er for lite fokus på opplæring av nyansatte og vikarer og at dette medfører en større risiko for både ungdommene og de ansatte i perioder når det er mye bruk av vikarer. Enkelte informanter ønsket mer systematisk oppfølging etter voldsepisoder på jobb, mens andre følte verken det store behovet eller så at det gjorde noen nytte.

Summary

Background

Research shows the environmental staff in child welfare institutions are the occupational group in the country that is most vulnerable to violence and/or threats of violence and that a working environment characterized by threats and violence can cause both psychological and physical stresses that can lead to trauma. This study aims to examine employees' experiences of training in advance and follow-up in the aftermath of incidents of violence in the workplace in a child welfare institution.

Method

This is a qualitative study with in-depth interviews of six employees aged 26-62 years. All the informants have worked in child welfare institutions in Norway more than two years. The informants consist of 3 women and 3 men. The informants have in common to have been subjected to violence in the work of young people and have different education and different speeds in the profession. The interviews were analyzed using interpretive phenomenological method.

Result

The informants shared experiences that dealt with important factors such as training, competence and open managers to create safety in their working life. The informants find that new employees and temporary workers are not receiving adequate training. The informants told me that they feel looked after and heard by the managers but find that there are large differences between managers even within the same company. The informants had different experiences in the aftermath of incidents of violence in the workplace. There were large differences both in terms of how it was carried out in the individual department as well as the needs of the individual employee.

Conclusion

It emerges from the informants' experience that there is too little focus on training new employees and substitutes, and that this entails a greater risk to both the youth and the employees during periods when there is a lot of use of substitutes. Some informants wanted more systematic follow-up after violent incidents at work, while others felt neither the great need nor saw that it did any good.

Forord

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært engasjerende og utfordrende på mange måter, men mest av alt har den på en måte banet en ny vei i min egen yrkeskarriere fordi den har gitt meg en pekepinn på at jeg ønsker mer innflytelse på det faglige i jobben for å kunne skape en endring.

Først og fremst ønsker jeg å takke mine veiledere, Elisabeth Bania og Torunn Hatlen Nøst for engasjement, tålmodighet og god veiledning. Jeg ønsker og å få takke de som valgte å delta i studien min. Uten dem hadde det ikke vært mulig å belyse temaet eller skrevet oppgaven om dette temaet som har engasjert og preget meg i mange år. Og til slutt ønsker jeg å takke venner og familie som alltid har stor tro på meg og som har heiet og støttet meg hele veien.

Trondheim, Mai 2021

Anneli Jacobsen

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Sammendrag | 1 |
| Summary | 2 |
| Forord | 3 |
| 1. Innledning | 6 |
| 1.1 Bakgrunn for valg av tema | 7 |
| 1.2 Barnevernets arbeid..... | 7 |
| 1.3 Vold | 9 |
| 1.4 Omfanget av vold i barnevernsinstitusjoner..... | 10 |
| 1.5 Konsekvenser av vold..... | 15 |
| 1.6 Avgrensning | 17 |
| 1.7 Problemstilling | 17 |
| 2. Teoretiske perspektiver | 18 |
| 2.1 Relasjon..... | 18 |
| 2.2 Opplæring og trygghet..... | 19 |
| 2.3 Oppfølging | 22 |
| 3. Metode | 24 |
| 3.1 Kvalitativ forskning | 24 |
| 3.1.1 Fortolkende fenomenologi | 25 |
| 3.2 Rekruttering og Informanter..... | 25 |
| 3.3 Datasamling..... | 26 |
| 3.3.1 Forskerens rolle..... | 27 |
| 3.4 Fenomenologisk analyse av innsamlet data..... | 27 |
| 3.5 Troverdighet og gyldighet..... | 28 |
| 3.6 Etske problemstillinger ved forskningsintervju | 30 |
| 4. Resultat | 31 |
| 4.1 Emosjonelle belastninger | 31 |
| 4.2 Opplæring og trygghet..... | 34 |
| 4.3 Informantenes erfaring av oppfølging etter voldsepisoder | 36 |
| 5. Drøfting | 39 |
| 5.1 Erfaringer med vold på arbeidsplassen og emosjonelle belastninger | 39 |
| 5.2 Opplæring og trygghet..... | 44 |
| 5.3 Erfaringer med oppfølging etter voldsepisoder | 46 |
| 5.4 Metodens styrker og svakheter | 49 |
| 6. Konklusjon | 51 |
| 6.1 Videre forskning..... | 52 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 7. Referanseliste..... | 54 |
| Vedlegg 1..... | 59 |
| Vedlegg 2..... | 63 |
| Vedlegg 3..... | 65 |

1. Innledning

Statistikk fra Statens miljøinstitutt (2018) viser at miljøpersonalet i barnevernsinstitusjoner er de i landet som er mest utsatt for vold og/eller trusler om vold. Ifølge en oppsummeringsrapport om forebygging av vold og trusler i barnevernsinstitusjoner i Norge gjort av arbeidstilsynet (2016) kommer det frem at 41% av de ansatte har det siste året vært utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen. Arbeidsmiljø preget av trusler og vold kan gi både psykiske og fysiske belastninger og med tanke på traumatisering etter vold er dette alvorlig (Elklit & Brink 2004, Trygstad et al. 2003 i Lillevik og Øien, 2014). Dette innebærer at god nok opplæring, øvelser og instruksjoner er nødvendig for å håndtere utagerende situasjoner (Lillevik & Øien, 2014).

Selv har jeg jobbet som miljøterapeut i flere ulike barnevernsinstitusjoner siden 2012 der mange av de ungdommene jeg har jobbet med har vært innom flere fosterhjem og institusjoner før de har havnet i en barnevernsinstitusjon. Dette tegner ikke bare et bilde av ungdommer med store og komplekse utfordringer, men etter min erfaring også hvor utfordrende det kan være å stå i dette som ansatt. Min faglige erfaring er at det er for lite fokus på det å bli utsatt for vold i barnevernsinstitusjoner og at opplæring praktiseres veldig forskjellig og veldig ofte får ikke vikarer samme opplæring som de faste ansatte. Å bli utsatt for vold var for meg en del av jobben og redselen vi ikke snakket om kom likevel til uttrykk gjennom at ansatte trakk seg unna når situasjonene eskalerte, låste seg inne på kontoret eller toalettet og lot kollegaen i verste fall stå alene i situasjonen. I den forbindelse stiller jeg spørsmåltegn til hvorfor ikke de ansattes psykiske helse er mer i fokus, hvem skal hjelpe når hjelperen sier opp eller sykmelder seg og dette blir et stadig tilbakevendende problem? Som ansatt på en ungdomsinstitusjon har en også rettigheter ifølge arbeidsmiljøloven, loven er der for å blant annet beskytte de ansatte mot fysiske og psykiske skadevirkninger. Hvor realistisk gjennomførbart dette er i en ungdomsinstitusjon kan en jo spørre seg, nettopp fordi det er en grunn til at ungdommene blir plassert og de har gjerne mange utfordringer med seg i bagasjen.

Denne studien søker å utforske hvilket arbeid som ligger til grunn for å trygge ansatte som står i denne utfordrende arbeidshverdagen og hvordan faktorer som opplæring i forkant og oppfølging i etterkant av voldsepisoder praktiseres på arbeidsplassen til informantene.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Ifølge Isdal (2017) viser sykefraværstatistikken i Norge at yrkesgruppene innen helse- og sosialarbeidere ligger på topp over hvem som har de mest helsefarlig og belastende jobbene i landet. Videre skriver Isdal han at reaksjonene og hjelperens egne psykiske vansker i liten grad blir snakket om og har knapt nok blitt skrevet om (i Norge). I en rapport skrevet av Svalund (2009) kommer det frem at en høy andel av de ansatte i stor eller svært stor grad er enig i at gode tiltak for å trygge arbeidstakerne er å ha kollegaer som gir omsorg, å få snakket ut om situasjoner, mottar kurs og undervisning for å øke tryggheten hos den enkelte samt at ledelsen tar ansvar og den enkeltes opplevelse av voldsproblematikken blir tatt på alvor. Videre kommer det frem at vold og trusler om vold kan få store konsekvenser for de arbeidstakerne som rammes og at for mange medfører dette mistriivsel i jobbsituasjon. De fysiske og psykiske plagene som kommer med, kan videre føre til sykefravær. Ifølge Gaup (2017) kan dette påvirke arbeidstaker i så stor grad at de blir stående utenfor arbeidslivet i lang tid. Det hevdes av flere forskere at ledernes holdning og engasjement er viktig da mange ansatte ikke melder i fra til sin leder når de er blitt utsatt for vold, mye fordi de er redd for å ikke bli tatt på alvor.

1.2 Barnevernets arbeid

Fra en bekymringsmelding kommer inn har barnevernet en uke til å vurdere om de ønsker å gå videre med bekymringsmeldingen. Om det er det så blir det opprettet en undersøkelsessak der barnevernet senest innen tre måneder må finne ut om barnets situasjon gir grunnlag for bekymring med minst mulig grad av skade på barnet og familien i prosessen. Dette blir gjennomført selv om familien ikke ønsker det og bekymringsmeldingen blir gjennomgått med foreldrene der både barnet og foreldrene har mulighet til å uttale seg. Ofte blir og ansatte i barnehage og på skole kontaktet av barnevernet for å høre hvordan barnet har det der samt hvordan de opplever at foreldrene fungerer i rollen. Om situasjonen vurderes til å være så alvorlig at barnet lever under omsorgssvikt på et nivå at barnet ikke kan bo hjemme blir hjelpetiltak i hjemme ikke aktuelt og saken fremmes videre fra kommunen til fylkesnemnda der vedtak treffes. I noen tilfeller lever barnet under så alvorlige omstendigheter i hjemmet at akuttvedtak er nødvendig. Det innebærer at vedtak fattes samme dag fordi det er skadelig for barnet å forbli i hjemmet.

Lov om barnevernstjenester (Barnevernsloven, 1992) har som formål og:

"Sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse i rett tid. Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår"

Barnevernets hovedoppgave er å sikre nødvendig hjelp og omsorg for barn og unge som lever under forhold som er til skade for deres utvikling og helse samt å gripe inn dersom de tiltak som er i hjemmet ikke er tilstrekkelig nok for å ivareta barnets behov (Statsforvalteren, 2020). Videre skal barnevernet sørge for at alle barn og unge vokser opp under trygge oppvekstkår og ifølge Statistisk sentralbyrå (2019) får de aller fleste barn hjelp av barnevernet som bistand i hjemmet i tråd med nasjonale politiske føringer om biologisk prinsipp. Om det er slik at barna ikke lever under trygge oppvekstvilkår kan barnevernstjenesten plassere barnet i samråd med foreldrene eller etter vedtak i fosterhjem eller institusjon. Vedtakene treffes i fylkesnemnda etter forslag fra kommunen der fylkesnemnda har myndighet til å ta avgjørelser om saker som omhandler omsorgsovertakelse eller tvangsinngrep overfor ungdom som sliter med alvorlige atferdsvansker. Disse avgjørelsene kan videre bringes inn for domstolene.

For at beslutningene som tas skal sikre et godt og barnefaglig kvalifisert grunnlag blir ofte sakkyndige engasjert. Den sakkyndige er ofte en psykolog eller psykologspesialist som har tatt utdanningsprogrammet for barnefaglige sakkyndige, men det kan også være psykiatere eller andre faggrupper. Oppgaven til en sakkyndig er å gjøre en utredning basert på et faglig perspektiv som kan bidra til at saken blir tilstrekkelig opplyst. Rapporten den sakkyndige skriver skal kvalitetssikres av barnesakkyndig kommisjon som består av en kommisjonsleder og 13 andre kommisjonsmedlemmer oppnevnt av Barne- og likestillingsdepartementet. Barnet flyttes ut av hjemmet uten foreldrenes samtykke når et vedtak er truffet, men det er kun en brøkdel av alle undersøkelsessaker som ender med dette, det gjelder kun i de mest alvorlige tilfellene. I utgangspunktet er alle omsorgsovertakelser midlertidige og om foreldrene skulle kunne få igjen omsorgen for barnet sitt er det kun fylkesnemnda og domstolen som kan oppheve vedtak om omsorgsovertagelse. Om et barn eller ungdom skal flyttes inn i en institusjon eller et fosterhjem er det barnevernstjenesten i kommunen som beslutter. I de aller fleste plasseringer som blir vedtatt flytter barnet til et fosterhjem, andre blir plassert i en barnevernsinstitusjon eller en bolig med oppfølging (Bufdir.no).

1.3 Vold

Ordet vold stammer fra det norrøne ordet vald som betyr "hersker" eller "leder". Vold kan handle både om fysisk makt eller det å ha noen i sin makt (Lillevik & Øien, 2014). Vold må vurderes ut ifra hvilken handling den inngår i (Lillevik & Øien 2014; Råkil, 2017). Råkil (2017) mener at om handlingen har som funksjon å kontrollere og påvirke andre personer eller krenke den andres frihet og integritet så er det en voldshandling. Vold inkluderer bruk av makt og er den mest ekstreme formen for maktbruk (Lillevik & Øien, 2014). Videre skriver (Råkil, 2017) at vold forbindes ofte med fysiske handlinger som å slå, men at vold kan også handle om psykisk maktbruk, seksuell vold, materiell vold og latent vold. Latent vold handler om en form for vold den som utfører ikke er bevisst, det handler om hvordan voldsepisoder kan prege den som er utsatt i lang tid etter selve voldsepisoden tok sted. Til felles er alt dette voldelige handlinger som skremmer, krenker eller skader andre. Ifølge Lillevik & Øien (2014) er den latente volden noe som preger hele miljøet og kan innebære stor psykisk belastning, ikke bare hos enkeltpersoner. Når vi i vår bevissthet vet at en person kan være voldelig vil også usynlige tegn eller mimikk fra den personen forsterke vår redsel. Vold defineres på mange ulike måter, men det kan og være nyttig å skille mellom ulike perspektiv så det er kanskje ikke et mål i seg selv å finne en definisjon som alle kan være enig i. Om forståelsen for vold blir for snever kan det være at viktige fenomener kan falle utenfor og blir forståelsen for stor, mister den sin avgrensede verdi.

Ifølge arbeidstilsynet (2020) er vold på arbeidsplassen definert som:

"Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstaker blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart eller angrepet i situasjoner som har forbindelser med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære".

Eller..

"Enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person. Det inkluderer også hendelser der den som skader en annen person ikke er klar over eller vurderer

konsekvensene av handlingen sin- for eksempel på grunn av rus, psykisk/somatisk sykdom, mental og emosjonell tilstand eller liknende. "Til hensikt" i denne definisjonen er brukt for å skille handlingen fra rene uhell som også kan føre til liknende skade"

Isdal (2000) betegner vold som:

" Enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, skremmer eller krenker, får den andre til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noen den vil".

Isdal (2017) eksemplifiserer fysisk vold som blant annet dytting, riving i klær, kloring, spyting, kasting av gjenstander mot person, slag, spark, biting, kvelertak og bruk av slag og stikkvåpen. Også utagerende handlinger rettet mot gjenstander, kalt materiell vold er en del av det som betegnes som fysisk vold. Vold er det mest ytterliggående uttrykket for aggresjon, den er lett synlig og kan forårsake både fysiske og psykiske skader på den personen som blir utsatt. Selv om Isdals definisjon kritiseres for å være vid og vektlegger den subjektive opplevelsen for mye er den nyttig når en jobber med mennesker som utøver vold for å synliggjøre at handlingene medfører både fysisk og psykisk krenkelse (Lillevik & Øien, 2014).

1.4 Omfanget av vold i barnevernsinstitusjoner

I en studie gjort av Ekblom (2014) kommer det frem at det tar om lag 2 år for nyansatte i barnevernet å opparbeide tilstrekkelige kunnskaper, ferdigheter og trygghet til å arbeide selvstendig og mange ansatte i barnevernet opplever store emosjonelle belastninger i sin arbeidshverdag og til tider trusler rettet direkte mot seg selv (Ellett, Ellis, Westbrook & Dews, 2007). Ekblom (2014) fant at nyansatte slutter i jobben i barnevernet fordi de opplevde å stå alene i alvorlige beslutninger. NASW Reserach web page (2010) fokuserer på flere studier som fanger opp utfordringer med rekrutering og hvordan beholde ansatte i barnevernet. Forskning viser at de som er mest forberedt på å gjøre jobben er også de som mest sannsynlig blir i jobben. Mange studier viser blant annet til at en profesjonell forpliktelse er en viktig faktor for å bli i feltet. Mange er dårlig forberedt på å ta "liv og død" avgjørelser og dårlig ledelse og oppfølging er også faktorer som spiller inn. Videre fremheves viktigheten av profesjonell utdanning da det viser seg at turnover er høyest blant de med minst utdannelsesbakgrunn og opplæring.

I 2016 svarte 170.000 arbeidstaker i Europa at de hadde vært utsatt for vold eller trusler i forbindelse med jobb. Vi skiller mellom relasjonell vold og instrumentell vold. Den relasjonelle volden kan utløses av dårlig og ikke-empatisk kommunikasjon eller være et resultat av hevn, rus, psykisk sykdom eller manglende grensesetting. Det er hendelser der målet er å ramme den andre i den yrkesmessige relasjonen. Instrumentell vold er den type vold som brukes som virkemiddel for å oppnå eksempelvis fordeler eller verdier. Typisk arbeidssituasjoner som høyner risikoen for å bli utsatt for vold er i arbeid med mennesker i sårbare situasjoner som der en arbeider med lav bemanning, mangelfull opplæring og alenearbeid (Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø/NOA, 2016).

Ifølge Kortisas et al. (2010) i Kassah et al. (2015) er forskning innenfor sosialt arbeid og barnevernsfeltet vært begrenset grunnet utilstrekkelige definisjoner på hva vold er og hvilket omfang den har. Hovedtyngden av forskningen er gjennomført i England og USA.

I en rapport skrevet av Svalund (2009) kommer det frem at hele 60% av arbeidstakerne i offentlig sektor har opplevd vold eller trusler, eller begge deler. Menn er mer utsatt en kvinner og det er en større andel av de som jobber i institusjon som de siste 12 månedene har blitt utsatt for vold og eller trusler. Hele 22-23 prosent opplever vold eller trusler flere ganger i uken og en større andel utsettes for vold når de arbeider alene, 26% av de som har blitt utsatt for vold rapporterer at det nesten alltid skjer når de er alene. Ifølge Eiken et al. (2008) i Lillevik og Øien (2010) viser og forskning at 30% blant ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever vold eller trusler på jobb flere ganger i måneden. Ansatte skal og så langt som mulig beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger (Lillevik og Øien, 2010).

KOMPASS-rapporten fra arbeidstilsynet (2016) viser antall meldte hendelser om vold og trusler om vold, samt dødsfall og personskader som er blitt meldt inn til arbeidstilsynet de siste årene i Norge. Grunnet underrapportering gir ikke hendelsene et fullverdig og representativt bilde, men gir likevel innsikt i sentrale kjennetegn som vil gi viktig kunnskap for å kunne jobbe forebyggende. Rapporten viser at vernepleiere/sosialarbeidere er de som skårer høyest, derav 40,8% det siste året har vært utsatt for vold og trusler. Selv om rapporten viser at flere kvinner enn menn rapporterer å ha blitt utsatt for vold er det ifølge Aagestad et al. (2014) i arbeidstilsynet (2016) de mannlige vernepleierne, sosionomene og sykepleierne som er mest utsatt, noe som kan forklares med at menn fortrinnsvis jobber innen psykiatri og i barnevernsinstitusjoner der vold og trusler fra brukerne og ungdommer er mer utbredt.

Ifølge Svalund (2009) er det flere årsaker til at denne yrkesgruppen utsettes for mer vold og trusler enn andre, deriblant høy gjennomtrekk av ansatte, for lav bemanning og mangelfull opplæring. En annen faktor er de kulturelle forholdene på arbeidsplassen der eksempelvis vold og trusler er noe som tolereres og da ikke blir rapportert. Videre i KOMPASS-rapporten fra arbeidstilsynet (2016) kommer det frem at de fleste voldshandlingene er utført med slag og spark og at i én av tre hendelser utøves både slag og spark i samme handling. I voldhendelser med døden til følge innebærer dette større grad bruk av våpen, mens voldshendelser uten døden til følge har over 4 av 10 skadde fått skader i hoderegionen. Tallene fra denne rapporten er i overensstemmelse med både nasjonal og internasjonal litteratur og er en indikasjon på at vold og trusler er et økende problem og at det må jobbes aktivt med forebygging og kartlegging av potensielle farer knyttet til vold og trusler på utsatte arbeidsplasser. På arbeidsplasser der det kanskje grunnet arbeidets art vil være urealistisk å fjerne vold og trusler som en risikofaktor vil det være viktig at en sikrer gode rutiner med hvordan dette skal håndteres samt oppfølging av de ansatte.

Ifølge en oppsummeringsrapport om forebygging av vold og trusler i barnevernsinstitusjoner i Norge gjort av arbeidstilsynet (2016) ble det avdekket avvik og gitt pålegg i 93 av 171 tilsyn. De fleste avvik gikk på områder innenfor risikovurdering ved alenearbeid, kartlegging og iverksetting av tiltak for å forebygge vold og trusler som er arbeidsgivers oppgaver. I praksis er det også større fokus på avvik og risikovurderinger opp mot ungdommene enn det er på å ivareta sikkerhet, helse og miljø hos de ansatte. Arbeidstilsynet har likevel inntrykk av at det jobbes bedre med forebyggende arbeid nå en tidligere, men at det fortsatt er forbedringspunkter knyttet til vold og trusler og at dette må på dagsorden. Når det gjaldt forebygging av vold og trusler i arbeidet ble traumebasert omsorg fremhevet som en viktig arbeidsmetode. Grunnet arbeidet med ungdommer i barnevernsinstitusjoner vil det å kunne fjerne vold og trusler være urealistisk, derfor poengterer arbeidstilsynet viktigheten med rapportering og registrering av vold og trusler for å få synliggjort problemet, omfanget og forekomst. I tilsynsrapporten kommer det frem at noen institusjoner har gode rutiner når det gjelder avviksrapporing, mens i andre tilsyn ble det avdekket underrapportering og et avvikssystem som ikke fungerer. I andre institusjoner hadde de et godt kjent avvikssystem, men registrerte likevel ikke uønskede hendelser grunnet uklarheter i forhold til hva som er avvik. Avslutningsvis i tilsynsrapporten skriver arbeidstilsynet at det å arbeide alene ikke er ulovlig, men er både en belastning og innebærer risiko for den enkelte ansatte og det skal

derfor settes inn tiltak som reduserer den eventuelle risikoen slik at lovens krav i forhold til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø ivaretas.

Internasjonale studier viser at barnevernsansatte opplever en arbeidsdag med store emosjonelle belastninger, utfordringer og trusler som og medfører at flere slutter i jobben (Tham, 2007, Zlotnik, DePanffilis, Daining & Lane, 2005). En analyse viste at størst betydning for å forlate arbeidsplassen var mangel på anerkjennelse og mangel på ivaretagelse der leder var interessert i deres helse og velvære. Selve organisasjonskulturen virker å være viktigere enn arbeidsoppgavene (Tham, 2007). I en kanadisk undersøkelse av Stalker et al. (2007) mener de det er relativt lite systematisk forskning på hvilke faktorer som har beskyttende effekt for ansatte i barnevernet, men finner i sin studie at støttende veiledere og personlig sikkerhet virker å være viktig. Videre mener de at denne type forskning er viktig for fagfeltet. Ansatte som jobber innen helse og sosialtjenester må ifølge Spencer & Munch (2003) i Pollack (2010) ofte håndtere brukere som er aggressive, voldelige og lite samarbeidsvillige i ulike settinger, noe som er svært bekymringsfullt for de ansatte. Globalt sett er brukerne ifølge Pollack (2010) blitt mer og mer klar over sine rettigheter, noe som gjør at de ansatte også preges i den forstand at de ikke klarer å gjøre jobben sin ordentlig grunnet frykten for å bli saksøkt etter en utagerende situasjon. Som ansatt inne helse og sosialtjenester står en ofte ansikt til ansikt med brukerne og trening og erfaring vektlegges for å sørge for en best mulig løsning for alle berørte i utagerende situasjoner. Forebygging er et viktig aspekt for håndtering av potensielt voldelige brukere. Organisasjoner setter seg selv i fare om de uaktsomt unnlater å gi brukerne omsorg i trygge omgivelser eller unnlater å forhindre forsømmelse. Det er i strid med gjeldende standard for omsorg og det er en institusjons plikt å ta forhåndsregler samt gi de et trygt miljø å bo i.

Ifølge en internasjonal undersøkelse gjort av Ringstad (2005) av 1029 NAWs medlemmer kom det frem at hele 86% av sosialarbeidere i USA hadde en eller annen erfaring med å bli utsatt for trusler og vold. Den vanligste formen var fysisk vold der de hadde fått kastet gjenstander på seg eller blitt dyttet. I en studie utført av Lamothe et al. (2018) ble det gjennomført semi-strukturerte intervju av 30 barnevernsansatte som jobbet i institusjon om deres opplevelse av vold fra klienter. Det ble avslørt at de barnevernsansatte så på klientvold som et gjentakende og gripende problem i deres yrke, men at det var en del av jobben for mange. Noen så volden også som et rop om hjelp fra brukerne. Det ble og rapportert psykiske

konsekvenser hos de ansatte som frykt, hyperventilering, mareritt og tristhet som igjen førte til dårligere motivasjon, sykefravær og emosjonell løsrivelse samt unngåelse av klienter.

Shin (2011) fant gjennom sine studier i Sør-Korea at ansatte i barnevernet er mer utsatt for vold enn andre sosialarbeidere på andre felt. Basert på funn fra denne undersøkelsen er det implikasjoner for å forebygge klientvold for å redusere dens negative innvirkning på arbeidsholdninger til barnevernsarbeidere. Videre i studien kommer det frem at forskning rundt klientvold i sosiale tjenester som har undersøkt omfanget og utbredelsen av voldsproblematikken har økt. Studier som viser hvordan arbeidsholdningene til de ansatte blir påvirket er fortsatt begrenset. Det finnes dog studier som undersøker de negative konsekvensene av klientvold, men disse studiene har fokusert hovedsakelig på de psykologiske aspektene som utbrenthet, stress og depresjon hos de utsatte fremfor hvordan det kan påvirke holdningene til de ansatte. Vold fra brukere gir også sekundære negative konsekvenser når det gjelder holdninger til arbeidet. Dette inkluderer mindre motivasjonen for å hjelpe brukerne, mindre jobbtilfredshet og mindre engasjement på arbeidsplassen de er ansatt i. Ifølge en undersøkelse av Kassah et al. (2015) kommer det frem at det foreligger lite kunnskap om tiltak som kan settes inn for å redusere risikoen for vold, dette gjelder og tiltak som bør settes i gang etter at en ansatt er blitt utsatt for vold.

Vogus et al. (2016) fant i sin studie at barnevernsansatte tenker på vold selv om det ikke er til stede og at ansatte som rapporterer at de er redde for deres egen sikkerhet på jobb også har høyere nivå av emosjonell utmattelse. Bare en håndfull studier har forsøkt å dokumentere opplevelsen de ansatte i barnevernsinstitusjoner har (Alink et al., 2014; Geoffrion og Ouellet, 2013; Winstanley & Hales, 2008). Alle har rapportert en høy prosentandel av fysiske overgrep og disse studiene rapporterte frekvensen av fysisk vold i året før, fra 37% (Alink et al., 2014) til 64% (Winstanley & Hales, 2008). En annen studie fant at 56% hadde blitt overfalt mer enn en gang og 72% hadde fått trusler om vold (Winstanley & Hales, 2008). Videre i undersøkelsen kommer det også fram at de som jobber i barnevernsinstitusjoner er spesielt sårbare for å bli utsatt for vold og truende atferd fra de som er i deres omsorg.

Selv om studier om vold mot barnevernsansatte øker er det fortsatt nødvendig å utforske den subjektive opplevelse av barnevernet for å virkelig forstå omfanget av dette problemet (Lamothe et al., 2018). Flere studier fra hele verden har alle konkludert med at vold mot barnevernsansatte er et alvorlig problem (Littlechild, 2016; Shin, 2011). Ifølge Robson et al.

(2014) ble verbal aggresjon og trusler mot barne- og familiesosialarbeidere funnet å være vanlig, de hadde og de mest skadelige konsekvensene samt var de vanskeligste å identifisere og administrere. Fysiske overgrep var relativt sjeldne. Imidlertid ble alle voldshandlinger funnet å påvirke velvære og praksis, men ikke alltid på en negativ måte. Ofte var de ansatte i stand til å lære av hendelser og bruke dem i opplæring. Alt i alt er det fortsatt behov for undersøkende studier om temaet som kan tilby et mer generelt bilde av realitetene barnevernsansatte lever i, det finnes kun en håndfull av de fra før og alle har rapportert en høy prosent av fysiske angrep mot personalet (Lamothe et al. 2018; Alink et al. 2014; Robson et al. 2014; Geoffrion & Oullet, 2013; Winstanley & Hales, 2008).

1.5 Konsekvenser av vold

Å bli utsatt for vold kan gi alvorlige konsekvenser ifølge en rapport fra arbeidstilsynet (2020), ikke bare fysiske skader, men mange opplever psykiske plager som søvnproblemer, depresjon og angst i ettertid av en voldsepisode. Konsekvensene er avhengig av flere ting. Blant annet alvorlighetsgrad, hvordan en blir påvirket av hendelsen og hvordan det håndteres, samt hvordan oppfølgingen er i ettertid. Enkelte kan slite med å komme tilbake i jobb og bare redselen for å bli utsatt for vold kan være en belastning i seg selv. Vold på arbeidsplassen kan få konsekvenser også for arbeidsmiljøet. Mindre engasjement, tap av kompetanse fordi folk slutter og hører sykefravær. Dette igjen medfører større gjennomtrekk av arbeidstakere samt vanskeligheter med å rekruttere nye arbeidstakere. Det presiseres i rapporten viktigheten med at arbeidsgivere setter vold og trusler på dagsorden for å kunne jobbe aktivt med forebygging, dette ble gjort også i rapporten fra (2016). Likeså er det viktig at også mindre, men hyppige hendelser kan gi store helsekonsekvenser på sikt. Vold angår hele bedriften og er et arbeidsmiljøproblem og skal ikke behandles som et problem for den enkelte arbeidstaker

Lillevik og Øien (2014) skriver at i enkelte tilfeller kan en være nødt og tilkalle kollegaer fordi situasjonen er alvorlig. I verste fall må en og beskytte seg selv fysisk som kan medfører alvorlige fysiske og psykiske skader. Dette vil i etterkant ikke bare prege personen som var involvert, men også resten av personalet, derfor er det viktig med en utarbeidet plan på hvordan slike situasjoner skal håndteres i alle faser. Pollack (2010) påpeker også viktigheten av å rapportere og evaluere for å kunne utvikle det forebyggende arbeidet. Ved skader skal dette meldes inn til arbeidstilsynet og ved mer alvorlige skader skal også politiet meldes i fra til. Likevel foreligger det stor grad av underrapportering (Eiken et al., 2008 i Lillevik og Øien,

2010). I tilsynsrapporten fra arbeidstilsynet (2016) kom det og frem at en egen slitasjefaktor hos de ansatte er den latente volden. Utagering ble og beskrevet som et tegn på tillit i et av tilsynene og at belastninger i forbindelse med utagering og stygt språk anses som noe som må regnes med. Arbeidstilsynet hevder videre at det er summen av alle disse belastningene som gjør at flere ikke klarer å stå i arbeidet over lengre tid og enkelte institusjoner vurderte emosjonelle belastninger som den største utfordringen.

Ifølge Isdal (2017) reagerer kroppen vår med en rekke prosesser når vi møter fare. Om disse prosessene aktiviseres gjentatte ganger risikerer kroppen å bli mer sårbar for helserelaterte konsekvenser som kan oppstå når en jobber i et voldspreget yrke. En ting er at på bakgrunn av vår empati preges vi av lidelsene til de vi jobber med, men vi er og programmert til å reagere når vi opplever eller møter fare. Fysiologiske prosesser tar automatisk over som en del av vår naturlige forsvarsmekanisme og utvider pupillene, øker pulsen og blodtrykket slik at vi både klarer å se kommende farer lettere og kan reagere hurtigere. Muskulaturen spennes, og blæren slapper av. Ifølge arbeidstilsynet (2009) kan både direkte og indirekte belastninger kan oppleves traumatisk for den enkelte ansatt og i situasjoner vi føler oss truet blir kroppen utsatt for stress som over tid kan bli en belastning som igjen kan gi ulike fysiske og psykiske konsekvenser. Når det gjelder psykiske konsekvenser kan dette vise seg som søvnproblemer, angst og redsel for å være på jobb, utrygghet, depresjon, konsentrasjonsvansker og PTSD. De fysiske konsekvensene kan vise seg i form av blåmerker og hevelser etter slag, bitemerker, sår etter kloring/risping, brudd, bevisstløshet og i verste fall indre skader og død. I 2014 ble en 30 år gammel miljøterapeut drept av en ungdom med kniv på institusjonen der ungdommen bodde og den ansatte jobbet. Institusjonen får i ettertid kritikk for at det på enkelte av avdelingene tidvis var slik at de ansatte jobbet alene med særlig utfordrende problematikk. Fylkesmannen påpekte og at det er for sårbart med alenearbeid på avdelingene, men at selvstendighetstrening med ungdommen blant annet gjør det komplisert. De ansatte selv rapportert at de var svært fornøyde og institusjonen har fått ros for gode systemer (Dagbladet, 2016).

Videre skriver arbeidstilsynet (2009) at de fysiologiske forsvarsmekanismer som settes i gang fører til økt bruk av energi og kan føre til ulike helserisikoer om kroppen ikke får den roen og balansen den har behov for. Å jobbe med mennesker som har opplevd traumer og som til daglig er preget av disse gjør at systemet vårt aktiviseres til et så høyt nivå at kroppen blir overbelastet og kan igjen føre til at den enkelte ansatte opplever en kronisk over-aktivisering.

Kronisk over-aktivering kan blant annet føre til utmattelsessymptomer, muskelspenninger i rygg, skuldre og nakke, fordøyelsesproblemer, høyt blodtrykk og søvnproblemer. Dette er symptomer som ofte blir behandlet med medikamenter eller fysioterapi som gir en kortvarig effekt, mens den underliggende årsaken som går på det traumatiske og emosjonelle kan bli svært alvorlig og langvarig om det ikke blir behandlet.

1.6 Avgrensning

I denne undersøkelsen ønsker jeg å få tak i hvilke erfaringer miljøpersonalet har med opplæring for å håndtere vold fra ungdom samt hvilken oppfølging de har fått i forbindelse med det å bli utsatt for vold av ungdom på arbeidsplassen sin. Dette er ansatte som jobber i barnevernsinstitusjoner med ungdom i alderen 12-18 år der alle har flere års erfaring fra flere ulike institusjoner. I denne studien vil jeg ha hoved fokus på vold som i fysisk vold og vil bruke begrepet *fysisk vold* og *utageringer* videre i påfølgende kapitler. Videre søker jeg hva som skaper trygghet for de ansatte og hvilken opplæring de får i forkant samt hvilken oppfølging de får i etterkant av voldsepisoder. Jeg kommer ikke til å gå inn på temaet materiell vold heller ikke psykisk vold, men det vil bli nevnt flere ganger i forbindelse med noen av dataene til enkelte informanter.

1.7 Problemstilling

Problemstillingen jeg har lagt til grunn for denne masteroppgaven er som følgende:

"Hvilke erfaringer har miljøpersonale som er blitt utsatt for fysisk vold i en barnevernsinstitusjon med opplæring og oppfølging?"

I denne undersøkelsen ønsker jeg å finne ut om de ansatte som er blitt utsatt for vold på jobb i en barnevernsinstitusjon opplever at de får tilstrekkelig med opplæring for å håndtere vold fra ungdom, hvilke følelser de kjente på i og etter hendelsen, eventuelt hvilke konsekvenser det kan ha fått for den som ble utsatt for vold og hvilken oppfølging de fikk av ledere og kollegaer i etterkant av episoden.

2. Teoretiske perspektiver

2.1 Relasjon

Røkenes og Hanssen (2012) skriver at relasjonskompetansen er noe vi utvikler gjennom hele yrkeslivet. Det dreier seg om å se hele mennesket, forstå og samhandle med de vi møter på en måte som gir mening og som er hensiktsmessig og ikke-krenkende. Dyktige fagpersoner er de som klarer å samhandle slik at det bidrar til trygghet og tillit, samt åpenhet og respekt ovenfor mennesker som har hatt en vanskelig barndom. Dette kan være omsorgssvikt, overgrep eller andre relasjonelle utfordringer som eksempelvis konfliktfylte familierelasjoner. Alle disse faktorene er med på å fremme selvstendighet og medvirkning hos brukeren. Videre skriver de at relasjon kan ha stor betydning da det å hjelpe andre mennesker, uansett situasjon, kan by på utfordringer. Spesielt om den du skal hjelpe ikke er mottagelig for hjelp. Tillit og relasjon oppstår ikke av seg selv. Det handler om å ha situasjonsforståelse, selvinnsett og empati slik at handlingene også står i forhold til relasjonen. Om fagpersonen handler aktivt uten at det ligger en god relasjon i bunn kan sårbare situasjoner oppstå. Det er også viktig å tenke på med disse ungdommene er at de har vært vant til skuffelser, svik og avvisning hele livet. Det kan derfor være utfordrende å stå i relasjonen over tid, vedlikeholde den og ikke minst, etter hvert avslutte den på en god måte.

Relasjon er ifølge Lorentzen et al. (2018) på godt og vondt. De kan være dype og fortrolige, men kan også være grunne og overfladiske. De kan være destruktive, men også avgjørende og sunne. Relasjonell tilnærming handler om å være sensitiv både på seg selv og den andre. Om maktforholdene blir for tydelige vil dette være med å prege relasjonen i negativ retning. Det handler om å være bevisst om egne holdninger overfor ungdommen. Blir en møtt som en utfordring eller bare en oppgave eller ett problem? I møte med sårbare personer er møte med den profesjonelle særlig betydningsfullt. Aamodt (2014) hevder at vi må tåle at den vi forsøker å hjelpe kan reagere med å være kritisk, aggressiv og fiendtlig uten å selv gå i forsvar eller gå til motangrep. Det kan jo oppleves som provoserende for hjelperen sin del når det kun er et ønske om å skape en relasjon og et godt samarbeid.

Forutsigbare, trygge, tydelige og omsorgsfulle voksne er det ungdommer i barnevernet har spesielt behov for. Disse egenskapene hos miljøpersonalet vil gjøre den enkelte ungdom trygg til å kunne kommunisere behov, utfordringer og ønsker samt legge til rette for endring ifølge Røkenes og Hanssen (2012). De kaller det en sirkulær prosess der miljøpersonalet bidrar med

sine handlinger for å skape en god relasjon og kommunikasjon som igjen skaper en god samhandlingssirkel. Om handlingene til miljøpersonalet gjør at relasjonen svekkes skapes en negativ samhandlingssirkel og er dermed med å definere relasjonskvaliteten. Ifølge Skau (2003) er det viktig å være klar over at makt trenger ikke være utøvende for å være til stede i en relasjon, bare vissheten om at den kan brukes er i seg selv maktbruk. I relasjonen mellom miljøpersonalet og ungdom vil makten imidlertid ligge hos den profesjonelle som blant annet kan definere situasjoner og årsaksforhold ut ifra sitt ståsted.

2.2 Opplæring og trygghet

Lillevik og Øien (2014) beskriver det som en miljøterapeutisk utfordring på den ene siden der en skal ivareta mennesker som mestrer sin avmakt med destruktiv kommunikasjon som vold, mens på den andre siden kan volden skade andre mennesker og gi store konsekvenser og ses på som en stor arbeidsmiljøutfordring. Voldsbegrepet kom for første gang inn i arbeidsmiljøloven i 2005 og det er arbeidsgiver har ansvar for å beskytte ansatte på arbeidsplassen mot vold og trusler som følger av arbeidsmiljøloven § 4-3 (4):

"Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre" (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Aggressiv atferd har vært et viktig tema i mange år når det kommer til omsorgstjenester som ytes. Det kan også generere sterke følelsesmessige reaksjoner i de ansatte som sinne, irritasjon, fortvilelse og avsky for utagerende hendelser som ble forbundet med vanskeligheter med å forstå atferden, at atferden var uforutsigbar og litte effektivitet når det gjaldt veien videre (Bromley & Emerson, 1995; McDonnell, 2010). Ifølge McDonnell (2010) står både ungdommene og de ansatte står også i fare for å bli skadet når utagerende situasjoner må håndteres. Opplæring av ansatte er en tilnærming til å håndtere denne vanskeligheten. Behovet for opplæring om hvordan den enkelte ansatt skånsomt skal håndtere denne type atferd har vært anerkjent av forskere langt tilbake i tid.

1. januar 2017 trådte det nye regler inn som et tydelig signal om at vold og trusler på arbeidsplassen må tas på alvor, kapittel 23A som beskriver arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold (Arbeidsmiljøloven, 2017). Bestemmelsene innebærer

blant annet at arbeidsgivers ansvar tydeliggjøres og at virksomheten skal kartlegge risiko for hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstakeren kan bli utsatt for vold og trusler og at arbeidstakerne skal få den nødvendige opplæringen i å forebygge, samt håndtere vold- og trusselsituasjoner. Videre skal arbeidsgiver sørge for at ansatte gis nødvendig informasjon om vold og trussel om vold, rutiner for varsling og rapportering, samt hvilke rutiner arbeidsplassen har iverksatt for å håndtere, forebygge og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Arbeidsgiver skal så sørge for at den ansatte som er utsatt for vold og trussel om vold får den nødvendige oppfølgingen som trengs med hensyn til både fysiske og psykiske belastninger som voldsepisoden kan ha medført.

Forhold som kan gi økt risiko for vold og trusler er blant annet manglende opplæring og øvelser ifølge arbeidstilsynet rapport (2020). Uten riktig opplæring og trening risikerer en at den ansatte ikke vet hva den skal gjøre for å forebygge eller håndtere voldssituasjoner. Sannsynligheten for å bli utsatt for vold og trusler øker når man jobber ansikt-til-ansikt, dette gjelder særlig i jobb med mennesker som befinner seg i en sårbar livssituasjon. Trygstad mfl. (2003) i Lillevik og Øien (2014) trekker frem et viktig poeng med at selv om enkelte ikke opplever utagerende atferd så skremmende kan likevel andre ha betydelig lavere toleranse. Dette gjelder spesielt nyansatte og uerfarne vikarer som ikke har like lang erfaring og det er derfor viktig at det jobbes frem en felles forståelse for hva som er akseptabelt og ikke av utagerende atferd så ikke det forebyggende arbeidet blir å sprike i alle retninger. Videre i rapporten fra arbeidstilsynet (2020) kommer det frem at å stå alene i situasjoner øker også risikoen for å bli utsatt for vold og det vil være vanskelig å tilkalle hjelp i kritiske situasjoner. Videre trekker arbeidstilsynet frem at høyt gjennomtrekk av ansatte, lav bemanning, ansatte eller vikarer som ikke har fått riktig og nødvendig opplæring og informasjon eller innehar tilstrekkelig kompetanse kan øke risikoen for vold og trusler. Om alle disse risikoforholdene opptrer samtidig vil summen av disse forholdene øke risikoen, enn om de opptrer alene. Nyansatte og uerfarne vikarer kan grunnet manglende opplæring innen rutiner, arbeidsoppgaver og håndtering av konkrete situasjoner være mer utsatt for vold og trusler enn erfarne ansatte. En annen viktig risikofaktor går på de kulturelle forhold på arbeidsplassen, som eksempelvis normer om at vold og trusler helst bør tolereres og ikke rapporteres (ibid).

Oversikt og kontroll over egen situasjon viktig for at vi skal føle oss trygge og i harmoni med oss selv til å mestre store og små utfordringer som skjer rundt oss. I enhver organisasjon må

det forebyggende arbeidet av vold være til stede på flere nivåer og som en gjennomgående tenkning. Forebygging handler om å være i forkant og kan forstås som en betegnelse på ulike tiltak for å fjerne eller begrense noe som ikke er ønsket. Forebygging kan også handle om å fremme noe som står i kontrast til, noe som er uønsket, som videre kan bidra til å hindre eller redusere noe som ikke er ønskelig. Skal arbeidsplassen lykkes i det forebyggende arbeidet må det ses på som et teamarbeid. Ledelsen har likevel en nøkkelrolle når det gjelder å være en kulturskaper og kulturbærer når det gjelder hvilke holdninger som skapes for samhandlingen med brukerne. Alle er nødt til å jobbe frem mot felles holdninger og tiltak og når en som leder er aktiv i det forebyggende arbeidet viser dette en tydelig holdning til at vold er et viktig og prioritert området. Det handler like mye om at personalet føler de har oversikt over arbeidet med en viss form for forutsigbarhet og innflytelse. Uten dette kan de føle på avmakt og det å bli undergravd (Lillevik og Øien, 2014). Noe som ifølge Vatne (2006) kan føre til uheldige samhandlingssituasjoner med brukerne å gjøre de til dårlige hjelpere. Det vil kunne føre til tap av fokus på det som er primæroppgaven, å møte den andre der den andre er, å være til stede å skape muligheter for at brukerne skal kunne få jobbe med sin egen utvikling. Ved å sørge for at ansatte har oversikt over arbeidsoppgaver, gode rapportsystemer og tilgang til oppdatert informasjon og tilgang på vikarer reduseres denne avmakten kan det gi grunnlag for trygge hjelpere.

Ifølge en rapport (fontene, 2018) om trygghet og sikkerhet for barn og ansatte i barnevernsinstitusjoner vektlegger de at nøkkelen for å skape trygghet og sikkerhet på institusjonen ligger i en god relasjon mellom ungdommene og de ansatte. Å fjerne vold og trusler som risikofaktor i barnevernsinstitusjoner er nok det vi kan kalle ganske urealistisk. Likevel er det stor tro på at ved å høyne kompetanse både teoretisk og ved praktiske øvelser kan både bruk av tvang og konfliktsituasjoner reduseres. Det kommer frem at når det gjelder opplæring av ansatte i konflikthåndtering, trygghet og sikkerhet på institusjonene er det ulik praksis. Resultatet av dette blir at konfliktfylte situasjoner håndteres på ulik måte og uten tilstrekkelig kvalitetssikring. Lillevik og Øien (2014) mener dog at opplæringen har for stort fokus på fysisk håndtering av utagering og vold. I rapporten vektlegges videre behovet for å styrke kompetansen til de ansatte slik at situasjoner som er voldelige og aggressive kan håndteres på en god og defensiv måte med forebygging i bunn. Alle statlige institusjoner skal i løpet av 2018 ha fått samme opplæring der egne regionale trenere står for å veilede og vedlikeholde kunnskap og ferdigheter til de ansatte. Etersom gjennomtrekken av ansatte er stor, vil arbeidet være en kontinuerlig prosess. Resultatene fra undersøkelsen til Winstanley &

Hales (2008) støtter ikke den felles antagelsen om at erfaring eller det å høyne kompetansen ville beskytte de ansatte mot å være utsatt for vold. De mener at undersøkelser av årsakene til aggresjonen er nødvendig, samt eksisterende metoder for opplæring av ansatte for å håndtere utagerende episoder.

2.3 Oppfølging

Tidligere forskning tyder på at ledere som prioriterer det å identifisere høyrisikosituasjoner og tenker sikkerhet og risiko lykkes med å skape en sikkerhetskultur gjennom egen atferd og praksis og med dette gjør det trygt for enkeltpersoner å si i fra (Vogus et al. 2016). Isdal (2017) mener vi burde begynne å se på det å dele følelser og reaksjoner som profesjonelt da dette vil skape dyktige hjelpere over tid samtidig som en gjennom å være åpen selv hjelper kollegaer til å være det samme. Han mener vi må sammen jobbe for et mer tolerant kollegamiljø og nevner at veiledere og erfarne ansatte har et særlig ansvar som å gå foran som gode forbilder på åpenhet og ærlighet i yrket.

Isdal (2017) omtaler tabuiseringen av reaksjonene til hjelperen som paradoksal med tanke på at den faggruppen som til daglig jobber med andres psykiske problemer burde også være de som forsto hvordan en blir påvirket i møtet med andre mennesker. Likevel er det både fraværende under helsearbeideres utdanning og knapt nok blitt skrevet om (i Norge). Han mener grunnen kan være manglende kunnskap samt forskning på området og at vi har oversett belastningene man sitter igjen med av å hjelpe andre. Kultur spiller en rolle for en lang tradisjon med fortielse av psykiske problemer. Som alle andre tabuer er også hjelperens vansker underkommunisert og usynliggjort. Han mener alt for mange av hjelperne går alene med sine reaksjoner og belastninger gjennom jobb. En kan kanskje tenke seg til at de ikke har utdanningen som skulle til å forberede dem på alle følelsene og reaksjonene de skulle komme til å få, men Isdal mener at også de fleste utdanninger ikke forbereder hjelpere godt nok på at arbeidslivet vil medbringe belastning. En annen ting er at kulturen på arbeidsplassen gjør at det å snakke om egne følelser og reaksjoner er tabubelagt og en tredje faktor kan handle om at alle tenker at det skal være sånn og merker ikke forandringen når de står i det. Å dele følelser er ikke alle bekvemt og kan og være en faktor som spiller inn.

McDonnell et al. (2010) presiserer viktigheten med at ledelsen utfører debrief med de involverte ansatte etter traumatiske hendelser da dette kan være med å opprettholde en positiv

relasjon mellom den enkelte ansatt og ungdommen. De drar og frem hvor viktig det er at ledelsen har forståelse for at slike hendelser oppleves traumatisk for både den ansatte og for ungdommen og at det kan være vanskelig å opprettholde en god relasjon med ungdommer som er aggressive. I verste fall kan den ansatte ende opp med å mislike ungdommen. Det forventes at de ansatte skal være rause og tolerante, noe som gjør at det er ikke alle som er i stand til å være i en arbeidssituasjon preget av vold.

Ifølge Isdal (2017) har flere arbeidsgivere inngått avtaler med private psykologfirmaer som kan gi oppfølging og behandling til ansatte som har behov for det. Likevel erfarer han at dette er et tilbud som blir lite brukt til tross for at det kunne vært positivt for debrifing i en mentalt krevende jobb. Han tror dette handler om at det fremdeles er skambelagt likeså at vi har en tendens til å forstå alt for sent at vi trenger hjelp. Videre nevner han at slike tjenester på enkelte arbeidsplasser krever at nærmeste leder skal involveres for å vurdere om den enkelte faktisk har behov for å snakke med en psykolog. Dette kan bidra til at terskelen for å be om hjelp blir enda høyere. Isdal påpeker viktigheten med å dele med andre de følelser og reaksjoner vi har etter voldsepisoder på arbeidsplassen. Med det mener han at vi kan normalisere det som oppleves av hver enkelt ansatt samtidig som opplevelsen av gjenkjennelse fra andre får en til å føle seg mindre alene om å ha det slik. Han mener at likhet og normalisering er den viktigste medisin i arbeidet vårt med tanke på naturlige belastningskonsekvenser.

3. Metode

Funnene i denne studien er innhentet ved bruk av kvalitative semistrukturerte dybdeintervju der jeg utforsket ny kunnskap gjennom å intervju seks informanter. Ifølge Kvale & Brinkmann (2015) er formålet med kvalitative forskningsintervju å komme nærmere inn på deltageren for å forstå hans eller hennes opplevelse om hvordan noe oppleves. Det kvalitative forskningsintervjuet gir privilegert tilgang til menneskers grunnleggende opplevelser av verden (ibid). Intervjuene ble gjennomført som et telefonintervju som ga meg mulighet for å snakke med folk som jobber andre plasser i landet samt at dagens pandemi må tas i betraktning. Spørsmålene jeg stilte under intervjuet var utformet for å besvare problemstillingen på best mulig måte. Intervjuene ble analysert ved bruk av fortolkende fenomenologisk metode.

3.1 Kvalitativ forskning

Malterud (2017) beskriver kvalitativ forskningsmetode som en av flere veier til vitenskapelig kunnskap. Det er forskningsstrategier for å beskrive, fortolke og analysere egenskaper eller kvaliteter hos det som skal studeres der vi blant annet søker erfaringer, tanker, opplevelser og holdninger for å få vite mer om hvordan dette oppleves for de som erfarer det. Med dette kan kvalitativ forskning være med å åpne muligheter for vitenskapelig innsyn som utformes spesifikt hos mennesker som befinner seg i en sosiokulturell sammenheng samt bidra til utvikling av ny kunnskap som også kan etterprøves og overføres til andre sammenhenger. Materialet består av tekst som er innhentet enten fra samtaler eller observasjoner og kan være med å bidra til presentasjon av nyanser og subjektive erfaringer til forskjell fra data i form av tall.

Videre skriver Malterud (2017) at kvalitative metoder kan brukes til å undersøke menneskers ulike erfaringer, opplevelser, tanker og holdninger til ting og er derfor en egnet metode for å søke en dypere forståelse av erfaring og mening ved det vi skal studere. På felt der kunnskapsgrunnlaget er tynt åpner kvalitative metoder for forskning der vi stiller oss åpne for et mangfold av mulige svar for problemstillinger som er sammensatt og komplekse.

3.1.1 Fortolkende fenomenologi

Fortolkende fenomenologi blir forklart som det å beskrive det gitte så presist som mulig (Kvale og Brinkmann, 2015). Den ble grunnlagt av Edmund Husserl rundt år 1900 og handlet i starten om fenomenologiens gjenstand om bevissthet og opplevelse. Senere ble den videreutviklet som en eksistensialistisk og dialektisk retning av Jean-Paul Sartre og Maurice Merleau-Ponty som ville at fenomenologien også skulle omhandle det å ta hensyn til kroppen og menneskers handling i historisk sammenheng. Målet er å forstå aktørens perspektiv og hvordan de opplever og erfarer verden, snarere enn å forklare og analysere.

Ifølge Thoresen et al. (2020) starter fortolkende fenomenologisk analyse med å lese gjennom hele intervjuet som er transkribert deretter identifisere meningsenhetene som sier noe om fenomenets struktur og kjennetegn i intervjuet som er relatert til problemstillingen. Disse kjennetegnes ved en endring fra ett avsnitt til det neste eller fra en setning til en annen. I det tredje trinnet skjer det en aktiv endring i datamaterialet der den psykologiske verdien i meningsenhetene fremheves og kategoriseres etter sentrale tema i en tabell. I det fjerde trinnet er hensikten å skrive om den essensielle psykologiske strukturen til det som studeres til et enkelt tema. Siste del av denne analysemetoden består i å utforske meningsenhetene i lys problemstillingen der det skrives en deskriptiv tekst ved hjelp av kodene i første del av analysen og noen utvalgte sitater.

Kvale og Brinkmann (2015) skriver at i forhold til utviklingen av kvalitativ forskning har fenomenologien vært ytterst betydningsfull. Den har bidratt til å gjøre kvalitativ forskning til en legitim vitenskapelig aktivitet ved å etablere trinn og prosedyrer i analysen, men kritisert av enkelte for dens interesse for å beskrive det gitte. Selve metoden innebærer ingen form for hypotese og blir gjennomført gjennom seks trinn der målet er å hente ut meningskonsentrasjonen i teksten eller intervjuet som kan være gunstig når lange intervju skal analyseres.

3.2 Rekruttering og Informanter

Inklusjonskriteriene for å delta i denne studien var at informantene som deltok hadde erfaringer med å bli utsatt for vold av ungdom i en barnevernsinstitusjon. For å sikre et bredere erfaringsgrunnlag måtte informantene ha jobbet minst 2 år. Det ble strategisk søkt

etter informanter med erfaringer som var relevant og jeg valgte først å ta kontakt med over femti ulike barnevernsinstitusjoner rundt om i landet via telefon og snakket med ledere som deretter hjalp til med å sende ut informasjonsskriv og samtykkeskjema til sine ansatte.

Da det viste seg å være utfordrende å få tak i informanter så jeg meg nødt til å ta kontakt med tidligere ledere og folk jeg jobbet med helt i starten av min egen karriere i barnevernet og fikk gjennom noen av disse tips til flere aktuelle informanter. Samtlige av de informantene jeg var i kontakt med hadde opplevd å bli utsatt for vold av ungdom på arbeidsplassen flere ganger i løpet av de årene de hadde jobbet, både der de jobber nå og tidligere arbeidsplasser. Det var ingen krav til utdanning.

3.3 Datasamling

I forbindelse med intervjuene ble det laget en intervjuguide med seks åpne spørsmål med tanke på hva jeg ønsket å finne ut om i denne studien (vedlegg nr. 2). Ifølge Kvale & Brinkmann (2015) kan intervjuguiden sammenlignes med et manuskript som hjelper forskeren å holde strukturen under selve intervjuet. Om spørsmålene kommer i rekkefølge og er strengt forutbestemt kan variere i forhold til hvilken undersøkelse som skal utføres (ibid). Oppfølgingsspørsmål ble også laget og brukt for å innhente mer informasjon der det falt seg naturlig. Det kommer frem av Malterud (2017) at i løpet av intervjuet lærer en mer om hvor fokuset bør konsentreres og at intervjuguiden bør revideres underveis. Intervjuguiden ble ikke teste ut på forhånd, men gått gjennom med veileder og bygger i hovedsak på tidligere egenerfaringer om temaet.

Intervjuene ble gjennomført i perioden 25.10.20-15.12.20. Det ble gjennomført 6 intervju med en gjennomsnittlig varighet på rundt 20 minutter. Grunnet dagens situasjon rundt covid-19 ble alle intervjuene gjennomført via telefon tatt opp med båndopptaker lånt fra instituttet for psykisk helse. Intervjuguiden ble ikke drøftet underveis da jeg opplevde at den fungerte som jeg ønsket. Intervjuene ble transkribert fortløpende og datainnsamlingen pågikk til jeg hadde godt nok datagrunnlag for å besvare forskningsspørsmålet.

3.3.1 Forskerens rolle

En viktig å ting å tenke på er seg selv som forsker. Moralsk ansvarlig forskningsatferd er forbundet med forskerens moralske integritet og sett på som en avgjørende faktor. Det omhandler intervjuerens evne til empati, kunnskap, ærlighet, rettferdighet og sensitivitet. I enkelte tilfeller kan det være vanskelig å opprettholde den profesjonelle avstanden som behøves fordi en identifiserer seg så sterkt med deltageren. Dette kan medføre at en rapporterer og fortolker alt ut ifra perspektivet til deltagerne (Kvale og Brinkmann, 2015).

Jeg opplevde at enkelte av svarene engasjerte meg mer enn andre og gjorde det enklere å stille oppfølgings spørsmål. Jeg kom egentlig på flere spørsmål som jeg burde stilt, men usikker om dette ville tatt oss bort fra essensen. Utfordringen ble nettopp det, og ikke la ting flyte ut for mye om et spørsmål engasjerte både meg som forsker og de som respondenter. Jeg følte også at det i etterkant av intervjuet var lettere å se hvilke spørsmål som jeg kanskje skulle fokusert mer på og gått enda mer i dybden på, og rett og slett kuttet ut noen av de andre spørsmålene til fordel for disse.

3.4 Fenomenologisk analyse av innsamlet data

Dataene fra intervjuene ble transkribert ordrett og analysert ved bruk av fortolkende fenomenologisk metode med utgangspunkt i meningskonsentrasjon som består av seks trinn. Transkripsjonen ble så delt opp i ulike meningsenheter som ble satt i en tabell der jeg i trinn tre og fire sorterte meningsenhetene som ulike tema knyttet opp mot forskningsspørsmålet og som jeg benyttet meg av når jeg skulle bestemme meg for hvilke teoretiske perspektiver som videre skulle presenteres i denne masteroppgaven. I trinn fem skrev jeg et deskriptivt utsagn basert på alle intervjuene og meningsenhetene i analysen. Jeg satt igjen med flere hovedtemaer som flere av respondentene delte like og ulike erfaringer med og som i trinn seks ble grundigere fortolket samt analysert opp mot forskningsspørsmålene. Resultatene presenteres i kapittel 4.

| Sitat/Meningsenhet | Meningsinnhold | Meningsinnhold/ Sentralt tema | Tema |
|--|--|---------------------------------------|----------|
| Mm, det som på en måte har vært trygt og godt er at jeg har hatt stabile | Mener at det har vært trygt og godt fordi hun har hatt stabile | Stabile makkere har gitt mye trygghet | Trygghet |

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
| makkere. Som jeg har vært trygg på. | makkere hun har vært trygg på | | |
| For det første, det er kanskje teit å si, men jeg er ja... veldig godt trent! he he.. Så altså sånn fysisk er det ingen som kan overmanne meg. Det føler jeg meg veldig trygg på. | Føler seg veldig trygg i utagerende situasjoner grunnet meget god fysikk | Er meget godt trent og derfor veldig trygg i utagerende situasjoner | God fysikk |
| En gang måtte jeg sende bort makkeren min for han skulle ta livet av henne | Måtte redde makkeren sin da ungdommen skulle ta livet av henne | Fare for liv og helse | Vold og trusler om vold |
| Ekstravaktene blir og kurset. Det er jo noe med det å komme på jobb og de faste ikke er der. Vikarene er på samme plass. | Mener det er bra at vikarene også kurset slik at de er på samme plass som de faste | Vikarer får samme opplæring | Opplæring |
| Ja. Var i voldsepisode forrige uke og har blitt ringt 2 ganger av leder og etterspurt om jeg trenger noe mer. Masa på om å skrive skadeskjema, og det er DEILIG. Og det gir så mye det vettu! | Synes det er deilig og føler det gir så mye | Det er deilig å bli fulgt opp så tett | Oppfølging |
| Ja du! Det tror jeg at gjorde meg egentlig ganske sjuk jeg! Uten at jeg klarte å sette fingeren på hva det var da. Så trur jeg at jeg, jah.. skvetten, sliten, utbrent.. Skjønte ikke, begynt å skjønne nå hva det kanskje kunne ha vært. | Ble ganske syk av å jobbe videre med den involverte ungdommen i voldsepisoden Vanskelig å sette fingeren på det mens du sto i det. Så mer i ettertid tegnene | Ble ganske syk av å stå i det Tok ikke tegnene før i ettertid | Ettervirkninger |

3.5 Troverdighet og gyldighet

Ifølge Denzin og Lincoln (2018) er det de ulike forskningstradisjonene som preger valg av begreper når troverdigheten på et forskningsprosjekt skal vurderes og det overordnede begrepet for gyldighet og overførbarhet er troverdighet. Polit & Beck (2017) påpeker at en kan finne de kvantitative begrepene som validitet, reliabilitet og generaliserbarhet også i

kvalitativ forskning og at det er viktig å være klar over at begrepene har ulike betydning. I kvalitativ forskning omfatter troverdighet hele studien, mens i de kvantitative forskningene vil validitet omfatte datamaterialet og behandlingen av dette. I denne studien gjennomføres dybdeintervju med seks informanter og deres erfaring om temaet. Det kan derfor ikke tas høyde for at dette gjelder alle som jobber i en barnevernsinstitusjon. Om informantene har svart ærlig på alle spørsmålene i intervjuet kan jeg heller ikke garantere. Å intervjuer over telefon om tema som kan være sårbart for enkelte vil kunne gjøre det vanskelig å lese kroppsspråket til informantene samt at noen form for personlig relasjon og tillit vil være vanskelig å bygge ettersom at intervjuet varte i gjennomsnitt 20 minutter.

Det som er viktig ifølge Malterud (2017) er at forskeren må se ting i forhold til de teoretiske perspektivene som er relevante for studien og ikke basere seg på virkelighetsoppfatningen til informanten. Hva som avgjør gyldigheten er problemstillingen, metoden og kvaliteten på dataene. Denne studien representerer riktignok kun et lite utvalg av informanter, men jeg anser likevel funnene som relevante for både ledere og andre ansatte som jobber i barnevernsinstitusjoner. Studien kan være med å belyse et tema som jeg tror berører flere ansatte i barnevernsinstitusjoner i Norge og på den måten kunne være med å åpne opp for å se på det å bli utsatt for vold på arbeidsplassen som et alvorlig arbeidsmiljøproblem som på sikt, kan i verste fall gi langvarig frafall i arbeid for den utsatte. På den andre siden kan en og få trukket frem det som faktisk fungerer og implementere dette i videre arbeid med å bedre opplæring og oppfølging av miljøpersonalet.

Gyldighet handler ifølge Thagaard (2013) om at studien undersøker det en ønsker å finne ut av og ved utformingen av intervjuguiden er det tenkt nøye igjennom at spørsmålene som stilles nettopp skal kunne være relevante for å hjelpe meg med å svare på problemstillingen i denne studien.. Kvale & Brinkmann (2015) skriver videre at det er forskerens kompetanse som er avgjørende for gyldigheten for de dataene som skapes. Dette innebærer hvordan intervjuet er utført, hvilke notater som blir gjort underveis, hvordan transkriberingen er utført, begrunnet, dokumentert og redegjort for hva som er gjort. For at den kvalitative forskningen skal være gyldig må dette være på plass. For å sikre gyldigheten i denne studien valgte jeg å benytte meg av båndopptaker under intervjuene og deretter transkriberte jeg ord for ord, alle intervjuene. Dette hjalp meg å holde tråden samt ikke gå glipp av viktig data. Jeg sikret meg også ved at jeg kunne ta kontakt med informantene igjen om det var noe som ble uforståelig eller lett kunne misoppfattes når jeg skulle transkribere.

3.6 Etske problemstillinger ved forskningsintervju

Fog (2004) i Kvale & Brinkmann (2015) har formulert intervjuerens grunnleggende etiske dilemma:

"Forskeren vil at intervjuet skal være så dypt og inntrengende som mulig, noe som innebærer en fare for at intervjupersonen krenkes, men forskeren ønsker samtidig å være så respektfull mot intervjupersonen som mulig, med fare for å få et empirisk materiale som bare skrapet i overflaten".

Etikk har grunnleggende betydning for intervjuforskningen. Å utforske menneskers privatliv for å så legge de ut i det offentlige gjør at etiske problemer oppstår grunnet de komplekse forholdene (Birch et al., 2002 i Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg tenker at det å studere hvilke erfaringer miljøpersonalet har med opplæring og oppfølging i forbindelse med vold på arbeidsplassen kan for mange føles svært personlig samt at de kanskje på ett tidspunkt må utlevere sin egen arbeidsplass, leder og kollegaer gjennom intervjuet. Dette gjør at vi kan ikke garantere alltid å få helt ærlige og utfyllende svar. Kvale og Brinkmann (2015) mener at selv om forskningsintervju kan virke som en fullstendig åpen og fri dialog mellom likestilte parter bør vi være klar over maktforholdet som oppstår og hvordan dette kan påvirke selve intervjuet.

Det er viktig at forskeren på forhånd tenker gjennom de verdspørsmål og etiske dilemmaer som kan oppstå under selv intervjuer og som bør tas hensyn til. I forhold til planlegging innebærer dette å innhente informert samtykke til å delta i studien, sikre konfidensialitet og ikke minst vurdere hvilke mulige konsekvenser studien kan få eller ha for den enkelte deltager. Informantene ble før intervjuet bevisstgjort på det at de når som helst kunne trekke seg fra undersøkelsen både via informasjonsskrivet som ble sendt ut og muntlig før vi startet intervjuet og at alt datamaterialet da ville bli slettet om de skulle velge å trekke seg. De ble og informert om taushetsplikt overfor andre de eventuelt skulle komme til å nevne under intervjuet og at dette i så fall ikke kunne bli tatt med i studien. Ved å anvende en opptaker istedenfor eksempelvis mobiltelefon, som ofte er koblet til internett slik som dagens mobiltelefoner er, var både jeg og informantene beskyttet mot at disse intervjuene ved eventuelle sikkerhetshull, skulle havne ut i det offentlige.

4. Resultat

I dette kapittelet vil jeg legge frem funnene jeg har arbeidet frem av intervjuene med informantene, ved hjelp av fortolkende fenomenologisk metode.

Under vil jeg presentere de seks informantene med fiktive navn og i henhold til anonymiseringen kun presentere hvor lenge de har jobbet i en barnevernsinstitusjon, samt hvilken utdanning de har, men ikke i hva da dette heller ikke er vesentlig for denne studien. De vil bli omtalt som informanter eller under sine fiktive navn uavhengig av utdanning.

| | Fiktivt navn | Antall år i yrket | Utdanning |
|---|--------------|-------------------|----------------------------|
| 1 | Lasse | 11 år | Bachelor |
| 2 | Christian | 12 år | Bachelor |
| 3 | Daniel | 9 år | Fagbrev |
| 4 | Ingrid | 6 år | Bachelor + videreutdanning |
| 5 | Kari | 8 år | Bachelor + videreutdanning |
| 6 | Unni | 10 år | Bachelor |

Informantene ble spurt om hva de anser som fysisk vold i sitt yrke samt hva slags type vold de selv har vært utsatt for, hvilke holdninger det er på arbeidsplassen i forhold til å snakke om følelser rundt voldsepisoder, hva som gjør de trygg i arbeidet, samt hvilken opplæring og oppfølging de får i forbindelse med håndtering av vold fra ungdom.

4.1 Emosjonelle belastninger

Alle informantene har vært utsatt for vold mange ganger i løpet av de årene de har jobbet i en barnevernsinstitusjon. Dette innebærer ulike typer fysisk vold som dytting, å bli kløpet, slag, spark, fått kastet gjenstander etter seg, blitt lugget, spyttet på, og blitt angrepet med våpen (kniv, angrep med flammer og skytevåpen), hindring av fri ferdsel og det å bli stengt inne. Daniel fortalte at han en gang ble sperret inne på et rom og det ble forsøkt tent på utsiden og om spørsmål til Christian om hva slags type vold han hadde blitt utsatt for svarte han: *"Ja, hvor skal jeg begynne? Truende atferd, videre til spyting, slag, spark, knivstikking, trusler med våpen. Ja.. alt mellom himmel og jord. har blitt utsatt for stort sett alt"*.

Den latente volden var noe av det de kjente mest på, at i perioder gikk du bare og ventet på at det skulle smelle igjen. Unni eksemplifiserte det med at ungdommen kunne demonstrere hvor enkelt det er å få tak i en kniv eller har fått det for seg å drive deg ut med en form for psykisk terror. Da mener hun det er bedre at det smeller litt og så er du ferdig med det. Ingrid fortalte at hun kjenner på at det har vært vanskelig å ha det hyggelig i etterkant av en episode med den samme ungdommen involvert. Hun kjente på en stemning som ikke bedret seg. Lasse forteller at han har løst det slik:

"Som regel har jeg bare skværa opp. Det første jeg gjorde etter den episoden med han som skulle ta livet av makkeren min var å gå bort å snakke med han. Og fortalte at det jeg gjorde det var jeg nødt til å gjøre og det skjønner du helt sikkert. Og jeg kommer til å være her uansett hva som skjer, men du velger selv hvordan du vil forholde deg til meg. Etter det var han blid og vi hadde ikke noe uoppgjort. Han var jo ruset.."

Christian forteller at han har tidligere blitt truet med kniv og at det ikke var spesielt hyggelig. Selv om han har lang erfaring blant annet fra stressmestring i forsvaret og føler seg sjelden utrygg på jobb grunnet sin veldig gode fysikk har han og følt på at det kan være psykisk belastende i ettertid av en episode og at enkelte ting har sittet i ganske lenge. Han forteller videre at:

"Man kan jo bli engstelig og spent. Det er ikke så vanskelig for meg å stå i situasjonen, men kan være engstelig i etterkant til neste gang jeg skal på jobb for eksempel. Kan være vanskelig å skal ha en hyggelig stund med de i ettertid. Man kan jo bli sint når man er redd. Blir irritert. Vi jobber jo med en problematikk og metoder som kanskje ikke virker så logisk sett uten ifra. Men, så er det kanskje akkurat en hyggelig middag med trygge voksne disse ungdommene trenger i etterkant. Å bli låst inne på rommet og bli sitti på er ikke noe læring. Handler om å skjerpe seg som voksen og klare å gjøre de hyggelige tingene når det er vanskelig kan være med å hjelpe disse ungdommene."

Unni fortalte at første gang hun opplevde en utagerende situasjon med ungdom jobbet hun på en privat institusjon, hadde ingen form for opplæring og var helt nyutdannet. Hun fortalte at hun hadde blitt stående apatisk å se på at han raserte hele huset selv om hun visste at hun burde ha stoppet det. Det hadde gjort veldig inntrykk og det å fortsette og jobbe med samme ungdommen i etterkant av episoden gjorde til at hun ble ganske syk. Syk i form av at hun var

skvetten, sliten og utbrent og hun skjønnte ikke det ikke før lenge etterpå. Ingrid fortalte at hun har og kjent på at det var vanskelig å jobbe med en bestemt ungdom i etterkant og fortalte det slik:

"Jeg har jo vært livredd på jobb. Fordi det er en ungdom som kanskje er rusa og fysisk overlegen. Og hvis du da i tillegg jobber med vikarer som ikke har fått opplæring på verge da så er det jo veldig sårbart. Det kunne jo være en stemning som på en måte som ikke bedret seg, selv om den fysiske volden sluttet så kunne det jo være en sånn underliggende stemning der du kjente litt det der latente at det kunne smelle igjen når som helst og jeg skal være her i 3 døgn til liksom.... Og da er den en sånn utrivelig følelse. "

Spesielt de mannlige informantene forteller at de preges ikke ytterligere av voldsepisodene de har vært i på grunn av at de har blant annet drevet aktivitet, kampsport og annen trening på høyt nivå store deler av livet og føler seg godt rustet både fysisk og psykisk når det kommer til å håndtere utagerende situasjoner med ungdom. Erfaringsmessig forteller Kari at hun har vært heldig og jobbet med makkere som er trygge på seg selv og trent godt på holdeteknikker slik at de har klart å håndtere situasjonen såpass kjapt at det ikke har eskalert eller skjedd at hun har skadet seg alvorlig i situasjonen. Hun fortalte også at hun tenker kanskje ikke så mye på det fordi hun har følt seg så trygg og aldri tenkt at situasjonen skulle bli farlig, men har måttet forsikre seg selv på kontoret da hun var alene med ungdom og ikke klarte å håndtere situasjonen ved ett tilfelle. Når hun tenker tilbake på det har det vært flere episoder som har vært ganske ekstreme og mener at det er jo et problem at de står i det her. Voldshandlinger og stygg ordbruk er deres hverdag. Lasse forteller at han er sjelden engstelig for noe som helst, han vet ikke hvorfor, men har er nå skrudd sammen slik at han bekymrer seg veldig lite.

Daniel og Unni fortalte at de har blitt drapstruet av ungdom, noe Unni opplevde som veldig psykisk belastende, mens Daniel forklarer at lista er så lang at det går ikke innpå han lenger og forklarer det slik: *"hvis du putter en frosk oppi kokende vann så spretter den ut, men putter du frosken oppi mens du begynner å koke vannet vil den bli levende kokt. Det er liksom sånn jeg føler det, har gått så mange år og normalen bare går oppover og oppover, så til slutt så bare.. faen, det ingenting som går innpå meg lenger"*. Christian forteller at enkelte ting har sittet i ganske lenge da det var psykisk veldig belastende. Han sier videre at det trenger ikke være så psykisk belastende der og da, men kjenner på det i ettertid. Informantene fortalte at i perioder kan det være ungdommer som daglig utfører vold mot personalet, da er det ekstra sårbart med ufaglærte folk på institusjonen spesielt fordi

personalet da ikke er samkjørte med tanke på hvor grensene skal settes for hva som er akseptabel oppførsel fra ungdommene.

4.2 Opplæring og trygghet

Informantene som deltok i denne studien har mottatt opplæring i forskjellige holdeteknikker som brukes i svært utagerende situasjoner for å få kontroll på ungdommen og for å hindre at de skader seg selv, inventar eller andre. Informantene nevner metodene "traumebasert omsorg" og "verge" når de får spørsmål om hvilken opplæring de får for å håndtere utagering og vold fra ungdom. Informantene opplever at det er gode metoder, men at det hjelper lite når nesten ingen av vikarene vet hva det er eller får opplæring på det. Ingrid sier at det da handler om å:

"Forebygge så godt som mulig. Alt fra å fjerne farlige gjenstander til å legge en slags slagplan i forkant da. Hvis man har tid til det. Hvem som leder, hvem som holder seg litt i bakhånd basert på relasjonen til ungdommen også videre.. Også hvis det går dit at det blir bruk av vold og vi må fysisk håndtere det. Hvem som gjør hva? Men, der og avhenger det litt av .. jobber du med noen du kjenner godt og har god opplæring eller er det noen som kanskje aldri har vært borti sånne situasjoner før."

Opplæringen de får for å håndtere vold er veldig bra fortalte informantene, men ønsker gjerne mer da det aldri bli gjort nok og fordi de ofte er alene med ungdommene. Christian fortalte at han har tidligere sett veldig mange utfordringer som andre institusjoner sliter med, blant annet i det private barnevernet, han mener det blir mer og mer psykiatri og ekstremt farlige ungdommer ettersom det er disse ungdommene som betaler best. Han forteller og at kursene er veldig dyre samt at det er for få plasser og for sjelden de kjører kurs. Kun Unni og Christian fortalte at der de jobber i dag får alle vikarer også kurs og at det er veldig fokus på dette. Flere av informantene har tidligere opplevd at ledere har sagt at dette må bare tåles i denne jobben. Unni fortalte at hennes opplevelse var at de bare måtte løse ting selv, det ble ikke sett på som et problem på en måte. Hun følte hun ikke ble tatt på alvor og at det var kanskje det som var mest slitsomt samt at de hadde ingen form for veiledning eller tilgang på bedriftspsykolog. Det ville aldri skjedd der hun er nå sier hun. De andre informantene mener det ikke er tilstrekkelig med kvalifiserte ansatte i utageringssituasjoner og at treningen de skal gjennomføre på overlapp sklir ofte ut i mangel på at noen tar lederansvaret samt at de har så

mye annet og gjøre. Daniel sin mening er at det kun er kvalifiserte ansatte hvis du har fast makker, som er heller sjeldent i den reelle verden der det ofte er mye sykemeldinger og mye vikarer. Han forteller og at metoden verge handler om timing og det er viktig å trene verge med den du skal gå med ettersom metoden krever at en tenker likt og går inn samtidig for å håndtere ungdommen så skånsomt som mulig. Lasse mener det noen ganger er bedre at han gjør det selv enn å få med seg en vikar som ikke er opplært i teknikken da det krever en del automatikk når det skal gjennomføres.

For å føle seg mer trygg på jobb låser informantene inn kniver på institusjonen og fjerner ting som kan kastes og medføre skade når det er utagerende situasjoner. Dette gjør de for å skape et trygt miljø når de er på jobb. Informantene forteller at det viktigste for å føle seg trygg på arbeidsplassen er å ha gode og trygge kollegaer som de kan planlegge ting med i forkant og være mer forberedt på det som kan komme. Samtidig påpeker de at det er godt å kunne luften hodet med makkeren i etterkant av en utagerende episode og samtidig lære av det som ikke var så bra. Kari trekker fram at det er mulig å forebygge ganske mye ved at makkerne er enige om hvordan ting skal gjøres i forkant og jobber likedan i forhold til hvordan kommunikasjonen med ungdommen foregår. Både Ingrid og Daniel bruker selv tid på å lære vikarer grunnleggende holdeteknikker om de får tid, da blant annet Ingrid opplever at det er veldig sårbart når hun jobber med vikarer uten tilstrekkelig opplæring. For henne er trygghet i utagerende situasjoner å jobbe med et team hun er trygg på, at kompetansen som trengs er på plass, både faglig og i forhold til å håndtere voldelig atferd.

Flere av informantene mener bruk av vikarer gjør både de ansatte og ungdommen utrygge og kan gjøre at ting eskalerer og at volden øker. Lasse forteller at de ser en tydelig økning av vold i forbindelse med sommerferier da det brukes mer vikarer. Unni mener det rett og slett er skummelt at folk ikke blir opplært, at de ikke har forståelse for hva de jobber med og at folk fortsatt har holdninger om at ungdommene utagerer for å være slemme. Hun fortalte at hun nå også har begynt å tenke mer på ting hun utsetter seg for av private grunner: *"Vil jeg egentlig sette meg i bilen med han som prøvde å kvele noen forrige uke.. neei, trur ikke egentlig jeg skal det! Før ville man bare gjort det ikke sant. Man skal bare gjøre det"*.

Informantene uttaler at de setter gode og trygge kollegaer høyt i kurs både i forkant og i etterkant av hendelser med ungdom. Daniel forteller at han i dag jobber på flere avdelinger og at det enkelte plasser er masse innleie. Der har de verken tid til å snakke med hverandre eller

få med seg hva som foregår. Alt bare koker i hop så det er nesten sånn litt tilfeldig hvordan situasjoner håndteres for enkelte. Han presiserer også at det nonverbale språket er viktigere enn det verbale og at det kun er i den ideelle verden de får til å trene sammen på ting så ofte som de burde. Selv drar han med ungdommen på trening og sliter de ut og tenker det er interessant å se at om du pusher på ting uten relasjon så smeller det, mens du i en relasjon kan gå inn gang på gang og ungdommen ser mer på deg som en rollemodell da. Der han jobber fast starter de vakta med sikker jobbanalyse og planlegger godt vakta med de han skal jobbe med og leder der de setter opp eventuelle momenter som kan komme for å være mer forberedt på hvordan de skal løse det. Det settes og inn ekstra personal om det er nødvendig, slik er det ikke alle plasser.

4.3 Informantenes erfaring av oppfølging etter voldsepisoder

Informantene ble spurt om hvilke erfaringer de hadde med forebyggende tiltak og debrifing i etterkant av voldsepisoder og forteller at de har tilgang på bedriftspsykolog der i de jobber, men at det blir svært lite brukt. Ingrid forteller at hun tror det skal være veldig alvorlig før du går til det steget samt at det avhenger veldig av hvem den nærmeste lederen er om det er noen form for oppfølging i ettertid. Hun har hele veien savnet ordentlig debrief i forhold til sånne hendelser. Kari mener at selv om tilbudet om bedriftspsykolog er der, blir det for langt borte og at terskelen er for høy for å ta i bruk tilbudet. Lasse vet de hadde tilbud om det før, men tror ikke det ble mye brukt og forteller at:

"Det har jo i perioder vært sånt tilbud om debriefing og vi hadde jo og en krispsykolog en gang, men.. Du får jo spørsmål om du føler behov for å prate. Men, i dag jobber jeg under en helt annen leder enn jeg gjorde før og hun er helt suveren".

Både Kari og Ingrid mener det burde vært mer lavterskel, enten via en standard oppfølgingssamtale etter en 2 års periode eller noen som naturlig var til stede på en overlapp. Kari forteller at det er mange tøffe sjeler i systemet som tåler en trøkk, men vet at om det blir for tøft for enkelte å stå i det er det muligheter for å bytte til et annet hus. Hun tror at de kanskje er for dårlige til å si i fra før det renner over og at folk begynner å bli utslitt og at de burde være flinkere til å si i fra at det trengs folk. Hun sier det er vanskelig å skjønne det når du står i det, men føler likevel at de har fått hjelp når de har bedt om det. Christian forteller at der han jobber har de eksterne veiledere som kommer innom slik at de kan diskutere seg frem

til løsninger sammen med dem, de har også faste onsdagsmøter der de kan ta opp spesielle hendelser som har vært.

Unni opplever arbeidsplassen hun er på i dag som helt rå og det blir sett på som sunt at de snakker om følelser rundt voldsepisoder samt at det er lav terskel for å si noe. Hun tenker og det er flott at det ikke forventes å bli brukt som container i 15 år, for det kan bli tøft. Hun opplever og nå at det er veldig god oppfølging da hun selv har blitt oppringt 2 ganger av lederen på en uke etter siste voldsepisode, noe hun kjenner på er deilig og føler det gir så mye. Føler hun har en god sjef om er trygg og direkte noe som gjør at de tør å si alt mulig til henne. Det blir og lagt opp til det. Men, hun forteller at slik har det ikke alltid vært. Flere av informantene opplever sine ledere som gode lyttere som er åpen med svært stor takhøyde for hva som er greit å si. Selv om lederen ikke er til stede på huset hele tiden er de alltid å få tak i på telefon samt at de også ringer i løpet av vakta for å høre hvordan det går. Dette opplever de som veldig betryggende og føler seg svært heldig med de lederne de har i dag.

Ingrid tenker at noe må være galt med tanke på det fokuset som skal være rundt ungdommene når en ikke klarer å få på plass den kompetansen som trengs for å skape stabilitet og forutsigbarhet. De er også alene med ungdommene og har ingen faste rutiner på debrief rundt voldsepisoder. Ingrid tror det kommer av at det er så mange baller i luften at ting detter bort på en måte. Hun føler hun får god støtte av kollegaer på sin avdeling, men at folk har likevel forskjellig terskel om hva som er verdt å snakke om, likeså ulikt behov for å snakke om ting. Hun mener at det å ha et team der en kan snakke om ting og bli møtt med forståelse er det som gjør at folk holder ut i denne jobben, det blir blytungt om du jobber med noen du ikke har kjemi med. Lasse forteller at det verste han vet er ledere som gjør alt for å undergrave problematikken samt kritiserer og er negativ. Han sier videre at du blir ikke feit av en takk, men mener det koster veldig lite å gi litt ros en gang iblant. Unni forteller at før var det verken opplæring eller oppfølging å få, men en holdning til at alt skal tales og ser i etterkant at det var litt vel tøft kanskje. Det var vanskelig å se det når hun sto midt i det.

Når det gjelder felles debrief er dette mangelvare hos flere av informantene kan det virke som. Noen av de erfarer egentlig at det er best å ha debrief med makkeren der og da for å få ut ting. Da får du også snakket med den som har stått i situasjonen sammen med dem. Kari opplever kanskje at menn ikke snakker så mye om det de står i, kanskje fordi de er fysisk sterkere. Både Christian og Daniel mener det handler om du er åpen som person eller ikke. Daniel har

etter alvorlige hendelser fått tilbud om samtale med leder som insiterte, men følte ikke han fikk så mye ut av det. Han sa det slik: *"Du kan pakke det inn i fint papir, det er fortsatt en kniv"*.

Christian opplever det veldig åpent for å snakke om følelser rundt voldsepisoder på arbeidsplassen han er på i dag og føler alle de ansatte der han jobber har et ønske om å utvikle seg, dette gjør det enklere å si noe og bli hørt. Han fremstiller sin leder som en utrolig dyktig leder og ikke minst en god lytter og forteller at flere av de han startet samtidig med jobber der enda, noe som sier mye om arbeidsplassen ifølge han. Han har erfaring fra andre arbeidsplasser der det er mer gjennomtrekk. Lasse forteller at han i dag jobber han på en ganske fin plass og gleder seg til å komme på jobb, han føler og empati for de plassene der det fortsatt er mye utskiftninger og sier det ikke er tvil engang om at det er en del utskiftninger av ansatte i barnevern generelt. Han tror det å snakke om voldsepisoder og hva det gjør med den enkelte er noe som folk holder for seg selv og heller bare blir borte, sykmelder seg.

5. Drøfting

Kort oppsummert fra resultatdelene så fremhevet informantene dyktige ledere der de nå jobber i dag og fortalte at de setter veldig pris på ledernes evne til å være åpen for alle slags diskusjoner, samt at det er rom for å være uenig. Det kommer frem av informantene at de har forskjellig behov når det kommer til oppfølging etter voldsepisoder på arbeidsplassen. Noen fremhever trygge og gode kollegaer de kan debrife med der og da, andre mer system og automatikk rundt felles debrifer, mens noen føler lite behov både når det gjelder felles debrief eller samtale med nærmeste leder. Informantene uttaler at tidligere i deres yrkeskarriere har de opplevd lederne med forventninger til at de skulle tåle alt og som ikke var så flink til å se vold fra ungdom som et arbeidsmiljøproblem. Veiledning og oppfølging var ikke noe som var i fokus og informantene forteller at de opplever at slik er det fortsatt enkelte plasser i dag. Deres erfaring er at det avhenger av hvem du har som leder.

For å underbygge reliabiliteten i denne studien vil det tydelig komme frem i de neste kapitlene hva som er erfaringene til informantene, hva som stammer fra ulike undersøkelser og hva som er mine egne refleksjoner og erfaringer. Dette vil for både leserne og informantene gjøre det mer gjenkjennbart i ettertid.

5.1 Erfaringer med vold på arbeidsplassen og emosjonelle belastninger

På den ene siden viser funn i denne studien at informantene har blitt utsatt for fysisk vold som slag, spark, biting, kasting av gjenstander, spyting, skalling, lugging, innesperring, kvelertak, samt episoder med skytevåpen og trusler med eller bruk av kniv. På den andre siden fant informantene riktignok den psykiske volden ofte mer slitsom, spesielt den latente volden og stemningen som er til stedet på huset etter voldsepisoder. De fortalte at de kunne gå og kjenne på at det kunne smelle når som helst i flere døgn, men det kunne også handle om ungdommer som demonstrativt dro på butikken og kjøpte en kniv for å så kjøre den i veggen for å vise hvor enkelt det er å få tak i en kniv. En kan stille spørsmål til hvorfor den latente volden er mest slitsom, handler dette om hva som er forutsigbart og ikke? Kan en tenke seg at en direkte fysisk handling kan være lettere å håndtere ettersom den er synlig, mens å gå i uvitenhet sliter mer på psyken siden du hele tiden må være forberedt på at noe kan skje? Tidligere undersøkelser hevder og at voldsepisoder kan prege den utsatte i lang tid, også etter voldsepisoden tok sted (Råkil, 2017). Et faktum jeg stiller meg undrende til er det som kommer frem av informantene når det gjelder arbeidsmengde. På den ene siden burde det å gå

så mange døgn og kjenne på denne utryggheten, eller stå i utageringer over så mange dager vært unngått i perioder når det er mye vikarbruk eller perioder med mye voldshendelser med ungdom. Men, på den andre siden kan det skape mer uro for ungdommene når det blir hyppigere utskiftninger av personalet. Spørsmålet er hva blir resultatet når man stadig skal ivareta ungdommen fremfor miljøpersonalet? Arbeidstilsynets tilsynsrapport (2016) påpeker at det er summen av alle disse belastningene som gjør at flere ikke klarer å stå i arbeidet over lengre tid. Informantene fortalte at de også kunne kjenne på en spenning før de skulle dra på jobb igjen om det var perioder der ungdom utagerte mye. Dette kommer og frem av Vogus et al. (2016) som i sin studie fant at barnevernsansatte tenker på vold selv om det ikke er til stede og at ansatte som rapporterer at de er redde for deres egen sikkerhet på jobb også har høyere nivå av emosjonell utmattelse.

Vold må ifølge Lillevik (2014) og Råkil (2017) vurderes ut ifra hvilken handling den inngår i noe også en av informantene påpekte under intervjuet. Han forklarte at om en ungdom kaster en kopp i bakken så den knuser, så han ikke dette som vold selv om det går under materiell vold, men om den koppen hadde blitt kastet direkte mot han med intensjon om å skade han så anså han det som vold. Flere av informantene fortalte at de hadde vært i situasjoner der de hadde fryktet for egen sikkerhet, noen hadde også vært livredde. En kan jo anta at dette er erfaringer den enkelte tar med inn i møte med nye ungdommer og kan påvirke hvor trygg de føler seg i andre situasjoner. Noen av informantene fortalte og at de har opplevd å bli sperret inne eller blitt fratatt sin bevegelsesfrihet ved at ungdommen sperrer veien for dem samt at en opplevde at ungdommen forsøkte å tenne på fra utsiden av der han var sperret inne. På bakgrunn av overnevnte har likevel informantene jobbet under disse tilstandene i årevis og jeg lurer på, er det slik at enkelte rett og slett takler bedre å bli utsatt for slike voldshandlinger enn andre, eller handler det om hvilke personlige erfaringer eller verktøy en har med inn i slike situasjoner? På den ene siden kan man jo si at å kjenne på frykt og reagere på dette er positivt og et godt tegn, på den andre siden vil gjentakende opplevelser av denne følelsen kunne bringe noe negativt å gjøre noe med oss.

Ut ifra funnene i denne studien kan det virke som at miljøpersonalet reagerer på vold svært ulikt. På den ene siden kunne noen fortelle at de ble ganske syk av å stå i utagerende situasjoner med ungdommer, mye på grunn av manglende opplæring og oppfølging. Mens på den andre siden kunne andre fortelle at de var blitt så vant med at det gjorde ikke så mye inntrykk lenger, i tillegg hadde de god opplæring og trygge kollegaer å stø seg på. Disse

kroppslige konsekvensene av det å bli utsatt for vold kommer og frem av arbeidstilsynet (2020) som også skriver at mange og opplever psykiske plager som søvnproblemer, depresjon og angst i ettertid av en voldsepisode. Flere av informantene fortalte at de opplevde at det var vanskelig å se konsekvensene på sikt eller kjenne på det når de sto i det. Enkelte informanter opplevde ansatte som etter hendelser bare forsvant, eller ble sykmeldte. Dette er fortsatt gjeldene i dag ifølge informantene som vet det er andre avdelinger som fortsatt sliter og har en større gjennomtrekk av ansatte i perioder det er tøft å være på jobb. Det oppleves også en bekymring i forhold til utviklingen av alvorlighetsgrad av vold blant ungdommene som plasseres, de blir tøffere og tøffere, noe som tyder på at det er behov for opplæring og trygging av de ansatte. Om dette er det vi vet i dag bør det tenkes en radikal endring av oppbyggingen av barnevernet med tanke på økonomi for å blant annet ivareta miljøpersonalet og sikre at de kan og vet å håndtere denne type vold fra ungdom.

"Som en del av jobben" er en setning som dukker opp både i forhold til undersøkelser (Lamothe et al., 2018), samt fra informantene i denne studien. Klientvold blir på den ene siden sett på som et gjentakende og gripende problem i barnevernsinstitusjoner, men på den andre siden også som et rop om hjelp fra brukerne. Hvor går grensen for hva som er vold og når blir det rapportert som et avvik? En informant fortalte at han ved en anledning opplevde at ungdommen truet med å drepe barna hans, dette ble grensen for han og gjorde at ved flyttingen av denne ungdommen sa i fra at han ikke ville bli med ungdommen videre fordi han følte han ikke hadde mer å gi. Jeg tenker det ville vært interessant å avdekke mørketall når det gjelder avvik med tanke på at informantenes erfaringer tilsier at normalen for hva som blir akseptert av vold i en barnevernsinstitusjon er høy. Helt satt på spissen, hvorfor godtar en at vold utøves av ungdom uten at det får øvrige konsekvenser for de og hva lærer ungdommene av dette? På den ene siden vil det og fjerne vold og trusler i barnevernsinstitusjoner ifølge arbeidstilsynet (2016) være urealistisk, på den andre siden viser dette viktigheten med rapportering og registrering av vold og trusler for å få synliggjort problemet og omfanget.

Å forebygge ser ut til å være et fokus hos informantene og ut ifra deres erfaringer virker det som at holdningene til hva som ligger bak volden er delt og kan medføre utfordringer når det gjelder å forebygge at volden ikke skal eskalere i enkelte situasjoner. Informantene fortalte at fortsatt er det ansatte som tar utageringene personlig og mener at ungdommene gjør det for å være slem. Informantenes mening er at om flere kunne se hva som lå bak atferden til ungdommene så kunne dette være med å forebygge mye av den volden som utøves av

ungdommene. På den ene siden handler relasjonell tilnærming om å være bevisst egne holdninger overfor ungdommen som bidrar til trygghet og tillit, samt åpenhet og respekt ovenfor de som har hatt en vanskelig barndom. (Røkenes og Hanssen (2012)). På den andre siden gir dette etter min faglige mening et godt bilde av hvor viktig det er å øke kompetansen til alle de som jobber med ungdommer som er plassert i barnevernsinstitusjoner. Ikke bare opplæring rettet for å håndtere fysiske utageringer, men også opplæring i forhold til hvordan en møter ungdommene med språk og holdninger for å kunne jobbe mer forebyggende.

I forhold til det å være alene med ungdommene fortalte flere av informantene at de er alene med ungdommen ofte, men dette fordi det enten ikke er noen risiko knyttet til det eller at det er alltid noen andre ansatte i nærheten. Det etterstrebes likevel å være to så langt det lar seg gjøre. Selv om det innebærer en risiko for den enkelte ansatte å være alene på jobb er det ifølge arbeidstilsynet (2016) ikke ulovlig, men det skal settes inn tiltak som reduserer den eventuelle risikoen slik at fullt forsvarlig arbeidsmiljø ivaretas. På den ene siden kan en få inntrykk av at det gjøres forskjellige vurderinger på ulike institusjoner, mens på den andre siden virker det og nærmest umulig å sikre de ansatte i absolutt alle situasjoner. Informantene opplever det som veldig betryggende at lederne alltid er å få tak i på telefonen når de ikke er tilgjengelig på avdelingen hele tiden. Spesielt ettersom at ungdommene på mange måter kan være uforutsigbare og vikarene kan være vanskelig å få tak i på kort varsel, spesielt om ting skjer på natten. Dette øker ifølge arbeidstilsynet (2020) risikoen for å bli utsatt for vold fordi du står alene samt at det vil være vanskelig å tilkalle hjelp i kritiske situasjoner. På den ene siden presiserer Lillevik og Øien (2014) viktigheten med å ha en utarbeidet plan på hvordan slike situasjoner skal håndteres i alle faser. I verste fall mener de at man må beskytte seg selv fysisk, noe som kan medføre alvorlige fysiske og psykiske skader. På den andre siden mener Lillevik og Øien (2014) at opplæringen har for stort fokus på fysisk håndtering av utagering og vold. Ved å skulle beskytte seg fysisk mot vold fra en ungdom innebærer dette etter min faglige erfaring få midler. Faren med dette og at man ikke vet hva man skal gjøre, er nettopp dette at en risikerer å skade ungdommen unødvendig fremfor å være trent på å håndtere de ved enkle grep som ikke påfører ungdommen smerte eller skade. Som en av informantene påpekte, i en barnevernsinstitusjon har du kanskje en pute og ett pledd å beskytte deg med. Det blir smått banalt sammenlignet med at politiet da dukker opp mannsterke, med hjelm og skjold.

Relasjonens betydning trekkes frem av flere av informantene. På den ene siden vil det å ha en god relasjon gjøre at du kan tillate deg både å si og gjøre mye uten at ungdommen nødvendigvis utagerer og utøver vold. På den andre siden kan det fort smelle om du ikke har god relasjon med ungdommene. Det å ha god relasjon til en ungdom kan og gjøre det lettere å lese og vurdere situasjoner bedre og dermed gjøre at du føler deg trygg, men det trenger ikke gjelde for en annen ansatt. Dette kan komme av ulike erfaringer med den samme ungdommen samt ulike erfaringer som en har med seg inn i situasjonen fra tidligere lignende hendelser. Dette støttes av Røkenes og Hanssen (2012) som skriver at relasjon kan ha stor betydning og om fagpersonen handler aktivt uten at det ligger en god relasjon i bunn, kan sårbare situasjoner oppstå.

Det kommer frem av funnene i studien at de mannlige informantene ikke følte de ble så påvirket av selve voldsepisodene, men selv trodde at det kunne ha med at de var trygge i situasjonen grunnet egen fysikk samt at enkelte ikke bekymret seg så mye generelt. Det kan således videre stilles spørsmål ved om enkelte av miljøpersonalet presser seg selv fordi de har tillit til egen fysikk, eller om de presser seg fordi det forventes av dem. En kvinnelig informant fortalte at hun opplevde at de mannlige ansatte ikke snakket så mye om hva hendelsene gjorde med dem. Jeg undrer likevel, selv om du er sterk og trygg på seg selv, så kan en likevel bli preget av at situasjonen ble som den ble grunnet empatien i bunn for disse ungdommene og forståelsen for at de har det vanskelig? Noen av de mannlige informantene kunne fortelle at de trodde det handlet mer om hvor åpen du selv er som person og selv om du er stor og sterk, føles det som en ekstra trygghet bare det å kunne snakke med sine kollegaer om hendelsene. Trygstad mfl. (2003) i Lillevik og Øien (2014) trekker frem at selv om enkelte ikke opplever utagerende atferd så skremmende kan likevel andre ha betydelig lavere toleranse. Dette betyr etter min faglige mening at det er så viktig at selv om enkelte ikke opplever utagerende atferd som skremmende så er det viktig å akseptere og respektere at andre opplever det veldig skremmende. Dette kan spesielt gjelde nyansatte og uerfarne vikarer som ikke har like lang erfaring, hvilke signaler sender miljøpersonalet til disse om en velger å la være å snakke om hva voldsepisodene gjør med oss? Ekblom (2014) hevder det tar om lag 2 år for nyansatte i barnevernet å opparbeide tilstrekkelige kunnskaper, ferdigheter og trygghet til å arbeide selvstendig. Jeg tenker det kunne vært interessant å undersøke hvilken betydning det ville hatt for nyansatte om de hadde fått tilstrekkelig med opplæring fra starten av.

5.2 Opplæring og trygghet

Det kommer frem av informantene at mye bruk av vikarer viser en tydelig økning av voldelige hendelser med ungdom og at ferieavvikling om sommeren er et godt eksempel på det da blant annet strukturer på huset sklir ut og skaper uforutsigbarhet for ungdommene.

På den ene siden forteller informantene i denne studien at de har mottatt opplæring i forhold til å håndtere vold fra ungdom, men på den andre siden erfarer de at det hjelper lite når nesten ingen av vikarene vet hva metodene går ut på og teknikkene de lærer avhenger at det er to som utøver det. Da blir du stående alene likevel. Det forklares at kursene er veldig dyre noe som gjør det vanskelig å sende alle nyansatte og vikarer, samt at kursene holdes gjerne bare noen ganger i året og at det derfor kan gå lang tid før tilbudet er tilgjengelig. På den ene siden handler det kanskje om hva som er praktisk mulig å gjennomføre, mens på den andre tenker nok ledelsen mer økonomi enn det miljøpersonalet gjør. Dette kan gjelde både kursing av nyansatte og det og eksempelvis øke bemanningen om det er tøft på avdelingen. Men, en kan stille spørsmål til hva som egentlig er forventningene til og tanken bak å sette inn ansatte som ikke har opplæring på det å håndtere vold fra ungdom i barnevernsinstitusjoner, spesielt der det skjer ofte.

Informantene forteller at de tidligere har opplevd ledere som har sagt at det å bli utsatt for vold må du bare tåle i denne jobben, at det står mellom linjene at det er en tøff jobb. Alle informantene melder at slik er det fortsatt enkelte plasser til tross for at det ikke er tilstrekkelig med kvalifiserte ansatte i utageringssituasjoner. Denne forventningen om å tåle alt kan etter min faglige mening tyde på mangel av kompetanse hos ledere som ikke klarer å ta inn over seg realitetene og forskningene som sier noe om konsekvensene av å jobbe med ungdom som utøver vold mot miljøpersonalet. Dette kan føre til at ledelsen også bagatelliserer alvorligheten av disse belastningen samt ikke ser nødvendigheten av systematisk debrifing og tilstrekkelig med opplæring. Hvordan du takler eller vurderer en aggressiv ungdom kan påvirkes av treningen eller erfaringen som ligger til grunn hos den enkelte ansatt. I tillegg kan en tenke seg at det kan være avgjørende for om man føler seg trygg nok og klarer å bevare roen i situasjonen. Det viktigste bør være at miljøpersonalet må inkluderes når det tas beslutninger vedrørende risikovurdering på avdelingen.

Det kommer frem av informantene at vikarer nesten aldri er med på personalmøter der blant annet refleksjoner rundt ulike hendelser og opplæring gjerne foregår. Vikarene vet ikke engang hva de skal gjøre i utagerende situasjoner noe som ifølge informantene skaper utrygghet blant resten av miljøpersonalet og ungdommen. Etersom Røkenes og Hanssen (2012) poengterer at det er forutsigbare, trygge, tydelige og omsorgsfulle voksne ungdommer i barnevernet har spesielt behov for kan en jo stille spørsmål til hvorfor det utføres på denne måten. En skulle tro det var hensiktsmessig at alle fikk mulighet til å være med på refleksjonene for å lære, samt forberede seg til eventuelle andre voldshendelser. Kun et fåtall av informantene forteller at der de jobber får vikarene samme opplæring som de andre samt at de og får være med på personalmøtene. Uten riktig opplæring og trening kan en ifølge arbeidstilsynet (2020) risikere at den ansatte ikke vet hva den skal gjøre for å forebygge eller håndtere voldssituasjoner. Hvorfor ikke se på løsninger som å lære opp flere av miljøpersonalet til instruktører for videre opplæring av nytilsatte og vikarer? Er ledere for dårlig til å se enklere løsninger for å heve kompetansen ytterligere uten at det nødvendigvis trenger å koste mer enn tid?

Informantene i denne studien fortalte at ungdommene blir tøffere og tøffere, enkelte av de er de du leser om i avisen, skikkelige gangstere. Og forklarer at det er nettopp fordi de selv er fysisk sterke, har drevet med kampsport eller annen aktivitet at de mestrer de utagerende situasjoner på en bedre måte fordi de vet hvordan de skal håndtere disse ungdommene. På en side kan en kanskje si det slik at personlige egenskaper kan være med på å trygge deg, mens på den andre siden også være med å hindre skader, sykmelding og/eller utbrenthet? En av informantene forteller at hennes opplevelse av å kunne håndtere ungdommen med enkle holdegrep har gjort at de har også har håndtert situasjonen raskt og dermed avsluttet tvangen med en gang uten at noen har blitt skadet. Noe som støttes ifølge en rapport (fontene.no) der det ble vektlagt at nøkkelen for å skape trygghet og sikkerhet i en barnevernsinstitusjon ligger i en god relasjon mellom ungdommene og de ansatte. Og man har stor tro på at ved å høyne kompetanse både teoretisk og ved praktiske øvelser kan både bruk av tvang og konfliktsituasjoner reduseres.

I forhold til egen sikkerhet kommer det frem av informantene at de låser inn kniver og fjerner gjenstander som kan medføre skade om ungdommen skulle kaste de. Noe som ifølge Lillevik og Øien (2014) handler om at oversikt, innflytelse og kontroll over egen situasjon er viktig for at vi skal føle oss trygge. Flere av informantene forteller at de og selv tar tak og lærer opp

vikarene i starten av vekten i tilfellet de må inn i holdesituasjoner for å sikre seg at de kan bistå om ting eskalerer. Deres erfaringer er at bruk av vikarer gjør både de ansatte og ungdommene utrygge og kan gjøre at ting eskalerer fortere og at volden øker. En kan da kanskje stille spørsmålstegn til hvorfor dette ikke er et krav fra ledelsen for å ivareta både miljøpersonalet samt ungdommene på avdelingen. Informantene trekker og frem gode og trygge kollegaer som de kan planlegge ting med i forkant og være mer forberedt på det som kan komme, men at det ofte er lite tid til å gjøre det. Alt bare koker i hop og det blir litt sånn tilfeldig hvordan situasjoner håndteres for enkelte. Ut ifra disse funnene kan en sitte igjen med ett inntrykk av at alt for mye overlates til tilfeldighetene og at risikovurderingene og opplæring av vikarer og nyansatte må utbedres.

5.3 Erfaringer med oppfølging etter voldsepisoder

En viktig erfaring jeg selv gjorde meg under prosessen der jeg skulle innhente informanter til intervjuet var at jeg traff på noen ledere som ikke ønsket at sine ansatte skulle bruke tid på dette for de hadde så mye annet å gjøre, samt at noen ledere også undergravde problematikken ved å sette et annet, og kanskje mindre negativt navn på "utageringer". De aller fleste lederne var dog veldig positive og engasjerte i temaet selv og frem snakket temaet og studien for sine ansatte. Arbeidstilsynet (2020) påpeker viktigheten at arbeidsgivere setter vold og trusler på dagsorden for å kunne jobbe aktivt med forebygging samt være klar over at også mindre, men hyppige hendelser kan gi store helsekonsekvenser på sikt. Det kommer frem av informantene at de har forskjellige behov når det kommer til oppfølging. Der enkelte savner felles debrief og mer systematisk oppfølging mener andre det beste er å debrife med makkeren der og da. På den måten kunne luften i etterkant samt lære av det som kanskje ikke var så bra. Andre kunne ikke helt sette ord på om det å snakke med lederen ga noen effekt eller ikke. Det blir ikke bedre fordi om situasjonen pakkes inn i et fint papir, det er fortsatt en kniv, uttalte den ene informanten. Det ble og poengtert at det trenger ikke alltid handle om de store hendelsene, men at mange små og hyppige hendelser kan bli for mye på et punkt. Arbeidsgiver skal ifølge arbeidsmiljøloven (2017) sørge for at den ansatte som har blitt utsatt for vold og trusler om vold får den nødvendige oppfølgingen som trengs med hensyn til både fysiske og psykiske belastninger voldsepisoden kan ha medført, noe som også støttes av McDonnell et al. (2010) som og drar frem viktigheten med debrief for å opprettholde en positiv relasjon mellom den enkelte ansatt og ungdommen ettersom det kan være vanskelig å opprettholde en god relasjon med ungdommer som er aggressive.

Det kan ut ifra funnene virke som at det ikke er noen fasit på hva som fungerer best akkurat i forhold til dette med oppfølging, men at det er mer individuelt hva som fungerer for den enkelte. På den ene siden er oppfølging noe som må gjøres ulikt ut ifra behovet til den enkelte, men på den andre siden krever også at den enkelte ansatte klarer å si i fra om hva de selv trenger, noe som kan by på utfordringer om en ikke føler den tryggheten og tilliten til sin nærmeste leder. En informant forteller at de har skjema for å registrere vold og trusler, men at ikke alle er like flinke til å bruke det. Dette kan handle om at mange fortsatt ser på det å bli utsatt for vold i en barnevernsinstitusjon som en del av jobben og at normalen for hva som er greit og ikke, er blitt ganske høy. Gaup (2017) hevder at ledernes holdning og engasjement er viktig da mange ansatte ikke melder i fra til sin leder når de er blitt utsatt for vold, mye fordi de er redd for å ikke bli tatt på alvor. Isdal (2017) omtaler tabuiseringen av reaksjonene til hjelperen som paradoksalt med tanke på at den faggruppen som til daglig jobber med andres psykiske problemer burde også være de som forsto hvordan vi blir påvirket i møtet med andre mennesker.

Flere av informantene i denne studien skryter veldig av både sin nåværende arbeidsplass og ledere. De fremhever blant annet ledere som er trygg og åpen samt at de opplever at det er stor takhøyde for hva som kan snakkes om. Dette anser informantene som viktig når de jobber i et utsatt yrke. Noen av informantene fortalte også om tiltak der det blant annet blir brukt mer tid på overlappen sammen med leder for å planlegge vakta samt hvordan de skulle håndtere eventuelle hendelser som kunne oppstå. En analyse av Tham (2007) viste at størst betydning for å forlate arbeidsplassen var mangel på anerkjennelse og mangel på ivaretagelse der leder var interessert i deres helse og velvære. Informantene fortalte at de føler seg hørt av lederne der de er i dag. Noen fortalte at de har vært heldige og hatt samme leder over tid, mens andre har opplevd mange ulike ledere i sin yrkeskarriere og ikke alltid følt seg like ivaretatt. Ledere som undergraver problematikken, blir ikke sett på som en positiv lederegenskap ifølge en av informantene. Og ifølge NASW Reserach web page (2010) er dårlig ledelse og dårlig oppfølging faktorer som spiller inn når det kommer til utfordringer med rekrutering og hvordan beholde ansatte i barnevernet. Det ville for øvrig vært interessant å undersøke om alle vikarer og nyansatte også føler seg like trygg og har innflytelse i arbeidet ettersom at det kan virke som at det er vikarer som dominerer når sykemeldinger og ferier avvikles.

Ubehagelige følelser i forbindelse med ungdommer som utagerer er noe flere av informantene kjenner på. Det kan virke som at kompetansen de innehar ikke alltid spiller noen rolle for hvilke følelser de kjenner på i og etter en utageringssituasjon. samtidig som det å håndtere følelser i forbindelse med utageringer er heller ikke noe du lærer å håndtere under utdanningen. Ifølge Isdal (2017) går alt for mange av hjelperne alene med sine reaksjoner og belastninger gjennom jobb. Det kommer frem av en informant at han tror at mange går alene med sine reaksjoner og følelser også på hjemmebane. Han tror ikke alle har noen som kanskje forstår hjemme heller, på samme tid skal taushetsplikten overholdes. Han fortalte at om han visste at en kollega hadde vært gjennom en tøff hendelse på jobb og kanskje var alene så ringte han selv for å høre hvordan det gikk med dem. Dette viser et godt eksempel på god kollegial støtte etter min faglige mening, men påpeker kanskje også hvor viktig det er å tenke på det at vi er ulike som individer og har gjerne både ulike behov og ulike ressurser på hjemmebane.

På den ene siden opplever informantene at det er blitt mye mer åpenhet de siste årene, men på den andre siden kan det fortsatt virke som at enkelte uttrykker at det er ikke alt som er verdt å snakke om. Isdal (2017) hevder at veiledere og erfarne ansatte har et særlig ansvar om å gå foran som gode forbilder på åpenhet og ærlighet i yrket, samt at man må sammen jobbe for et mer tolerant kollegamiljø og. En av de kvinnelige informantene mener at om du går i et team der det å snakke om ting hvis du har behov for det, og samtidig blir møtt på det på den måten du trenger, så er jo det noe som får folk til å holde ut i denne jobben. For å unngå helserelaterte konsekvenser på kort og lang sikt er det viktig at tilbudet utbedres slik at miljøpersonalet opplever at de får den oppfølgingen de har behov for.

Tilbud om samtaler til bedriftspsykolog er det flere av informantene som forteller at de har. Likevel blir det lite brukt ettersom at enkelte har inntrykk av at det må være veldig alvorlig om du skal kunne benytte seg av dette tilbudet, noe som også kommer frem av Isdal (2017) som skriver at dette er et tilbud som blir lite brukt til tross for at det kunne vært positivt med debrifing i en mentalt krevende jobb. På den ene siden ligger tilbudet der for flere, mens på den andre siden blir terskelen blir for høy for å spørre om denne type hjelp. Ifølge Isdal (2017) krever slike tjenester involvering av nærmeste leder for å vurdere om den enkelte faktisk har behov for å snakke med en psykolog. Informantene mener at det avhenger mye av hvem som er den nærmeste lederen og at det heller burde være mer automatikk i denne eksterne bruken av bedriftspsykolog. Ifølge Vogus et al., (2016) lykkes ledere med å skape en

sikkerhetskultur gjennom egen atferd og praksis om de prioriterer det å identifisere høyrisikosituasjoner og tenker sikkerhet og risiko, og med dette gjør det trygt for enkeltpersoner å si i fra. Flere av informantene fortalte at de tror vi har en tendens til å spørre om hjelp når det har gått litt for langt, noe som også kommer frem av Isdal (2017). Det trekkes fram av en informant at en løsning kunne vært en standard oppfølgingsamtale med de ansatte etter en to-års periode, dette fordi hun erfarer at det er mye bytting av ansatte og ledere på diverse avdelinger i samme bedriften, og tror ikke lederne klarer å ha oversikt over hva den enkelte ansatt har opplevd eller stått imens de har vært på andre avdelinger. På arbeidsplassen til en annen informant fortalte han at de har faste debrifer hver onsdag samt at de og har tilgang på eksterne veiledere de kan snakke med eller diskutere løsninger med, dette opplever han som veldig positivt. Inntrykk er at det gjøres veldig mye forskjellig i ulike barnevernsinstitusjoner. På den ene siden skulle en jo kanskje tro at de jobbet under samme forutsetninger, men på den andre siden virker det som styringen av økonomi er nøkkelen for om du som ansatt for den opplæringen og oppfølgingen du som ansatt bør få.

5.4 Metodens styrker og svakheter

Jeg har i denne studien valgt forskningsintervju som metode. Dette fordi jeg er ute etter å gå mer i dybden enn det for eksempel ett spørreskjema vil tillate. Jeg ville riktig nok kanskje fått langt flere deltakere, men ikke mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål eller utdype svarene noe særlig. Dagens pandemi gjør det ikke forsvarlig å reise rundt å treffe folk så intervjuet i denne studien ble derfor gjennomført som et telefonintervju og gjorde det mulig for meg å snakke med informanter som også jobber andre steder i landet. Ulempen med å intervju over telefon som jeg erfarte det var at den nonverbale kommunikasjonen ble usynlig for meg som forsker. Kanskje kunne jeg sanset en usikkerhet i en påstand om vi satt ansikt til ansikt, eller lest bedre når informanten var ferdig med å snakke eller bare hadde en pause? En annen ting var at lydopptakene kunne bli skurrete å vanskelig høre, brukte derfor mye tid på transkriberingen.

Det kunne virke som at temaet var noe som engasjerte alle informantene så intervjuene fikk en god flyt. Jeg følte og at det gikk greit å stille oppfølgingsspørsmål og gjentok gjerne det som hadde blitt sagt like før slik at det ikke skulle bli for gjentakende samt at det skulle være lettere for informanten å hente seg inn igjen. Jeg erfarte at det var enklere å holde seg til saken når intervjuet ble gjennomført på denne måten selv om det og kunne være at data gikk tapt nettopp fordi det ble vanskelig å ta tenkepauser når en ikke satt ansikt til ansikt. For enkelte

tema tenker jeg at det å slippe å ha øyekontakt med den som intervjuet var et pluss. Intervjuene ble transkribert rett etter intervjuet og så slettet fra båndopptakeren.

Jeg antok at et telefonintervju kunne gjøre det lettere å få tak i informanter på bakgrunn av at det kunne gjennomføres på kortere tid over telefon uten at informantens arbeidstid måtte stjeles, men erfaringen ble at det var ikke det. I ettertid har jeg tenkt at jeg burde henvendt meg direkte til avdelingen og snakket mer med de ansatte som var der. Kanskje hadde det vært enklere å nå igjennom til de uten at det gikk via leder. Ulempen med dette igjen kunne være at ettersom temaet kan være sårt for enkelte å snakke om ville det og vært utfordrende å legge frem temaet over telefonen uten at de ansatte hadde fått muligheten til å lese informasjonsskrivet først.

At det kun var seks deltagere i studien kan ses på som en svakhet da det ikke er mulig å generalisere funnene tilbake til alle ansatte i barnevernsinstitusjoner. En styrke kan være at jeg fikk muligheten til å utforske erfaringene til informanter som alle har jobbet i mange år og har bred erfaring siden de har jobbet på flere ulike barnevernsinstitusjoner her til lands.

6. Konklusjon

Alle informantene i denne studien har opplevd å bli utsatt for fysisk vold av ungdommer i en barnevernsinstitusjon mange ganger i løpet av deres yrkeskarriere, men er enige om at voldshendelsene handler om ungdommens smerteuttrykk og ikke nødvendigvis trenger å handle om personlige forhold. Informantene hadde ulik erfaring både når det gjaldt opplæring for å håndtere vold fra ungdommer samt oppfølging i etterkant av voldshendelser på arbeidsplassen. Selv om informantene hadde mottatt opplæring for å håndtere vold fra ungdom, var det fortsatt et problem at nyansatte og vikarer ikke får samme opplæringen tidlig nok. Dette fordi informantene også erfarte at mye bruk av vikarer også økte voldsbruken og utageringene blant ungdommene. Informantenes erfaring er at dette handler om et økonomisk spørsmål, samt at tilgjengeligheten på de ulike kursene er for sjelden.

Funn i denne studien er at det kan virke som at de mannlige informantene psykisk håndterer de fysiske utageringene bedre enn de kvinnelige informantene. Alle de mannlige informantene fortalte selv at de var i svært god fysisk form, men påpekte at det likevel kunne føles ubehagelig også for dem og måtte håndtere ungdommene fysisk. Informantene kjente også mye på den psykiske volden, samt den latente volden både før og etter en voldsepisode. For å føle seg trygg på jobb har alle informantene også sine egne strategier som innebærer å fjerne kniver og ting som kan kastes for å skade, samt lære vikarene de mest brukte og enkle holdegrepene for å kunne bistå i en utagerende situasjon.

Funn rundt spørsmål om oppfølging viser at enkelte av informantene savner en bedre struktur rundt felles debrief og en form for automatikk i oppfølging etter voldsepisoder, mens andre forteller at de opplever at debrief med makker der og da fungerer godt. Enkelte savner mer tilgjengelighet når det gjelder eksterne veiledere/bedriftspsykologer, og der tilbudet er blir det likevel for langt unna fordi de tenker det må være svært alvorlige hendelser som skal til for at det er aktuelt å bruke tilbudet. Informantene fortalte at de er svært fornøyd lederne de selv har i dag og fremhever deres evne til å lytte og være åpen slik at takhøyden er stor. Dette er ifølge informantene med å trygge de i deres arbeidshverdag, men de er tydelig på at det likevel er store forskjeller på ledere i institusjoner rundt om, også innad i samme organisasjon.

6.1 Videre forskning

Jeg anser denne studien som relevant for alle som jobber i en barnevernsinstitusjon og håper at den blant annet kan være med å bidra til mer åpenhet og forståelse for hverandre i en utfordrende arbeidshverdag og på den måten gjøre det lettere for de ansatte å snakke mer om hva det å bli utsatt for vold på arbeidsplassen gjør med en, hvilke følelser og reaksjoner som vekkes og hva som er den enkeltes behov når det kommer til oppfølging i etterkant. Studien kan også være med å belyse hvor viktig opplæring i forkant er, ikke bare for de som har jobbet lenge, men spesielt for nyansatte som kanskje ikke alltid er like forberedt på det som kan skje. Kanskje kan det å få riktig opplæring for å håndtere vold fra ungdom gjøre at færre ansatte får fysiske og psykiske plager og med dette i tillegg minske sykefraværet. Denne studien vil og være relevant for ledere ved å belyse hva som i dag gjøres riktig og hva som kanskje bør fokuseres mer på med tanke på opplæring og personlige egenskaper som leder. For de ansatte kan denne studien være med på å endre holdninger som en har til hverandre og bidra til at man blir flinkere til å passe på både nye og gamle uansett fysikk og kjønn for et bedre arbeidsmiljø. Flere av informantene ser på fremtiden med bekymring om ikke det blir mer fokus på at alle skal få opplæring til å håndtere vold fra ungdom ettersom. Kun ett fåtall av informantene fortalte at hos de var kompetanse i fokus slik at vikarene også fikk opplæringen som trengs for å håndtere vold fra ungdommene.

Det ville vært interessant å undersøke nærmere flere temaer rundt problemstillingen, men grunnet studiens omfang og tidsperspektiv så valgte jeg å konsentrere meg om det som etter min faglige erfaring ligger nærmest opp mot problemstillingen. For videre forskning på feltet ville det vært interessant å undersøke nærmere ledere i barnevernsinstitusjoner og deres erfaringer om hva som fungerer og ikke med tanke på både opplæring og oppfølging av ansatte i forbindelse med voldshendelser på arbeidsplassen. Når det kommer til oppfølging er det som nevnt tidligere lite forskning om det her i Norge og vil være noe som burde få mer oppmerksomhet i fremtiden for å ivareta de ansatte bedre og kanskje være med å senke terskelen for å be om noen å snakke med. Det kunne og vært interessant å sende ut et kort spørreskjema til ansatte for å kunne sammenligne erfaringene til de ansatte som jobber i statlig/kommunalt kontra privat barnevern både når det gjelder opplevelsene rundt opplæring og oppfølging, men også hvilken kompetanse som faktisk er reelt til stede i utagerende hendelser med ungdom. En slik undersøkelse kan kanskje være med å belyse et problem de ansatte virker å stå i daglig i enkelte institusjoner, mangel på kompetanse. Det ville og vært

interessant å undersøke erfaringene de nyansatte og vikarene uten opplæring sitter igjen med etter voldshendelser med ungdom og hvordan dette preger dem i arbeidet på en barnevernsinstitusjon med utagerende ungdom plassert.

Ett av funnene som fremstår som interessant er at det til tross for nyere forskning og bedre fokus på opplæring og oppfølging i forbindelse med vold fra ungdom fortsatt finnes ledere med en forventning om at du skal tåle alt, selv med manglende opplæring. For praksisfeltet kan dette bety at det bør undersøkes mer inngående hele oppbyggingen av barnevernet, og da spesielt med tanke på ulikheter i den økonomiske styringen i statlige, kommunale og private barnevernsinstitusjoner. Dette for å blant annet undersøke forskjeller når det kommer til fokus på opplæring av nyansatte og vikarer og hvilken betydning dette kan ha for den enkelte institusjons økonomi på lang sikt.

7. Referanseliste

- Aagestad, C., Tyssen, R. & Sterud, T. (2016) *Do work-related factors contribute to differences in doctor-certified sick leave? A prospective study comparing women in health and social occupations with women in the general working population.*
- Alink, L.R., Euser, S., Bakermans-Kraneburg, M.J., & van IJzendoorn, M.H. (2014). *A Challenging Job: Physical and sexual violence towards group workers in youth residential care.*
- Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen (2. utg.)*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Arbeidsmiljøloven (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.*
- Arbeidsmiljøloven (2017). *Lov om arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Kapittel §23A.*
- Arbeidstilsynet (2020). *Vold og trusler.*
- Arbeidstilsynet (2016). *Tilsyn med barnevernsinstitusjonene. Oppsummeringsrapport.*
- Arbeidstilsynet (2016). *KOMPASS-Tema: Dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i norsk landbasert arbeidsliv - En oversikt basert på hendelser meldt til Arbeidstilsynet.* Hentet 29.12.20:
<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>
- Arbeidstilsynet (2009). *Vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Forebygging, håndtering og oppfølging.*
- Barnevernsloven (1992). *Lov om barnevernstjenester.*
- Birch, M., Miller, T., Mauthner, M., & Jessop, J. *Ethics in qualitative research.* London. Sage (2002). I Kvale og Brinkmann. *Det kvalitative forskningsintervju. 3. utgave* (2015).
- Bondevik, H., Rugseth, G., og Thoresen, L. (2020). *Fenomenologi i helsefaglig forskning.* Oslo: Universitetsforlaget
- Bromley, J., & Emerson, E. (1995). *Beliefs and emotional reactions of care staff working with people with challenging behaviour.*
- Bufdir.no (2020). *Barnevern.* Hentet 23.08.20:
<https://bufdir.no/Barnevern/>
- Dagbladet.no (2016). *Miljøterapeut (30) ble drept på jobb.* Hentet 31.12.20:

<https://www.dagbladet.no/nyheter/miljoterapeut-30-ble-drept-pa-jobb---na-blir-avdelingen-nedlagt/60145727>

Denzin KN., Lincoln YS. (2018) *The Sage handbook of qualitative research*. 5. utg. (red). London: Sage

Eiken, T., Tynes, T., Grimsrud, T.K., Sterud, T. & Aasnæss, S. *Psykososialt arbeidsmiljø*. Arbeidsmiljøinstitutt, Oslo. (2008) I Lillevik & Øien, *Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter* (2010).

Ekblom, E (2014). *Hvordan kan barnevernet beholde opparbeidet kompetanse og erfarne, engasjerte medarbeidere?* Det psykologiske fakultetet.

Universitetet i Bergen.

Elklit, A. & Brink, O. *Akut traumatisering etter vold*. Ugeskrift for læger (2004). I Lillevik & Øien. *Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter* (2010).

Ellet, A.J., Ellis, J.I., Westbrook, T.M., & Dews, D. (2007). *A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover*. Science Direct, Children and Youth Services Review. No. 29, 264-281.

Fontene (2018). *Trygghet og sikkerhet for barn og ansatte i barnevernsinstitusjoner*. Hentet 06.07.20:

<https://fontene.no/fagartikler/trygghet-og-sikkerhet-for-barn-og-ansatte-i-barnevernsinstitusjoner-6.47.549096.d5dc9b1b13>

Fog, J. *Med samtalen som utgangspunkt* (2.utg). København Akademisk Forlag (2004). I Kvale og Brinkmann. *Det kvalitative forskningsintervju*. 3. utgave. kap 4. (2015).

Gaup, L.E.A (2017). *Miljøterapeuters erfaringer av vold og trusler*. Fakultetet for idrett, reiseliv og sosialfag. UiT.

Geoffrion, S., & Ouellet, F. (2013). When does rehabilitation hurt? Educators who are victims of violence. *Criminology*, 46(2), 263-289.

Isdal, P. (2017). *Smittet av vold*. Bergen: Fagbokforlaget

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

Kassah, B.L.L., Kassah A.K., og Dahl E.A (2015). *Akuttarbeid ved barnevernvakten: Kollektive og individuelle mestringsstrategier*.

Koritsas, S., Coles, J. og Boyle, M. 'Workplace Violence towards Social Worker: the Australian Experience'. *British Journal of Social Work* (2010). I Kassah, Kassah og Dahl. *Akuttarbeid ved barnevernvakten: Kollektive og individuelle mestringsstrategier* (2015).

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju. 3. utgave.*

Oslo: Gyldendal

Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., Geoffrion, S. (2018). *Child abuse and neglect. Violence against child protection workers: A study of workers' experience, attributions and coping strategies.*

Lillevik, O.G. & Øien, L (2014). *Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon.*

Oslo: Gyldendal

Lillevik, O.G. & Øien, L (2010). *Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter.*

Littlechild, B., Hunt, S., Goddard, C., Cooper, J., Raynes, B., Wild, J. (2016). *The effects of violence and aggression from parents on child protection workers' personal, family and professional lives.*

Lorentzen, P., Pettersen, M. & Myhrer-Næss, P. (2018). *Samværrets praksis. Bidrag til en relasjonell tilnærming i miljøterapi.*

Oslo: Universitetsforlaget

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag. 4. utgave.*

Oslo: Universitetsforlaget

McDonnell, A. A., Wiley, J. & Ltd, S. (2010). *Managing aggressive behaviour in care settings. Understanding and applying low arousal approaches.*

NASW Research Web Page (2010). *Professional Social Workers in Child Welfare Work: Research Addressing the Recruitment and Retention Dilemma.*

Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø/NOA (2016). *Vold og trusler om vold.* Hentet 29.12.20: <https://noa.stami.no/tema/psykososialtorganisasjonisk/vold-mobbing-trakkasering/vold/>

Polit, DF. & Beck, CT. (2017) *Nursing research: generating and assessing evidence for nursing practice. 10. utg.*

Philadelphia: Wolters Kluwer

Pollack, D. (2010). *Social work and violent clients: An international perspective.* International social work, Volym 53, nr 2:277-282.

Ringstad, R. (2005). *Conflict in the workplace: social workers as victims and predators.* Social work.

Robson, A., Cossar, J., & Quayle, E. (2014). *Critical commentary: The impact of work-related violence towards social workers in children and family services.*

Røkenes, O.H. og Hanssen, P.H. (2012). *Bære eller bryte.*
Bergen: Fagbokforlaget

Råkil, M. (2017). *Å være utøver av vold i nære relasjoner.* Hentet 11.08.20:
<https://www.psykologforeningen.no/publikum/informasjonsvideoer/videoer-om-livsutfordringer/aa-vaere-utoever-av-vold-i-naere-relasjoner>

Shin, J. (2011). *Client violence and its negative impacts on work attitudes of child protection workers compared to community service workers.* Hentet 25.08.20:
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0886260510393002>

Skau, M.G.(2003). *Mellom makt og hjelp.* 3 utg.
Oslo: Universitetsforlaget.

Spencer, P. & Munch, S. 'Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs'. *Social work* (2003). I Pollack. *Social work and violent clients: An international perspective* (2010).

Stalker, C.A., Mandell, D., Frensch, K.M., Harvey, C. & Wright, M (2007). *Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it?*

Statens miljøinstitutt (2018). *Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og- helse (NOA).* Hentet 07.07.20:
<https://stami.no/vare-tjenester/noa/>

Statistisk sentralbyrå (2019). *Barnevern.* Hentet 23.08.20:
<https://www.ssb.no/barneverng/>

Statsforvalteren.no (2020). *Barnevern.* Hentet 23.08.20:
<https://www.fylkesmannen.no/Barn-og-foreldre/Barnevern/>

Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor* (Fafo-rapport 2009/30).

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse en innføring i kvalitativ metode.*
Bergen: Fagbokforlaget.

Tham, P. (2007). *Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare.* *British Journal of social Work*, 2007, nr 37. S. 1225- 1246.

Thoresen, L., Rugseth, G., & Bondevik, H. (2020). *Fenomenologi i helsefaglig forskning.*
Oslo: Universitetsforlaget

Trygstad SC., Sollund M. & Johansen B. *Bedre arbeidsmiljø i hjemmetjenesten? Evaluering av Arbeidstilsynets landsomfattende kampanje "Rett hjem". Nordlandsforskning, Bodø* (2003).

I Lillevik & Øien. *Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter* (2010).

Vatne, S. (2006). *Korrigere og anerkjenne. Relasjonens betydning i miljøterapi*. Oslo: Gyldendal

Vogus et al. (2016). *Assessing safety culture in child welfare: Evidence from Tennessee*.

Winstanley, S., & Hales, L. (2008). *Prevalence of Aggression Towards Residential Social Workers: Do Qualifications and Experience Make a Difference? Child and youth care forum* 37(2), 103-110.

Zlotnik, J. L., DePanffilis, D, Daining, C, and Lane, M. Mc.D.(2005). *Factors Influencing Retention of Child Welfare Staff: A Systematic Review of Research*. A Report from the Institute for the Advancement of Social Work Research.

Vedlegg 1

Informasjonsskriv til informantene

Dette er et spørsmål til deg om å delta i en studie hvor formålet er å innhente de erfaringer du har rundt opplæring og oppfølging i forbindelse med voldsepisoder på din arbeidsplass. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Bakgrunn og formål

Jeg er student på Master i psykiske helse ved NTNU i Trondheim og jeg jobber med en masteroppgave hvor temaet er; «vold, opplæring, oppfølging i etterkant av voldsepisoder og hvordan kulturen på arbeidsplassen er for å snakke om hvordan voldsepisodene preger en i etterkant".

Problemstillingen lyder som følger:

"Hvilke erfaringer har miljøpersonale som er blitt utsatt for vold i en barnevernsinstitusjon med opplæring og oppfølging?"

Formålet med masteroppgaven er å innhente informasjon om hvilken erfaring den ansatte har når det gjelder opplæring de har fått når det kommer til å håndtere vold fra ungdom og hvilken oppfølging de har fått i etterkant av voldsepisoder. Jeg søker deres beskrivelser av hva de har opplevd fungerte og hva som ga de trygghet i arbeidet, samt hva som kunne vært gjort annerledes. På grunnlag av dette ønsker jeg å utforske disse forskningsspørsmålene:

"Hvilke holdninger finnes når det kommer til å snakke om følelser knyttet opp mot voldsepisoder på arbeidsplassen og hvilken betydning kan det ha for den enkelte?"

"Hvilke erfaringer har barnevernsansatte med at det settes inn forebyggende tiltak og debrifing i etterkant av voldsepisoder?"

Hvem er ansvarlig for studien?

Denne studien er det jeg som masterstudent på NTNU som er ansvarlig for å gjennomføre.

Min veileder ved NTNU er Elisabeth Bania. Dersom det er ønskelig kan hun kontaktes på mail: elisabeth.bania@ntnu.no

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å snakke med ansatte som har vært utsatt for vold av ungdom i arbeid på en barnevernsinstitusjon og det er ønskelig at de ansatte som takker ja til å bli intervjuet har jobbet i institusjon i mer enn 2 år. Det stilles ikke som krav at de 2 årene har vært i den samme institusjonen, og det er ingen krav om en bestemt utdanning innen fagfeltet for å kunne delta. Jeg vil kontakte flere barnevernsinstitusjoner i region midt som får tilsendt dette informasjonsskrivet og jeg vil deretter trekke ut 7-8 deltagere som ønsker å delta i studien. Dette gjennomføres ved en tilfeldig trekning.

Hva innebærer deltakelse

Du som deltar i undersøkelsen vil bli intervjuet om hvilken opplæring du fikk av arbeidsplassen i forkant av voldsepisodene, hvilken oppfølging du fikk i etterkant og om det er rom for å snakke om hvordan dette har preget deg i ettertid. Intervjuet vil ta ca. 20 min å gjennomføre og gjennomføres over telefon.

Ditt personvern- hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Du som stiller til intervju vil være anonym. Det vil si at når jeg skriver om det dere forteller i intervjuet, vil det ikke bli gjenkjennelig hvem som har svart hva. Jeg vil ta opp intervjuet med lydopptaker å bruke kryptert minnepenn for lagring. Masteroppgaven vil bli ferdig og da vil opptakene bli slettet senest 31.12.2021.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Du som deltar bestemmer selv hva du vil svare på og hvor mye du vil fortelle.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når studien avsluttes, noe som etter planen er senest 31.12.2021.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD- Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i denne studien er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

NTNU ved Anneli Jacobsen

Mobil: 95160047

E post: annelij@stud.ntnu.no

Min veileder ved NTNU er Elisabeth Bania. Dersom det er ønskelig kan hun kontaktes på mail: elisabeth.bania@ntnu.no

Vårt personvernombud: Thomas Helgesen kan kontaktes på mail: thomas.helgesen@ntnu.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: NSD- Norsk senter for forskningsdata AS på mail: personverntjenester@nsd.no eller på telefon: 55 58 21 17

Dersom du kunne tenke deg å delta i denne undersøkelsen og bli intervjuet, kan du fylle ut vedlagt samtykkeerklæring og sende til meg. Jeg vil da ta kontakt og avtale tid for et intervju.

Studien er meldt til Personvernforbundet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelige datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen

Anneli Jacobsen

Vedlegg 2

Åpningsspørsmål

1. Kjønn?
2. Hvor gammel er du?
3. Hva er din høyeste utdanning?
4. Hvor lenge har du jobbet i barnevernsinstitusjon?

Hoveddel

1. Hva anser du som fysisk vold i ditt yrke?
 - Har dere som arbeidsgruppe og leder felles holdninger og forståelse for hva som er akseptabel og ikke akseptabel vold fra brukerne?
2. Hva slags opplæring får dere for å kunne håndtere vold fra ungdommer?
 - Om dere mottar opplæring, hvor ofte kurses dere i å håndtere vold og trusselsituasjoner og hva lærer dere? Er det tilstrekkelig?
 - Om ingen opplæring, hva slags opplæring burde dere fått og hva ville gjort deg tryggere i en utagerende situasjon og på jobb generelt?
 - Hva gjør du selv for å føle deg trygg på jobb?
 - Er dere noen ganger alene med ungdommene?
3. Har du selv opplevd å bli utsatt for vold på din arbeidsplass?
 - Hva slags type vold ble du utsatt for?
 - Hva gjorde dette med deg der og da og hvordan påvirket det deg i ettertid?
 - Hvordan blir du og dine kollegaer beskyttet mot vold og hvilke rutiner har dere for faresituasjoner?
 - Er det tilstrekkelig med kvalifiserte ansatte tilstede når disse episodene oppstår?
 - Hvilke følelser kjente du på i etterkant av voldsepisoden når du måtte jobbe videre med ungdommen som var involvert?
4. Hvilken oppfølging fikk du i ettertid og hva fungerte for deg?
 - Har dere andre former for veiledning eller konsultasjonsmulighet med eksempelvis bedriftspsykolog?

- Hva kunne eventuelt vært gjort annerledes?

5. Hva skal til for at du skal føle deg trygg i utagerende situasjoner?

- På hvilken måte mener du selv at du har innflytelse og oversikt over arbeidet du gjør til daglig, blir du hørt?

6. Hvilke holdninger føler du det er på arbeidsplassen til å snakke om følelser rundt en voldsepisode og føles det trygt og åpent nok til å snakke om vold som et arbeidsmiljøproblem?

- Føler du støtte fra kollegaer og ledere når det kommer til å snakke om voldsepisoder du selv er vært utsatt for? Om ikke, hva gjør dette med deg og din arbeidssituasjon?

- Har dere noen form for felles debriefing rundt alle voldsepisoder?

7. Har du noe mer du ønsker å tilføye før vi avslutter?

Vedlegg 3

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Trygghet i en voldspreget arbeidshverdag

Referansenummer

520834

Registrert

18.09.2020 av Anneli Jacobsen - annelij@stud.ntnu.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for medisin og helsevitenskap (MH) / Institutt for psykisk helse

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Elisabeth Bania, elisabeth.bania@ntnu.no, tlf: 73559901

Felles behandlingsansvarlige institusjoner

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Anneli Jacobsen, anneli.jacobsen83@gmail.com, tlf: 95160047

Prosjektperiode

28.09.2020 - 31.12.2021

Status

01.10.2020 - Vurdert

Vurdering (1)

01.10.2020 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 01.10.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helse og alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.12.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet

- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

