

Wenche Jonassen

Fra kompetanse til handling

Evaluering av opplæringsprogram for
ansatte som arbeider med voldsofre,
overgripere og prostituerte

Forord

Denne rapporten er laget på oppdrag fra Oslo kommune, som ønsket å få evaluert et opplæringsprogram for ansatte som arbeider med voldsofre, overgripere og prostituerte. Opplæringsprogrammet startet høsten 1998 og har gått over tre år. Til sammen 228 ansatte, fordelt på 7 kull, har deltatt.

NIBR har fulgt prosjektet over tre år, har deltatt i et "opplæringsforum" for programmet og har ellers hatt løpende kontakt med prosjektleder, Edith Lindstad, Opplæringssetaten, og administrativt ansvarlig for programmet, spesialrådgiver Aud Sofie Blinge, ved Byrådsavdeling for eldre og bydelene i Oslo kommune.

NIBR har gjennomført en underveis evaluering av innholdet i opplæringsprogrammet, basert på vurderingene til de to første kullene som deltok (Haaland 1999).

NIBR vil med dette få takke alle deltakere og tjenesteledere som har stilt opp for intervju og som har besvart utsendte spørreskjema. Videre vil vi få takke informasjonsansvarlige i ulike bydeler, som har bistått med materiale for evalueringen. Likeså Ole Kristian Hjemdal, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, som har gitt verdifulle kommentarer til rapportutkastet. Forfatteren vil også takke Aud Sofie Blinge og Edith Lindstad for et utmerket samarbeid i løpet av evalueringsperioden.

NIBR, august 2001

Arne Tesli
Forskningsjef

Innhold

Forord	1
Tabelloversikt	4
Sammendrag	5
1 Bakgrunn og problemstillinger	8
1.1 Hensikten med opplæringsprogrammet.....	8
1.1.1 Målsetting.....	8
1.1.2 Målgruppe	9
1.2 Forankring	9
1.3 Organisering og drift	9
1.4 Kurset ga formell kompetanse.....	10
1.5 Deltagelse	10
1.6 Kostnader	10
1.7 Problemstillinger for evaluering.....	10
2 Metode	13
2.1 Metodisk tilnærming	13
2.2 Utvalget.....	13
2.3 Telefonintervjuer.....	14
2.4 Kjennetegn ved utvalgene i spørreskjemaundersøkelsene	14
2.4.1 Programdeltakerne	14
2.4.2 Tjenesteledere og avdelingsledere.....	17
2.5 Andre datakilder.....	17
3 Innholdet i opplæringsprogrammet.....	18
3.1 Oppfølging av Oslo kommunes handlingsplan mot vold	18
3.2 Teori, oppgaveløsning og veiledning	18
3.2.1 Teoriamlinger	18
3.2.2 Oppgaveløsning.....	20
3.2.3 Veiledning	20
3.3 Hovedresultater i underveis evalueringen	20
4 Hjelpenes utbytte av programmet	22
4.1 Programdeltakernes erfaringer med voldsproblematikk	22
4.2 Kunnskapene økte	23
4.3 Arbeidskollegaenes interesse for voldsproblematikk.....	26
4.4 Implementeringsframstøt	26
4.4.1 Faktorer som fremmer eller hemmer kompetanseoverføring.....	27
4.4.2 Bør slike program ha sterkere forankring i ledelsen?.....	29
4.4.3 Er det opprettet kontaktinstanser for voldsofre og voldsutsatte?	30
4.5 Utbytte av opplæringsprogrammet.....	30
4.5.1 Ni av ti anbefaler opplæringsprogrammet til andre.....	32
4.6 Andre kommentarer.....	32
4.7 Oppsummering	33

5	Tjenesteledernes vurderinger av satsingen.....	35
5.1	Behov for kompetanse på voldsproblematikk	35
5.2	Implementering	36
5.2.1	Kunnskapsoverføring	37
5.2.2	Nye samarbeidsformer	37
5.2.3	Kontaktinstans	38
5.2.4	Plandokumenter.....	38
5.3	Små endringer i arbeidet med voldsproblematikk.....	39
5.4	Medførte programdeltagelse økt tjenestekvalitet?	41
5.5	Oppsummering.....	41
6	Oppsummering og konklusjon	42
6.1	Hovedfunn.....	42
6.1.1	Deltakerne fikk ny kunnskap i voldsproblematikk.....	42
6.1.2	Deltakerne følte seg bedre rustet til å identifisere voldsproblematikk etter å ha deltatt på programmet	42
6.1.3	Deltakerne ble litt bedre til å takle voldsrelaterte problemer	43
6.1.4	Visse forbehold om at hjelpen er blitt mer brukerrettet	43
6.1.5	Bedre kunnskap om aktuelle samarbeidspartnere og henvisningsinstanser ..	43
6.1.6	Kunnskapen forble hos den enkelte kursdeltaker	43
6.2	Faktorer som bidro til å forankre kunnskapen i tjenestene.....	44
6.2.1	Tilrettelegging og interesse fra overordnede.....	44
6.2.2	Arbeidsplasser med liten voldserfaring mer åpne for kunnskapstilføring.....	44
6.2.3	Plassering i stillingshierarkiet har betydning for kompetanseoverføring.....	44
6.2.4	Overordnedes og kollegers interesse for problematikken sentral for implementering.....	45
6.3	Barrierer for å spre kunnskap til arbeidsplassen	45
6.3.1	Stort arbeidspress	45
6.3.2	Passivitet fra programdeltakerne	45
6.4	Opprettelse av kontaktinstanser i bydelene gjenstår	45
6.5	Få spor av voldsarbeidet i plandokumenter.....	46
6.6	Grad av måloppnåelse	46
6.7	Opplæringsprogrammet anbefales til andre kommuner	46
	Litteraturliste.....	48
	Vedlegg 1 Spørreskjema for ansatte i Oslo kommune.....	49
	Vedlegg 2 Spørreskjema for tjenesteledere og avdelingsledere i Oslo kommune.....	53

Tabelloversikt

Tabell 2.1	<i>Programdeltakernes tjenestesteder. Prosent (N=74).....</i>	15
Tabell 2.2	<i>Programdeltakernes yrkestilknytning. Prosent. (N=74)</i>	16
Tabell 2.3	<i>Programdeltakernes lederansvar. Prosent (N=61).....</i>	16
Tabell 2.4	<i>Tjenesteledere og avdelingsledere fordelt på tjenester. Absolutte tall (N=20)</i>	17
Tabell 4.1	<i>Programdeltakernes arbeidserfaring med voldsproblematikk før de begynte på opplæringsprogrammet. Prosent (N=74)</i>	22
Tabell 4.2	<i>Programdeltakernes befatning med volds- eller prostitusjonsproblematikk i jobben. Prosent (N=71)</i>	23
Tabell 4.3	<i>Programdeltakernes vurdering av måloppnåelse i opplæringen. Prosent (N=74)</i>	24
Tabell 4.4	<i>Andre effekter av opplæringsprogrammet. Prosent (N=74)</i>	25
Tabell 4.5	<i>Kunnskapsoverføring om vold/prostitusjonsproblematikk til egen tjeneste/ etat. Prosent (N=74)</i>	27
Tabell 4.6	<i>Årsaker til at forholdene ikke har vært lagt til rette på arbeidsplassen/ etaten for at kolleger skal få del i den kunnskapen programdeltakerne har fått om voldsproblematikk. Prosent (N=74)</i>	28
Tabell 4.7	<i>Kunnskapsoverføring til egen arbeidsplass i forhold til overordnede grad av opptatthet av voldsproblematikk. Prosent (N=74).....</i>	28
Tabell 4.8	<i>Programdeltakernes utbytte av ulike deler av opplæringsprogrammet</i>	30
Tabell 5.1	<i>Momenter for at tjenesten/etaten/bydelen tilbød ansatte å få delta på opplæringsprogrammet. (1=ikke viktig, 5=svært viktig.) N=20</i>	36
Tabell 5.2	<i>Tilrettelegging av kunnskapsoverføring i tjenestene. Absolutte tall</i>	37
Tabell 5.3	<i>Plandokumenter der arbeidet med voldsutsatte, overgripere og /eller prostituerte er nedfelt. Absolutte tall. N=5</i>	39
Tabell 5.4	<i>Årsaker til at det er gjort lite i bydelene i forhold til arbeidet med volds- og/eller prostitusjonsproblematikk. Absolutte tall. N=20</i>	40
Tabell 5.5	<i>Tjenesteledernes ansvar i forbindelse med forankring av arbeidet med voldsproblematikk i egen bydel. Absolutte tall. N=20</i>	40

Sammendrag

Wenche Jonassen

Fra kompetanse til handling

Evaluering av opplæringsprogram for ansatte som arbeider med voldsofre, overgripere og prostituerte

NIBR prosjektrapport 2001:13

Målsettingen med opplæringsprogrammet

Opplæringsprogram for ansatte som arbeider med voldsofre, overgripere og prostituerte har vært et viktig virkemiddel i Oslo kommunes satsing for å gi kvalitativt bedre hjelp til disse utsatte brukergruppene. Programmet var primært et tilbud til nøkkelpersonell fra helse- og sosialomsorgstjenestene i bydelene, distriktpsikiatriske sentra og psykiatriske poliklinikker, rusomsorgens institusjonsapparat og politiet.

Gjennom opplæringsprogrammet skulle bydelene/etatene/institusjonene

- øke sine basiskunnskaper om arbeid med voldsproblematikk og identifisering av voldsofre, overgripere og prostituerte,
- få prøvd ut metodiske tilnærminger i arbeidet med målgruppene (klientene),
- etablere kontaktinstanser eller kontaktpersoner for voldsutsatte og gjøre dette kjent for publikum, og
- etablere samarbeidsformer som stimulerer til brukerrettet hjelp.

Det var en uttrykt målsetting for programmet at kunnskapen deltakerne fikk gjennom opplæringsprogrammet skulle overføres til andre ansatte på deltakernes arbeidsplasser og medføre nye arbeidsmåter og økt samarbeid mellom tjenester.

Organisering og innhold

Opplæringsprogrammet ble organisert som et prosjekt med egen leder. Programmet ble satt sammen av fire bolker med undervisning og utgjorde 10 arbeidsdager. I tillegg kom 20 timer med veiledning og tid brukt på oppgaveutarbeiding. Det deltok 228 ansatte fordelt på 7 kull. Kullene ble fortrinnsvis satt sammen av grupper med ansatte fra ulike tjenester i de samme bydelene. Opplæringsprogrammet med de fire undervisningsbolkene gikk over ett år og prosjektet ble gjennomført i løpet av en tre års periode. Dersom deltakerne valgte å ta eksamen, talte kurset som 5 vekttall i høyskolesystemet.

Undervisningsopplegget ble utarbeidet av en gruppe med representanter fra ulike faginstanser og fra opplæringsetaten og byrådsadministrasjonen i Oslo kommune. Innholdet i programmet besto av en kombinasjon av teori, oppgaveløsning og veiledning.

Det ble benyttet fagpersoner med omfattende teoretisk og praktisk kunnskap fra voldsproblematikkfeltet som forelesere.

Metode for evaluering

Evalueringen er basert på spørreskjemaundersøkelser til programdeltakerne på de fire første kullene og tjenesteledere som hadde hatt ansatte med på opplæringsprogrammet. Videre intervjuer med enkelte representanter for hver av de to gruppene. I tillegg møtte NIBR i et opplæringsforum for programmet gjennom hele prosjektperioden, på enkelte møter i veiledergruppen og på møte mellom opplæringssetaten og tjenesteledere i bydelene. Det ble også gjort dokumentstudier av relevans for opplæringsprogrammet..

Hovedfunn

Ny kunnskap om voldsproblematikk

Deltakerne rapporterte at de i vesentlig grad økte sine kunnskaper når det gjaldt generell voldsproblematikk som følge av opplæringsprogrammet. Nærmere halvparten sa at de hadde hatt høy grad av utbytte på dette området. I tillegg sa 37 prosent at de i noen grad hadde fått slik kunnskap. Til sammen 71 prosent sa i tillegg at de i noen eller høy grad lettere var i stand til å identifisere voldsofre og voldsutsatte grupper. Videre sa 69 prosent at de i noen eller høy grad hadde lært nye metoder i arbeidet med voldsproblematikk gjennom programmet.

Det var også relativt mange som mente at hjelpen til voldsofre og overgripere var blitt mer brukerrettet som følge av opplæringen – litt under halvparten – men bare syv prosent sa at dette var skjedd i høy grad.

Fikk bedre kjennskap til andre tjenester

En noe uventet effekt av opplæringsprogrammet var at deltakerne fikk kjennskap til tjenester de tidligere ikke kjente til og i tillegg fikk kunnskap om tjenester de visste av, men som de ikke var klar over hadde bistand å yte til voldsofre, overgripere og prostituerte. En tredjedel sa at de i høy grad hadde fått kjennskap til nye tjenester. Sammen med de som i noen grad hadde fått slike kunnskaper, utgjorde de 71 prosent av programdeltakerne. Tilsvarende hadde fire av fem i noen eller høy grad blitt bedre orientert om innholdet i tjenester de kjente til fra før. Opplæringsprogrammet ser likevel ikke ut til å ha medført nye samarbeidsmåter, verken internt i tjenestene eller på tvers av disse.

Liten grad av kunnskapsoverføring

Programdeltakerne var godt fornøyde med eget utbytte av kurset, men kompetansen ser ut for i stor grad å ha stoppet opp hos den enkelte deltaker. Bare vel en av fire programdeltakere hadde holdt forberedte innlegg på fagmøte på arbeidsplassen, slik programmet forutsatte. Sjøl om over halvparten av deltakerne hadde diskutert voldsproblematikk generelt med kolleger og/eller overordnede i forlengelse av kurset, var det ingen ting som tydet på at programdeltakernes kompetanse på noen systematisk måte var overført til andre ansatte på arbeidsplassen. Noen ganske få hadde laget en perm med praktiske opplysninger om feltet til bruk i egen og andre tjenester, eller hadde laget en informasjonsbrosjyre som var blitt distribuert i bydelen.

Faktorer som fremmet kunnskapsoverføring til tjenestene

De viktigste faktorene som bidro til kunnskapsoverføring i bydelene, var tilrettelegging og interesse fra overordnede, at kolleger var interessert i problematikken, og den enkelte programdeltakers plassering i stillingshierarkiet. Ansatte i lederposisjoner hadde fem ganger så ofte lagt fram forberedte innlegg om voldsproblematikk på fagmøter som deltakere uten lederoppgaver. Det viste seg også at ansatte på arbeidsplasser med mindre

erfaring på voldsproblematikk, holdt slike innlegg hyppigere enn ansatte på arbeidsplasser med stor erfaring på området.

Faktorer som hemmet kunnskapsoverføring

I tillegg til mangel på interesse for tematikken hos overordnede og kolleger, at programdeltakerne var lavt plassert i stillingshierarkiet, og at arbeidsplassen hadde omfattende erfaring på voldsproblematikk, kunne stort arbeidspress forhindre programdeltakerne i å legge fram forberedte innlegg på fagmøter. I tillegg oppga en av fem deltakere at de hadde seg sjøl å skylde for at kunnskapsoverføring ikke var skjedd. De hadde vært for passive.

Det gjenstår opprettelse av kontaktinstanser for voldsofre i bydelene

Det ser i liten grad ut for å ha blitt noe av målsettingen om å opprette en kontaktinstans i tilknytning til voldsproblematikk i bydelene. I kun en av de 13 bydelene som var med i evalueringsundersøkelsen, kan det med sikkerhet slås fast at en slik instans var etablert. Ellers hadde enkelte bydeler opprettet kontaktinstans, men bare innenfor et begrenset tjenesteområde, for eksempel for eldre. Dataene NIBR sitter inne med er imidlertid uklare på dette punktet, slik at det bør gjøres grundigere undersøkelser for med sikkerhet å slå fast hvilke bydeler som har opprettet slike instanser. Informanter som sitter sentralt i bydelenes ledelse, synes å være dårlig orientert på dette feltet.

Lite om voldsarbeid i plandokumenter

Heller ikke i ulike plandokumenter ser arbeidet med voldsproblematikk ut til å ha fått særlig fotfeste. Dataene er også her relativt uklare, og det ser ut for at få tjenesteledere er godt orientert på området.

Opplæringsprogrammet godt egnet for andre kommuner

Den vanskeligste delen av opplæringsprogrammet har vært å overføre kunnskapen fra programdeltakerne til andre ansatte i tjenestene og å forankre arbeidet med feltet gjennom opprettelse av kontaktinstanser og gjennom arbeidet med plandokumenter. For den enkelte deltaker ser imidlertid opplæringsprogrammet ut til å ha fungert svært godt, og 95 prosent anbefaler kurset til andre.

Slik NIBR vurderer opplæringsprogrammet, vil organiseringen og innholdet kunne fungere godt for ansatte også i andre kommuner. Arrangørene bør imidlertid forankre opplæringsprogrammet i større grad på ledernivå enn tilfellet var for Oslo kommune, dersom man har ambisjoner om at opplæringen skal få noen effekt ut over det utbyttet den enkelte deltager får av kurset.

1 Bakgrunn og problemstillinger

1.1 Hensikten med opplæringsprogrammet

Siden 1992 har Oslo kommune rettet fokus mot vold, seksualisert vold og prostitusjon gjennom egne handlingsplaner. Dette er et satsingsområde som det har vært tverrpolitisk enighet om å prioritere. Gjennom ulike brukerstudier av særtiltak for voldsofre og av legevakten i Oslo, ble det dokumentert behov for å oppruste kunnskapene hos ansatte som arbeidet med denne typen problematikk (Haaland 1997a og b). I kommunens handlingsplan for perioden 1997 til 2000 legges det vekt på kompetanseheving for ansatte.

Opplæringsprogram for arbeid med voldsofre, overgripere og prostituerte ble satt i gang høsten 1998, og har vært et viktig virkemiddel i denne satsingen. Programmet la vekt på opplæring av ressurspersoner for videre kompetanseheving i den enkeltes bydel, etat eller institusjon. Innholdet i programmet var hovedsakelig rettet mot arbeidet med voksne voldsutsatte og overgripere, og vektla familievold og vold i nære relasjoner. Målet med opplæringen av ansatte var at voldsofre, overgripere og prostituerte skulle få kvalifisert hjelp i det ordinære hjelpeapparatet.

1.1.1 Målsetting

Det ble uttrykt klare mål med opplæringsprogrammet. Arrangørene hadde som målsetting at bydelene, etatene og institusjonene som hadde medarbeidere som deltok i opplæringen, skulle:

- øke sine basiskunnskaper om arbeid med voldsproblematikk og identifisering av voldsofre, overgripere og prostituerte
- få prøvd ut metodiske tilnærminger i arbeidet med målgruppene (klientene)
- etablere kontaktinstanser eller kontaktpersoner for voldsutsatte i bydelene/etatene/institusjonene og gjøre dette kjent for publikum
- etablere samarbeidsformer som stimulerer til brukerrettet hjelp

Det var med andre ord svært ambisiøse målsettinger for gjennomføringen av programmet. Man forventet ikke bare at den enkelte deltaker skulle ha utbytte av kurset, men at kunnskapen skulle overføres til andre ansatte på deltakernes arbeidsplasser og føre til nye arbeidsmåter og økt samarbeid mellom tjenester. Samtidig skulle publikum bli gjort oppmerksom på hvor de kunne henvende seg for å få bistand i forbindelse med de skisserte problemområdene.

1.1.2 Målgruppe

Programmet hadde nøkkelpersonell fra bydeler, distriktpsikiatriske sentra/psikiatriske poliklinikker (DPS), rusomsorgens institusjonsapparat og politiet som målgruppe. I tillegg ble ansatte ved Høgskolen i Oslo invitert til å delta. Arrangørene ønsket først og fremst deltakere som arbeidet som faglige ledere, annet fagpersonell med opplærings-, veilednings- og/eller instruksjonsansvar, ansatte med direkte pasient/klientkontakt og ansatte i mottaksfunksjoner. Det ble uttrykt ønske om at deltakerne skulle ha evne til og ønske om å formidle kunnskap og erfaring til andre.

Bydelene ble invitert til å delta med 4 til 8 deltakere fra ulike tjenestesteder/avdelinger som var forutsatt å være i direkte kontakt med brukere/klienter/pasienter som var utsatt for vold og overgrep. De ansatte i bydelene var forutsatt å komme fra helsetjenesten, sosialtjenesten, hjembaserte tjenester og barnevernet og kunne være ansatt på ulike tjenestenivå.

Rusomsorgens institusjoner, DPS'er og politiet ble invitert til å delta med 1-3 personer fra hver etat/institusjon/politistasjon. Høgskolen i Oslo kunne ha med en deltaker på hvert kull – 7 i alt.

1.2 Forankring

Det var en uttrykt målsetting at opplæringsprogrammet og videre arbeid som fulgte av det, skulle forankres og ansvars plasseres i bydelene/etatene, og at dette skulle nedfelles i plandokumenter. Det ble samtidig understreket at de enkelte representantene for de etater og bydeler som deltok i programmet, ikke var forventet å stå som ansvarlige for hvordan fremtidig arbeid med voldsofre, overgripere og prostituerte ble organisert og ivaretatt i de respektive instansene. For å forankre opplæringen i bydelene, ba man de ulike instansene som fikk invitasjon til å la ansatte delta i opplæringen, komme med innspill i utformingen av programmet.

Kullene ble forsøkt sammensatt slik at naturlige samarbeidspartnere kom på samme kull, for eksempel fra samme bydel og fra de distriktpsikiatriske sentrene.

1.3 Organisering og drift

Prosjektet ble administrativt underlagt Byrådsavdeling for eldre og bydelene i Oslo kommune med Opplæringsetaten som den instans som fikk ansvaret for gjennomføring. Det ble tilsatt en egen prosjektleder som hadde hovedansvaret for tilrettelegging og gjennomføring av programmet. En gruppe bestående av fire representanter – en fra Opplæringsetaten i Oslo kommune (prosjektlederen), en sosialsjef i en bydel, en fra Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Høgskolen i Oslo og en utenforstående konsulent, utarbeidet innholdet i opplæringsprogrammet. Gruppen ble ledet av en representant for Byrådsavdeling for eldre og bydelene.

Da opplæringen kom i gang, ble det oppnevnt et *opplæringsforum* bestående av to representanter for Høgskolen i Oslo ved avdeling ØKS, leder for et sosialsenter, leder i rusmildeletaten, representant for Byrådsavdeling for eldre og bydelene og prosjektleder, som hadde jevnlig møter i hele perioden mens opplæringen pågikk. Evaluator fra NIBR deltok også på disse møtene. Forumets mandat var å påse at opplæringsprogrammet ble gjennomført i tråd med målsettingene. I tillegg skulle gruppen fungere som et

diskusjonsforum og referansegruppe for Opplæringsetaten, og som styringsgruppe for evalueringsprosjektet.

Veilederne ble samlet i en egen gruppe som møttes og utvekslet erfaringer. Det var til sammen 14 veiledere med i opplæringen i løpet av de tre årene programmet pågikk. De veiledet i alt 35 grupper.

1.4 Kurset ga formell kompetanse

Etter fullført kurs hadde deltakerne anledning til å ta eksamen ved Høgskolen i Oslo, avdeling ØKS. For de som tok eksamen, ble undervisningen godkjent i høgskolesystemet som et 5-vektallskurs. Videre ble kurset godkjent av Spesialitetskomitéen i allmennmedisin i Den norske lægeforening med 70 timer/poeng som emnekurs/klinisk kurs i psykiatri til videre- og etterutdanningen. Kurset ble også anbefalt av Den norske psykologforenings spesialistordning for sine medlemmer, tellende som to frie spesialistkurs.

1.5 Deltagelse

Opplæringsprogrammet ble gitt som et tilbud til i alt 250 ansatte i Oslo kommune, først og fremst faglige ledere, annet fagpersonell med opplærings-, veilednings og/eller instruksjonsansvar. Videre til ansatte med direkte klient/pasientkontakt og ansatte i mottaksfunksjoner. Alle de 25 bydelene i Oslo fikk opplæringstilbudet. 228 personer fra 23 bydeler deltok på programmet – 79 prosent kvinner og 21 prosent menn. Deltakerne ble fordelt på 7 ulike kull i løpet av en tre års periode fra 1998 til 2001. Siste kullet ble ferdig sommeren 2001. 193 personer (85 prosent av alle som deltok) fullførte opplæringsprogrammet, 75 personer – 33 prosent – avla eksamen.

1.6 Kostnader

Opplæringsprogrammet kostet Oslo kommune 4,5 millioner kroner, inklusive heldagsseminarer og møter med etater og bydeler, samt fagforum og samarbeid med Høgskolen i Oslo. Kurset var gratis for deltakerne og kommunen finansierte bøker og annet undervisningsmaterieell som skulle benyttes under kurset. Vi var inne på at 228 personer deltok. Det tilsvarer en kostnad på omkring 19.750 kroner per deltaker.

1.7 Problemstillinger for evaluering

I denne rapporten ser vi nærmere på hvilke resultat som er oppnådd på de tre områdene der kommunen har forventet endringer i forbindelse med voldsproblematikk: a) når det gjaldt kompetanse, b) i forhold til (sam)arbeidsformer/metoder, og c) forankring av arbeidet i tjenestenes/etatenes/bydelenes planer og ved opprettelse av kontaktinstanser.

For å finne ut av i hvilken grad målsettingene for programmet ble oppfylt, har vi tatt utgangspunkt i tre hovedproblemstillinger.

-
- Hvilke kunnskaper og ferdigheter satt deltakerne igjen med om arbeid med målgruppene, voldsutsatte, overgripere og prostituerte, etter å ha deltatt på opplæringsprogrammet?

Følte den enkelte seg bedre rustet til å identifisere voldsproblematikk i møtet med klientene etter å ha deltatt på opplæringsprogrammet? Fikk kursdeltakerne bedre kunnskaper om voldsproblematikk, som gjorde at de bedre enn før taklet denne typen problemer? Fikk deltakerne bedre kunnskaper om aktuelle samarbeidspartnere og andre mulige henvisningsinstanser gjennom programmet? Og fikk de prøvd ut nye metodiske tilnærminger i arbeidet med voldsofre, overgripere og prostituerte?

- Hvordan ble kunnskapen som deltakerne fikk gjennom opplæringsprogrammet, implementert i den praktiske hverdagen?

Brukte programdeltakerne kunnskapene de fikk gjennom opplæringsprogrammet i sitt daglig virke når de sto overfor problemer relatert til voldsproblematikk? La arbeidsplassen til rette for at ansatte som hadde deltatt på programmet, skulle dele erfaringen med kolleger?

Vi ønsker å belyse hvor de viktigste barrierene lå for å kunne omsette kunnskap til handling, og hvilke faktorer som bidro til å fremme implementering av kunnskapen i den praktiske hverdagen i tjenestene, etatene og bydelene.

Målsettingen om at sentrale nøkkelpersoner skulle spre kunnskap til kolleger i ulike etater og institusjoner, forutsetter både at den enkelte kursdeltaker er en aktiv formidler på egen arbeidsplass og at ledersjiktet sørger for å legge forholdene til rette for at programdeltakerne skal bidra i forhold til kolleger, til endring av rutiner og til å fremme samarbeid med personer og tjenester man ikke tidligere har jobbet sammen med i forbindelse med voldsproblematikk.

Programdeltakernes tidligere erfaringer og innslag av voldsproblematikk i den daglige arbeidssituasjon kan tenkes å ha innvirkning på implementeringsprosessen. Innslaget av voldsproblematikk kan tenkes å ha innvirkning på arbeidsplassenes mottakelighet for ny kunnskap om feltet.

Videre vil det kunne ha betydning hvilken posisjon den enkelte har på arbeidsplassen. Det kan tenkes at ansatte i nøkkelposisjoner, for eks. lederstillinger, lettere vil kunne ha innflytelse på de daglige rutinene og arbeidsmåtene i forhold til egen og andres tilnærming til dette problemområdet. Oslo kommune ønsket at ny kunnskap hos de ansatte skulle bidra til nye arbeidsmetoder og mer brukerrettet hjelp. I andre studier om endringer i arbeidsmåter i forhold til utsatte grupper, har holdningsendringer hos hjelperne i forhold til klientene/pasientene, vært et av de viktigste bidragene til å få til en kvalitativt bedre tjeneste for brukerne (Bomann-Larsen m.fl. 1995).

På samme måte kunne en i utgangspunktet tenke seg at arbeidsplasser, der flere enn bare en ansatt deltok på opplæringsprogrammet, ville ha større åpenhet for nye innfallsvinkler til arbeid med vold, enn arbeidsplasser og tjenester der bare en ansatt har deltatt. En kunne på samme måte tenke seg at ansatte som var i nøkkelposisjoner på sine arbeidsplasser, for eks. i stillinger på overordnet nivå, lettere vil kunne ha innflytelse på tjenestens videre arbeid med denne problematikken.

- Hvilke utslag ga ansattes deltagelse på opplæringsprogrammet for tjenestenes/ etatenes planer og rutiner?

Det var en klar forutsetning at det i kjølvannet av opplæringsprogrammet skulle opprettes kontaktinstans for voldsutsatte i bydelene. Dette punktet står sentralt i målsettingen med opplæringsprogrammet og er derfor viktig å få belyst. Videre forventet initiativtakerne til programmet at fokuset mot voldsproblematikk ville bli større i de tjenestene som hadde latt ansatte delta på programmet, og at dette i ettertid ville kunne spores i tjenestenes/ etatenes ulike plandokumenter. Vi skal se nærmere på i hvilken grad dette har skjedd.

2 Metode

2.1 Metodisk tilnærming

Primært ville en kunne tenke seg at en før og etter et slikt opplæringsprogram burde ha spurt klienter som oppsøker ulike hjelpeinstanser om hvordan de vurderer kvaliteten på den hjelpen de mottar. Vi regnet ikke dette som en realistisk tilnærming, fordi det sannsynligvis ville bli for tilfeldig i hvilke tjenester de personene befinner seg som har deltatt på opplæringsprogrammet. Dessuten vil endringer sannsynligvis skje over tid, slik at en i liten grad vil kunne spore markante endringer rett etter at programmet er gjennomført. Vi har valgt å måle eventuelle resultater av opplæringsprogrammet ved å spørre deltakerne om hva de har fått ut av opplæringen, hvilke utslag opplæringen har fått på den enkeltes arbeidsplass, og hvor vidt opplæringen har medvirket til endringer i måten det jobbes på i forhold til voldsofre, overgripere og prostituerte, og eventuelt resultatet av slike endringer. Videre gjennom intervjuer og spørreskjemaundersøkelse til tjenesteledere som har hatt ansatte med i programmet og gjennom registreringer av problemområdet i bydelenes/tjenestenes plandokumenter.

2.2 Utvalget

I evalueringen valgte vi å rette oppmerksomheten mot de fire kullene som deltok på opplæringsprogrammet i løpet av de to første årene. Det var 128 påmeldte på de fire første kullene. 110 av disse – 86 prosent – fullførte programmet. 41 personer – 37 prosent – av de som fullførte programmet gikk opp til eksamen.

Vi har benyttet følgende datakilder:

1. Telefonintervjuer med programdeltakere fra ulike bydeler, etater og tjenestenivå, til sammen 5 informanter
2. Telefonintervjuer med tjenesteledere i ulike bydeler, etater og tjenester som har hatt medarbeidere som har deltatt på opplæringsprogrammet, til sammen 5 informanter
3. Spørreskjemaundersøkelse til programdeltakere på de fire første kullene, svar fra 74 deltakere
4. Spørreskjemaundersøkelse til tjenesteledere og avdelingsledere som hadde underordnede som deltok på programmet – til sammen 20 svar

Det var til sammen 9 deltakere på de fire første kullene som sluttet og 8 andre som av ulike grunner, ikke fullførte. Vi henvendte oss til de som sluttet underveis, så fremt de hadde deltatt på mer enn tre av ti samlinger. Vi sendte ikke spørreskjema til deltakere som vi hadde fått opplysninger om var alvorlig syke.

Spørreskjema ble sendt ut til i alt 119 programdeltakere. En del skjema kom i retur. Av disse klarte vi ikke å få oppsporet ny adresse på fem personer. Tar vi utgangspunkt i at 114 personer etter alt å dømme mottok spørreskjema, er svarprosenten fra programdeltakerne 65.

Vi gjorde et utvalg av tjenesteledere og avdelingsledere i ulike tjenester i 12 bydeler – til sammen 39 ledere. To ledere var sluttet uten at vi klarte å oppspore ny adresse. Av de 37 som mottok skjema, besvarte 20 personer. Det tilsvarer en svarprosent på 54.

Svarprosentene er lave for begge utvalgene, spesielt utvalget av tjenesteledere. Det ble lagt ned et omfattende arbeid for å finne nye adresser på de som ikke lenger var å finne på opprinnelig adresse. Det ble purret skriftlig en gang.

2.3 Telefonintervjuer

Telefonintervjuene med ansatte og tjenesteledere i bydelene ble foretatt før skjemaene til spørreskjemaundersøkelsen var ferdig utarbeidet. Informantene ble oppfordret til å gi sine spontane reaksjoner på hvordan opplæringsprogrammet hadde fungert for den enkelte og for tjenestene som de var en del av. På den måten hadde vi anledning til å få med innspill som syntes viktige for informantene, mens som kanskje ikke var forventet eller intendert i opplæringsprogrammet.

Etter at vi hadde gjennomført intervjuene, bearbeidet vi spørreskjemaene som ble sendt ut til de aktuelle deltakere og tjenesteledere.

2.4 Kjennetegn ved utvalgene i spørreskjemaundersøkelsene

2.4.1 Programdeltakerne

Alder og utdanningsnivå

De 74 programdeltakerne i utvalget varierte i alder fra 25 til 66 år, med gjennomsnitt på 40 år. Antall år med utdanning på høgskole- eller universitetsnivå varierte fra 0 til 9 år, med gjennomsnitt på 3,9 år. 11 prosent (8 personer) hadde ingen utdanning på dette nivået, mens 41 prosent (30 personer) hadde 5 år eller mer med utdanning på høgskole- eller universitetsnivå.

Bydeler

Deltakerstudien dekker 37 ansatte fra 13 ulike bydeler og i tillegg 37 respondenter som arbeidet i tjenester som går på tvers av bydelene, for eksempel rusinstitusjoner, politiet, krisesenter/andre krisetiltak etc. Det var mellom 1 og 6 respondenter fra den enkelte bydel.

De fire første kullene som vi sendte spørreskjemaet til, kom fra 13 ulike bydeler. Respondentene dekket 12 av disse bydelene. I tillegg var en respondent registrert i en bydel som ikke kom med i programmet før på et senere tidspunkt. Det betyr sannsynligvis at denne respondenter har skiftet arbeidsplass etter at vedkommende begynte på opplæringsprogrammet og arbeidet i en annen bydel på undersøkelsestidspunktet.

Tjenester

Programdeltakerne var tilsatt i følgende tjenester:

Tabell 2.1 *Programdeltakernes tjenestesteder. Prosent (N=74)*

Tjenesteområde	Prosent
Sosialomsorg/barnevern	31
Rusmiddeletaten	27
Helsetjeneste	15
Hjemmetjeneste/eldresenter	10
Politiet	4
Krisesenter/hjelpetiltak for voldsofre	4
Byrådsadministrasjon/undervisning	4
Andre tjenester	5
Sum	100

Hovedtyngden av programdeltakerne – 23 personer – arbeidet i sosialomsorgen eller barnevernet, henholdsvis 19 og 4 personer. Videre var ansatte i rusetaten godt representert med 20 personer. Den tredje største gruppen kom fra ulike helsetjenester.

Det vil kreve et stort arbeid å lage sammenlignbare oversikter på tjenestesteder og yrkestilhørighet på de fire kullene som fikk tilsendt spørreskjema. Vi har mottatt en oversikt fra arrangørene som viser hvor mange av ulike yrkesgrupper som kommer fra ulike bydeler, men ikke hvilke tjenester de jobbet i. Det går imidlertid an å gjøre enkelte sammenligninger. Det ser ut for at ansatte i rusmiddeletaten er overrepresentert blant de som svarte på spørreskjema, 27 prosent, mot 22 prosent i det opprinnelige utvalget. Det kan tilsvarende se ut som at ansatte i sosialomsorgen og barnevernet er noe underrepresentert, 31 prosent, mot 37 prosent i det opprinnelige utvalget. Når det gjelder helsetjenester, vil det kreve for mye arbeid å skille ut hjemmesykepleie fra andre hjemmetjenester. Det er 25 prosent av deltagerne på de fire første kullene som hadde helsefaglig utdanning. 15 prosent i utvalget for denne studien jobbet i helsetjenester, men da var hjemmesykepleien inkludert, slik at avviket mellom de to utvalgene blir stort. For tjenester som politiet, krisetiltak, administrasjon/undervisning og andre tjenester, er representasjonen i de to utvalgene like.

Yrkesgrupper

Fordelingen av deltakere som besvarte spørreskjema i yrkesgrupper, var følgende:

Tabell 2.2 *Programdeltakernes yrkestilknytning. Prosent. (N=74)*

Stilling	Prosent
Sosialkonsulent/barnevernkonsulent	31
Sykepleier/hjelpepleier	20
Veileder/terapeut	3
Verneassistent/miljøarbeider/nettverksarbeider/omsorgsarbeider	11
Ansatt i krisetiltak	4
Politibetjent	4
Seksjonsleder/rådgiver/høgskoleansatt	12
Annet	15
Sum	100

Hovedtyngden av programdeltakerne som besvarte spørreskjema, arbeidet som sosialkonsulenter/barnevernskonsulenter – henholdsvis 18 og 5 personer. Nest største yrkesgruppe, var sykepleiere eller hjelpepleiere. 8 av de 15 som hadde slik bakgrunn, var psykiatriske sykepleiere, mens 3 hadde vanlig sykepleieutdanning. 4 var hjelpepleiere. 8 av de 11 som krysset av for "annet"-kategorien, oppga yrkesbakgrunn. Blant disse var 5 institusjonssjefer/styrere, en spesialkonsulent, en ansatt i utekontakten og en som jobbet i fritidstilbud for utviklingshemmede.

Vi kommer opp i de samme vanskelighetene som for tjenestene når vi skal forsøke å finne ut hvilke yrkesgrupper det totale utvalget av de første fire kullene representerte. Oversikten vi har fått fra Opplæringsetaten viser yrkesgrupper på alle deltagerne fra bydelene, men ikke yrkesbakgrunn for ansatte i rusinstitusjoner eller distriktpspsykiatriske sentre etc.

Lederansvar

Vi spurte respondentene om stillingen de hadde innebar lederoppgaver. Svarene fordelte seg slik:

Tabell 2.3 *Programdeltakernes lederansvar. Prosent (N=61)*

Innebærer stillingen lederoppgaver?	Prosent
Ja, på overordnet nivå	4
Ja, på mellomledernivå	39
Nei	57
Sum	100

Missing=13

Svært mange av programdeltakerne som i denne tabellen er oppført i "Nei"-kategorien, hadde delansvar for enkeltoppgaver, som det å være leder på enkeltvakter ved avdelingen der de jobbet, ansvar for opplæring, eller pålagt koordineringsoppgaver. Det synes i stor grad å være personer som satt sentralt i de tjenestene de jobbet i. Dette var i tråd med Oslo kommunes invitasjon til programmet, der de understreket at de ønsket tilsatte som arbeidet som faglige ledere og andre ansatte med opplærings-, veilednings- og/eller instruksjonsansvar.

Fullført opplæringsprogram

91 prosent av respondentene fullførte kurset - 39 prosent med eksamen og 51 prosent uten å ta eksamen. De øvrige – 7 personer – hadde ikke fullført, men de fleste av disse hadde deltatt på nesten hele opplæringsprogrammet. Det kunne gjenstå muntlig framføring av oppgave eller at en samling ikke var med. Våre respondenter hadde en noe høyere andel av personer som fullførte opplæringsprogrammet, sammenlignet med deltakerne på de fire første kullene totalt. Av disse fullførte 86 prosent (av 128 påmeldte personer) kurset – 32 prosent med og 54 prosent uten eksamen.

2.4.2 Tjenesteledere og avdelingsledere

Tjenestelederstudien omfatter 20 ledere fra 12 ulike bydeler. I tabellframstillingen bruker vi absolutte tall for denne gruppen, siden det dreier seg om så få personer. De fordelte seg på ulike tjenester.

Tabell 2.4 *Tjenesteledere og avdelingsledere fordelt på tjenester. Absolutte tall (N=20)*

Tjeneste	Antall
Sosialkontor/barnevernsenhet	8
Rusmiddelinstusjon	3
Helsetjeneste	5
Hjemmetjenesten/rehabiliteringsenhet	3
Ungdoms- og fritidsenhet	1
Sum	20

Den største gruppen av tjenesteledere som er med i vår undersøkelse, er sosialsjefer/ sosialledere. 6 av 20 var i denne kategorien, mens to kom fra barnevernsetaten. For øvrig var lederne som besvarte spørreskjemaundersøkelsen spredt på ulike tjeneststeder i ulike bydeler i Oslo. Vi savner ledere fra enkelte av tjenestene som deltakerne på programmet representerte. De ble bedt om å delta i undersøkelsen, men svarte ikke.

2.5 Andre datakilder

Evaluator har deltatt på møter i prosjektets opplæringsforum gjennom hele programperioden og på enkelte møter i veiledergruppen. Videre på møter mellom Opplærings-etaten og tjenesteledere i bydelene.

I forbindelse med opplæringsprogrammet foreligger det ulike offentlige dokumenter som skisserer formålet med programmet. Mest sentralt står Oslo kommunes handlingsplaner mot vold fra 1997 og 2000. Disse danner et viktig fundament for evalueringen av kurset. Vi ba i tillegg informasjonsansvarlig i 12 bydeler om å oversende ulike plandokumenter der tiltak mot vold var tatt med. Vi kommer tilbake til disse i den delen av rapporten som omhandler dette.

3 Innholdet i opplæringsprogrammet

3.1 Oppfølging av Oslo kommunes handlingsplan mot vold

I "Handlingsplan med tiltak for voldsofre, overgripere og prostituerte 1997-2000" (Byrådsavdeling for eldre og bydelene 1997) utarbeidet for Oslo kommune, lanseres det ulike tiltak og satsningsområder for å imøtekomme problemene på dette feltet. Under tiltak om kompetanseheving og kunnskapsutvikling finnes Opplæringsprogram for arbeid med voldsofre, overgripere og prostituerte rettet mot ansatte i 1. og 2. linjetjenestene.

I omtalen av opplæringsprogrammet, står det at programmet skal bestå av en *opplæringsdel* og en *veiledningsdel* og rette seg mot faggruppene i de ulike tjenestene. En del av kurspakken skulle være obligatorisk, og en annen del kursorisk (det var opp til programdeltagerne å velge). Man tok sikte på å utvikle formaliserte nettverk i og på tvers av bydeler.

Programmet ble særlig innrettet mot å gi innsyn i arbeidet med voksne overgripere og ofre, og ble utviklet i samarbeid med Høgskolen i Oslo, Kompetansesenter for voldsofferarbeid.

3.2 Teori, oppgaveløsning og veiledning

I NIBRs underveis evaluering av innholdet i opplæringsprogrammet slås det fast at programmet er nyutviklet og på mange måter banebrytende (Haaland 1999). En har ikke kjennskap til at det er gjennomført liknende kurs for nøkkelpersonell i kommunale virksomheter over temaene vold, overgrep og prostitusjon, med tilsvarende bredde og varighet. Innholdet i kurset besto av teorisamlinger, oppgaveløsning og veiledning.

3.2.1 Teorisamlinger

Kurset besto av fire teorisamlinger i løpet av ett år, og tilsvarte 10 arbeidsdager. Teorisamlingene innebar 24 forelesninger av ulike fagpersoner. Forelesningene foregikk som regel over en dobbeltime, enkelte over tre eller fire timer. En del av undervisningen foregikk som gruppearbeid. Innholdet i de fire samlingene var som følger:

Samling I:

- Generell og overordnet innledning om vold og overgrep
- Innføring i begreper og definisjoner

-
- Nasjonal og internasjonal forskning og undersøkelser
 - Bevisstgjøring av eget reaksjonsmønster, forsvar og holdninger

Målsettingen med første samling var å gi en generell innføring i overgrep, vold og prostitusjon og å bevisstgjøre egne reaksjoner og forsvar som profesjonell yrkesutøver.

Samling II:

- Gjeldende lover og forskrifter, kommunalt og statlig nivå
- Tilbud og tiltak, fylkes- og landsbasis
- Formalisert samarbeid, ulike nivåer
- Mottak for voldsutsatte, rammebetingelser, arbeidsformer
- Sosial vaktjeneste, identifisering, handling og behandling
- Forståelsesrammer for prostitusjon
- Metodisk arbeid med prostituerte

Målsettingen med samling to var å gi kjennskap til dagens satsing i arbeidet med voldsofre, overgripere og prostituerte, og få kjennskap til ulike tiltak og tilbud for målgruppen. Videre å gi kjennskap til rutiner ved mottak av voldsofre, samt å gi kjennskap til handlings- og behandlingsalternativer. En tredje målsetting var å gi kjennskap til prostitusjon som fenomen og metodisk arbeid med prostituerte.

Samling III:

- Etikk
- Metodisk arbeid ved vold mot eldre
- Overgripere, forståelsesrammer og behandling
- Relasjonsarbeid
- Tverrfaglig og tverretatlig samarbeid

I tredje samling var målsettingen å bevisstgjøre etiske dilemma i arbeidet med voldsofre, overgripere og prostituerte, samt gi kjennskap til metodisk arbeid ved vold og overgrep mot eldre. Videre å gi kjennskap til overgripere som fenomen, samt ha grunnleggende kunnskap om metodisk arbeid med overgripere. Den tredje målsettingen var å gi kunnskap om hvordan man etablerer relevante og effektive samarbeidsfora og være seg bevisst betydningen av tverrfaglig og tverretatlig samarbeid.

Samling IV:

- Presentasjon av eksisterende tiltak og tilbud
- Prosess – fra anmeldelse til rettssak
- Å undervise voksne – søkelys på lærerrollen

Målsettingen for fjerde samling var å gi kjennskap til aktuelle tiltak og tilbud for voldsofre og prostituerte og gi kunnskap om læring og kompetanseoverføring, og hvordan dette kan nyttes i egen bydel, institusjon eller etat.

Det ble utarbeidet en liste over anbefalt kjernelitteratur i tilknytning til undervisningen.

3.2.2 Oppgaveløsning

Det var innlagt en "mellomperiode" der deltakerne skulle arbeide med en oppgave, som ble gitt innenfor en liste av oppgitte tema. Valget av problemstillinger for oppgaven var forutsatt å ha relevans for de arbeidsoppgaver som den enkelte deltaker hadde på eget arbeidssted. Arbeidet med oppgaven kunne for øvrig skje i tverrfaglige og tverretatlige grupper, så fremt dette var forenlig med hensynet til relevans for eget arbeidssted. En forsøkte å tilpasse mellomperiodeoppgaven til den enkeltes daglige arbeid så godt som mulig.

I følge et skriv som ble sendt ut til administrative ledere i bydelene, distriktpsykiatriske sentre, rusmiddeletaten og politiet, skulle oppgaven bidra til kompetanseoverføring til kolleger og/eller etablering av tverrfaglig/tverretatlig samarbeid og ansvars plassering i arbeid med problemområdene.¹

3.2.3 Veiledning

Mellomperioden inneholdt i tillegg til arbeidet med oppgaven, konsultasjon og veiledning fra fagperson med spesiell kunnskap innen voldsproblematikkfeltet, i til sammen 20 timer. Deltakerne ble inndelt i veiledningsgrupper med en veileder for hver gruppe. Veiledningen ble knyttet både til arbeid med mellomperiodeoppgaven og som en del av ferdighetstreningen i arbeidet med voldsofre. Veiledningen ble også lagt opp slik at den skulle støtte opp om utvikling av tverrfaglige og bydelsovergripende kompetansenettverk.

Både når det gjaldt veiledning, i arbeidet med oppgaven og i gruppearbeid i forbindelse med samlingene, arbeidet programdeltakerne sammen i samme gruppe.

3.3 Hovedresultater i underveis evalueringen

I NIBRs underveis evaluering deltok kull 1 og kull 2. Kull 1 hadde da gjennomført hele opplæringsprogrammet, mens kull 2 hadde gjennomført to av fire samlinger. Til sammen 21 deltakere besvarte spørreskjema om innholdet i programmet.

Arrangørene la opp til at deltakerne ga en samlet vurdering av hver enkelt samling og en vurdering av den enkelte forelesning. Med et par unntak fikk forelesningene og foreleserne gjennomsnittskarakteren "god" eller bedre. Foreleserne ble gjort kjent med vurderingene de fikk, og de foredragsholderne som fikk dårligere karakterer enn de øvrige fra kull 1, forbedret forelesningene, slik at kull 2 ga de samme foreleserne gjennomsnittskarakter mellom "god" og "svært god".

Underveis evalueringen var basert på en samlet vurdering av programmet for de to kullene som hadde henholdsvis fullført og var kommet halvveis i programmet, og førte til at arrangørene omrokkerte rekkefølgen på temaene i samling II og IV.

¹ Brev fra Byrådsavdeling for eldre og bydelene datert 18. november 1998.

Vurderingene av innholdet i opplæringsprogrammet viste at deltakerne i stor grad mente at det de lærte på kurset hadde relevans i deres daglige arbeid og ga ny kunnskap. Deltakerne følte i mindre grad at opplæringsprogrammet gjorde at de ble inspirert til å lese mere faglitteratur eller at de hadde benyttet kunnskap fra programmet i jobben på det tidspunktet de besvarte spørreskjemaet. 18 av 21 respondenter ville for øvrig anbefale kurset til andre.

Når det gjaldt mellomperioden var programdeltakerne svært fornøyde med den gruppebaserte veiledningen og opplevde at perioden økte deres bevissthet om voldsproblematikkens relevans for yrkesrollen og arbeidet. Minst fornøyd var programdeltakerne med mellomperioden når det gjaldt anledning til å prøve ut kunnskapen i det daglige arbeidet. Det var også mange som ga lav skåre på et utsagn om at mellomperioden ga anledning til fordypning i stoffet.

Da kursdeltakerne ble bedt om vurdere de ulike samlingene, kom det fram at deltakere som i større grad enn andre arbeidet med voldsrelaterte oppgaver, ville ha mer plass til bolkene om egne reaksjoner, om det å være profesjonell, vektlegging av gruppeveiledning og etiske dilemma i arbeidet med voldsofre. De ønsket mindre plass til bolkene om dagens satsing, rutiner i mottak og innføring i temaene overgrep, vold og prostitusjon.

I underveis evalueringen kunne en i liten grad spore variasjon i besvarelsene som kunne føres tilbake til ulikheter i yrkesutdanning, yrkeserfaring, type arbeid, eller andre bakgrunnskjenntegn ved deltakerne.

Øvrige resultater fra underveis evalueringen var at kursdeltakerne i liten grad hadde møtt interesse for kurset blant kolleger, og ingen interesse fra overordnede. I evalueringen antydte NIBR det derfor som sannsynlig at målsettingen for programmet om at kunnskapen skulle implementeres via deltakerne til den enkelte arbeidsplass, kunne komme til å bli vanskelig å realisere (Haaland 1999).

Tilbakemeldingene i underveis evalueringen var alt overveiende positive. Konklusjonen ble derfor en anbefaling til arrangørene om å fortsette i samme spor.

4 Hjelpenes utbytte av programmet

4.1 Programdeltakernes erfaringer med voldsproblematikk

Hvilket utbytte den enkelte har av et opplæringsprogram om voldsproblematikk på høgsolenivå, er sannsynligvis avhengig både av deltakernes formelle bakgrunn, stilling og tidligere erfaring med feltet.

Ett av spørsmålene i spørreskjema søkte å avdekke hvor mye erfaring programdeltakerne hadde med dette problemområdet.

Tabell 4.1 *Programdeltakernes arbeidserfaring med voldsproblematikk før de begynte på opplæringsprogrammet. Prosent (N=74)*

Grad av erfaring	Prosent
Omfattende	18
En del erfaring	45
Begrenset erfaring	31
Ingen erfaring	5
Annet	1
Sum	100

De ulike kategoriene ble ikke definert, og det er litt uklart hva respondentene la i begrepene "omfattende" og "en del erfaring". En må imidlertid gå ut fra at de som krysset av for "omfattende erfaring" faktisk må ha arbeidet ganske mye med problemområdet.

Nærmere en av fem erklærte at de hadde omfattende arbeidserfaring med voldsproblematikk før de begynte på opplæringen, mens nærmere halvparten sa at de hadde en del erfaring med dette problemområdet. En tredjedel sa at de hadde begrenset erfaring, mens fem prosent var uten slik erfaring da de begynte på programmet. Det var dobbelt så mange av programdeltakere uten lederoppgaver som de med lederoppgaver, som sa at de hadde omfattende erfaringer med voldsproblematikk, henholdsvis 19 mot 10 prosent. Tar vi med de som sier de har "en del" erfaring med voldsproblematikk, jevner tallene seg ut når vi sammenligner de med og de uten lederoppgaver.

Det er stor gjennomtrekk av personale i hjelpeapparatet i Oslo kommune. En fjerdedel av respondentene i vår studie hadde skiftet jobb etter at de var begynt på opplæringen. Dette skjedde i løpet av en snau to års periode. På intervjuetidspunktet arbeidet over 60 prosent av respondentene med volds- og eller prostitusjonsproblematikk en gang i måneden eller oftere.

Tabell 4.2 *Programdeltakernes befatning med volds- eller prostitusjonsproblematikk i jobben. Prosent (N=71)*

Grad av volds-/prostitusjonsproblematikk	Prosent
Daglig	27
Flere ganger i uka	17
Ca. 1 gang i uka	4
1-3 ganger i måneden	16
Sjeldnere enn en gang i måneden	25
Aldri	11
Sum	100

Missing=3

Nærmere halvparten av respondentene arbeidet med denne typen problematikk en gang i uka eller oftere. I tillegg til ansatte på krisesenteret og andre hjelpetiltak for voldsofre, var spesielt ansatte i politiet og rusmildeletaten sterkt berørt av problematikken i sin daglige og ukentlige arbeidssituasjon. Over halvparten av de 20 personene som var ansatt i rusmildeletaten sa at de daglig arbeidet med problemstillinger som hadde med vold å gjøre, mens en tredjedel oppga at de ukentlig arbeidet med volds- og/eller prostitusjonsproblematikk.

En del av kurset tok også opp problemstillinger som gjaldt de ansattes utsatthet for vold eller trusler om vold fra klienter eller pasienter på arbeidsplassen. 70 prosent av respondentene hevdet at det hendte at de sjøl eller kolleger ble utsatt for vold eller trusler. 14 prosent opplevde dette en eller flere ganger i uka, 23 prosent mellom en og tre ganger i måneden, mens 38 prosent opplevde at de sjøl eller kolleger ble utsatt for vold fra klienter/pasienter sjeldnere enn en gang i måneden. De øvrige 26 prosent ble ikke utsatt for vold eller lot være å oppgi hvor ofte slike episoder skjedde.

4.2 Kunnskapene økte

Det var forventet at når deltakerne hadde gjennomført opplæringsprogrammet, skulle de ha fått økte kunnskaper om generell voldsproblematikk, de skulle bedre enn før kunne identifisere voldsproblematikk i møte med klienter, de skulle ha lært nye metoder for å kunne takle denne typen problemer, og de skulle være i stand til å gi en mer brukerrettet hjelp. Vi skal ta for oss de ulike intensjonene i opplæringsprogrammet og se hvordan deltakerne vurderte dette.

Programdeltakerne ble bedt om å vurdere de ulike målene for opplæringen på en skala fra 1 til 4, der 1 indikerte "i liten grad" og 4 indikerte "i høy grad".

Tabell 4.3 *Programdeltakernes vurdering av måloppnåelse i opplæringen. Prosent (N=74)*

Opplæringsprogrammet har:	1 I liten grad	2	3	4 I høy grad	Ube- svart	Totalt
Gitt meg ny kunnskap i generell voldsproblematikk	5	12	37	45	1	100
Medført at jeg lettere identifiserer voldsofre og utsatte grupper	7	22	53	18	1	100
Ført til at jeg har lært nye metoder i arbeidet med voldsproblematikk	4	26	50	19	1	100
Ført til at hjelpen til voldsofre, overgripere og prostituerte er blitt mer brukerrettet	10	34	41	7	10	100
Medført nye samarbeidsformer mellom kolleger på min arbeidsplass	34	39	20	3	4	100
Medført nye samarbeidsformer mellom min egen og andre tjenester	27	35	27	7	4	100

Det går fram av tabellen at den delen av programmet som slo mest gjennom, er økningen av deltakernes kunnskaper om voldsproblematikk generelt. Nærmere halvparten sa at de i høy grad hadde fått økt kunnskapene sine. Tar vi med de som krysset av for skalapunkt 3, som vi går ut fra betyr at de "i noen grad" har fått nye kunnskaper, sa til sammen 82 prosent at de i høy eller noen grad hadde fått nye kunnskaper om generell voldsproblematikk gjennom opplæringsprogrammet.

71 prosent av programdeltakerne hevdet at de i noen eller høy grad lettere kunne identifisere voldsofre, mens til sammen 69 prosent hadde lært nye metoder i arbeidet med voldsproblematikk. Det var likevel bare nærmere en femtedel av programdeltakerne sa at de i høy grad lærte å identifisere voldsofre og voldsutsatte grupper, eller hadde lært nye metoder i arbeidet med voldsproblematikk. Effekten synes for øvrig å være større jo mindre erfaringer programdeltakerne hadde med vold i arbeidssituasjonen.

Da vi ba de deltakerne som var i tvil om hvor vidt de ville anbefale opplæringsprogrammet til andre om å begrunne dette, sa 11 personer (15 prosent) at de syntes at opplæringen i for liten grad ga innføring i metoder og praktisk arbeid med klienter med voldsproblematikk. Det var forholdsvis flere av de med begrenset voldserfaring i jobb-sammenheng som mente det var behov for mere om metoder enn de med mer erfaring.

Bare 7 prosent sa at opplæringsprogrammet hadde gjort at hjelpen overfor målgruppene i høy grad var blitt mer brukerrettet, men tar vi med de som i noen grad mente at hjelpen var blitt mer brukerrettet (skalapunkt 3), mente nærmere halvparten at kurset hadde hatt en viss effekt på dette området. Vi spurte respondentene hva de la i begrepet "brukerrettet hjelp". Dette var et begrep som sto sentralt i målsettingene for programmet. Besvarelsene

viste at deltakerne på programmet stort sett var nokså omforent i forståelsen av hva "brukerrettet hjelp" innebar. Ett eksempel på svar fra en av respondentene var:

Gjennom høynet kompetanse å kunne gi brukerne (klientene) rett hjelp til rett tid, ut fra en forståelse av den enkeltes aktuelle behov.

41 prosent mente at opplæringsprogrammet i noen grad førte til at hjelpen til målgruppene ble mer brukerrettet, mens 10 prosent mente at dette har skjedd i liten grad.

Det var færre som mente at opplæringen førte til nye samarbeidsformer mellom kolleger på arbeidsplassen, bare 3 prosent i høy grad og 20 prosent i noen grad. En tredjedel sa at dette har skjedd i liten grad.

Situasjonen var litt bedre når det gjaldt samarbeid med andre tjenester. Til sammen en tredjedel mente at programmet i noen (27 prosent) eller i høy grad (7 prosent) hadde ført til nye samarbeidsformer mellom egen og andre tjenester.

Programdeltakerne fikk for øvrig også andre former for utbytte av opplæringen.

Tabell 4.4 *Andre effekter av opplæringsprogrammet. Prosent (N=74)*

Opplæringsprogrammet har:	1 I liten grad	2	3	4 I høy grad	Ube- svart	Totalt
gitt meg kunnskap om tjenestetilbud jeg ikke visste kunne benyttes for målgruppene	7	20	39	32	1	100
gitt ny kunnskap om innholdet i tjenester jeg kjente fra før	3	15	65	16	1	100
ført til at jeg lettere tar kontakt med andre tjenester	10	23	51	14	3	100
medført at det er lettere å samarbeide med andre tjenester	14	30	45	10	3	100

32 prosent av de som hadde deltatt på opplæringsprogrammet mente at de i høy grad hadde fått kunnskap om tjenester, som de tidligere ikke visste de kunne benytte i forbindelse med voldsproblematikk. Enda flere krysset av for en treer på skalaen for det samme - hadde "i noen grad" fått ny kunnskap om tjenestetilbud.

Det er også interessant at henholdsvis 16 og 65 prosent i høy eller noen grad hadde fått kunnskap om at tjenester som de allerede kjente til, hadde tilbud for målgruppen, som programdeltakerne ikke var klar over.

Til sammen 65 prosent sa at de, etter opplæringsprogrammet, tar lettere kontakt med andre tjenester. Vi vet ikke om dette bare gjelder tjenester, der de er blitt kjent med tjenesteutøverne gjennom opplæringsprogrammet.

Over halvparten mente at opplæringsprogrammet til dels hadde medført at det var blitt lettere å samarbeide med andre tjenester. Det var imidlertid bare 10 prosent som sa at dette hadde skjedd i høy grad.

4.3 Arbeidskollegaenes interesse for voldsproblematikk

Arrangørene av opplæringsprogrammet hadde en forestilling om at de som deltok i opplæringen, skulle bringe kunnskapene videre til eget tjenestested og etat. Man tenkte seg at dette kunne skje gjennom fagmøter, generelle diskusjoner og faglig samarbeid. Hvor vidt arbeidsmiljøet er opptatt av denne typen problematikk eller ikke, vil ha stor betydning for hvor lett eller vanskelig det kan ha vært for programdeltakerne å bringe "budskapet" videre og få gehør for sin nyervervede kunnskap.

Vi spurte programdeltakerne i hvilken grad kollegene var opptatt av voldsproblematikk. 28 prosent sa at de i høy grad var opptatt av dette, mens 64 prosent svarte i noen grad. Fem prosent mente at kollegene ikke var opptatt av denne problematikken. Det er ansatte i tjenester som hadde stort innslag av voldsproblematikk i det daglige arbeidet, som i særlig grad syntes å ha kolleger som var opptatt av dette. Det gjaldt tjenester som krise-tiltak, politiet og rusmiddeletaten.

Omtrent like mange (90 prosent) sa at nærmeste overordnede var opptatt av voldsproblematikk, og med omtrent samme fordeling mellom høy grad og noen grad, henholdsvis 28 og 62 prosent. 4 prosent sa at overordnede ikke var interessert, mens like mange sa at de ikke visste om nærmeste overordnede var opptatt av voldsproblematikk.

Det var få som mente at nærmeste overordnedes interesse for voldsproblematikk hadde høy grad av sammenheng med at ansatte hadde deltatt på opplæringsprogrammet (7 prosent). 43 prosent mente for øvrig at interessen i noen grad var blitt skjerpet som følge av ansattes deltagelse i programmet. 28 prosent mente at interessen hadde vært den samme før og etter at ansatte hadde deltatt i programmet og 12 prosent sa at de ikke visste.

Det var færre som mente at toppledelsen i deres etat var opptatt av voldsproblematikk. Det var likevel henholdsvis 27 og 37 prosent som mente at toppledelsen i høy eller noen grad hadde interesse for denne problematikken. 18 prosent mente nei, og like mange sa at dette visste de ingen ting om. 4 og 39 prosent mente at toppledelsens interesse for voldsproblematikken i høy eller noen grad var blitt influert av opplæringsprogrammet.

Fra Opplæringsetaten blir det opplyst at det er startet opp et opplæringsforum sentralt i rusomsorgen med regelmessig kurs- og møtevirksomhet i forlengelsen av opplæringsprogrammet. Ingen av våre respondenter nevnte dette.

4.4 Implementeringsframstøt

Det var en uttrykt målsetting for opplæringsprogrammet at kunnskapen skulle overføres til kolleger ved de arbeidsplassene deltakerne kom fra. Vi spurte derfor programdeltakerne om hva de hadde gjort for å overføre kunnskapen til egen arbeidsplass. Respondentene kunne krysse av for flere alternativer.

Tabell 4.5 *Kunnskapsoverføring om vold/prostitusjonsproblematikk til egen tjeneste/etat. Prosent (N=74)*

Kunnskapsoverføring foregikk ved:	Prosent
Jeg/vi la fram forberedt innlegg (for eksempel oppgaven fra kurset) på fagmøte med kolleger	28
Gjennom generelle diskusjoner/erfaringsutveksling med kolleger og/eller overordnede	54
Har ikke blitt noe kunnskapsoverføring	16
Annet	29
Ubesvart	1

Det var et mindretall av programdeltakerne som på en systematisk måte hadde bidratt til at kolleger fikk ta del i deres nyervervede kunnskaper på volds- og/eller prostitusjonsfeltet. Litt over en fjerdedel (28 prosent) hadde holdt forberedt innlegg på fagmøte på arbeidsplassen. I mange tilfeller skjedde sannsynligvis dette i form av en presentasjon av oppgaven som alle som deltok på programmet, måtte utarbeide. 14 prosent (10 personer) av deltakerne hadde både diskutert med kolleger og lagt fram forberedt innlegg på fagmøte med kolleger.

I kategorien "annet", finner vi to programdeltakere som sa de hadde laget en perm med teori og oversikt over aktuelle hjelpetilbud som ble gjort tilgjengelig på arbeidsplassen. Ytterligere to programdeltakere hadde laget brosyre som ble spredt til aktuelle tjenester i bydelen. En av disse sa at informasjonsmaterialet de laget, ble brukt i forbindelse med intern opplæring og ved nyttilsettelser i tjenesten der de jobbet. Andre sa at de hadde konkrete planer om å arrangere fagmøte for kollegene sine eller hadde invitert foreleser på problematikken til fagmøte. To personer hevdet at de hadde tatt kontakt med tjenestens øverste ledelse og lagt fram forslag om hvordan en kunne gå videre med opplæringsprogram for andre ansatte, uten å få respons. Blant de 29 prosentene som svarte "annet", var det også mange som forklarte hvorfor det ikke var blitt noe av kunnskapsoverføring til kolleger. Vanligste grunn var at de hadde skiftet arbeidsplass, eller at det var kommet noe i veien for at dette kunne skje.

4.4.1 Faktorer som fremmer eller hemmer kompetanseoverføring

Vi spurte også om hva som kunne være grunnene til at arbeidsplassen eller etaten eventuelt ikke hadde lagt til rette for at kolleger kunne få del i kunnskapen fra opplæringsprogrammet om voldsproblematikk. Respondentene kunne oppgi flere årsaker.

Tabell 4.6 *Årsaker til at forholdene ikke har vært lagt til rette på arbeidsplassen/etaten for at kolleger skal få del i den kunnskapen programdeltakerne har fått om voldsproblematikk. Prosent (N=74)*

Årsaker:	Prosent
Arbeidspresset er for stort, slik at det ikke blir tid til fagmøter av denne typen	36
Jeg/vi har vært for passive/har ikke tilbydd å holde noe innlegg etter kurset	20
Det er ikke nok interesse for denne problematikken	5
Annet	14
Ubesvart	45

I følge de 41 programdeltakerne (55 prosent av alle) som oppga en eller flere årsaker til at forholdene ikke hadde vært lagt til rette for at andre skal få del i kunnskapene fra opplæringsprogrammet, er det ikke mangel på interesse, men for stort arbeidspres i de ulike tjenestene som oppgis som årsaken. I "annet"-kategorien oppgis årsaker som for dårlig overordnet styring på arbeidsplassen, slik at den eller de som deltok på kurset ble alene om videreføring. Andre oppga at prosjekter om vold mot ansatte hadde fått mer oppmerksomhet. Atter andre igjen oppga at forankringen av kunnskapen uteble fordi de skiftet arbeidsplass.

Sannsynligvis hadde kollegers og nærmeste overordnedes interesse for voldsproblematikk betydning for mulighetene for kompetanseoverføring på kursdeltakernes arbeidsplasser.

Tabell 4.7 *Kunnskapsoverføring til egen arbeidsplass i forhold til overordnedes grad av opptatthet av voldsproblematikk. Prosent (N=74)*

Kunnskapsoverføring	Nærmeste overordnede opptatt av voldsproblematikk				Totalt (N=)
	Ja, i høy grad	Ja, i noen grad	Nei	Vet ikke	
Hatt innlegg/oppgave på fagmøte	43	43	5	10	100 (21)
Generell diskusjon og erfaringsutveksling	33	65	-	3	100 (40)
Har ikke blitt noen kunnskapsoverføring	17	58	17	8	100 (12)

I denne tabellen har vi krysskjørt de ansattes svar på hvordan kompetanseformidlingen hadde foregått etter at opplæringsprogrammet var gjennomført med i hvilken grad nærmeste overordnede var opptatt av voldsproblematikk. Når det gjaldt kunnskapsoverføring kunne respondentene krysse av for flere alternative svar.

21 personer hadde hatt innlegg på fagmøte på jobben, mens 12 sa at ikke hadde deltatt i noen form for formidling av kurset. Det er selvsagt betenkelig å prosentuerer besvarelser i så lite antall. Vi har likevel gjort dette for å kunne sammenligne svarene. Med de forbehold som er nødvendige å ta, ser vi at tendensen går i retning av at en langt høyere andel av programdeltakerne som oppga at nærmeste overordnede i høy grad var opptatt

av voldsproblematikk, hadde lagt fram forberedt innlegg på fagmøte på jobben, over førti prosent. Kun to av de 12 respondentene som ikke hadde formidlet kunnskapen på arbeidsplassen – 17 prosent – sa det samme om sin nærmeste overordnede.

Krysskjøres de samme spørsmålene opp mot kollegers opptatthet av voldsproblematikk, blir mønsteret, med små avvik, det samme. Holdningene blant ansatte og overordnede i forhold til dette problemområdet, ser ut til å følge hverandre, slik at de respondentene som oppgir at overordnede er opptatt av voldsproblematikk, også oppgir at medarbeiderne er opptatt av denne problematikken, og omvendt.

Vi finner ingen systematikk om at tjenester med spesielt stort innslag av voldsproblematikk, i større grad enn andre hadde ansatte som bidro til kunnskapsoverføring fra kurset til kolleger. Verken ansatte i politiet eller i spesielle tiltak for voldsofre som deltok på kurset, hadde lagt fram forberedte innlegg på sine arbeidsplasser. Rusomsorgen var også en av de tjenestene som rapporterte stort innslag av voldsproblematikk i de daglige arbeidsoppgavene. 7 av 20 deltakere (35 prosent) hadde hatt forberedte innlegg på arbeidsplassen. Ansatte i sosialomsorgen hadde høyest andel med forberedte innlegg på arbeidsplassen i forbindelse med opplæringsprogrammet, med 8 av 19 deltakere (42 prosent).

Et interessant fenomen ser vi når vi krysskjører kompetanseoverføring med programdeltakernes egen posisjon i stillingshierarkiet. 42 prosent av de 21 deltakerne som hadde lagt fram forberedt innlegg på egen arbeidsplass, hadde lederoppgaver på overordnet nivå, mot bare en av 12 (8 prosent) av de som ikke hadde holdt slike innlegg. Det forteller sannsynligvis noe om at mulighetene for innflytelse på egen arbeidsplass i en slik kompetanseoverføringsprosess, er sterkt avhengig av om programdeltakerne befinner seg på overordnet eller underordnet nivå på arbeidsplassen.

4.4.2 Bør slike program ha sterkere forankring i ledelsen?

61 av de 74 respondentene mente at det hadde vært vanskelig å forankre den opparbeidede kompetansen på voldsproblematikk på arbeidsplassen etter opplæringen. Av disse mente 20 prosent at sentraladministrasjonen i høy grad burde gå sterkere inn med føringer for den enkelte tjeneste eller etat på dette området, og 57 prosent mente at den i noen grad burde det. 18 prosent mente nei, mens 5 prosent av de 61 programdeltakerne, hadde andre synspunkter. Blant disse var det respondenter som sa at tjenestene generelt burde vært mer opptatt av fag. Andre mente at arbeidet lettere ville kunne forankres i tjenesten dersom flere fikk delta på opplæringsprogrammet. Ansatte uten lederfunksjoner ivret mer enn ansatte med lederfunksjoner for at sentraladministrasjonen i sterkere grad burde gå inn med føringer om forankring av kompetansen i den enkelte tjeneste. Henholdsvis 21 mot 13 prosent av de uten og de med lederoppgaver mente i høy grad at sentraladministrasjonen burde legge føringer på implementeringsarbeidet i bydelene.

Det bør bemerkes her at det er ikke vanlig, og sannsynligvis heller ikke ønskelig, for administrasjonen i den enkelte bydel at byrådet skulle gå til det skrittet å instruere bydelsdirektørene. Bydelene har utstrakt frihet til å organisere og vektlegge sine virksomheter, så lenge de ivaretar lovbestemte oppgaver. Opplæringsprogrammet kom fordi det var tverrpolitisk enighet om å satse på dette feltet. Bydelsdirektørene ble orientert gjennom handlingsplaner og brev fra byrådsavdelingen og fikk anmodninger om å være oppmerksomme på problemområdet, gjennom innspill og ulike former for deltakelse på programmet. Programdeltakernes ønsker om at sentraladministrasjonen

burde gå sterkere inn med føringer, har sannsynligvis sammenheng med frustrasjonen over at tjenestelederne i så vidt liten grad fulgte opp intensjonene i programmet.

4.4.3 Er det opprettet kontaktinstanser for voldsofre og voldsutsatte?

En av målsettingene med styrking av kompetanse på voldsproblematikk, var at den enkelte bydel skulle etablere en kontaktinstans eller kontaktperson for voldsutsatte. 46 prosent av de 69 respondentene som svarte på et spørsmål om dette, visste ikke om det var etablert en slik instans i bydelen, 42 prosent svarte nei, og 12 prosent svarte ja på spørsmålet. De som svarte ja, kom fra fire ulike bydeler. Samtidig var det respondenter fra de samme fire bydelene som hevdet at det ikke fantes en slik instans. Tar en utgangspunkt i programdeltakernes besvarelser, er det høyst usikkert hvor vidt enkelte av bydelene hadde opprettet kontaktinstans for voldsofre og voldsutsatte. Dette spørsmålet kommer vi tilbake til.²

4.5 Utbytte av opplæringsprogrammet

Da programdeltakerne i de fire først kullene ble bedt om å gjøre en samlet vurdering av hvilket utbytte de hadde hatt av programmet, fikk vi følgende svarfordeling.

Tabell 4.8 *Programdeltakernes utbytte av ulike deler av opplæringsprogrammet*

Programinnhold:	Gjennomsnitt	Standardavvik	N=	Missing
Generell kunnskap om vold	3,29	,79	68	6
Kunnskap om andre hjelpeinstitusjoner	3,28	,73	67	7
Veiledningen	3,15	,93	68	6
Kunnskap om metoder	2,84	,75	67	7
Arbeidet med oppgaven	2,72	,79	67	7

I denne tabellen presenteres gjennomsnittet for de vurderinger programdeltakerne gjorde, da de krysset av på en skala fra 1 til 4, der "1" betydde "I liten grad" og "4" betydde "I høy grad".

Oversikten viser at den generelle kunnskapsdelen ga høyest utbytte med et gjennomsnitt på 3,29. Opp imot halvparten (45 prosent) av de 74 deltakerne ga denne delen av programinnholdet en skåre på 4. Kunnskap om andre hjelpeinstanser ga nesten like høyt utbytte, med et gjennomsnitt på 3,28.

Videre ser det ut for at veiledningen har gitt stort utbytte for mange. Standardavviket vitner imidlertid om at her var det større sprik i besvarelsene. Sammenlignet med det øvrige programinnholdet var det forholdsvis flere som i liten grad hadde hatt utbytte av veiledningen. Det var likevel henholdsvis 38 og 39 prosent som hadde hatt høy grad eller noen grad av utbytte av veiledningen.

Det var færre som i høy grad opplevde at de fikk nye kunnskaper om metoder i denne typen arbeid – 15 prosent. Halvparten hadde likevel i noen grad lært mer om metoder i

² Se kapittel 5, avsnitt 5.2.3.

arbeid med voldsproblematikk. Vurderingene stemmer godt over ens med de som ble gjort av første kull i underveis evalueringen. Der fikk utsagnet, "kurset ga innsikt i metodisk arbeid", en skåre på 3,8 på en skala fra 1 til 9, der 1 betydde "i høy grad" og 9 betydde "stemmer ikke i det hele tatt". I begge tilfeller ligger vurderingen nær midten på skalaene, men heller i positiv retning.

Arbeidet med oppgaven syntes i minst grad å ha vært givende for deltakerne, med en gjennomsnittskåre på 2,72. 12 prosent hadde hatt høy grad av utbytte, mens 47 prosent hadde noen grad av utbytte. Det viser seg at deltakerne som fullførte opplæringsprogrammet og tok eksamen, i snitt hadde mindre utbytte av arbeidet med oppgaven enn deltakere som fullførte uten å ta eksamen, henholdsvis gjennomsnittskåre på 2,57 mot 2,85 i de to gruppene. Forskjellene er imidlertid ikke påfallende store.

Programdeltakere som hadde fullført programmet og tatt eksamen, syntes for øvrig å ha hatt litt større utbytte enn de som ikke tok eksamen både når det gjaldt å tilegne seg kunnskap om andre hjelpeinstitusjoner, generell kunnskap om voldsproblematikk, utbytte av veiledning og når det gjaldt kunnskap om metoder på dette feltet. Dette står i kontrast til Haalands (1999) funn i underveis evalueringen, der den halvparten som hadde meldt seg opp til eksamen, gjennomgående ga kurset dårligere karakter enn den halvparten som ikke skulle avlegge eksamen. Vi vet for øvrig ikke om vurderingen ble endret etter avlagt eksamen.

Det synes ikke å være systematiske forskjeller i graden av utbytte av ulike deler av kurset i forhold til deltakernes utdanningslengde. Derimot finner vi at programdeltakernes voldserfaringer i jobbsammenheng syntes å spille en rolle for utbyttet. Det ser ut for at de med begrensede eller ingen erfaringer med voldsrelaterte problemer, hadde større utbytte (høy grad av utbytte) av bolkene med generell innføring i voldsproblematikk. Det var videre en høyere andel av deltakere i lederstillinger som hadde utbytte av den generelle kunnskapsinnføringen, enn de uten slike oppgaver. Erfaringene med voldsproblematikk, når en ser gruppene med "omfattende" og "en del" erfaring under ett, var for øvrig nokså likt fordelt i gruppene med og uten lederoppgaver.

De med lite eller ingen voldserfaringer i arbeidssituasjonen hadde i tillegg større utbytte av den delen av opplæringsprogrammet som gikk på kunnskap om andre hjelpeinstanser enn de med en del eller omfattende erfaringer. Omvendt hadde de med en del eller omfattende erfaringer med voldsproblematikk, større utbytte av veiledningen enn de med lite erfaring.

Når det gjaldt utbytte av kunnskap om metoder og arbeidet med oppgaven syntes ikke voldserfaringen å spille særlig rolle.

Vurderinger som ble gjort i underveis rapporteringen av innholdet i programmet og de vurderingene som kommer fram i resultatevalueringen etter at programmet var gjennomført, synes generelt å stemme godt over ens for de to utvalgene.

Bare fem av 74 personer hadde andre kommentarer om utbyttet av kurset etter at programmet var gjennomført. Disse nevnte blant andre momenter om at opplæringsprogrammet hadde vært lærerikt og nyttig i forhold til tverrfaglig og tverretattlig samarbeid, at det hadde vært positivt å møte andre fagpersoner og knytte kontakter, og at kurset virket generelt kompetansehevende.

4.5.1 Ni av ti anbefaler opplæringsprogrammet til andre

På spørsmål om programdeltakerne ville anbefale kurset til andre, svarte 73 prosent at det ville de i høy grad, mens 22 prosent sa at de i noen grad ville anbefale kurset. Det betyr at 95 prosent, noen med litt forbehold, ville anbefale kurset. Tre programdeltakere ville ikke anbefale kurset til andre, mens en person ikke svarte på spørsmålet.

Dersom noen var i tvil om de ville anbefale kurset til andre, ble de bedt om å begrunne dette. Til sammen 20 personer hadde litt eller mye forbehold mot å anbefale opplæringsprogrammet. 73 av de 74 deltakerne svarte likevel på ett eller flere utsagn, som var ment å gi uttrykk for at de hadde forbehold om å gi anbefalinger til andre om kurset. Sannsynligvis oppfattet respondentene spørsmålet som en vurderingsangivelse, som alle kunne svare på. 55 av de 73 som svarte, krysset av for en av de 10 utsagnene/forslagene som ble presentert, 14 på to utsagn, mens 4 krysset av for tre ulike utsagn.

15 prosent av deltakerne (11 personer) mente at en gjennom opplæringsprogrammet lærte for lite om metoder og praktisk arbeid med klienter med voldsproblematikk. I underveis evalueringen ble det påpekt at spesielt de programdeltakerne som daglig sto overfor voldsproblemer i arbeidet, i større grad ønsket at programmet skulle legge vekt på metodikk i arbeidet med klienter (Haaland 1999). Vi kan ikke se det samme mønsteret blant respondentene i sluttevalueringen. De 11 personene som mente at opplæringsprogrammet hadde for lite om metoder og praktisk arbeid med klienter, fordeler seg jevnt i grupper som hadde større eller mindre innslag av vold i den daglige arbeidssituasjonen.

Fem programdeltakere mente at det ble gitt for lite rom til å bruke arbeidstiden til studier i forbindelse med kurset.

Tre personer mente at det var for stort sprik mellom utdanningsnivåene blant deltakerne til at alle vil kunne få utbytte av kurset. Ellers mente to personer at det var blandet for mange profesjoner på en gang til at det kunne bli målrettet nok, to mente at opplæringen var vanskelig å omsette i praktisk arbeid, og to mente at kurset rettet for lite fokus mot vold som utøves av klienter mot personale i ulike tjenester.

Syv av deltakerne hadde andre innvendinger mot kurset. En mente at kurset fokuserte for lite på vold blant barn og unge og på familievold. Det var også en som mente at kurset fokuserte for lite på den spesielle situasjonen som mange av klientene innen rusmiddel-institusjonene befinner seg i. Dessuten savnet flere deltakere en dypere gjennomgang av begreper og teori innen feltet. De var også de som mente at det var for mange like eller lignende foredrag om generelle betraktninger om vold. Til slutt var det en som hadde skiftet arbeidsplass, som sa at kurset var lite relevant for ansatte på den nye arbeidsplassen.

4.6 Andre kommentarer

Programdeltakerne ble bedt om å komme med positive og negative kommentarer om opplæringsprogrammet og forankringen av dette i egen tjeneste, etat eller bydel, som de mente det ville være viktig for arrangørene å bli oppmerksomme på. Nærmere halvparten – 46 prosent (34 personer) – tok denne utfordringen. 12 av disse ga spontant uttrykk for tilfredshet med opplæringsprogrammet. Ett tema var ellers mer nevnt enn andre. Det gjaldt manglende forankring av kurset i ledelsen eller tjenesten. 10 av de 34 personene trakk dette fram som et moment.

En av deltakerne sa at politisk og administrativ forankring av et kurs som dette, var helt avgjørende for å at det skal kunne skje en endring i måten å jobbe på. I tillegg burde det være et vedvarende press på å søke tverrfaglige løsninger i arbeidet. Deltakerne mente det var viktig at arbeidet nedfelles fra topp til bunn i bydelsorganisasjonen, og at ansvaret for framdriften helst bør ligge hos bestemte personer og tjenester.

Kommentarene for øvrig handlet både om vurderinger av ulike deler av innholdet i opplæringsprogrammet, overføring av kunnskap til egen tjeneste og bydel, og selve organiseringen av kruset. Andre hadde kommentarer som gjaldt omorganisering av egen tjeneste som syntes å hindre en umiddelbar videreføring av opplæringsprogrammet.

Noen ønsket seg mer veiledning, mens andre syntes det ble for mye. Enkelte etterlyste mer metodikk og praktiske øvelser, andre ville ha mer teori og begrepsavklaringer. En av deltakerne mente at kurset i for liten grad fokuserte på årsakene til voldsbruk og tolkninger av situasjoner som leder til vold. Det ble også etterlyst fokus på tiltak av forebyggende karakter. En av deltakerne ønsket at kurset hadde gått over kortere tid og vært mer komprimert. Det var også de som ønsket at flere ansatte skulle få ta del i opplæringsprogrammet. Det burde fortsette, spesielt fordi tjenestene i Oslo kommune har stor gjennomtrekk i stillingene. En deltaker mente også at kurset burde ha vært mer forpliktende, slik at deltakerne var nødt til å fullføre når de først hadde sagt ja til å være med. En del personer droppet av ulike årsaker ut av opplæringsprogrammet underveis.

En deltaker foreslo at det burde lages en egen innretning av kurset for tjenesteledere, enten som eget kursopplegg, eller som en egen del av kurset for alle. Enkelte deltakere ga uttrykk for at sjøl om de, som enkeltpersoner, var svært godt fornøyd med opplæringsprogrammet, trodde de i liten grad at kunnskapen de hadde ervervet ville komme bydelen til gode utover det den enkelte selv bruker i utøvelsen av eget arbeid. Andre mente at kolleger nå ville henvende seg til de som hadde gjennomgått opplæringsprogrammet angående voldsproblematikk, uten at det ville føre til at de av den grunn kom til å oppdage flere voldssaker.

4.7 Oppsummering

En av fem programdeltakere oppga at de hadde omfattende erfaringer med voldsproblematikk da de begynte på opplæringsprogrammet. I tillegg sa nærmere halvparten at de hadde en del erfaring på området. Programdeltakerne med ledererfaringer hadde i mindre grad enn ansatte uten lederoppgaver, omfattende erfaringer med voldsproblematikk. For mange inngikk voldsproblematikk som en hyppig del av problemområdene de jobbet med. Halvparten håndterte voldsrelaterte problemer en gang i uka eller oftere.

Da programdeltakerne ble bedt om å vurdere hvor vidt målsettingene for opplæringsprogrammet var oppnådd, ser det ut for at man gjennom programmet først og fremst lyktes med å gi deltakerne ny generell kunnskap om voldsproblematikk. Programmet lyktes i noen grad med å gi deltakerne redskaper til å kunne identifisere volds ofre og voldsutsatte grupper. Videre med i noen grad å lære deltakerne nye metoder i arbeidet med voldsproblematikk. Minst lyktes man gjennom programmet med å få til nye samarbeidsformer innad eller mellom tjenester.

Fire av fem programdeltakere hevdet at det var vanskelig å forankre opparbeidet kompetanse på voldsproblematikk til egen arbeidsplass i forlengelsen av opplæringen. Av disse mente tre av fire at sentraladministrasjonen i noen eller høy grad burde legge føringer på den enkelte tjeneste eller etat for at dette skulle skje.

Derimot oppdaget relativt mange deltakere tjenestetilbud som kunne benyttes for målgruppene. Dette var tjenestetilbud som de ikke kjente til fra før. Videre fikk en del av programdeltakerne bedre kjennskap til tjenester de kjente til, men som de ikke hadde god nok kunnskap om hvilke tilbud disse kunne yte overfor målgruppene. Programdeltakerne sa at de til en viss grad lettere tok kontakt med andre tjenester etter kurset og at det var blitt lettere å samarbeide med andre tjenester. Vi må gå ut fra at sammensetningen av deltakere fra ulike tjenester innen de samme bydelene i grupper, kan ha medvirket til dette.

Det hadde sannsynligvis betydning i hvilken grad overordnede og kolleger på arbeidsplassen er opptatt av problemfeltet, for hvor vidt programdeltakerne fikk muligheter for å videreformidle opparbeidet kompetanse gjennom kurset til egen arbeidsplass. Vel en av fire deltakere sa at overordnede og kolleger var sterkt opptatt av voldsproblematikk. Dersom en bruker framlegging av forberedte innlegg i faglige fora på arbeidsplassen, for eksempel i form av oppgaven fra kurset, som indikator på at det har skjedd kunnskaps-overføring til kolleger, finner vi at vel en av fire hadde gjort det etter kurset. Programdeltakere som oppga at nærmeste overordnede var opptatt av voldsproblematikk, oppga i langt høyere grad enn andre at de hadde hatt innlegg på fagmøte etter gjennomført kurs.

Et interessant, men ikke så uventet, fenomen var det at programdeltakere som sjøl hadde lederoppgaver på overordnet nivå, i langt større grad enn andre hadde lagt fram oppgaven eller et annet forberedt innlegg i fagforum på arbeidsplassen etter endt kurs.

Oppsummert viser programdeltakernes vurdering av kurset at de fikk størst utbytte av den delen av opplæringen som omhandlet generell kunnskap om vold, dernest kunnskap om andre hjelpetjenester, veiledning, metoder og til slutt arbeidet med oppgaven. For øvrig varierte utbyttet både med hvor vidt programdeltakerne tok eksamen, og om de hadde mye eller lite erfaring med voldsproblematikk i arbeidet.

Alt tyder på at opplæringsprogrammet har fungert godt for de som deltok. Både gjennom intervjuene med programdeltakere og skriftlig formidling via spørreskjema, uttrykkes det begeistring for kurset. 95 prosent anbefaler opplæringsprogrammet til andre.

5 Tjenesteledernes vurderinger av satsingen

5.1 Behov for kompetanse på voldsproblematikk

Gjennom tjenesteledere som hadde hatt ansatte med på opplæringsprogrammet, ønsket vi å få kartlagt hvor sentralt voldsproblematikken står i hjelpeapparatet og hvilke refleksjoner lederne hadde gjort seg om opplæringsprogrammet. På spørsmål om den etaten eller tjenesten som lederen arbeidet i, hadde savnet kompetanse på dette problemområdet, svarte 15 av 20 ledere ja, 3 personer svarte nei, en visste ikke, mens en unnlot å svare. De tre tjenestelederne som sa at det ikke hadde vært savnet kompetanse på voldsproblematikk, arbeidet på henholdsvis helsesenter, legevakt og i sosialetaten.

Vi ville også vite om tjenestelederne hadde vært interessert i at de ansatte skulle få delta på kurset. Over halvparten svarte ja (11 tjenesteledere). Ellers sa 3 av 20 nei, 3 visste ikke, mens 3 svarte "annet". I "annet"-kategorien kom det fram at det hadde vært en viss interesse på arbeidsplassen for å la ansatte delta, men ikke så mye, en svarte at de ikke hadde tid til å prioritere dette kurset, mens en tredje sa at dette ikke hadde blitt diskutert.

12 tjenesteledere sa at det hadde vært interesse blant de ansatte om å få delta, 4 sa at de ansatte ikke hadde vært interessert i kurset, mens en ikke visste. 4 svarte "annet". Det var, i følge tjenestelederne, ikke noen overveldende interesse blant de ansatte om å få komme med på opplæringsprogrammet.

En må ta for gitt at det ligger ulike vurderinger til grunn for om en lar medarbeidere få delta på et kurs som dette. Det ville gå med en god del tid til et slikt kurs, og ledelsen må kunne legitimere at arbeidskraftressursene kanaliseres inn i opplæring. Vi ba tjenestelederne om å vurdere hvor viktig ulike momenter var for å la ansatte delta, ved å be dem krysse av på en skala fra 1 til 5, der 1 betydde "ikke viktig" og 5 betydde "svært viktig". Verdien 3 vil på denne skalaen indikere "det nøytrale midtpunkt".

Tabell 5.1 *Momenter for at tjenesten/etaten/bydelen tilbød ansatte å få delta på opplæringsprogrammet. (1=ikke viktig, 5=svært viktig.) N=20*

Momenter	Gjennomsnitt	Standardavvik	N=	Missing
Tjenesten hadde behov for denne typen kompetanse	4,33	,91	18	2
Tjenesten ønsket å rette fokus mot problemområdet	4,05	1,08	19	1
At opplæringen var gratis	4,00	1,11	19	1
Ønske om å gi de ansatte inspirasjon i jobben	3,56	1,10	18	2
Hadde tilstrekkelig bemanning til at det var forsvarlig å bruke tid på	3,06	,94	18	2

Det ser ut for argumentet om at etaten hadde bruk for kompetanse på området, voldsproblematikk, var det aller viktigste argumentet for å la ansatte delta i opplæringsprogrammet. 11 av de 20 tjenestelederne svarte at dette var svært viktig, mens 2 krysset av på 4 på skalaen, som kanskje kan klassifiseres som "litt" eller "ganske viktig".

Behovet for å rette fokus mot problemområdet, samtidig med at opplæringen ikke belastet budsjettet for tjenesten, var også svært viktig for mange – 8 av 20 tjenesteledere. I tillegg krysset henholdsvis 6 og 5 ledere av i 4-rubrikken, "ganske viktig", for disse to argumentene.

At de ansatte skulle få inspirasjon i jobben syntes ikke i samme grad å ha talt med som et moment for deltagelse. Under halvparten av tjenestelederne (9 personer) krysset av på verdien 4 eller 5 på skalaen.

Hvor vidt bemanningen tillot at ansatte kunne delta i programmet, syntes heller ikke å ha spilt noen stor rolle. Det kan bety at det primært var tjenester der bemanningen var ganske god, som lot ansatte få delta i opplæringen.

To ledere oppga andre momenter som ganske eller svært viktig for at tjenesten tilbød ansatte å delta. Den ene sa at deltagelse i programmet ble pålagt tjenesten,³ den andre sa at det faktisk at programmet ga formell kompetanse for de som tok eksamen, var viktig for deltagelse.

5.2 Implementering

Vi har vært inne på at det i underveis evalueringen av opplæringsprogrammet ble påpekt at implementeringen av tilegnet kunnskap gjennom kurset på egen arbeidsplass, sannsynligvis ville bli den delen av målsettingen for opplæringsprogrammet som kom til å bli vanskeligst å realisere (Haaland 1999). Kursdeltakerne hadde på dette tidspunktet bare møtt moderat interesse for opplæringsprogrammet blant kolleger, og fra overordnede virket interessen fraværende.

³ Påstanden om at tjenestene ble pålagt om å ha ansatte med på opplæringsprogrammet kommer i følge Opplæringsetaten i Oslo kommune, ikke fra sentralt hold.

Programdeltakerne i de fire første kullene hadde i ulik grad gjort konkrete framstøt for å videreføre kunnskapen til egen tjeneste og etat. Vi spurte tjenestelederne om hvordan tjenestene hadde lagt forholdene til rette for å la resten av medarbeiderne få ta del i den kunnskapen programdeltakerne hadde tilegnet seg.

5.2.1 Kunnskapsoverføring

Tabell 5.2 *Tilrettelegging av kunnskapsoverføring i tjenestene. Absolutte tall*

Tilrettelegging for kunnskapsoverføring fra programdeltakere til tjeneste/etat:	Ja	Nei	Annet	Totalt
Fått frihet til å prioritere videreføring av arbeidet med voldsproblematikk	14	-	6	20
Fått i oppdrag å informere kollegaer/samarbeidspartnere	15	3	2	20
Fått spesielle oppgaver innen tjenesten/etaten	8	9	3	20

14 tjenesteledere hevdet at programdeltakerne har fått frihet til å prioritere videreføring av arbeidet med voldsproblematikk i etaten eller tjenesten. Blant de 6 som krysset av i "annet"-kategorien på dette spørsmålet, finner vi 4 som egentlig svarte nei på spørsmålet, men de begrunnet hvorfor dette ikke var blitt gjort. Det nevnes årsaker som at det hadde vært nedskjæringer i personalet eller bare rett og slett at det ikke hadde vært tatt initiativ. De øvrige sa at programdeltakerne delvis hadde fått frihet til å videreføre arbeidet, men at dette gjaldt i avgrensede deler av tjenesten.

15 tjenesteledere sa at programdeltakerne hadde fått i oppdrag å informere kolleger og samarbeidspartnere om det de lærte på kurset. De to som svarte "annet", hevdet at de kom til å få i oppdrag å gjøre dette.

8 tjenesteledere hevdet at programdeltakerne hadde fått spesielle oppgaver innen tjenesten eller etaten etter at de ble ferdige med kurset. De tre som krysset av for "annet", sa henholdsvis at den ansatte som deltok på programmet hadde sluttet i stillingen, i et annet tilfelle at den som deltok hadde slike spesialoppgaver før kurset og at det ikke var avklart ennå om den eller de som deltok skulle få slike oppgaver.

5.2.2 Nye samarbeidsformer

5 av de 20 tjenestelederne mente at opplæringsprogrammet hadde ført til nye samarbeidsformer mellom etater og/eller tjenester. 12 svarte nei på spørsmålet og 1 visste ikke. 2 unnlot å svare. De fem som mente at opplæringsprogrammet hadde ført til nye samarbeidsformer sa i ett tilfelle at samarbeidet var styrket mellom helse- og sosialtjenestene. To andre sa at samarbeidet var styrket mellom barne- og ungdomstjenestene, sosialtjenesten og barneverntjenesten, men at helsetjenestene var noe perifere eller fraværende. En sa at tjenesten nå hadde fått bedre kunnskap om voldsproblematikk, slik at de nå tar kontakt med sentre som arbeider med voldsofre for å få råd og veiledning. Den femte tjenestelederen sa at de jobbet i grupper med representanter fra mange ulike institusjoner, og at dette hadde ført til bedre kjennskap og samarbeid mellom tjenestene.

5.2.3 Kontaktinstans

En konkret målsetting fra sentral ledelse i Oslo kommune, var at bydelene skulle etablere egne kontaktinstanser eller kontaktperson(er) for voldsutsatte. 3 av de 20 tjenestelederne fra 12 bydeler sa at det var etablert en slik instans i bydelen. De tre representerte tre ulike bydeler. Den ene presiserte for øvrig at kontaktinstansen særlig var knyttet opp mot eldre-senteret. I tillegg sa en av tjenestelederne at det var konkrete planer om etablering, mens 7 sa at bydelen hadde intensjoner om å etablere kontaktinstans. 6 sa at det ikke fantes planer for dette. To krysset av i "annet"-kategorien. Begge sa at de ikke kjente til hvor vidt det var etablert en slik instans i bydelen eller ikke. En respondent unnlot å svare.

Det oppstår problemer når vi krysskjører bydeler og tjenesteledernes svar på hvor vidt det finnes kontaktinstans eller ikke. Vi finner at to tjenesteledere i samme bydel hadde motsatte synspunkter på hvor vidt det fantes en kontaktinstans eller ikke. I en annen bydel sa en tjenesteleder at de ikke hadde etablert kontaktinstans, men at de hadde konkrete planer om dette. Samtidig sa tre andre at det ikke finnes konkrete planer, men at det var intensjoner i bydelen om å gjøre dette.

Det var altså 3 personer som sa det var etablert kontaktinstans, eller at det var konkrete planer om å gjøre dette. Det var likevel 5 personer som sa at opplæringsprogrammet hadde vært medvirkende årsak til at dette skjedde. Det er fordi at også tjenesteledere som svarte at det var intensjoner om å etablere en slik instans, svarte på spørsmålet. 3 tjenesteledere sa at tilbudet var gjort kjent for publikum gjennom avisannonser, brosjyrer og oppslag i lokal presse, samt informasjonsmøter.

NIBR fulgte opp dette spørsmålet ved en henvendelse til informasjonsansvarlig i hver av de 12 bydelene som tjenestelederne representerte, med forespørsel om de kunne fram-skaffe opplysninger og eventuelt dokumentasjon på at det var etablert kontaktperson/instans for volds ofre og voldsutsatte i bydelen, og/eller om arbeidet og satsingen innen dette feltet var nedfelt i skriftlige plandokumenter for tjenestene, etatene eller bydelene. 10 av 12 kom med tilbakemelding. I bare en av de ti bydelene kunne informasjonslederen bekrefte at det var etablert kontaktinstans. I en annen av bydelene husket den informasjonsansvarlige lederen på forespørsel at hun selv og bydelslegen egentlig var blitt utpekt til å ivareta en sånn funksjon. De hadde tydeligvis ikke fulgt opp denne oppgaven, og ble fra vår side registrert som en bydel uten slik kontaktinstans.

5.2.4 Plandokumenter

Dersom bydelene tar arbeidet med voldsproblematikk og prostitusjon alvorlig, kan en måte å forankre dette arbeidet på, gjøres ved å nedfelle hva en gjør eller har intensjoner om å gjøre, i ulike plandokumenter. Vi spurte om tjenestelederne kjente til plan-dokumenter i bydelen der dette var gjort. 5 svarte ja, 13 svarte nei, mens en ikke visste. En unnlot å svare på spørsmålet. De 5 som svarte ja, representerte fem ulike bydeler og oppga at det fantes ulike planer med dette som tema.

Tabell 5.3 *Plandokumenter der arbeidet med voldsutsatte, overgripere og /eller prostituerte er nedfelt. Absolutte tall. N=5*

Plandokumenter:	Antall
Strategisk plan (hvilke)	2
Handlingsplan	3
Årsplan	2
Virksomhetsplan	2
Opplæringsplan	4

Missing=15

NIBR ba, som nevnt tidligere, informasjonslederne i de samme 12 bydelene som tjenestelederne representerte om å bekrefte hvor vidt arbeidet med voldsproblematikk var nedfelt i plandokumenter. Vi fikk tilsendt årsmelding og handlingsplan for sosial- og barneverntjenester, ungdom og kultur fra en bydel, og strategisk plan fra en annen bydel. De øvrige 8 (2 svarte ikke) ga muntlige eller skriftlige svar på vår forespørsel.

To (av 10) informasjonsledere sa at arbeidet med voldsproblematikk var nedfelt i plandokumenter. I den ene bydelen gjaldt dette helse-, miljø- og sikkerhetsplaner, og hadde dermed med forholdene for ansatte å gjøre, ikke arbeidet med klienter. I den andre gjaldt det planer i forbindelse med klientgruppene fysisk og psykisk utviklingshemmede. De øvrige 8 svarte nei på spørsmålet. Mange av informasjonslederne understreket at de arbeidet i henhold til de overordnede handlingsplanene fra sentralt hold i kommunen på dette området. Enkelte sa at de hadde planer om å nedfelle arbeidet med voldsofre og voldsutsatte i plandokumenter for bydelen.

Det er problematisk å vite hvordan en skal konkludere på dette området. Informasjonslederne i bydelene vi henvendte oss til forsøkte å orientere seg om hva som var gjort i forhold til ulike plandokumenter i forhold til voldsfeltet, og kom med tilbakemelding om at lite var gjort. I fem av de samme bydelene hevder tjenestelederne at arbeidet med voldsofre og voldsutsatte er nedfelt i ulike plandokumenter. NIBR har ikke skaffet til veie de ulike plandokumentene fra de fem aktuelle bydelene for å se om det stemmer at dette problemområdet var med. Det synes under alle omstendigheter innlysende at det finnes mye uklarhet om hva som skjer på dette området blant ansatte i stillinger på overordnet nivå i Oslo kommune.

Arbeidet med voldsproblematikk synes ikke i større grad å ha blitt nedfelt i plandokumenter i bydelene. Målsettingen om at opplæringsprogrammet skulle bidra til å konkretisere arbeidet med voldsproblematikk i slike dokumenter, så dermed ikke ut til å ha lyktes sommeren 2001, da NIBR gjorde sin undersøkelse.

5.3 Små endringer i arbeidet med voldsproblematikk

I forhold til ambisjonene som ble skissert i opplæringsprogrammet, kan det se ut for at det, når denne rapporten skrives, har skjedd endringer i svært beskjeden målestokk i arbeidet med voldsproblematikk, både internt og mellom tjenester. Tjenestelederne oppgir flere årsaker til at det er gjort lite på dette feltet.

Tabell 5.4 *Årsaker til at det er gjort lite i bydelene i forhold til arbeidet med volds- og/eller prostitusjonsproblematikk. Absolutte tall. N=20*

Årsaker	Antall
Bydelen må prioritere mellom mange viktige oppgaver	10
Arbeidet har vært nedprioritert på grunn av omorganisering i perioden	6
Enkelte tjenester har for liten bemanning	5
Voldsproblematikken spiller relativt liten rolle sett i relasjon til andre problemer bydelen er satt til å løse	5

Det er valget mellom mange viktige oppgaver som i mange tilfeller gjør at arbeidet med målgruppene som utsettes for eller som utøver vold, nedprioriteres. Halvparten av tjenestelederne oppga prioritering som årsak til at en ikke fikk gjort nok. I tillegg holdt mange tjenester på med et omfattende omorganiseringsarbeid, slik at arbeid med voldsproblematikk og sannsynligvis også andre viktige felt, i en periode ble rammet av dette. 6 av 20 ledere oppga omorganisering som årsak til at lite var gjort.

Vi har tidligere vært inne på at Oslo kommune har et problem med gjennomtrekk i stillinger i helse- og sosialsektoren. 5 av lederne sa at voldsfeltet hadde fått for lite oppmerksomhet på grunn av dette. Til slutt hevdet 5 tjenesteledere at voldsproblematikken spilte en relativt liten rolle sett i relasjon til de andre helse- og sosialproblemene bydelene var satt til å løse.

3 tjenesteledere oppga ingen årsaker til at lite var gjort i bydelen når det gjaldt arbeidet med voldsproblematikk. To av disse hadde oppgitt at det var etablert kontaktinstans for voldsofre og voldsutsatte og arbeidet var enten nedfelt i plandokumenter eller det var konkrete planer om å få dette inn i strategisk plan. Den tredje personen var leder ved et DPS og regnet etter alt å dømme ikke spørsmålet om bydelen som relevant for egen tjeneste.

Vi spurte de 20 tjenestelederne om hvilket ansvar de sjøl var blitt pålagt i forbindelse med forankringen av arbeid med voldsproblematikk i bydelen.

Tabell 5.5 *Tjenesteledernes ansvar i forbindelse med forankring av arbeidet med voldsproblematikk i egen bydel. Absolutte tall. N=20*

Ansvar for	Antall
Planer på et overordnet nivå i bydelen	3
For iverksetting av planer i den tjenesten de ledet	5
For iverksetting av tiltak i den tjenesten de ledet	6
Er ikke pålagt ansvar	9
Annet	1
Ubesvart	1

Personen som krysset av for "annet" sa at vedkommende hadde ansvaret for undervisning og kurs overfor andre ansatte når det gjaldt dette problemområdet.

En tjenesteleder svarte ikke på noen av alternativene. Dette har igjen sannsynligvis sammenheng med at respondenten arbeidet i en bydelsovergrepene tjeneste, og anså derfor ikke spørsmålet som relevant.⁴

5.4 Medførte programdeltagelse økt tjenestekvalitet?

Tjenestelederne ble bedt om å svare på spørsmål om ansattes deltagelse hadde ført til økt kvalitet i tjenestene for målgruppene. Under halvparten – 8 tjenesteledere – svarte ja, 1 svarte nei, mens 6 svarte at de ikke visste. 5 unnlot å svare på spørsmålet, noe som også kan indikere at de ikke så seg i stand til å besvare det.

5.5 Oppsummering

Tre av fire tjenesteledere som hadde hatt medarbeidere som deltok på opplæringsprogrammet for arbeid med voldsofre, overgripere og prostituerte, oppga at behovet for denne typen kompetanse i tjenesten var en viktig forutsetning for at ansatte fikk delta på kurset. Vel halvparten av tjenestelederne hadde sjøl vært interessert i at ansatte skulle delta. At opplæringsprogrammet var gratis syntes også å være et viktig moment for deltagelse.

Det ble gjort en antagelse i underveis evalueringen om at implementeringen av kunnskapen i tjenestene og kompetanseoverføring fra programdeltakere til kolleger, kom til å bli den vanskeligste målsettingen å få gjennomført. Sjøl om tre av fire tjenesteledere sa at kursdeltakerne hadde fått frihet til videreføre arbeidet med voldsproblematikk i etaten eller tjenesten, samt fått i oppdrag å informere kolleger og samarbeidspartnere om sin nye kunnskap, er det lite som tyder på at kompetanseoverføringen har hatt noe omfattende nedslagsfelt i tjenestene. Tjenestelederne hadde i liten grad inntrykk at det var oppstått nye samarbeidsformer mellom tjenestene som følge av opplæringen. Heller ikke når det gjelder etablering av kontaktinstanser eller konkretisering av arbeidet med voldsofre og voldsutsatte i bydelens og tjenestenes plandokumenter, ser det ut for at det har skjedd særlige endringer etter programavslutning. Årsakene til at lite var skjedd var flere. Først og fremst at bydelene og tjenestene har mange viktige oppgaver de må prioritere mellom. I tillegg sa mere enn en av fire tjenesteledere at dette arbeidet hadde vært nedprioritert på grunn av omorganisering i tjenesten.

Til tross for at det må være ganske vanskelig å bedømme hvor vidt kvaliteten på tjenestene har økt etter at ansatte fikk delta på opplæringsprogrammet, mente to av fem tjenesteledere at tjenesten for målgruppene var blitt bedre som følge av opplæringen.

⁴ Sjøl om vår studie ikke synes å avdekke store endringer i arbeidet med voldsproblematikk, hevder spesialrådgiver, Aud Sofie Blinge i Byrådsavdeling for eldre og bydelene i Oslo kommune, at særtiltakene for voldsofre opplever at det er lettere å ta kontakt med bydelens hjelpeapparat og at det kan synes som om opplæringsprogrammet har medvirket til større imøtekommenhet og forståelse av en problematikk det tidligere var om å gjøre å skyve fra seg. Vår studie er basert på de fire første kullene, og endringer vi ikke har fanget opp, kan ha skjedd i andre bydeler og for andre programdeltakere.

6 Oppsummering og konklusjon

6.1 Hovedfunn

Oslo bystyre vedtok i 1988 å prioritere arbeidet med å begrense prostitusjon og seksualisert vold. Handlingsplan for tiltak mot vold, seksualisert vold og prostitusjon ble som en konsekvens av dette, vedtatt i 1991. Planen ble senere revidert i 1994 og 1997. I handlingsplanen for 1997-2000 heter det at en skal bedre kunnskap, metoder og hjelpemidler i hjelpeapparatet, blant annet gjennom iverksetting av kompetansegivende tiltak for personell som møter volds- og overgrepssatte.⁵

Gjennom opplæringsprogrammet, som har pågått i tre år, har Oslo kommune gjort en stor satsing på dette feltet. Vi kjenner ikke til tilsvarende opplegg i andre kommuner i Norge. Vi skal i det følgende oppsummere resultatene fra satsingen ved å svare på problemstillingene som ble skissert for evalueringen av programmet.

6.1.1 Deltakerne fikk ny kunnskap i voldsproblematikk

Den mest markante effekten av opplæringsprogrammet var at deltakerne rapporterte at de i vesentlig grad hadde økt sine kunnskaper når det gjaldt generell voldsproblematikk. De med omfattende arbeidserfaring med voldsproblematikk hadde imidlertid noe lavere utbytte av denne delen av opplæringsprogrammet enn de med begrenset eller ingen erfaring. Nærmere halvparten av deltakerne sa at de i høy grad hadde fått nye kunnskaper på dette feltet gjennom opplæringsprogrammet. Tar vi med de som i noen hadde fått nye kunnskaper gjennom kurset, hadde fire av fem programdeltakere økt kunnskapene sine.

6.1.2 Deltakerne følte seg bedre rustet til å identifisere voldsproblematikk etter å ha deltatt på programmet

Det ser også ut for at deltakerne på opplæringsprogrammet til en viss grad lettere kan identifisere voldsofre og voldsutsatte grupper. I underkant av en av fem sa at de i høy grad hadde fått innsikt i hvordan de kunne identifisere disse gruppene. Tar vi med de som hadde lært noe om å identifisere voldsofre gjennom kurset, hadde syv av ti programdeltakere hatt utbytte av kurset. De med lite voldserfaring fra arbeidssituasjonen hadde størst utbytte.

Vi vet ikke i hvor stor grad arrangørene av programmet hadde forventninger om at programdeltakerne i omfattende grad skulle ha lært å gjenkjenne denne typen problemer gjennom opplæringen. Tatt i betraktning at programdeltakerne hadde til dels ulik erfaring med vold og var ansatt i forskjellige stillinger og tjenester, bør arrangørene være tilfreds

⁵ Notat fra Laila T. Stang, Oslo kommune, 30. september 1997.

med at så vidt mange programdeltakere mente de i noen grad hadde lært å identifisere voldsutsatte grupper.

6.1.3 Deltakerne ble litt bedre til å takle voldsrelaterte problemer

En av fem programdeltakere sa at de i høy grad hadde lært nye metoder i arbeidet med voldsproblematikk gjennom opplæringen. I tillegg mente halvparten at de i noen grad hadde lært nye metoder. Et mindretall av deltakerne etterlyste mer kunnskap om metoder og innføring i praktisk arbeid med klientene. Det var noen flere blant som hadde lite erfaring med voldsarbeid enn de med mer erfaring som hadde slike ønsker. Også når det gjelder spørsmålet om innføring i nye metoder i arbeidet med voldsofre og overgripere, bør en kunne si seg fornøyd med at syv av ti deltakere til en viss grad synes å ha lært nye måter å arbeide på i forhold til målgruppene.

6.1.4 Visse forbehold om at hjelpen er blitt mer brukerrettet

Det var en klar målsetting for opplæringsprogrammet at kompetanseheving blant ansatte i tjenestene skulle føre til kvalitativt bedre hjelp til målgruppene. Dette er et spørsmål som er svært vanskelig å vurdere ut fra de data vi sitter inne med. Det kan likevel synes som om programdeltakerne mener at den nye kunnskapen de ble tilført, gjør at de er i stand til å yte bedre hjelp til de klientene de møter. Sjøl om bare syv prosent av deltakerne mente at klientene/pasientene i høy grad fikk bedre hjelp som følge av at ansatte deltok på opplæringsprogrammet, var det likevel over 40 prosent som mente at programmet hadde en viss effekt på kvaliteten av tjenestene, altså nærmere halvparten som mente at hjelpen til en viss grad var blitt mer brukerrettet. Det var bare 10 prosent som mente at programmet hadde liten effekt på kvaliteten av hjelpen.

6.1.5 Bedre kunnskap om aktuelle samarbeidspartnere og henvisningsinstanser

Arrangørene av programmet hadde en målsetting om at opplæringen skulle føre til nye samarbeidsformer innen og mellom tjenester. Dette ser ut for i liten grad å ha skjedd. En annen, og kanskje uventet, effekt av programmet var imidlertid at deltakerne fikk mer kunnskap om tjenester de allerede kjente til, men som de ikke visste kunne tilby noe for klienter med voldsproblematikk. Dessuten ble de oppmerksomme på enkelte tjenester som de ikke kjente til fra før, som hadde et tilbud til målgruppen. En annen effekt av opplæringen var at deltakerne hevdet at de etter programmet lettere tar kontakt med og synes at det er lettere å samarbeide med ansatte i andre tjenester.

Tanken om at det skulle oppstå nye samarbeidsformer mellom tjenester etter opplæringsprogrammet, bør følges opp og forankres i ledelsen av den enkelte tjeneste eller på et høyere ledernivå. Mange av programdeltakerne understreket dette i bevarelsene.

6.1.6 Kunnskapen forble hos den enkelte kursdeltaker

Slik programmet fungerer nå, utøves kunnskapen gjennom den enkelte arbeidstaker som deltok på kurset, mens synes i liten grad å ha blitt delt med kolleger og samarbeidspartnere. Vel en av fire programdeltakere hadde lagt fram oppgaven fra kurset eller holdt annet forberedt innlegg om voldsproblematikk på fagmøte på jobben. Riktignok sa over halvparten av programdeltakerne at de hadde diskutert voldsproblematikk generelt med kolleger og/eller overordnede i forlengelsen av opplæringsprogrammet. Tatt i betraktning

at halvparten av deltakerne arbeidet i tjenester der de kom bort i voldsproblematikk minst en gang i uka, kan det jo tenkes at programdeltakerne hadde nye perspektiver å tilføre sine kolleger og overordnede etter kurset.

Det kan synes som at den opparbeidede kompetansen deltakerne fikk på opplæringsprogrammet, i stor grad forble hos den enkelte arbeidstaker. Programdeltakerne fikk til en viss grad anledning til å følge opp dette problemområdet på arbeidsplassen etter kurset, men ble i liten grad fulgt opp av overordnede med tanke på å få implementert kunnskapen i andre deler av staben.

6.2 Faktorer som bidro til å forankre kunnskapen i tjenestene

Ulike tjenester har som regel mange ulike oppgaver de skal ivareta. For de tjenestene som sendte ansatte på opplæringsprogram om voldsofre, overgripere og prostituerte varierte innslaget av denne problematikken i normalarbeidsdagen. Det er ikke slik at alle ansatte på en arbeidsplass må ha like omfattende kunnskaper på alle felt for at klienter med spesiell problematikk skal få god hjelp. Enkelte tjenester velger å skolere en eller noen få ansatte på spesielle temaområder. Når det gjelder voldsproblematikk, viser erfaringer at dette kan fungere svært godt for klientene (se Jonassen og Eidheim 2001).

6.2.1 Tilrettelegging og interesse fra overordnede

Dersom det er viktig at kunnskapene fra programmet formidles til andre ansatte, må forholdene på arbeidsplassen legges til rette, ved at kursdeltakeren blir bedt om, eller sjøl sørger for at det avsettes tid til formidling på et fagmøte eller via annen aktivitet. Det er en fordel dersom programdeltakernes overordnede er interessert og innstilt på at kunnskapen skal formidles.

6.2.2 Arbeidsplasser med liten voldserfaring mer åpne for kunnskapstilføring

I problemstillingene for denne evalueringen hadde vi en hypotese om at arbeidsplasser med stort innslag av voldsproblematikk ville være mere mottakelige for ny kunnskap om feltet enn arbeidsplasser som i mindre grad jobber med slik problematikk. Denne hypotesen viste seg ikke å holde. I hvert fall ikke dersom presentasjon av forberedte innlegg på fagmøter skal fungere som et mål på dette. I de to tjenestene med sterkest innslag av voldsproblematikk i den daglige arbeidssituasjonen, krisetiltak og politiet, hadde ingen av deltakerne holdt forberedte innlegg på arbeidsplassen i forlengelsen av programmet.

6.2.3 Plassering i stillingshierarkiet har betydning for kompetanseoverføring

Deltakernes posisjon på arbeidsplassen viste seg å ha betydning for implementeringen av ny kunnskap. Programdeltakere som selv satt i lederstillinger på overordnet nivå hadde fem ganger så hyppig holdt innlegg på arbeidsplassen i forlengelsen av kurset sammenlignet med deltakere uten lederoppgaver.

6.2.4 Overordnedes og kollegers interesse for problematikken sentral for implementering

Resultatene fra vår spørreskjemaundersøkelse til ansatte som deltok på opplæringsprogrammet, tyder på at de programdeltakerne som var ansatt på arbeidsplasser der overordnede og kolleger viste stor interesse for voldsproblematikk, i større grad enn andre hadde bidratt med kunnskapsoverføring fra kurset til arbeidsplassen.

6.3 Barrierer for å spre kunnskap til arbeidsplassen

Mange av de momentene vi har nevnt som faktorer som er med på å fremme kompetanseoverføring fra programdeltakere til arbeidsplassene, vil i sin motsatte form fungere som barrierer for å spre kunnskapen. Det gjelder både tilrettelegging og interesse fra overordnede, innslag av voldsproblematikk i arbeidshverdagen, plassering i stillingshierarkiet og arbeidsmiljøets interesse for problematikken. I tillegg er det andre faktorer som kan være med på å hindre kunnskapsoverføring i forlengelsen av opplæringsprogrammet.

6.3.1 Stort arbeidspress

Programdeltakerne mente at for stort arbeidspress var den viktigste årsaken til at det i liten grad var lagt til rette for at de skulle kunne dele kunnskapen med kolleger. Dette bekreftes også gjennom tjenestelederne som oppga at årsakene til at det var gjort lite i bydelene i forhold til arbeidet med voldsproblematikk, hadde sammenheng med at det må prioriteres mellom mange viktige oppgaver. Arbeidet med voldsrelaterte problemer har ikke nødvendigvis førsteprioritet i enhver sammenheng.

6.3.2 Passivitet fra programdeltakerne

En av fem programdeltakere mente at de hadde seg sjøl å skylde på når de ikke hadde bidratt til å formidle den kunnskapen de hadde fått på kurset. De ba ikke om å få holde innlegg på fagmøter, og hadde heller ikke gjort andre fremstøt for å overføre egen kompetanse til arbeidskolleger.

6.4 Opprettelse av kontaktinstanser i bydelene gjenstår

Intensjonen om å opprette en kontaktinstans eller la en bestemt person få ansvaret for voldsrelaterte problemer i bydelene, ser i liten grad ut for å ha blitt noe av. Det ser ut for at bare en av de informasjonsansvarlige i de 10 bydelene som svarte på vår henvendelse, kunne bekrefte at de hadde etablert en slik instans. Det var riktignok enkelte bydeler der personer hadde fått dette i oppgave, uten at det var fulgt opp eller satt i system. Det var også noen som hadde fått slikt ansvar, men innen et bestemt tjenesteområde, for eksempel i arbeidet med eldre. NIBR har for øvrig ikke hatt gode data for å få fram opplysningene om kontaktinstanser. Vi har spurt ansatte i 13 bydeler og tjenesteledere i 12 om et slikt organ finnes. I tillegg har vi fått opplysninger fra informasjonsledere i 10 bydeler. Vårt inntrykk er at ingen av gruppene er orientert om denne funksjonen finnes. Ansatte i samme bydel gir ulike svar. Her gjenstår det et arbeid å gjøre i bydelene dersom intensjonene i opplæringsprogrammet skal oppfylles. På den andre siden kan man stille spørsmål ved om ikke målsettingen om opprettelse av kontaktinstanser var urimelig

ambisiøs i forhold til gjennomføringen av programmet, og at opprettelsen av kontaktinstanser burde gjennomføres som et eget tiltak.

6.5 Få spor av voldsarbeidet i plandokumenter

På samme måte har det vært vanskelig å få holdbare opplysninger om i hvilken grad arbeidet med voldsofre og overgripere er innarbeidet i tjenestenes og bydelenes ulike plandokumenter. Fem av 12 tjenesteledere hevder at arbeidsområdet er nedfelt i opplæringsplaner, handlingsplaner, strategiplaner, årsplaner og virksomhetsplaner. Da vi ba informasjonslederne ta rede på det samme, oppga to ledere at arbeidet kunne gjenfinnes i planer for bydelen. Flere sa at de regnet kommunens overordnede handlingsplan med tiltak for voldsofre, overgripere og prostituerte, som grunnleggende for det arbeidet som foregikk i bydelen på dette området. I planene som ble oversendt fra to bydeler, var det ikke mulig å finne konkretiseringer av voldsproblematikken i teksten.

Det kan godt tenkes at kommunens overordnede handlingsplan på dette området er tilstrekkelig for den enkelte tjeneste i de ulike bydelene når det gjelder arbeidet med målgruppene. Det kan for øvrig synes som at fokuset i større grad må rettes mot problemområdet dersom det skal bli en bevissthet omkring voldsproblematikk. Den enkelte tjeneste må gjerne gi ansvaret for dette området til en eller flere bestemte personer, slik at disse kan holde seg oppdatert og være tilgjengelige når tjenestene støter på voldsrelatert problematikk. Det ser for øvrig ut til å være behov for konkrete beslutninger fra overordnet nivå på hvordan dette organisatorisk skal løses.

6.6 Grad av måloppnåelse

Målsettingene med opplæringsprogrammet var å øke basiskunnskapene om voldsproblematikk hos ansatte i offentlige tjenester og lære dem metoder for å arbeide med voldsofre, overgripere og prostituerte. Videre var målsettingen å etablere kontaktinstanser og etablere samarbeidsformer som stimulerte til brukerrettet hjelp.

Det er stor begeistring hos deltakerne i opplæringsprogrammet for arbeid med voldsofre, overgripere og prostituerte. 95 prosent anbefaler programmet til andre, de aller fleste uten forbehold av noe slag. Programdeltakerne fikk i stor grad økt basiskunnskapene om voldsproblematikk og til en viss grad lært metoder i dette arbeidet. Deltakerne tar lettere kontakt med andre tjenester etter opplæringsprogrammet, men opplæringen synes i liten grad å ha ført til nye samarbeidsformer innen og mellom tjenestene.

Målsettingen om etablering av kontaktinstanser i bydelene synes i liten grad å ha blitt oppfylt. Spørsmålet er om det er realistisk at denne målsettingen koples direkte til opplæringsprogrammet. Slik NIBR ser det, er opprettelse av kontaktinstans i liten grad et tiltak som er en funksjon av at ansatte har deltatt på opplæringsprogrammet. Slik etablering har med forankring og oppfølging av voldsarbeidet på overordnet ledelsesnivå å gjøre. Det gjelder også nedfelling av arbeidet i plandokumenter.

6.7 Opplæringsprogrammet anbefales til andre kommuner

NIBR har ikke data som kan si noe om programmet har ført til økt tjenestekvalitet for målgruppene. Sannsynligheten er imidlertid stor for at når ansatte i tjenestene føler at de har fått bedre kunnskaper om dette problemområdet, vil det gi utslag i at de opptrer mere

handlingsrettet og yter bedre hjelp overfor klientene. Når 95 prosent av programdeltakerne sier at de vil anbefale kurset til andre, er det all grunn til å trekke den konklusjon at opplæringen fungerte meget godt for de som gjennomførte kurset.

Et vesentlig moment i organiseringen av et slikt kompetanseutviklingsprogram, er imidlertid at det er forankret i kommunens politiske og administrative toppledelse og at koordineringen og at oppfølgingen av programmet er tillagt en programleder. Oslo kommune har hatt god erfaring med prosjektorganiseringen, slik den er beskrevet i kapittel 1.

De som setter i gang et tilsvarende program, må sørge for at implementeringen av kunnskapen er forankret i ledelsen av den enkelte tjeneste, ellers stopper kompetansen opp hos den enkelte programdeltaker. Det må ligge større forpliktelser hos bestemte ledere på overordnet nivå for at kunnskapsoverføring og videreutvikling av tjenestene i arbeidet med voldsutsatte grupper skal forankres i hjelpeapparatet.

Det er, med forbehold om at det gjøres et omfattende arbeid med forankring og videreføring av kunnskapen hos deltakerne på programmet, grunn til å tro at andre kommuner vil kunne ha utbytte av å tilby et tilsvarende kunnskapsutviklingsprogram for sine ansatte.

Litteraturliste

- Bomann-Larsen, P., Johns, S., Jonassen, W., Sørensen, T. (1995): *Mer enn eksperthjelp og medisiner. Erfaringer fra tilgjengelighetsforsøkene i psykiatri*. Norsk institutt for by- og regionforskning. NIBR-rapport 1995:8. Oslo
- Byrådsavdeling for eldre og bydelene (1997): *Handlingsplan med tiltak for voldsofre, overgripere og prostituerte 1997 – 2000*. Oslo kommune, www.oslohjelp.com
- Byrådsavdeling for eldre og bydelene (2000): *Handlingsplan mot vold, overgrep og prostitusjon 2000 – 2003*. Oslo kommune, www.oslo.kommune.no/oslohjelp
- Haaland, T. (1997a): *Et varmt hjem i en kald hverdag: en evaluering av Natthjemmet for prostituerte*. Norsk institutt for by- og regionforskning. NIBR prosjektrapport 1997:11. Oslo
- Haaland, T. (1997b): *Hjelp til voldsofre i Oslo: en brukerrettet evaluering*. Norsk institutt for by- og regionforskning. NIBR prosjektrapport 1997:29. Oslo
- Haaland, T. (1999): *Opplæringsprogram for arbeid med voldsofre, overgripere og prostituerte: underveis evaluering*. Norsk institutt for by- og regionforskning. Internt notat av 20.07.99. Oslo
- Jonassen, W. og Eidheim, F. (2001): *Den gode vilje. Mishandlede kvinners erfaringer med hjelpeapparatet*. Norsk institutt for by- og regionforskning. PLUSS-SERIE 1-2001. Oslo

Vedlegg 1

Spørreskjema for ansatte i Oslo kommune

Vedlegg 2

Spørreskjema for tjenesteledere og avdelingsledere i Oslo kommune

