

Mellem sikkerhed og faglighed – arbejdsmiljøarbejde med vold i relationsarbejde

Agnete Meldgaard Hansen, Søren Salling Weber og Klaus T. Nielsen

Artiklen belyser arbejdsmiljøarbejdet med vold på et døgn- og aflastningstilbud og to socialpsykiatriske bosteder. På arbejdspladserne udbredes en 'sikkerhedsorienteret' tilgang til voldsforebyggelse, med vægt på systematisering og beskyttelse af personalet mod potentielt farlige beboere. Sikkerhedstilgangen spiller dog sammen med en 'faglighedsorienteret' tilgang til voldsforebyggelse der i højere grad lægger vægt på pædagogisk, socialt- og sundhedsfagligt forankret relationelt arbejde som voldsforebyggelse. Analyserne viser en tendens til, at den faglighedsorienterede tilgang selvfølgeliggøres i dette samspil, og at de to tilgange endvidere giver anledning til modsætningsfyldte relationer til beboerne. I tillæg til dette skaber samspillet mellem de to tilgange potentielt udsatte positioner for medarbejdere, der udsættes for vold, idet volden betragtes som et vilkår i arbejdet og voldsforebyggelsen samtidig knyttes til medarbejdernes individuelle kompetencer og 'robusthed'.

Indledning

Mens 1,4 % af den danske befolkning årligt er udsat for vold, og der er sket et svagt fald siden 2011, er der sket en mindre forøgelse af vold på arbejdspladsen (Pedersen m.fl. 2015). Cirka hver tiende danske lønmodtager oplever vold eller trusler om vold på arbejdet, og indenfor denne gruppe er omsorgsarbejdere på institutioner og specialpædagoger og -undervisere særligt udsatte (AE-rådet 2015). Disse grupper udfører, hvad der bredt set kan kaldes 'relationsarbejde'. Der har de sidste 15-20 år været en øget opmærksomhed på vold som arbejdsmiljøproblem, på forebyggelse af vold samt en stigning i antallet af anmeldelser af voldsepisoder mod offentligt ansatte (Berlingske 2016; Christiansen 2005). Stignin-

gen i anmeldelser af denne type vold kan forstås i lyset af, at den generelle holdning har bevæget sig fra en forståelse af vold som et vilkår i arbejdet, til at det i stigende grad bliver betragtet som uacceptabel adfærd, der anmeldes. Endvidere påpeges det, at definitionen af vold har udvidet sig fra kun at inkludere fysisk vold, til også at inkludere trusler og andre aggressive udtryksformer (Christiansen 2005). Der kan således være en sammenhæng mellem en lavere tolerance overfor vold, en udvidet definition af vold og stigningen i antallet af anmeldelser af vold. Flere forfattere påpeger dog, at de stigende tal både må ses som udtryk for stigende anmeldelsestilbøjelighed og som udtryk for en reel vækst i antallet af volds-

tilfælde (Christiansen 2005; Kruize m.fl. 2008). Vi ser således en stigende forekomst af vold mod offentligt ansatte, ledsaget af en faldende tolerance og en stigende opmærksomhed på at forebygge og løse voldsproblematikker. Men stigningen er trods den øgede opmærksomhed tilsyneladende endnu ikke knækket, og vold mod offentligt ansatte forbliver et presserende arbejdsmiljøproblem. Dette understreges på tragisk vis af, at der indenfor de sidste fire år er begået fem drab på medarbejdere af beboere på bosteder for psykisk syge (Agertoft 2016). Et af de steder, hvor den stigende vold mod offentligt ansatte søges forebygget og håndteret, er i det lokale arbejdsmiljøarbejde på offentlige arbejdspladser. Dette arbejde er i fokus i nærværende artikel.

Tilgange til arbejdsmiljøarbejde med vold

Som beskrevet ses en øget opmærksomhed på voldsforebyggelse på arbejdspladsniveauet. En indflydelsesrig tilgang i denne udvikling kommer fx til udtryk i det efterhånden langvarige projekt under Socialt Udviklingscenter (SUS), *Vold som udtryksform* (se: <http://voldsomudtryksform.dk/>), men kan også genfindes andre steder – bl.a. i en række publikationer fra BAR-Sosu (fx BAR-Sosu 2014) – og kan spores helt tilbage til start 80'erne (Iversen & Borch 1982; se også Popp & Munch-Hansen 2005). I denne tilgang lægges vægt på, at arbejdet med forebyggelse af vold knytter sig tæt til fagligheden i relationsarbejde (Møller m.fl. 2013). Den grundlæggende forståelse i denne tilgang, som vi fremover vil kalde en 'faglighedsorienteret' tilgang til voldsforebyggelse, beskrives således:

"- At mennesker, som har særlig behov for omsorg og støtte, ikke er specielt voldelige.

Volden er derimod ofte udtryk for afmagt, frustration og fortvivelse

- At vold ikke er et rent arbejdsmiljøproblem, hvor det alene handler om at beskytte de ansatte mod de 'indsatte'. Det handler om på samme tid at skabe bedre livsvilkår og livskvalitet for brugerne og bedre arbejdsbetingelser for personalet

- At det ikke kun er medarbejdere, der udsættes for vold. Også brugere, beboere og pårørende rammes. De har også krav på støtte og omsorg" (<http://voldsomudtryksform.dk/om-os/historien>)

Det er altså en forståelse, der tager udgangspunkt i vold som noget, der opstår i bestemte relationer og situationer, og ikke som noget iboende i den person, der udøver volden. Endvidere betragtes vold som et problem for alle involverede, og forebyggelse ses ikke udelukkende som et arbejdsmiljøproblem, men som en faglig udfordring, der har som mål at skabe bedre betingelser for alle involverede. Vold som udtryksform-projektet har været anledning til en landsdækkende udbredelse af lokalt forankrede aktiviteter omkring voldsforebyggelse (fx voldspolitikker, metodeudvikling, uddannelse af personale mm.) (Christiansen 2005).

En anden tilgang til vold på arbejdspladsen kommer til udtryk i, hvad man kan kalde en 'system- og sikkerhedsorienteret' tilgang (herefter blot benævnt en sikkerhedsorienteret tilgang). Denne tilgang knytter sig ikke til den konkrete faglighed i relationsarbejdet med borgerne, men har fokus på opbygning af rapporterings- og sikkerhedssystemer og procedurer, fx med brug af risikovurderingsværktøjer og alarm-systemer.

Vi betragter ikke disse to tilgange som gensidigt udelukkende eller nødvendigvis konfliktende, og i praksis anvendes de i samspil på mange arbejdspladser (se fx Pedersen 2007).

I et nyligt afsluttet forskningsprojekt om arbejdsmiljøarbejdets udvikling på danske arbejdspladser studerede vi blandt andet arbejdsmiljøarbejdet på en række arbejdspladser, karakteriseret ved relationsarbejde. Mange steder var vold en udbredt bekymring i arbejdsmiljøet og et centralt tema i arbejdsmiljøorganisationens arbejde. I dette arbejde kunne vi se den beskrevne faglighedsorienterede tilgang, men samtidig fandt vi, at den sikkerhedsorienterede tilgang til voldsforebyggelse vandt frem i den periode projektet fulgte arbejdspladserne. Vi finder denne forskydning interessant og peger endvidere på, at de to tilgange kan føre til modsætningsfyldte situationer i samspillet mellem personale og borgere. I denne artikel udforsker vi således følgende forskningsspørgsmål: *Hvordan kan man forstå sikkerhedsorienteringens udbredelse, og hvordan spiller de sikkerheds- og faglighedsorienterede forståelser af voldsforebyggelse sammen i arbejdsmiljøarbejdet i relationsarbejde?*

Vores analyse tager udgangspunkt i casestudier af arbejdsmiljøarbejdet på tre forskellige relationsarbejdspladser, der blev fulgt over en treårig periode: Et døgn- og aflastningstilbud til børn og unge og to socialpsykiatriske bosteder. Vi præsenterer først kort relevant anden forskning, herefter forskningsprojektets metoder og de tre studerede case-arbejdspladser. Dette udgør baggrunden for artiklens fire analyseafsnit. Artiklen afsluttes med en konkluderende diskussion af implikationerne af det observerede samspil mellem fagligheds- og sikkerhedsorienterede tilgange på de tre arbejdspladser.

Forskning om arbejdsmiljøarbejde med vold

En vigtig afgrænsning er, at vi i denne artikel beskæftiger os med vold, der begås af borgere mod ansatte på relationsarbejds-

pladser. Dette indebærer, at vi ikke beskæftiger os med den fysiske og psykiske vold, som ansatte kan opleve fra ledelse og kollegaer på deres arbejdspladser, og således indrager vi heller ikke litteratur om mobning.

Mens der findes en ret omfattende praksisrettet litteratur om forebyggelse af vold, baseret på erfaringer fra danske arbejdspladser (jf. forrige afsnit), er den danske forskningslitteratur om arbejdsrelateret vold ikke omfattende. Der er dog i de senere år blevet udgivet en række bidrag, der behandler problematikken med fokus på: udbredelsen og udviklingen i vold på arbejdspladsen (NFA 2012; Pedersen m.fl. 2015) samt særligt mod offentligt ansatte (Christiansen 2005; Kruize m.fl. 2008; Rasmussen m.fl. 2013; Sharipova m.fl. 2008); sammenhænge mellem vold og arbejdsmiljø (Andersen 2003; Christiansen 2005; Høgh 2006; Sharipova m.fl. 2010); konsekvenser af arbejdsrelateret vold (Høgh 2006; Høgh m.fl. 2008; Madsen m.fl. 2011); samt effekter af forebyggelsesindsatser (Christiansen 2004; Gadegaard m.fl. 2015).

Denne artikels fokus er dog hverken på udbredelsen af, karakteren af, årsagerne til eller konsekvenserne af arbejdsrelateret vold, og ej heller på effektmåling af forebyggelsesindsatser. Derimod fokuserer vi som beskrevet på, hvordan vold forstås på lokale arbejdspladser, og på, hvordan disse arbejdspladser vælger at arbejde med vold i deres arbejdsmiljøarbejde. Til belysning af dette har vi måttet kigge ud over den danske forskningslitteratur på området.

I den internationale litteratur om håndtering og forebyggelse af vold på arbejdspladsen har såkaldte 'risk management'-tilgange en prominent plads. Fx trækker Kelley & Mullen på litteraturen om 'crisis management' og anbefaler ud fra denne, at voldsindsatser indrettes i fem trin: 'Signal detection', 'preparation', 'damage containment', 'recovery', og 'learning' (2006 s.

496). Chappell & Di Martino (2006) lægger også vægt på risikostyring, systematiske trinvis modeller og 'kontrolcirkler', som centrale dele af indsatsen mod vold, og supplerer disse med en understregning af vigtigheden af, at arbejdspladsens fysiske rammer indrettes på risiko-minimerende måder – dvs. med flugtveje, overvågning, nødvendige adgangsbegrænsninger for klienter og lignende. Denne tankegang om vold som en risiko i arbejdsmiljøet, der må håndteres systematisk, ligger godt i tråd med udviklingen i resten af arbejdsmiljøfeltet, hvor der i stigende grad lægges vægt på arbejdsmiljøledelse og -systemer, hvorigennem risici søges identificeret, forebygget og handlet på gennem omfattende registreringssystemer (se fx Frick m.fl. 2000; Rocha & Hohnen 2010).

I samspil med 'risk management'-tilgangene lægger nogle af de internationale forskningsbidrag endvidere vægt på nødvendigheden af uddannelse og træning af personalet til at håndtere voldelige borgere – fx gennem træning i kommunikation, konflikthåndtering og -nedtrapning, i identifikation af potentielt voldelige situationer, i selvforsvarsteknikker og magtanvendelse samt i relevante procedurer ved voldelige hændelser. Ligeledes peges på reorganisering af arbejdet og ændrede job-design som mulige organisatoriske forebyggelsesstrategier (Chappell & Di Martino 2006; Schat & Kelloway 2005).

Sådanne risiko- og sikkerhedstænkninger er dog også blevet udfordret, blandt andet med udgangspunkt i foucauldianske forståelser af vold, magt og sikkerhed. Med dette udgangspunkt fremfører Holmes m.fl. (2012), at voldsudøvelse og -forebyggelse er en arena, præget af komplekse magtrelationer, hvori de involverede individer ser og konstruerer hinanden på bestemte måder. Med Holmes m.fl.'s perspektiv må voldsudøvelse på arbejdspladser altså tænkes sam-

men med spørgsmål om magtrelationer og identitet for både voldsudøvere og volds ofre. Endvidere kan vold ikke betragtes som et uundgåeligt vilkår på bestemte arbejdspladser, men må i stedet ses som noget, der performes og potentielt bringes frem i bestemte praksisser og relationer (Holmes m.fl. 2012). I forlængelse af dette perspektiv har Jacob (2012), ud fra et studie af håndtering af vold i psykiatrien, peget på, at vold kan ses som én mulig manifestation af det spil mellem magtudøvelse og modmagt, der karakteriserer enhver relation mellem professionelle og borgere. Jacob fremhæver endvidere betydningen af 'sikkerhedsdiskurser' for sygeplejerskers behandlende og relationelle arbejde med psykiatriske patienter. Han peger på, at:

"...where the patient population is believed to be dangerous and is kept at a distance, the perceived risk of violence and the need for personal safety reconfigure nurse-patient interactions"(Jacob 2012, 316)

Han viser, at arbejdet under en sikkerhedsdiskurs, hvor patienterne forstås som potentielt voldelige, medfører udvikling af nye praksisser, diskurser og identiteter i arbejdet med patienterne. Personalet må hele tiden opfatte sig selv som potentielt i fare; og relationerne mellem personale og patienter præges af en kontinuerlig balanceringskamp mellem sikkerhedsdiskursen og sygeplejefaglige hensyn til patienternes behandling. Personalets faglige arbejde, faglige identiteter og relationer med borgerne forbliver således ikke uberørt af de sikkerhedstiltag, en organisation foretager for at sikre et arbejdsmiljø frit for vold; de transformeres potentielt af disse tiltag på kontekstbestemte og uforudsigelige måder.

Forskningslitteraturen synes således domineret af sikkerheds- og risikoorienterede tilgange og anbefalinger. Den tidligere be-

skrevne faglighedsorientering, der er og har været udbredt på danske arbejdspladser, er svært at spore. Nogle bidrag peger på vigtigheden af uddannelse og træning i konfliktnedtrapning, men som generaliserede kompetencer, der ikke knyttes til bestemte fagligheder. Faglighedsaspektet berøres dog i Holmes m.fl. og Jacobs bidrag, der peger på, at samspillet mellem et sikkerheds- og risikofokus i voldsforebyggelse og det faglige arbejde på relationsarbejdspladser langt fra er modsætningsfrit, og at det giver anledning til transformation af identiteter og relationer mellem medarbejdere og borgere – et fokus, vi tager med os i vores analyser.

Metode

Artiklen tager udgangspunkt i tre casestudier, gennemført i forbindelse med et større forskningsprojekt om arbejdsmiljøarbejdets udvikling på danske arbejdspladser (AMO-projektet). Denne undersøgelse indbefattede indledende case-undersøgelser på 60 virksomheder i fem brancher (omsorg, viden, bygge- og anlæg, industri og service), hvoraf 15 virksomheder (tre i hver branche) blev grundigere undersøgt ved to yderligere case-besøg. Projektets empiri blev indsamlet i perioden 2012-2015, og designet var

et eksplorativt multipelt case-studie (Yin 2014) med brug af primært kvalitative metoder. Designet af det samlede studie er beskrevet nærmere andetsteds af Seim m.fl. (2016).

I nærværende artikel inddrages et udsnit af projektets materiale, idet vi zoomer ind på voldsproblematikkens håndtering på de tre arbejdspladser fra omsorgssektoren, der blev besøgt af tre omgange over tre år. Projektets oprindelige fokus var som beskrevet den generelle udvikling i virksomheders arbejdsmiljøarbejde, men på de tre arbejdspladser var vold dog blevet fremtrædende på dagsordenen i arbejdsmiljøarbejdet. Håndteringen af problemerne med vold er således et gennemgående tema (om end ikke det eneste) i det empiriske materiale, og vi fandt en række interessante parallelle problemstillinger på netop disse tre arbejdspladser, der knyttede sig til samspillet mellem voldsproblematikker og arbejdets karakter som relationsarbejde.

De tre studerede arbejdspladser er præsenteret i nedenstående skema. Alle arbejdspladserne er anonymiserede, ligesom de individer vi citerer og omtaler i analysen.

Arbejdsplads	Beskrivelse
Socialpsykiatrisk Bosted A (Bosted A)	Botilbud med ca. 40 boliger for voksne psykiatriske patienter, mange med misbrugsproblemer. 42 medarbejdere, hovedsageligt med sundhedsfaglige og pædagogiske uddannelser.
Socialpsykiatrisk Bosted B (Bosted B)	Botilbud med 230 boliger for voksne med psykiske lidelser. Ca. 240 medarbejdere, hovedsageligt med sundhedsfaglige og pædagogiske uddannelser.
Døgn- og aflastningstilbud for børn og unge	Døgn- og aflastningstilbud for børn og unge med udviklingsforstyrrelser og fysiske handicap med ca. 140 pladser. Ca. 474 medarbejdere, fordelt på forskellige adresser, hovedsageligt pædagoger og omsorgsmedhjælpere.

De tre besøg på arbejdspladserne varerede mht. indhold, og forskellige metoder blev anvendt tilpasset til den lokale kon-

tekst. Aktiviteterne ved de tre case-besøg på hver arbejdsplads er beskrevet i nedenstående skema:

	Besøg 1 (2013)	Besøg 2 (2014)	Besøg 3 (2015)
Bosted A	Observation ved rundvisning på bostedet. Interviews: Arbejds miljørepræsentant (AMR) Leder - Gruppeinterview med 2 medarbejdere	Observation ved rundvisning på bostedet. Uformelt interview med leder og AMR. Workshop med 6 deltagere: leder, tillidsrepræsentant (TR), AMR og 3 medarbejdere. Interviews: Leder TR AMR	Observation ved dialogmøde for ledelse, AMR'er og TR'er på 10 bosteder i kommunen. Gruppeinterview med 2 medarbejdere
Bosted B	Observation ved rundvisning på bostedet. Interviews: Afdelingsleder AMR Medarbejder Arbejds miljøkoordinator	Workshop med 5 deltagere: Arbejds miljøkoordinator, 3 AMR'er og 1 områdeleder. Interviews med 2 AMR'er. Indsamling af dokumenter.	Observation ved vidensdelingsmøde om arbejdsmiljø med Arbejds miljøkoordinator, områdeleder og 3 AMR'er. Interview med Arbejds miljøkoordinator. Gruppeinterview med 2 medarbejdere. Interview med repræsentant fra forvaltningen. Indsamling af dokumenter.
Døgn- og aflastningstilbud	Observation ved rundvisning på arbejdspladsen. Interview med: Afdelingsleder AMR 2 medarbejdere Arbejds miljøkoordinator	Telefoninterview med Arbejds miljøkoordinator. Workshop med 8 deltagere: Arbejds miljøkoordinator, 4 AMR'er, 1 TR, 1 afdelingsleder, samt viceområdeleder. Gruppeinterview med 1 AMR og 1 TR. Interview med AMR. Indsamling af dokumenter.	Interview med: Medarbejder Afdelingsleder Viceområdeleder Arbejds miljøkoordinator Indsamling af dokumenter.

Artiklens empiriske grundlag udgøres således af 27 gruppe- samt individuelle semi-strukturerede interviews. Der er endvidere gennemført tre workshops (en på hver arbejdsplads; varighed 3-5 timer) med fokus på at kortlægge og forstå arbejdspladsens arbejdsmiljøarbejde og -organisation. I både interviews og workshops spurgte vi bredt til arbejdsmiljøet og arbejdsmiljøarbejdet, og voldsproblematikken blev i langt de fleste tilfælde bragt på banen som en del

af interviewpersonernes redegørelser for disse spørgsmål. Deltagerne satte altså selv voldsproblematikken på dagsordenen som centralt tema i deres arbejdsmiljøarbejde. Både interviews og workshops blev optaget, refereret og sammenfattet i case-notater. Materialet fra interviews og workshops udgør hovedparten af det empiriske grundlag, men vores forståelse af de tre arbejdspladser er blevet suppleret via observationer ved rundvisninger, på møder, samt ved

indsamling af relevante dokumenter som fx arbejdsmiljøpolitikker. I arbejdet med analyserne i denne artikel har vi foretaget en systematisk læsning på tværs af det empiriske materiale med fokus på forståelser af vold og voldsforebyggelse og disses sammenhæng med arbejdsmiljøarbejdet på de tre arbejdspladser.

Vi hævder ikke på dette grundlag at kunne drage bredt generaliserbare konklusioner. På baggrund af de tre casestudier mener vi dog at kunne fremdrage en række analytiske pointer, der må forventes at vække genkendelse og have relevans for andre relationsarbejdspladser, der er underlagt sammenlignelige rammevilkår og -forandringer, samt rummer sammenlignelige beboer- og medarbejdergrupper. Med dette afsæt fortsætter vi nu til artiklens analyse.

Udbredelsen af en sikkerhedsdiskurs

På de undersøgte arbejdspladser vandt en sikkerhedsorientering af arbejdet med vold frem i den periode, vi fulgte dem. Dette kom til udtryk på forskellige måder og i forskellig grad, men på alle tre arbejdspladser var arbejdsmiljøarbejdet med vold påvirket af oppefra kommende krav fra henholdsvis de kommuner og den region, som arbejdspladserne tilhørte, om omfattende dokumentation og systematisering af arbejdsmiljøarbejdet med vold. På Døgn- og aflastningstilbuddet havde regionens centralt bestemte sikkerhedsindsats sågar et særligt navn: 'Sikkerhedssystemet'. Der blev på alle tre arbejdspladser arbejdet med screening af beboere for voldsrisiko, systematisk registrering, rapportering og opfølgning på voldsepisoder, politianmeldelser, til en vis grad registrering af optakter til vold, voldspolitikker, sikkerhedsprocedurer, uddannelse i konflikthåndtering og -nedtrapning, supervision, og personalet

skulle to steder bære personlige alarmer. På Bosted A brugte man i nogle tilfælde professionelle vagter til opsyn med særligt voldelige beboere.

Fælles for de tre arbejdspladser var, at vold af flere årsager fremstod som et større arbejdsmiljøproblem, end det tidligere havde gjort. En vigtig baggrund for dette var en ændring i beboergrundlaget. Disse ændringer var alle steder relateret til bredere sektorielle udviklinger. De to socialpsykiatriske bosteder havde begge en fortid som gerontopsykiatriske plejehjem for ældre, fx med demens. Denne type beboere rummes dog i dag i langt højere grad indenfor rammerne af almindelige plejehjem. Samtidig påpegede informanterne, at der efter strukturreformen i 2008 er sket væsentlige forskydninger mellem regioner og kommuner med hensyn til behandling og tilbud til borgere med psykiatriske diagnoser. Borgerne opholder sig kortere tid på de psykiatriske hospitaler i regionalt regi og udskrives tidligere til eget hjem eller til ophold på socialpsykiatriske bosteder i kommunalt regi (M.H. Madsen m.fl. 2011). Disse udviklinger har betydet en væsentlig ændring i de to bosteders beboergruppe mod en yngre, mere heterogen gruppe af beboere med 'mere aktive' psykiske sygdomme samt flere misbrugsproblemer. Denne nye beboergruppe oplevedes af personalet som vanskeligere at arbejde med, mere udadreagende og mere uberegnelig end de tidligere beboere. Samtidig havde Bosted B været udsat for en stor reduktion af personalegruppen, så bemanningen på afdelingerne var dårligere, og noget af personalet følte sig utrygge, særligt om aftenen.

På Døgn- og aflastningstilbuddet var beboergruppen en anden – børn og unge med udviklingsforstyrrelser og fysiske handicap – og de var således ikke direkte påvirket af psykiatriens omorganisering. De oplevede dog en parallel udvikling, hvor de måtte

håndtere en mere heterogen beboergruppe efter strukturreformen. Personalet fandt det udfordrende at skulle forholde sig til så mange forskellige diagnoser og handicap, og de pegede på, at beboerne var blevet 'tungere' over de seneste år. Dette havde blandt andet medvirket til det større fokus på sikkerhed og vold.

En anden forklaring på, hvorfor sikkerhedsorienteringen fik så prominent en plads i de tre arbejdspladser arbejdsmiljøarbejde, er, at voldsproblematikken får ekstra opmærksomhed i kølvandet på spektakulære sager med mord på medarbejdere på andre bosteder og tilbud. Medarbejderne på både Døgn- og aflastningstilbuddet og Bosted B oplevede en stigende opmærksomhed på sikkerhed og dokumentation af arbejde med sikkerhed fra deres forvaltninger i kølvandet på sådanne spektakulære sager. Spektakulære sager kan altså ifølge arbejdspladserne aktivere de 'øvre' dele af organisationen i sikkerhedsspørgsmål og føre til krav om bestemte former for sikkerhedsarbejde og dokumentation, der gør det muligt at lokalisere og placere ansvar for sikkerhed i organisationen.

En tredje forklaring på sikkerhedsorienteringens prominente plads i arbejdsmiljøarbejdet er, at alle tre arbejdspladser oplevede en øget opmærksomhed på voldproblematikker og magtanvendelse fra en række tilsynsmyndigheder. Alle tre arbejdspladser falder under de nye Socialtilsyn, der blandt andet fører tilsyn med indberetning af magtanvendelser, og en af arbejdspladserne havde oplevet tilsyn fra Ombudsmanden med samme ærinde. Endvidere er Arbejdstilsynets tilsynspraksisser betydningsfulde i forhold til arbejdsmiljøarbejdet med vold. På Døgn- og aflastningstilbuddet forklarede vores informanter, at prioriteringerne i deres arbejdsmiljøarbejde blev påvirket af Arbejdstilsynets besøg, og at disse var med til at forstærke arbejdspladsens fokus på og

prioritering af vold som arbejdsmiljøproblem. Tidligere undersøgelser af Arbejdstilsynets tilsynspraksis i forhold til psykisk arbejdsmiljø har vist, at denne i højere grad identificerer og adresserer problemer omkring vold, trusler og traumatiske hændelser, end andre problemer i det psykiske arbejdsmiljø – vold har vist sig at være en særligt 'inspekterbar' psykisk arbejdsmiljøproblematik, der udløser flere påbud end andre områder (Nielsen 2012; Nielsen m.fl. 2010). På Bosted B var det endvidere arbejdsmiljøkoordinatorens oplevelse, at Arbejdstilsynet i stigende grad lagde vægt på systematik og struktur i arbejdet med vold, da hun oplevede, at de fik påbud for ting, de ikke tidligere ville have fået påbud for: *"Vi arbejdede faktisk rimelig struktureret med det tidligere også, men nu kræver de endnu mere"*, som hun sagde.

Alt i alt må udbredelsen af sikkerhedsorienteringen på de studerede arbejdspladser forstås i lyset af en række bredere samfundsmæssige udviklinger og begivenheder – forandringer i den sektorielle kontekst og et deraf følgende ændret og mere udadreagerende beboergrundlag; spektakulære volds-sager, der ansporer forvaltningsaktører til at igangsætte centralt initieret systematisk og dokumenterbart sikkerhedsarbejde; og sidst men ikke mindst et øget tilsynsfokus på magtanvendelser og psykisk arbejdsmiljø – sidstnævnte med særligt fokus på vold. Udviklinger, der tilsammen understøtter udbredelsen af en sikkerhedsdiskurs på arbejdspladserne.

Synligt og usynligt arbejde med vold

At sikkerhedsdiskursen og den sikkerhedsorienterede tilgang til vold vinder frem på alle tre arbejdspladser betyder ikke, at disse er blevet entydigt dominerende. Vores studier viste et komplekst billede af sik-

kerhedsorienteringens sameksistens med faglighedsorienterede forståelser, hvor voldforebyggelse blev tænkt sammen med de pædagogiske, social- og sundhedsfaglige tilgange på arbejdspladserne. For at forstå dette samspil er der behov for en kort beskrivelse af de faglige tilgange, som de tre arbejdspladser arbejdede ud fra.

På de to socialpsykiatriske bosteder ønskede man, som på mange andre arbejdspladser i psykiatrien, at arbejde ud fra 'recovery'-tankegangen, der lægger vægt på motivation og udvikling af beboerne til at leve et mere selvstændigt liv, og man arbejdede med at øge medinddragelse og medbestemmelse for beboerne. På Bosted A orienterede de sig endvidere mod en systemisk-anerkendende tilgang og lagde vægt på værdier som respekt, ligeværdighed, anerkendelse og positiv inspiration' i interaktionen med beboerne. De talte om at være gået fra at være en institution med 'ro, renlighed og regelmæssighed', til at være beboernes ' eget hjem' med respekt for den enkelte beboer som selvstændigt individ. På Døgn- og aflastningstilbuddet arbejdede man også ud fra værdier som indflydelse, respekt og ressourceorientering, uden at disse dog var formaliseret i én bestemt pædagogisk tilgang.

Gennem vores casestudier på de tre arbejdspladser så vi en tendens til, at det sikkerhedsorienterede arbejdsmiljøarbejde med vold blev mere synligt som voldsforebyggelse, end den faglighedsorienterede tilgang til vold, hvor forebyggelse og håndtering af vold integreres med de faglige overvejelser i personalets hverdag med beboere og kollegaer. Sidstnævnte tilgang var som beskrevet tilstede, men var ofte mindre synlig end sikkerhedstilgangen. Dette kom fx til udtryk ved vores workshops, både på Bosted A og B, da deltagerne her kun fortalte om sikkerhedsorienterede tiltag, når vi spurgte til, hvordan de arbejdede med den

vold, de fremhævede i beskrivelsen af deres arbejdsmiljø. Fx nævnte ingen i workshoppen på Bosted B af sig selv, at de gennem de sidste 15 år havde arbejdet med kompetenceudviklings- og konflikthåndteringskurser i forhold til vold. Et spørgsmål vi tog op og diskuterede med deltagerne mod slutningen af workshoppen samt i efterfølgende interviews med medarbejderne. I vores interview efter workshoppen med Jytte, AMR, forklarede hun, at hun så den faglige tilgang til voldsforebyggelse som en 'kultur', de havde udviklet over mange år, som gjorde, 'at man er obs. på tingene'. Da vi spurgte mere ind til dette, forklarede hun:

"Jytte: Det er [etableret] igennem kurser, konflikthåndtering, som jeg nævnte, vi har startet for mange år siden. Og vi er begyndt at tage en dialog, ikke. Og snakke med dem [beboerne] og anerkende beboerne for det, de også er, og er gode til. Det løfter dem også gevaldigt.

Interviewer: Ja, det var meget interessant i workshoppen, så kom det ikke frem. Er det, fordi det er noget, der bare er i forvejen?

Jytte: Øh, jeg sad da selv og tænkte på at, ja, men det gør vi jo, det har vi gjort i lang tid, så det er jo ikke noget nyt. Og det er måske også, fordi man har været så lang tid i faget, så man tænker det ikke som noget nyt. Man tænker, som at vi putter noget mere på det, vi kan." (Jytte, AMR og SOSU-hjælper, Bosted B)

På Bosted A fik vi en lignende forklaring, da vi spurgte, hvorfor de ikke havde nævnt deres recovery-tilgang i workshoppen, selvom de tidligere havde fremhævet denne som en del af deres voldsforebyggelse. Her var svaret også, at det er 'en kultur', og at 'det er jo sådan, vi arbejder', og at man derfor ikke var kommet på at nævne det. Begge steder så vi altså en vis selvfølgeliggørelse af den faglighedsorienterede tilgang til vold og volds-

forebyggelse, som resulterede i, at denne blev mindre synlig som arbejdsmiljøarbejde, end den sikkerhedsorienterede tilgang.

På Døgn- og aflastningstilbuddet var situationen en lidt anden, og her var vores informanter mere eksplicite om, at de så personalets faglige tilgang til beboerne som en vigtig del af voldsforebyggelsen. På denne arbejdsplads var spørgsmålet om de to tilganges henholdsvis synlighed og usynlighed dog også i spil, idet sikkerheds-tilgangen af nogle blev betragtet som en dokumentationsøvelse, der blev lagt ind over 'det, vi altid har gjort'. Som Torben forklarede:

"... Vi har jo altid haft en høj sikkerhed på den måde, at der har altid været låst knive inde, og man kan ikke bare finde et skarpt køkkenredskab. Og der er ikke frit – der er altid låst ind til køkkenet og så videre. De unge må gerne komme ind og bruge en kniv, det er slet ikke det, men det er os, der udleverer den og siger: 'Er du i humør til det?' Nu skal det så dokumenteres, at vi tager en kniv ud af skabet og giver den. Så det er den der med, at det kan godt blive lidt et irritationsmoment at... Vi har egentlig altid været gode til at have øje for sikkerhed, og så, nu skal det så skrives ned, at vi gode til at have øje for sikkerhed. (...)" (Torben, pædagog, TR og AMR, Døgn- og Aflastningstilbud)

Torbens udtalelse kan også ses som et udtryk for den selvfølgeiggørelse af den faglighedsorienterede tilgang, som vi ligeledes fandt på de to socialpsykiatriske bosteder. Han udtrykker dog en irritation over den dokumentationsbyrde, der følger med sikkerhedsorienteringens synliggørelse af arbejdet med sikkerhed.

En lidt mere positiv udlægning kom fra Torbens kollega, Mia, da hun beskrev en indsigt fra et konflikthåndteringskursus, hun for nylig havde været på:

"Og det synes jeg har været mega vigtigt og meget, meget interessant at arbejde med. Fordi det er jo det, vi gør, men måske ikke altid får italesat; at det faktisk er det, vi gør." (Mia, pædagog, Døgn- og aflastningstilbud)

Håndtering af vold, konflikter og udadreagerende unge er altså i Mias optik noget, pædagogerne allerede kan og gør som del af deres faglighed og relationelle arbejde i hverdagen, men det formelle kursus gjorde på positiv vis dette forhold mere synligt og eksplicit.

Sikkerhedstilgangen og den faglighedsorienterede tilgang sameksisterer altså på alle tre arbejdspladser, og de forstås i større eller mindre grad som supplerende til hinanden. Sikkerhedstilgangen har dog en tendens til at blive mere synlig som en adressering af vold i arbejdsmiljøarbejdet, idet den faglighedsorienterede tilgang selvfølgeiggøres som 'en kultur', 'det vi kan' og 'det vi gør'. Med denne selvfølgeiggørelse på arbejdspladserne forstærkes den ovenfor beskrevne tendens til, at det sikkerhedsorienterede arbejde med voldsforebyggelse kommer i fokus.

Faglighed, sikkerhed og modsætningsfyldte relationer

De tre arbejdspladser oplevede altså et behov for øget sikkerhed i forhold til vold, jf. udbredelsen af sikkerhedsdiskursen som beskrevet i første analyseafsnit, og samtidig blev sikkerhedsorienteringen den mest synlige tilgang til at imødegå vold på arbejdspladserne. Sikkerhedsdiskursen og sikkerhedstilgangen repræsenterer dog nogle væsentligt anderledes forståelser af beboerne og personalets relation til disse, end de beskrevne faglige tilgange til arbejdet som fx recovery, anerkendelse og beboerselvbestemmelse. Disse forskellige forståelser ska-

ber nogle modsætningsfulde situationer for personalet, hvor sikkerhedsorienteringen og faglige idealer og selvforståelser brydes. Som Holmes m.fl. (2012) og Jacob (2012) pointerer, står personalets faglige arbejde, faglige identiteter og relationer med beboerne ikke uberørte hen, når der indføres sikkerheds- og risikominimeringstiltag på arbejdspladsen.

Som det også er fremgået tidligere, var der på Døgn- og aflastningstilbuddet dele af personalegruppen, som stillede sig kritiske overfor elementer af 'sikkerhedssystemet' og dets implementering. Et af konflikt-punkterne var, som beskrevet ovenfor, det omfattende dokumentationsarbejde, der var forbundet med systemet. Et andet konfliktpunkt var overfaldsalarmer. Ved vores tredje besøg var det blevet obligatorisk for personalet at bære overfaldsalarmer, og det kunne føre til en tjenstlig samtale ikke at bære alarm. Viceområdelederen forklarede følgende om den modstand, hun havde oplevet fra personalets side i forbindelse med brugen af alarmer:

"Jette: De er ikke vilde med at gå med alarmer, det er der slet ingen tvivl om. Altså, der har været modstand mod det (...) Det er jo fordi at de er pædagoger, tænker jeg. Men jeg synes bare, at vi også internt har haft nogle rigtig, rigtig grimme sager, som kunne have været endt voldsomt, hvis de ikke havde båret en alarm. Så jeg synes også, at vi er ved at have så mange eksempler på at – altså, det er for deres egen sikkerhed, at de skal gå med de der alarmer. Men det er ikke en naturlig del for dem." (Jette, viceområdeleder, Døgn- og aflastningstilbud)

Jettes udtalelser illustrerer en kamp på arbejdspladsen mellem det, vi har valgt at kalde sikkerhedsdiskursen, og en anden position, som ser ud til at være knyttet til medarbejdernes faglige identitet som pæda-

goger. Hvor Jette og resten af ledelsen står hårdt på sikkerhedsdiskursen: At alarmer er en nødvendig beskyttelse af personalet mod potentielt farlige beboere, prøver dele af personalet derimod at undvige brugen af alarmer. I vores interview med arbejdsmiljøkoordinatoren, Inge, blev sammenhængen mellem modstanden mod alarmerne og den pædagogiske faglighed uddybet:

"Inge: Så det [sikkerhed] fylder meget, ja. Men det er også svært, fordi ... der også er nogle medarbejdere, der måske tænker, at, 'bliver vi nu nedgjort, eller bliver vi underkendt i vores arbejde? Tror de ikke, at vi kan klare det selv, når vi skal gå rundt med en alarm, og vi skal risikovurdere (...) Og der er det jo en kunst at få forklaret dem, at de er faktisk dygtige nok (...) Sådan en medarbejder, der har været der i 10-20 år, og som altid har kunnet klare de der nemmere beboere med pædagogik, samtale, og hvad de nu ellers har brugt af ressourcer. Jeg kan da godt forstå – nu skal de pludselig udstyres med det ene og det andet, og de skal til computeren i tide og utide og registrere." (Inge, arbejdsmiljøkoordinator, Døgn- og aflastningstilbud)

Sikkerhedsorienteringen af arbejdsmiljøarbejdet kan altså opleves som en udfordring af og modsætning til personalets pædagogiske faglighed, hvilket fører til modstand. På Bosted A var der også en uvilje mod synlige overfaldsalarmer, fordi de blev betragtet som noget, der 'talte volden op', som lederen forklarede. På Døgn- og aflastningstilbuddet blev modstanden dog betragtet som illegitim fra ledelsesside i lyset af den ændrede, mere voldsomme og uforudsigelige beboergruppe. Som Jette beskrev det:

"Vi arbejder med børn og unge, som har en hjerneskade. De kan vende. De kan være grønne nu [på risikoskalaen], og så om tre minutter er de fuldstændig stjernerøde, alt-

så. Det er jo så uforudsigeligt. Det eneste, der nærmest er forudsigeligt, det er, at alt er uforudsigeligt, ikke?" (Jette, viceområdeleder, Døgn- og aflastningstilbud)

På de to socialpsykiatriske bosteder var der ikke på samme måde udtalt modstand mod sikkerhedsorienteringen blandt personalet. Der var dog nogle modsætninger mellem denne tænkning og de faglige idealer knyttet til recovery-tænkningen, som man ønskede at arbejde efter. Denne tilgang forudsætter, at personalet ser positive ressourcer og kompetencer i beboerne og arbejder med at udvikle disse i deres daglige interaktioner og aktiviteter med dem. Denne forestilling om beboerne stod dog i konkurrence med en anden forestilling om disse som potentielt voldelige og uforudsigelige. Arbejdsmiljøkoordinatoren på Bosted B fortalte i tråd med dette om den nye beboergruppes indvirkning på personalets sindstilstand, når de var på arbejde:

"Hvornår tænder han af næste gang? Og når han så er indlagt; hvornår kommer han tilbage? Så de [personalet] er hele tiden, når de går på arbejde, så har de et arousal-niveau, hvor de måske tidligere har kunnet gå på arbejde på en anden måde" (Marianne, Arbejdsmiljøkoordinator, Bosted B)

Med denne opmærksomhed forstås beboeren som en potentielt tikkende bombe, der pludselig kan eksplodere, og dermed er det påkrævet, at personalet hele tiden er på vagt. Denne forståelse af beboerne som uforudsigelige og 'eksplosive' sås som beskrevet ovenfor også på Døgn- og aflastningstilbuddet, og den var ligeledes tilstede på Bosted A:

"De borgere, det drejer sig om [som er uadreagerende], de er utilregnelige. Man kan ikke aflæse borgeren. ... Tidligere der havde

de en eller anden adfærd, der udviste, at nu om lidt så sker der noget, og så kunne man tage forbehold for det. Det kan man ikke på samme måde i dag. Der kommer det sådan her [slår hænderne sammen]"(Jens, SOSU-assistent, Bosted A)

Denne opfattelse af visse beboere som utilregnelige og farlige fører på Bosted A blandt andet til brug af professionelle vagter til at mandsopdække disse. Da vi i et af vores gruppeinterviews spurgte ind til, hvordan den faglige tilgang på stedet relaterede sig til voldsproblematikken, fik vi følgende svar:

Jens: Vi ser jo hele tiden de kompetencer, ressourcer, den enkelte borger har, ikke? Og forsøger at udnytte dem. Men vi må nok sige, især inden for psykiatrien, at det er svært at motivere borgeren til at se de kompetencer, som vi egentlig ser, og de ressourcer, som de besidder. For at sige det rent ud: De gider sgu ikke (...)

Mette: Man kan i hvert fald heller ikke tale med de her to pågældende [to uadreagerende beboere] om, hvad man kunne gøre anderledes, fordi det er de slet ikke modtagelige for. Jens: Og vi bruger virkelig meget tid, hvor vi taler sammen om, hvordan vi kan komme videre, hvordan kan vi få dem aktiveret, så de ligesom tager et ansvar for eget liv." (Jens og Mette, SOSU-assistent, Bosted A)

Den faglige tilgang på bostedet betragtes således som en vigtig ressource i det relationelle arbejde med beboerne, men der er også nogle beboere, hvor personalet oplever, at tilgangen kommer til kort. Disse beboere betragtes som farlige, uforudsigelige og udenfor rækkevidde af de faglige tiltag, og dermed må de håndteres indenfor den sikkerhedsorienterede tilgang.

På Bosted B havde man som beskrevet lignende udfordringer med meget uforud-

sigelige og udadreagerende beboere. Her blev den nye beboergruppes udbredte misbrugsproblemer forstået som en del af forklaringen på deres uforudsigelighed og på de voksende problemer med vold. I vores workshop på bostedet uds spillede følgende dialog sig mellem en medarbejder og en områdeleder omkring misbrug og fagligt arbejde med beboerne samt tiden til dette:

"Morten:... Hvis politikerne kiggede lidt dybere ned i, hvad det er, der foregår, så ville de vide, at herude så kan det være, at der i mit område kun er to mennesker [på arbejde]. Så skal man ikke tro, at de kan gå rundt og lave relationsarbejde, motivationsarbejde eller forebygge noget som helst. De kan trykke på en alarm, hvis der sker noget, de kan sørge for, at der er nogen, der får noget mad, og de kan sørge for, at der er nogen, der får noget medicin. Men alt det andet, som i virkeligheden er det, der er forebyggelse af vold, det har de ikke tid til (...)

Pernille: Vi kan godt lave en masse arbejde med at få gang i nogle af de her beboere og tale med dem om deres handleplaner og så videre. Men, så er der de der skide stoffer – det kan vi ikke sikre os i mod! Det siger jeg bare rigtig højt: Det er det, der sker, det er de der stoffer, og det er derfor tingene sker.

Morten: (...) Jeg mener faktisk godt, at vi kan sikre os i mod det, hvis vi har tid til det. Hvis vi har tid til at sætte noget andet (...) i stedet. Men når vi er to mennesker på arbejde til at gøre det praktiske og alt det andet, så har vi ikke tid til at lave noget for brugerne, som kunne være i forhold til misbrugsbehandling eller noget som helst andet." (Pernille, SOSU-assistent og Morten, områdeleder, Bosted B)

Pernilles udsagn viser igen en forståelse af visse beboere som udenfor rækkevidde af de faglige tilgange man anvender, og af stoffer og psykisk syge beboere som en uforudsigelig

og sprængfarlig cocktail. Hun erklærer sig dog efterfølgende enig i Mortens forståelse af, at mere tid kunne understøtte det faglige arbejde med udvikling af beboerne samt forebyggelse af misbrug og vold. Det er altså den pressede økonomiske situation og den lave bemanning på bostedet, der i Mortens (og senere Pernilles) optik udløser svar på voldsproblematikken indenfor sikkerhedsforståelsen – med en presset økonomi bliver alarmknappen og ikke pædagogikken svaret på voldsproblematikken.

Alt i alt skulle personalet på de tre arbejdspladser navigere i meget modsætningsfyldte forståelser af beboerne. På den ene side kunne beboerne udvikles og nås gennem faglige metoder, men på den anden side betragtedes de også som uforudsigelige, 'sprængfarlige' og udenfor rækkevidde – enten fordi de faglige metoder kom til kort, eller fordi der ikke blev afsat den nødvendige tid og bemanning til at håndtere de nye beboergrupper og forebygge vold gennem faglige metoder. Vold bliver med forståelsen af beboerne som 'sprængfarlige' konstrueret som noget iboende i beboerne, deres sygdom, diagnose eller misbrug, hvilket konstituerer vold og voldsrisiko som et vilkår i arbejdet og kalder på løsninger indenfor den sikkerhedsorienterede forståelse.

Kompetencer og robusthed

I de studerede cases så vi imidlertid også en sammenvævning af de to tilgange til beboerne. Sikkerhedsorienteringens forståelse af sprængfarlige beboere som et vilkår førte ikke bare til et krav om udbredelse af sikkerhedssystemer, men også til et fokus på den enkelte medarbejders kompetencer i relation til beboeren. I disse diskussioner spillede et ideal om 'robusthed' også en rolle og bidrog til skabelsen af udsatte positioner for nogle medarbejdere.

På alle tre arbejdspladser blev voldsrisiko betragtet som et vilkår for arbejdet. Samtidig var man enig om, at de ændrede beboergrupper stillede krav om nye eller højnede faglige kompetencer blandt personalet. Fx forklarede en afdelingsleder fra Døgn- og aflastningstilbuddet, hvordan hun så faglig udvikling og voldsforebyggelse som det samme:

"Det er meget med, hvordan man tænker om de unge mennesker, og optrapper du en konflikt eller nedtrapper du en konflikt. Det handler rigtig meget om uddannelse, tænker jeg (...). Hvordan er det, man ser gruppen, og hvordan er det, man ser den enkelte beboer, så det nedtoner volden? Så bliver det voldsforebyggelse, hvor vi bruger alt det, vi bruger. Altså, jeg siger faglig udvikling og voldsforebyggelse, men det er jo det samme."(Lisa, afdelingsleder, Døgn- og aflastningstilbud)

En lignende tænkning var i spil på Bosted A, hvor Nadja (AMR) forklarede, at de nye beboere og recovery-tilgangen til arbejdet stillede nye kompetencekrav til personalet. Alle havde modtaget uddannelse i det, men nogle af hendes kollegaer kunne dog ikke leve op til de nye krav:

"Der er nok nogle, der selv lige skal finde ud af, at det er nok ikke det rigtige sted, de arbejder mere."(Jens, SOSU-assistent, Bosted A)

Det var et svært spørgsmål, og et spørgsmål om selverkendelse, uddybede hun:

"Det har noget at gøre med at have en selverkendelse i: Jeg kan ikke de her borgere; jeg kan ikke det, som der egentlig skal bruges af kompetencer til dette her arbejde. (...) Havde det været i det private, så var vedkommende jo nok blevet fyret for længe siden."(Nadja, AMR, Bosted A)

Faglig kompetenceudvikling betragtes altså som centralt for arbejdet med de udadreagerende beboere, men dette blev samtidig ikke altid betragtet som tilstrækkeligt. På alle tre arbejdspladser var der en forståelse af, at nogle personer var bedre i stand til at håndtere den nye situation end andre. På Bosted B blev dette formuleret som et behov for at begynde at tale om 'robusthed', og 'en robust personlighed' blev skrevet ind som et krav i jobopslag. Denne tænkning blev bakket op af en arbejdsmiljøansvarlig fra den forvaltning, bostedet hørte under:

"... altså det her med arbejdsmiljø handler også rigtig meget, altså, dels om de kompetencer, som vi har, men også, altså, hvordan rekrutterer vi? (...) Og det er sådan set noget, vi taler mere og mere om. Altså, da jeg startede, der måtte man ikke tale om, at man skulle have en bestemt robusthed, og man skulle være en speciel type for at være med de her borgere."(Linda, arbejdsmiljøansvarlig i forvaltningen, Bosted B)

Her fremhæves altså en udvikling, hvor man i højere grad tillader sig at stille krav til medarbejderne om personlig tilpasningsdygtighed og robusthed i forhold til håndtering af den forandrede beboergruppe.

Faglighedsorienteringens vægt på personalets faglige kompetencer væves således til dels sammen med sikkerhedsorienteringens forståelse af vold som risiko og vilkår, og i denne konkrete sammenvævning af de to tilgange skabes en individualisering af voldsproblematikken og dennes håndtering.

Konkluderende diskussion

Vi har i det ovenstående vist, hvordan en sikkerhedsorientering af arbejdsmiljøarbejdet med voldsforebyggelse vinder frem på de studerede arbejdspladser. Denne ud-

vikling modsvarer bestemte sektorielle og samfundsmæssige udviklinger med nye beboergrupper og forvaltnings- og tilsynsmyndigheders ønsker om dokumenterbart sikkerhedsarbejde. Den faglighedsorienterede tilgang lever stadig på arbejdspladserne, men selvfølgeliggøres som en 'kultur' og er udfordret af både flere voldsomme episoder og af de gældende arbejdsbetingelser i sektoren. Vi har endvidere vist, at disse to forståelser af voldsforebyggelse er modsætningsfyldte og skaber nogle indbyggede dilemmaer i personalets daglige interaktioner med beboerne: Med de faglighedsorienterede briller betragtes beboerne som ressourcerige og med udviklingspotentialer, mens de samtidig med sikkerhedsbriller betragtes som 'eksplosive' og potentielt farlige.

Det er en vigtig diskussion, om selvfølgeliggørelsen af faglighedstilgangen som central for voldsforebyggelse kan risikere at føre til en usynliggørelse og følgende lavere prioritering af denne tilgang i en økonomisk presset offentlig sektor. I så fald kan opmærksomheden, og potentielt de økonomiske og organisatoriske ressourcer, forskydes fra en samtidig udvikling af bedre livs- og arbejdsvilkår for både beboere og medarbejdere gennem fagligt relationsarbejde, til en *sikring* af arbejdspladsen og medarbejderne mod farlige og 'eksplosive' beboere gennem omfattende og dokumenterbare sikkerhedssystemer. Dette kan stille sig i vejen for de tillidsfulde og udviklende relationer, der ønskes fra et fagligt perspektiv.

Der kan være mange måder at håndtere disse modsætningsfyldte logikker på i praksis. I de undersøgte cases skete der en sammenvævning af de to tilgange, og medarbejdernes kompetencer blev, på trods af faglighedstilgangens generelle nedtoning, en central del af diskussionerne om voldsforebyggelse. Overvejelser om behovet for den rette individuelle faglighed og robusthed kobler sig her til det sikkerhedsorien-

terede arbejdsmiljøarbejde hvor vold betragtes som et vilkår, og åbner for skabelse af udsatte positioner for medarbejdere der ikke 'følger med udviklingen' eller 'ikke kan holde til det'. Dette kan nemt føre til en marginalisering af medarbejdere, der ikke trives med den nye beboergruppe eller oplever voldelige episoder. Her kan kompetence- og robusthedstænkningen føre til overvejelser om, hvorvidt disse medarbejdere egentligt er fagligt kompetente nok, og om de har den rette støbning eller robusthed til at kunne håndtere jobbet, som det blandt andet var tilfældet med Nadjas overvejelser om hendes kollegaers manglende selverkendelse. Fokus bliver således ikke at ændre arbejdsmiljøet og rammerne for arbejdet, så volden elimineres, men nærmere at tilpasse og selekttere medarbejdere, så de passer til et arbejdsmiljø med vold som vilkår.

Der kan være mange andre konkrete konfigurationer af den almene spænding mellem et sikkerhedsorienteret et faglighedsorienteret arbejdsmiljøarbejde med vold. Den internationale forskningslitteratur koncentrerer sig især om afdækning af vold som en risikofaktor i arbejdet samt anbefalinger til at komme den i møde. Det er imidlertid væsentligt at have for øje, hvordan disse anbefalinger omsættes i en konkret arbejdspraksis, hvor voldsrisikoen ikke er det eneste hensyn, og faglige overvejelser om hensigtsmæssigt relationelt arbejde med beboerne også er i spil. Vi har her fokuseret på de gennemgående udfordringer, som sikkerhedsorienteringens udbredelse og dennes samspil med faglighedsorienterede tilgange giver på de studerede arbejdspladser. Der er fortsat et stort spillerum for undersøgelser af, hvordan disse dilemmaer håndteres i et konkret samspil mellem forskellige sikkerhedsorienterede arbejdsmiljøkoncepter, forskellige faglige uddannelsesbaggrunde og -idealer samt forskellige brugergrupper. Forhåbentlig kan artiklen bidrage til grundla-

get for dette ved at skærpe blikket for nogle gennemgående dilemmaer, som håndterin-

gen af voldsrisiko i relationelt arbejde kan være forbundet med.

REFERENCER

- AE-rådet (2015): *Hårdt arbejdsmiljø: Tusindvis af pædagoger og ansatte i sundhedsvæsenet oplever vold på jobbet*, København, AE-Rådet.
- Agertoft, C. (17. maj 2016): Fem bostedsdrab på fire år: Døde de forgæves? *Ugebladet A4*.
- Andersen, L. P. (2003): Vold på psykiatriske afdelinger – Det psykosociale arbejdsmiljø som determinant for arbejdsrelateret vold? *Nordisk Psykologi*, 55, 4, 293–308.
- BAR-Sosu (2014): *Styr uden om trusler og vold – Inspiration til ansatte i døgntilbud*, København, BAR-SOSU.
- Berlingske (28. april 2016): Antallet af voldsager mod offentligt ansatte eksploderer. *Berlingske Tidende*
- Chappell, D. & V. Di Martino (2006): *Violence at work (3rd Edition)*, Washington DC, International Labour Office.
- Christiansen, J. M. (2004): *Vold mod medarbejderne på Agerbækhuse – i dag og for mere end 10 år siden*, København, CASA.
- Christiansen, J. M. (2005): *Vold på arbejdet – med særlig vægt på FTF-medlemmers arbejdspladser*, København, CASA.
- Frick, K. m.fl. (Red.) (2000): *Systematic Occupational Health and Safety Management – Perspectives on an international development*, Oxford, Pergamon, Elsevier Science.
- Gadegaard, C. A., L.P. Andersen & A. Høgh (2015): Effects of Violence Prevention Behavior on Exposure to Workplace Violence and Threats A Follow-Up Study, *Journal of Interpersonal Violence*, (online ahead of print).
- Holmes, D. m.fl. (2012): Introduction (Re) Thinking Violence in Health Care Settings. I D. Holmes, T. Rudge, & A. Perron (Red.), *(Re)Thinking Violence in Health Care Settings : A Critical Approach* (s. 1–17), Farnham, Routledge.
- Høgh, A. (2006): *Aggression At Work Bullying, Nasty Teasing And Violence. Prevalence, Mediating Factors And Consequences*, København, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, Institut for Psykologi, KU.
- Høgh, A., M. Sharipova & V. Borg (2008): Incidence and recurrent work-related violence towards healthcare workers and subsequent health effects. A one-year follow-up study, *Scandinavian Journal of Public Health*, 36, 7, 706–712.
- Iversen, L. & E. Borch (1982): *Arbejdsmiljø på døgninstitution*, København, Arbejdsmiljøfondet.
- Jacob, J. D. (2012): Working in a Violent Environment: The Pitfall of Integrating Security Imperatives into Forensic Psychiatric Nursing. I D. Holmes, T. Rudge, & A. Perron (Red.), *(Re)Thinking Violence in Health Care Settings : A Critical Approach* (s. 315–330), Farnham, Routledge.
- Kelley, E., & J. Mullen (2006): Organizational Response to Workplace Violence, i *Handbook of Workplace Violence* (s. 493–516), Thousand Oaks, SAGE.
- Kruize, P., D. W. M. Sorensen & D. Dreyer Lassen (2008): *Vold mod offentligt ansatte*, Odense, Syddansk Universitetsforlag.
- Madsen, I. m.fl. (2011): Work-related Violence and Incident Use of Psychotropics, *American Journal of Epidemiology*, 174, 12, 1354-1362.
- Madsen, M. H., A. Hvenegaard & E. K. Fredslund (2011): *Opgaveudvikling på psykiatriområdet*, København, Dansk Sundhedsinstitut.
- Møller, B., B. B. Brasch & K. Thougård Pedersen (Red.) (2013): *Konflikter og vold – en faglig udfordring*, København, Vold som Udtryksform.
- NFA (2012): *Arbejdsmiljø og Helbred i Danmark*. København, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.
- Nielsen, K. T. (2012): *Regulering af det psykiske arbejdsmiljø – status og udfordringer*, København, Landsorganisationen i Danmark.
- Nielsen, K. T. m.fl. (2010): *Har Arbejdstilsynet*

- et godt øje til arbejdsmiljøet?*, København, Landsorganisationen i Danmark.
- Pedersen, A.-J. B., B. Kyvsgaard & F. Balvig (2015): *Udsathed for vold og andre former for kriminalitet: offerundersøgelserne 2005-2014 med særligt afsnit om vold og reviktimisering*, København, Justitsministeriet, Københavns Universitet, Det Kriminalpræventive Råd og Rigspolitiet.
- Pedersen, K. (2007): *Vold på arbejdspladsen. Erfaringer med voldsforebyggelse på social- og sundhedsområdet*, København, Socialt Udviklingscenter.
- Popp, M. & M. Munch-Hansen (2005): *Forstå og forebyg vold*, København, Munksgaard.
- Rasmussen, C. A., A. Høgh & L.P. Andersen (2013): Threats and Physical Violence in the Workplace A Comparative Study of Four Areas of Human Service Work, *Journal of Interpersonal Violence*, 28, 13, 2749–2769.
- Rocha, R. S. & P. Hohnen (Red.) (2010): *Ledelse af Arbejdsmiljø – Certificering i praksis*, København, Nyt Teknisk Forlag.
- Schat, A. C. H., & E. K. Kelloway, (2005). Workplace aggression. I J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Red.), *Handbook of work stress* (s. 189–218), Thousand Oaks, SAGE.
- Seim, R., N. Møller & H. J. Limborg (2016): Professionelle og medarbejderrepræsentanter: nye roller i arbejdsmiljøarbejdet, *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 18, 1, 18–33.
- Sharipova, M., V. Borg & A. Høgh (2008): Prevalence, seriousness and reporting of work-related violence in the Danish elderly care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 22, 4, 574–581.
- Sharipova, M., A. Høgh & V. Borg (2010): Individual and organizational risk factors of work-related violence in the Danish elder care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 24, 2, 332–340.
- Yin, R. K. (2014): *Case study research*, London, SAGE.

Artiklen er skrevet som led i forskningsprojektet *Udviklingen i virksomhedernes arbejdsmiljøarbejde* (AMO) under Center for forskning i arbejdsmiljøindsatser og virkemidler (CAVI) med støtte fra Arbejdsmiljøforskningsfondet. Forfatterne vil gerne takke Liv Starheim for konstruktive kommentarer i skriveprocessen.

Agnete Meldgaard Hansen, Ph.d., Adjunkt, Institut for Mennesker og Teknologi, Roskilde Universitet
email: agmeha@ruc.dk.

Søren Salling Weber, Cand.soc, Arbejdslivsstudier & Socialvidenskab, Roskilde Universitet
email: sorensweber@gmail.com

Klaus T. Nielsen, Ph.d., Lektor MSK, Institut for Mennesker og Teknologi, Roskilde Universitet
email: ktn@ruc.dk