

Rapport 2005-011

**Psykososiale
problemer på
arbeidsplassen –**

**Løsning eller
utstøting?**

econ

Psykososiale problemer på arbeidsplassen – Løsning eller utstøting?

Utarbeidet for
Aetat Arbeidsdirektoratet

Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER	1
1 INNLEDNING	3
1.1 Problemstillinger	4
1.2 Utvelgelseskriterier og data	5
1.3 Usikkerhet ved konklusjonene	6
2 KJENNETEGN VED UTVALGET	8
3 ÅRSAKER TIL PSYKISKE PROBLEMER	10
3.1 Psykiske problemer	10
3.2 Sykemelding.....	10
3.3 Konfliktårsak.....	11
3.4 Konklusjon årsaker til konflikten.....	14
4 HVA GJØRES PÅ ARBEIDSPLASSEN FOR Å LØSE KONFLIKTEN?	15
4.1 Konfliktløsning på arbeidsplassen.....	15
4.2 Hva rådes innringer å gjøre av Telefon for arbeidslivet?.....	19
4.3 Gjenringere.....	22
4.4 Konklusjon konfliktløsning på arbeidsplassen	25

Sammendrag og konklusjoner

Resymé

En del av innringerne til Telefon for arbeidslivet opplever arbeidsrelaterte psykososiale problemer som fører til at de blir sykemeldte. Leder oppleves ofte som en direkte årsak til konflikten og de gjør lite for å finne en løsning på konflikten. Manglende løsning på tilspissede konflikter går utover innringers psykiske helse, og i den del tilfeller blir "løsningen" atferd og kanskje første steg mot utstøting fra arbeidslivet.

Bakgrunn

Som et ledd i opptrappingsplanen for psykisk helse har Aetat Arbeidsdirektoratet igangsatt prosjektet "Vilje viser vei". Prosjektet har som mål å bidra til at personer med psykiske lidelser kommer ut i arbeid. En relativt stor andel av personene som er registrert som yrkeshemmede hos Aetat har diagnosen psykisk lidelse. Aetat Arbeidsdirektoratet ønsker derfor å få mer kunnskap om hva som gjøres på arbeidsplassen for å løse konflikter som oppstår, konflikter som i en del tilfeller resulterer i sykefravær og også i atferd og uførepensjon.

Telefon for arbeidslivet (TFA) er en hjelpetelefon for alle aktørene på arbeidsmarkedet og de rådgir innringerne om alt fra psykososiale problemer til juridiske arbeidslivsspørsmål. Utgangspunktet for analysene i dette prosjektet er et utvalg fra samtaleregisteret til TFA. Utvalgt består av innringere som opplever arbeidsrelaterte psykososiale problemer som fører til at de blir sykemeldte.

Problemstilling

Vi belyser for det første årsaker til sykefravær som er relatert til psykiske problemer på arbeidsplassen, og i hvilken grad ulike aktører på arbeidsplassen bidrar til å løse de oppståtte problemene.

Konklusjoner

Analysene og konklusjonene i denne rapporten er ikke representative for alle sysselsatte, men de gjenspeiler helt klart et *ikke* uvanlig problem i arbeidslivet. Rapporten gir et innblikk i hvordan enkeltpersoner opplever konfliktsituasjoner på arbeidsplassen og ulike aktørers håndtering av dem.

Konfliktårsak

Et flertall av innringerne i utvalget opplever psykiske problemer knyttet til mobbing på arbeidsplassen. Andre opplever problemer i tilknytning til omstilling,

at de er blitt fratatt arbeidsoppgaver, blir oppsagt eller omplassert. Leder er svært ofte involvert i disse problemene og oppleves ofte som den direkte årsaken til konflikten. Kollegaer er også involvert i konflikter på arbeidsplassene, mens tillitsvalgte i liten grad er involvert.

Ulike aktørers roller i konfliktløsning

Innringerne gir i liten grad uttrykk for at det blir gjort tilstrekkelig konstruktive forsøk på å løse problemene som har oppstått på arbeidsplassen. Det kan være mange årsaker til det: Leder er oftest involvert i konflikten og i de tilfeller de er involvert, er de sjelden aktive for å finne en løsning på konflikten. Heller ikke kollegaer eller tillitsvalgte er ofte involvert i konfliktløsning. Disse forholdene kan være indikasjoner på et dårlig arbeidsmiljø. I et godt arbeidsmiljø vil det sannsynligvis være mindre sjanser for at en konflikt får utvikle seg over tid uten at noen involverer seg. Et annet viktig poeng her er at i de tilfeller de berørte i en konflikt opplever støtte på arbeidsplassen, vil behovet for å kontakte eksterne instanser som TFA være langt mindre.

De aller fleste innringerne ønsker i utgangspunktet å bli værende i jobben. For en del har imidlertid konflikten utviklet seg slik at den går ut over deres psykiske helse, og de ser ingen løsning på konflikten og opplever derfor små muligheter for å gå tilbake til jobben. Det faktum at innringerne er blitt sykemeldt på grunn av konflikten viser klart at problemet har fått utvikle seg og ikke er blitt håndtert slik det burde på arbeidsplassen.

Det overordnede bildet av samtalene er at det i for liten grad blir forsøkt å finne en løsning på konflikten som innringerne melder om. Uansett hva og hvem som er årsak til at konfliktene har oppstått, er det en leders ansvar å bidra til å komme fram til en løsning på konflikten. Dette synes å ha skjedd i liten grad i de tilfellene som innringere rapporterer om. Konflikter blir ikke tatt fatt i, de får utvikle seg og i en del tilfeller er "løsningen" utførelse og kanskje derfor første steg mot utstøting.

1 Innledning

Som et ledd i gjennomføringen av Opptappingsplanen for psykisk helse 1998-2008 har Aetat Arbeidsdirektoratet igangsatt prosjektet "Vilje viser vei". Prosjektet løper fra april 2004 til april 2006. Målet med prosjektet er å utarbeide og spre praktiske metoder som bidrar til at personer med psykiske lidelser helt eller delvis kommer ut i høvelig arbeid.

I forbindelse med prosjektet "Vilje viser vei" har Aetat Arbeidsdirektoratet ønsket å få mer kunnskap om hva som gjøres på arbeidsplassen for å løse konflikter som oppstår, og som ofte resulterer i sykefravær, og i en del tilfeller også i atferding og uførepensjon. Per 1. tertial 2004 hadde 22 prosent av de yrkeshemmede som var registrert i Aetat diagnosen psykisk lidelse. Problemene mange med psykiske lidelser har representerer en særlig utfordring for arbeidsliv, trygde- og tjenesteapparat. Sykefraværs- og uførestatistikken viser at psykiske problemer er en økende årsak til fravær i arbeidslivet. I Levekårsundersøkelsen 2003 (SSB) oppgir 4 prosent av norske arbeidstakere at de blir utsatt for plaging og erting eller uønsket seksuell oppmerksomhet, kommentarer eller lignende et par ganger i måneden eller oftere.

Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen) ble inngått av regjeringen og partene i arbeidslivet i oktober 2001. Tanken bak IA-avtalen er å desentralisere innsatsen mot sykefravær og uføretrygd til den enkelte arbeidsplass. Myndighetene skal legge til rette for individuelle tilpasninger ved hjelp av et sett administrative og økonomiske virkemidler. Arbeidsgiver skal i samarbeid med den enkelte arbeidstaker finne den mest hensiktsmessige løsningen. Tanken er at man på virksomhetsnivå både skal bli bedre i stand til og få større ansvar for å angripe de viktigste årsakene til økningen i sykefraværet og utstøting fra arbeidslivet, for på den måten å inkludere flere arbeidstakere med redusert arbeidsevne.

Med utgangspunkt i samtaleregisteret til Telefon for arbeidslivet (TFA) belyses problemstillinger knyttet til psykiske problemer og konfliktløsning/utstøting på arbeidsplassen. TFA er en hjelpetelefon for alle aktører på arbeidsmarkedet. Telefonen drives i samarbeid av Mental Helse og Arbeidstilsynet. TFA startet som et 3-årig prøveprosjekt med én fast ansatt, og ble fra 2005 permanent med 2 ansatte. TFA svarer og rådgir innringere om alt fra psykososiale problemstillinger til juridiske arbeidslivsspørsmål. Hensikten med TFA er å bidra til å redusere sykefraværet, hindre utstøting, skape økt trivsel og bedre helse.

Gjennom hele perioden TFA har eksistert er alle samtalene blitt registrert. Registreringene er ikke helt systematiske, men inneholder, i varierende grad, informasjon om kjennetegn ved innringerne som alder, kjønn, bransje, årsak til

henvendelsen og hvilke råd de fikk. Alle innringere er fullstendig anonymisert i registeret.

1.1 Problemstillinger

Sykefraværs- og uførestatistikk viser at psykiske problemer er en økende årsak til fravær fra arbeidslivet. Omfanget av problemene er i så måte godt dokumentert. Det finnes imidlertid ikke så mye systematisert og dokumentert kunnskap om hva som skjuler seg bak alle disse dystre tallene. Aetat registrerer at mange personer som er registrert hos dem har psykiske problemer og de stiller seg spørsmål ved om mer kunne vært gjort på arbeidsplassene før personene kommer til dem og på atføring. Denne analysen går bak tallene i statistikken og formidler informasjon om hvordan personer som har fått psykiske problemer som følge av konflikter på arbeidsplassen opplever situasjonen.

Med utgangspunkt i samtaleregisteret til TFA belyses følgende problemstillinger:

- i) *Årsaker til sykefravær på bakgrunn av psykiske problemer utløst på arbeidsplassen.*

Vi har tatt utgangspunkt i de samtalene hvor det synes å være en sammenheng mellom psykososiale problemer på arbeidsplassen og sykefravær. Hva vurderer innringerne selv som de konkrete årsaker til sykefraværet, er problemet jobberelatert og hvem er involvert i problemene?

- ii) *Bidrar ledere, tillitsvalgte og andre på arbeidsplassen til å løse konfliktene?*

En konflikt som er arbeidsrelatert løses best på arbeidsplassen. Blir det tatt fatt i konflikten til innringerne? Opplever de at leder tar sitt ansvar og bidrar til å finne en løsning på det oppståtte problemet? Blir tillitsvalgte involvert i problemløsningen, og opplever innringerne at de har de tillitsvalgtes støtte? Hva er eventuelt årsak til at konflikten ikke løses på arbeidsplassen? Er sykemeldingen første steg mot utstøting?

Dersom datamaterialet ga grunnlag for det, skulle analysen utvides til også å omfatte innringers erfaring og vurdering av andre instanser som Aetat og Trygdeetaten. På bakgrunn av de samtalene vi har gått igjennom er det ikke grunnlag for å gå videre med denne problemstillingen. For et fåtall av innringerne var det oppgitt at de hadde vært i kontakt med Aetat eller andre offentlige hjelpeinstanser, og men i svært liten grad framkom innringernes vurdering av møte med de ulike instanser. I en del tilfeller er innringerne bedt om å ta kontakt med Aetat og/eller trygdekontoret. Andre var på rehabiliteringspenger eller de hadde fått innvilget yrkesrettet atføring. Samtalereferatene inneholder imidlertid ikke informasjon om innringernes vurdering av møtet med de ulike instansene. Noen av gjenringerne har tatt kontakt med Aetat og trygdekontoret, men det er ikke tilstrekkelig dokumentert hvilken bistand de har fått og hvordan de vurderer den. Det er derfor ikke mulig å foreta en vurdering av andre etaters bistand til innringerne på bakgrunn av de registrerte samtalene.

1.2 Utvelgelseskriterier og data

Utvelgelseskriterier

Utgangspunktet for analysene er registreringer av samtaler til TFA fra oppstart i april 2002 til midten av oktober 2004. Totalt er det registrert 2041 samtaler. I forbindelse med dette prosjektet gikk TFA gjennom alle samtalene og foretok en grovsortering av dem. De valgte ut de samtalene som virket relevante for problemstillingene i dette prosjektet. ECON fikk overført et utvalg på 396 samtaler. Vi har gått grundig igjennom alle samtalene og valgte ut de som kom inn under de kriteriene som er definert for dette prosjektet. Vi har brukt følgende kriterier for utvelgelse av samtaler:

i) *Psykiske problemer*

Vi har lagt til grunn en vid definisjon av psykiske problemer. Konflikter/-problemer som har utspring i psykososiale forhold på arbeidsplassen er definert som konflikter som har utløst psykiske problemer hos innringer. Det kan være at innringer opplever å bli mobbet, trakassert, utstøtt, eller at de av ulike jobbrelaterte årsaker føler seg utbrent. Psykiske problemer er i denne sammenheng et jobbrelatert problem som er av psykososial og ikke av fysisk karakter. Vi har med andre ord benyttet både en vid og en ikke medisinsk definisjon av psykiske problemer.

ii) *Sykemelding*

Innringer er enten sykemeldt, står i fare for å bli sykemeldt eller har tidligere vært sykemeldt i virksomheten på grunn av samme problem som ligger til grunn for samtalen. Vi har også med en del samtaler hvor innringer ikke er sykemeldt, men hvor det kommer fram at innringer opplever problemer på arbeidsplassen som medfører psykiske problem for dem. Vi har vurdert det slik at dersom problemene ikke bedres vil det kunne medføre sykefravær for innringerne.

Data

216 samtaler tilfredsstiller de kriteriene som er lagt til grunn. De samtalene som kommer inn under ovenforstående kategorier er valgt ut til videre analyse. På bakgrunn av informasjon i samtalene har vi laget et sett med variable som alle samtalene blir kodet etter. På den måten har vi konstruert et strukturert data-materiale som vi har gjort kvantitative analyser av. Den vanlige framgangsmåten ville vært motsatt, å først definere variablene som skal inngå i analysene og deretter registrere samtaler etter disse variablene. Dette har ikke vært mulig fordi samtaleregisteret ble etablert lenge før dette prosjektet startet. Det innebærer at det ikke alltid er samme type informasjon i alle samtalene, noen er mer utfyllende enn andre om både hva problemet består i, hvilke roller de ulike aktørene på arbeidsplassen har hatt i problemet og hva som eventuelt er gjort for å løse problemet. Det betyr at for en del samtaler har vi ikke informasjon om alle variablene.

Variablene vi har hentet ut fra samtaleregisteret er som følger: Alder, kjønn, yrke, fagorganisert, bosted, sykemelding, årsak til konflikten, hvem som er involvert i konflikten, hvordan de ulike aktørene handler for å løse konflikten og hva TFA råder innringer å gjøre.

I de aller fleste tilfeller har vi ikke informasjon om hvordan konflikten eventuelt løste seg. Samtaleregisteret inneholder informasjon om situasjonen for innringerne fram til de ringte TFA. Mange av innringerne opplevde en tilspisset situasjon på jobb, de kontaktet TFA for å få råd til å løse denne situasjonen, de får råd fra TFA, og i de fleste tilfeller stopper informasjon om innringerne og deres situasjon der.

26 av de 216 samtalene er imidlertid såkalte ”gjenringere”. Det er personer som har ringt TFA flere ganger i tilknytning til det samme problemet. For denne gruppen har vi litt mer informasjon om hva som er gjort for å løse problemet og om hva som er status på problemet for innringer. Gjenringerne er sannsynligvis ikke representative for alle innringerne. De har kontaktet TFA flere ganger og det er en grunn til det. De fleste ringer igjen fordi situasjonen ikke har løst seg og de har behov for ytterligere råd fra TFA til å håndtere den situasjonen de er i. Noen har ringt for å si at rådene hjalp, situasjonen har løst seg, men insentivene for å ringe igjen er nok sterkere i de tilfeller situasjonen *ikke* er løst.

I tillegg til analysen på bakgrunn av disse kvantitative variablene belyses også de ulike problemstillingene med utdrag fra samtalereferatene.

1.3 Usikkerhet ved konklusjonene

På hvilket nivå og med hvilken grad av sikkerhet kan det trekkes konklusjoner ut fra dette datamaterialet? Det er spesielt tre faktorer som skaper en relativt stor grad av usikkerhet knyttet til konklusjonene i dette notatet. Det første er sannsynligheten for *utvalgsskjevhet* i utvalget. Er utvalget i denne analysen representative for alle de sysselsatte? Vi har ikke grunnlag for å si det og det er ulike årsaker til det: Det er ikke alle som opplever psykososiale problemer på arbeidsplassen som kjenner til og kontakter TFA. Vi vil også tro at de som opplever slike problemer på arbeidsplassen, men som samtidig får støtte fra tillitsvalgte eller andre på arbeidsplassen, i mindre grad har behov for å kontakte TFA. Det er derfor ikke mulig å trekke generelle konklusjoner for alle sysselsatte på bakgrunn av denne undersøkelsen.

Sykefraværs- og uførestatistikk gir likevel et bilde av omfanget av psykiske problemer i arbeidslivet, selv om statistikken ikke sier noe om i hvilken grad det er arbeidsrelatert. For 2. kvartal 2004 er psykiske problemer den nest største diagnosegruppen blant de sykemeldte, etter muskel- og skjelettlidelser. Blant alle uføretrygdede i 2003 er psykiske lidelser og adferdsforstyrrelser også den nest største diagnosegruppen, etter sykdommer i muskel- og skjelett. Dette betyr at selv om utvalget i statistisk forstand ikke nødvendigvis er representativt for alle sysselsatte, gjenspeiler det helt klart et ikke uvanlig problem i arbeidslivet.

Det andre usikkerhetsmomentet er at det ikke er mulig med *sikkerhet* å fastslå *årsakssammenhengen* mellom innringers psykiske problem på arbeidsplassen og sykefravær. Det er selvsagt mulig at innringer har hatt psykiske problemer før problemet på arbeidsplassen oppsto og at disse problemene enten kan ha utløst eller forsterket innringers problemer på arbeidsplassen.

Den tredje faktoren er at vi heller ikke kan være sikre på om *problemene er jobbrelaterte eller om innringers egen adferd* har vært en avgjørende og utløsende faktor for problemene som har oppstått. På grunn av at samtalereferatene er

relativt kortfattet og vi bare har innringers syn på problemet er det for noen av tilfellene vanskelig å danne seg et *objektivt* bilde av hva som er årsaken til problemene, hvem som har ”skyld” i at problemene har oppstått og hva som blir gjort av aktørene på arbeidsplassen for å løse innringers problemer. Allerede eksisterende psykiske problemer kan også forsterkes av problemer på arbeidsplassen, men de kan også utløses av problemer på eller utenfor arbeidsplassen.

De konklusjoner som trekkes i denne rapporten vil ikke være representative for alle sysselsatte de vil heller ikke gi et *fullstendig* bildet av hvordan slike situasjoner som beskrevet i samtale fra TFA håndteres av aktørene på arbeidsplassen, men de gir likevel et bidrag til hvordan enkeltpersoner opplever konflikt-situasjoner og håndtering av dem.

2 Kjennetegn ved utvalget

I dette kapitlet vil vi kort belyse ulike kjennetegn ved utvalget. Antall kvinner og menn i utvalget er vist i Tabell 2.1.

Tabell 2.1 Kjønn. I prosent og antall

	Antall	Prosent
Kvinne	173	80
Menn	43	20
Sum	216	100

Kilde: ECON/TFA

Vi ser at det store flertallet av innringerne i utvalget er kvinner, kun 20 prosent er menn. Dette gjenspeiler til en viss grad andelen i det totale omfang av innringere til TFA. Den totale kvinneandelen er på rundt 70 prosent, mot i dette utvalget 80 prosent. Selv om kvinner er noe overrepresentert i dette utvalget sammenlignet med alle innringerne til TFA, kan vi likevel ikke slutte at det er flere kvinner enn menn som er utsatt for konflikter på arbeidsplassen. Vi ser imidlertid at det er langt flere kvinner enn menn som kontakter TFA. Årsaken kan muligens være at kvinner har lavere terskel for å ta kontakt med utenforstående når de står over for en konflikt på arbeidsplassen som påvirker arbeidsmiljø og helse.

I Tabell 2.2 ser vi aldersfordelingen for kvinner og menn, samt gjennomsnittsalder. Gjennomsnittsalderen for kvinner og menn er relativt lik, 43-44 år. Det er en større andel kvinner enn menn i aldersgruppen 31-40 år, mens det er en større andel menn enn kvinner i aldersgruppen over 41-50 år. 2 av 3 menn og halvparten av kvinnene er over 40 år.

Tabell 2.2 Kjønn- og aldersfordeling, samt gjennomsnittsalder.

	Kvinner	Menn
Under 30 år	10	10
31-40 år	36	24
41-50 år	29	37
Over 50 år	25	29
Sum	100	100
Gjennomsnittsalder	43	44
Antall	163	41

Kilde: ECON/TFA

Fra samtalene har vi også kartlagt om innringer er fagorganisert eller ikke. Dette er vist i Tabell 2.3. Flertallet av innringerne er organisert. For rundt 20 prosent av samtalene har vi ikke informasjon om innringer var fagorganisert eller ikke.

Tabell 2.3 Organisasjonstilknytning. I prosent og antall

	Antall	Prosent
Ja	128	59
Nei	42	19
Usikker	46	21
Total	216	100

Kilde: ECON/TFA

Tabell 2.4 viser yrkesfordelingen til innringerne. TFA har registrert inn yrke på innringer og ECON har omkodet dette i en grov yrkesinndeling. Inndelingen bygger ikke på en offisiell standard, men på TFAs registrering av hvor innringer har oppgitt at de jobber. Innringerne i utvalget jobber både i privat og offentlig sektor. Vi har ikke en oversikt over fordelingen mellom offentlig og privat, men spesielt innenfor kontor/akademiske yrker og helse og sosial, er en stor andel av innringerne i offentlig sektor, med hovedvekt på kommunesektoren.

Tabell 2.4 Yrke. I prosent og antall

	Antall	Prosent
Kontor/akademisk yrke	85	40
Industri	19	9
Service	41	19
Barnehage/skole	26	12
Helse og sosial	41	19
Annet	1	0
Sum	213	100

Kilde: ECON/TFA

Vi ser at den største gruppen blant innringerne, 40 prosent, jobber innenfor kontor/akademisk yrker. Deretter kommer yrker innen helse og sosial og service, begge kategorier med 19 prosent av utvalget. På grunnlag av utvalget er relativt lite er det ikke mulig å slutte om det er flere personer i disse yrkesgruppene som blir utsatt for forhold på arbeidsplassen som medfører psykiske problemer. Det kan være andre faktorer som ligger bak. For eksempel vil både organisasjonsgrad og kvinneandel generelt i yrkene kunne påvirke andelen som kontakter TFA i tilknytning til psykososiale forhold på arbeidsplassen.

3 Årsaker til psykiske problemer

Vi vil i dette kapittelet se på årsaker til at innringerne i utvalget opplever psykiske problemer som resulterer i sykemelding. Hvilke forhold på arbeidsplassen synes å ha utløst konflikten? Hvem er involvert i konflikten på arbeidsplassen?

3.1 Psykiske problemer

Alle innringerne i utvalget oppgir at de har psykiske problemer. Kan disse problemene tilskrives forhold på arbeidsplassen, se Tabell 3.1?

Tabell 3.1 *Jobbrelatert årsak til psykiske problemer? I prosent og totalt antall*

	Psykiske problemer
Jobbrelatert problem	79
Ikke direkte jobbrelatert problem	9
Usikker årsak	13
Sum	100
Totalt antall	201

Kilde: ECON/TFA

For rundt 80 prosent av innringerne synes de psykiske problemene de opplever å være direkte jobbrelaterte. For rundt 9 prosent av tilfellene synes problemene i utgangspunktet ikke å være direkte jobbrelaterte. Dette er personer som opplever en konflikt på arbeidsplassen, som i noen tilfeller kan forsterke allerede eksisterende problemer. For 13 prosent av innringerne med psykiske problemer har vi ikke nok informasjon til å fastslå med rimelig sikkerhet om problemene er jobbrelaterte.

3.2 Sykemelding

I Tabell 3.2 ser vi at de aller fleste innringerne enten er sykemeldte, de er i ferd med å bli sykemeldte eller de har tidligere vært sykemeldte på grunn av samme problem som de har kontaktet TFA for.

Tabell 3.2 *Sykemelding. I prosent og totalt antall*

	Antall	Prosent
Sykemeldt	151	71
I ferd med å bli sykemeldt	18	8
Har vært sykemeldt tidligere	20	9
Ikke sykemeldt	24	11
Sum	213	100

Kilde: ECON/TFA

Konflikten er i de fleste tilfeller ganske tilspisset når innringerne kontakter TFA. 11 prosent av innringere i utvalget er imidlertid ikke sykemeldte. Vi har likevel tatt dem med i utvalget fordi det framgår av samtalereferatene at de opplever konflikter på arbeidsplassen av psykososial karakter som har påført dem psykiske problemer. Dersom problemene utvikler seg er det sannsynlig at det kan resultere i en sykemelding. Følgende sitat belyser problemstillingen til to av disse innringerne som ikke er sykemeldte på tidspunktet da de kontaktet TFA:

Innringer opplever mobbing fra kollegaer. Nå har hun kommet til et punkt hvor hun bare gråter og ikke orker tanken på å gå på jobb.

Innringer opplever trakassering fra leder. Hun opplever refs i andres påhør, forsinket lønnsutbetaling og trakassering. Hun vurderer å søke psykolog for å få tilbake selvtilliten og vurderer også å søke seg en annen jobb.

3.3 **Konfliktårsak**

Som Tabell 3.3 viser varierer årsaken til problemene, men de fleste innringerne opplever psykiske problemer knyttet til mobbing på arbeidsplassen. Andre opplever konflikter i tilknytning til at de er blitt fratatt arbeidsoppgaver, oppsagt eller omplassert, eller i tilknytning til omstilling. Betyr dette at det generelt er flere blant alle sysselsatte som opplever å få psykiske problemer i forbindelse med mobbing enn på bakgrunn av for eksempel omstilling på arbeidsplassen? Sannsynligvis gjenspeiler konfliktårsakene at behovet for ekstern hjelp oppleves som større ved mobbing enn ved omstilling. Ved omstilling vil det være et "felleskap" ved at det rammer mange av de ansatte. Ved omstillinger i store virksomheter er det også ofte et "støtteapparat" for de ansatte. Ved mobbing opplever den som rammes ofte å stå alene og behovet for å snakke med en nøytral tredjeperson kan derfor være større.

Tabell 3.3 Konfliktårsak. I prosent og antall.

	Psykiske problemer	
	Prosent	Totalt antall
Omstilling/omorganisering	3	7
Omplassering	5	10
Mobbet	56	118
Forbigått	1	2
Fratatt arbeidsoppgaver	6	12
Oppsagt	7	14
Sagt opp selv	2	4
Annet	21	45
Sum	100	212

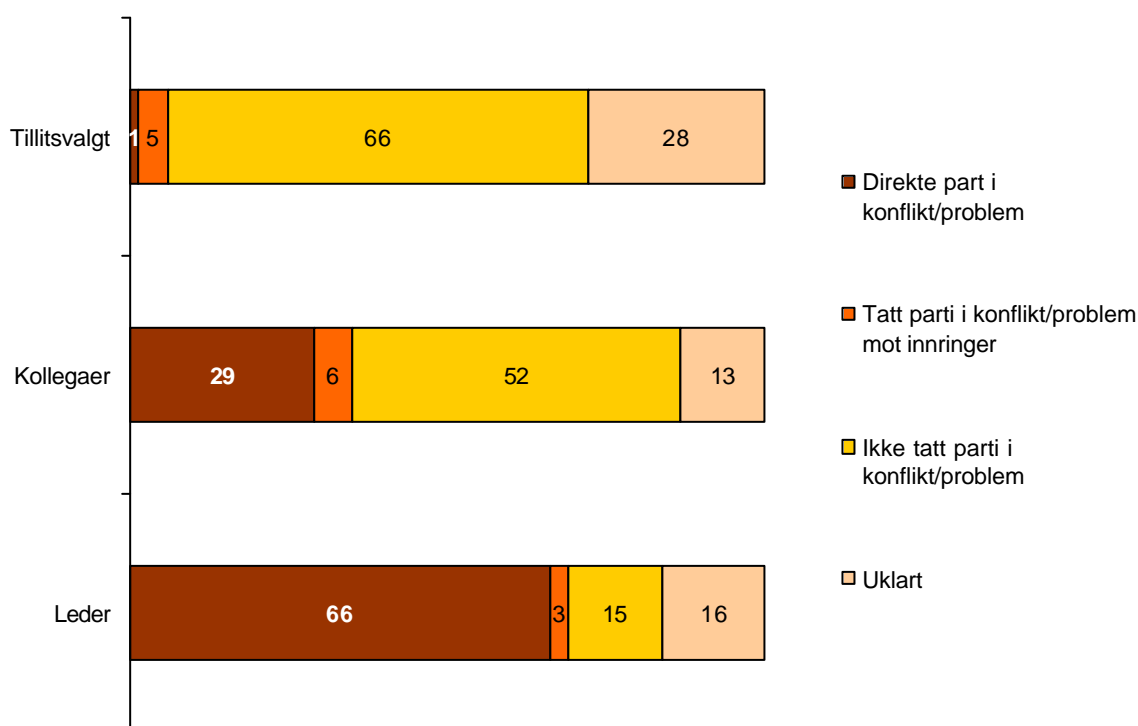
Kilde: ECON/TFA

I flere tilfeller er det konflikter som har utviklet seg over tid og kuliminert med at innringer har blitt sykemeldt. De fleste tilfellene dreier seg om åpne konflikter mellom to eller flere aktører på arbeidsplassen. Men i enkelte av tilfellene dreier det seg om utbrenthet:

Kvinne som er ansatt som mellomleder i et firma. Hun er nå sykemeldt i en måned på grunn av utbrenthet. Hun har prøvd å ta det opp med leder i over et år men det hjelper ikke.

Hvem er involvert i konfliktene som innringer opplever på arbeidsplassen? Som vi ser av Figur 3.1 er leder svært ofte direkte involvert i konfliktene. 66 prosent av innringerne oppgir at leder er part i konflikten som har oppstått på arbeidsplassen.

Figur 3.1 Hvem er involvert i konflikten? N=216



Kilde: ECON/TFA

Nedenforstående utdrag fra samtaleregisteret gir et bilde av konflikter innringerne opplever med sine ledere:

Innringer opplever å bli mobbet av sjefen, ved at hun blant annet fysisk blir flyttet rundt på avdelingen.

Har en svært vanskelig sjef som alle 22 på arbeidsplassen har problemer med og er redde for.

Innringer er utsatt for et stort arbeidspress på jobben, men samtidig er de pålagt å ikke jobbe overtid – men mer effektivt. Har tatt dette opp med nærmeste leder, men er da blitt utsatt for mobbing i form av usynliggjøring, ikke hilse på etc. Tatt det opp med øverste leder, men han sier han ikke kan gjøre noe med det. ”Hvis han ikke tåler presset, får han slutte”, sier nærmeste leder.

Kvinne som er ansatt i vikariat i barnehage. Hun er i konflikt med styrer som hun føler latterliggjør og utstøter henne. Styrer vil at hun skal sykemelde seg til vikariatet går ut.

Innringer er sykemeldt andre gang på grunn av konflikter med leder. Hun opplever at leder er ute etter henne hele tiden og leter etter noe å klage på. Hun ble ikke invitert til julefrokost sammen med de andre selv om hun på det tidspunktet var på arbeid. Hun har arbeidet i samme butikkjede i 8 år uten noen konflikter. Hennes sjef har vært der siden februar og det har vært konflikter helt fra starten.

Innringer er sykemeldt. Hun ble utsatt for mye kjefting og irettesettelser av sjefen, som gjør at hun har mye angst og er redd. Hun har et par ganger skullet begynne på jobb – vil gjerne jobbe – men opplever å få sterk hodepine og vondt flere steder like før hun skal begynne. Hun gruer seg til å ringe sjefen som vil hun skal ringe han 4-5 dager før sykemeldingen går ut. Han har aldri ringt henne og spurt hvordan hun har det. Da hun selv foreslo å komme en tur på jobben, sa han at hun måtte vente til hun ble friskmeldt, da kunne de ta en prat. Hun er redd for å miste jobben.

I nærmere 1 av 3 tilfeller er en kollega direkte involvert i konflikten eller har tatt parti i konflikten med innringer. Tillitsvalgte er svært sjelden en direkte part i en konflikt.

Innringer har vært sykemeldt 2 måneder på grunn av depresjon, men er nå på jobb i aktiv sykemelding. Har fått vite via en kollega at noen kollegaer har klaget på henne og sagt at de synes det er vanskelig å jobbe sammen med henne når hun er syk. Hun vet ikke hva det går ut på eller hvem som har sagt det.

Innringer er i konflikt med to av fire kollegaer hun jobber i team med. De snakker ikke med henne, ler av henne, prøver å støte henne ut. Hun har tatt opp dette med ledelsen og har fått endrede arbeidsoppgaver, men synes det er svært urettferdig at det er hun som er svarteper i denne saken.

Innringer forteller om et dårlig arbeidsmiljø, med en kollega som behandler de andre kollegaene svært dårlig – opptrer som sjef uten å være det, klager

på alt og alle, er støyende og bruker albuer. Innringer er blitt syk på grunn av denne trakasseringen.

Innringer opplever mobbing og trakassering fra noen kollegaer over år. Har tatt det opp med ledelsen, de sier de skal ta det opp med dem, men det skjer ingenting. Nå har han bestilt time hos legen for dette går utover helsa hans og han orker ikke mer.

3.4 Konklusjon årsaker til konflikten

Mobbing oppgis av størst andel innringere som årsak til konflikten. En mindre andel oppgir å bli fratatt arbeidsoppgaver, omstilling eller oppsigelse som årsak. Et stort flertall av innringerne oppgir at leder er direkte part i konflikten, eller som de sier, direkte årsak til konflikten. Men også kollegaer oppgis som part i konflikten. De aller fleste innringerne ønsker i utgangspunktet å bli værende i jobben, men for en del har konflikten utvikle seg slik at den går ut over deres psykiske helse.

4 Hva gjøres på arbeidsplassen for å løse konflikten?

Vi har sett at innringere i utvalget opplever psykososiale problemer på arbeidsplassen som fører til psykiske problemer og sykemelding. I de fleste av disse tilfellene opplever innringer å bli mobbet og trakassert på arbeidsplassen.

Vi vil i dette kapitlet se på hva som gjøres av de ulike aktørene på arbeidsplassen for å løse de problemer innringer opplever. Vi vil igjen påpeke at vi kun har innringers vurdering av konfliktløsningen og at vi heller ikke har full informasjon om hvordan konflikten er håndtert på arbeidsplassen etter at innringer har snakket TFA. I tillegg er det mulig at innringer ikke har fortalt alt om hvordan problemet er håndtert på arbeidsplassen. Det er med andre ord mulig at leder eller andre på arbeidsplassen har bidratt aktivt til en problemløsning, men at innringer enten ikke ser dette på grunn av motsetningene mellom aktørene, eller at de bare ikke nevner det i samtalen. Et annet moment her er at vi ikke har informasjon om *hele* hendelsesforløpet, fra problemet oppsto og til det eventuelt er løst. Vi har informasjon som innringer har gitt TFA. Hva som skjer etter at de har kontaktet TFA vet vi i de aller fleste tilfeller ingen ting om. Men som vi har sett er situasjonen ganske tilspisset når innringerne kontakter TFA. Det vil si at vi har informasjon om hva som eventuelt er gjort på arbeidsplassen fram til innringerne kontaktet TFA.

4.1 Konfliktløsning på arbeidsplassen

I henhold til Arbeidsmiljøloven¹ har både arbeidsgiver og arbeidstaker plikter i forhold til arbeidsmiljøet.

I Arbeidsmiljølovens kapittel 3. § 14. *Arbeidsgiverens plikter* står det følgende:

For å sikre at hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd blir ivare tatt på alle plan i virksomheten, skal arbeidsgiveren:

¹ LOV 1977-02-04 nr 04: Lov om arbeidervern og arbeidsmiljø m.v.

- sørge for en løpende kartlegging av det eksisterende arbeidsmiljø i virksomheten med hensyn til risikoforhold, helsefarer og velferdsforhold, og iverksette de nødvendige tiltak,
- sørge for gjennomføring av systematisk, forebyggende arbeidsmiljø- og tilretteleggingsarbeid, herunder systematisk arbeid med sykefravær.

Og i § 16. Arbeidstakernes plikter står følgende:

Arbeidstakerne skal medvirke ved gjennomføringen av de tiltak som blir satt i verk for å skape et sunt og trygt arbeidsmiljø, og delta i det organiserte verne- og miljøarbeid i virksomheten.

Arbeidsgiver plikter å legge tilrette for et godt arbeidsmiljø, mens arbeidstaker plikter å medvirke til at de tiltak som iverksettes blir gjennomført.

Leders involvering i problemløsning

Det er en leders overordnede ansvar å legge til rette for et godt fysisk og psykisk arbeidsmiljø for de ansatte. En stor andel av innringerne i utvalget opplever så store psykososiale problemer på arbeidsplassen at det har ført til at de er sykemeldt. I hvilken grad har lederne på innringernes arbeidsplasser gått aktivt inn for å finne en løsning på de problemene som har oppstått? Som vi ser av Tabell 4.1 er leders involvering i problemløsning i stor grad avhengig av om leder er direkte part i konflikten eller ikke.

Tabell 4.1 *Leders bidrag til å løse konflikten/problemene avhengig av om leder er involvert i konflikten selv. I prosent*

LEDER	<i>Direkte part i konflikten</i>	<i>Tatt parti i konflikten</i>	<i>Ikke part i konflikten</i>	<i>Uklart</i>	<i>Alle</i>
Aktiv i problemløsning	12	43	42	40	21
Ikke aktiv i problemløsning	13	14	23	6	14
Fastlåst situasjon	27	29	0	9	21
Motarbeidet	31	0	0	6	21
Oppsigelse	6	0	0	6	5
Ikke informert	1	-	13	-	2
Vet ikke	10	14	23	34	16
Sum	100	100	100	100	100
Andel	66	3	15	16	100
Antall	142	7	31	35	214

Kilde: ECON/TFA

I de tilfeller hvor leder er direkte part i konflikten, eller som innringerne påpeker, direkte årsak til konflikten, oppgir nesten 60 prosent av innringerne at situasjonen er fastlåst eller de føler at leder motarbeider dem. I kun 12 prosent av tilfellene hvor leder er direkte part i konflikten går det fram av samtalereferatene at leder aktivt forsøker å løse konflikten.

Innringer har hatt samme arbeidsavtale i 12 år, hun arbeider fra kl. 9.00-16.00. Da rekker hun siste buss hjem. Nå har hun fått ny sjef som har skrevet brev til alle ansatte der bestående arbeidstidsordninger blir sagt opp. Innringer er svært fortvilet over dette og føler seg presset ut av jobben. Hun er pga. dette blitt sykemeldt en uke.

Innringer er sykemeldt på grunn av vansker med ny sjef. Hun har full jobb, tre barn, og har søkt om permisjon 20 prosent som hun fikk innvilget dette året. Men hun må gjøre de samme arbeidsoppgavene. Hun har tatt dette opp med sjefen, som sier han vil redusere noe arbeid, men i stedet øker han oppgavene. Innringer føler hun blir syk av denne konflikten.

I en del tilfeller opplever innringer at leder har tatt parti i konflikten, mot dem. Dette gjelder ikke mange tilfeller, men som vi ser er leder langt oftere aktiv i problemløsning i disse tilfellene enn når de selv er direkte part i konflikten.

I de tilfeller hvor leder *ikke* er part i konflikten er det en langt større andel, 42 prosent, som aktivt forsøker å finne en løsning på konflikten. Men selv om leder ikke selv er direkte part i konflikten er det ikke en selvfølge at de involverer seg aktivt for å finne en løsning på problemer til innringer. I 23 prosent av tilfellene kjenner leder i følge samtalereferatene til problemet, men de er ikke aktive i problemløsningen. Vi ser at når leder ikke er direkte involvert i konflikten oppgir ikke innringer at situasjonen er fastlåst eller at de blir motarbeidet.

Andre aktørers involvering i konfliktløsning

Siden leder svært ofte er direkte involvert i konflikten og sannsynligvis av den grunn ikke er aktiv for å finne en løsning, blir det desto viktigere at tillitsvalgte eller andre på arbeidsplassen involveres i problemløsningen. I hvilken grad gjør de det?

For rundt 40 prosent av samtalene mangler vi informasjon om hvilken rolle de tillitsvalgte og kollegaene har hatt i problemløsningen. Som vi har sett er leder ofte den direkte årsak til konfliktene til innringerne, og det kan føre til at andre kollegaer kvier seg for å involvere seg i konflikten. Det kan også være at konflikten er av en slik art at det ikke er naturlig at en kollega involverer seg. Dersom de tillitsvalgte eller kollegaene hadde vært aktive i en problemløsning er det sannsynlig at innringerne ville opplyst om det. Sannsynligvis betyr den høye andelen manglende informasjon om tillitsvalgtes og kollegaers involvering i problemløsning at de ikke er involvert. Men det hefter en del usikkerhet ved dette. Arbeidsmiljøet på arbeidsplassen vil også ha betydning for involvering i en konfliktsituasjon. I et godt arbeidsmiljø vil det sannsynligvis være mindre sjanser for at en konflikt får utviklet seg over tid uten at noen involverer seg. Et annet viktig poeng her er at i de tilfeller de berørte i en konflikt opplever støtte fra de tillitsvalgte vil behovet for å kontakte andre eksterne som TFA være langt mindre. De tillitsvalgtes roller generelt i slike konflikter vil derfor undervurderes i dette utvalget.

I Tabell 4.2 ser vi på involvering i forhold til å løse konflikten for de ulike aktørene på arbeidsplassen, uavhengig av om de er involvert i konflikten.

Tabell 4.2 *Hvem er involvert i konfliktløsning? I prosent*

	<i>Leder</i>	<i>Kollega</i>	<i>Tillitsvalgt¹</i>
Aktiv i problemløsning	21	6	24
Ikke aktiv i problemløsning	14	25	22
Fastlåst situasjon	21	6	2
Motarbeidet	21	9	1
Oppsigelse	5	-	-
Ikke informert om konflikten	2	11	10
Informasjon mangler	16	43	41
Sum	100	100	100
Totalt antall	214	214	125

¹ Kun de innringene som er organisert er med i fordelingen.

Kilde: ECON/TFA

Tillitsvalgte er sjelden direkte involvert i konfliktene, men i en del tilfeller opplever innringer at tillitsvalgte har tatt parti i konflikten mot dem. På mange arbeidsplasser er forholdene relativt små og tillitsvalgt og leder vil i noen tilfeller i utgangspunktet ha relasjoner/sympatier som gjør at innringer opplever at tillitsvalgt tar lederens parti i konflikten/problemet. Som nevnt tidligere har vi ikke informasjon om tillitsvalgtes rolle i hele 40 prosent av tilfellene.

Hun har forsøkt å snakke med tillitsvalgt, men tillitsvalgt er stedfortreder for sjefen og har sympati med han.

Eller det kan være, som tilfellet under viser, at leders adferd gjør at tillitsvalgte ikke våger fronte problemet til innringer.

Innringer er sykemeldt pga langvarig trakassering fra sin leder. Innringer opplever å bli truet og ydmyket av sin leder, også under medarbeider-samtale. Leder har tidligere "knekket" en annen ansatt som sluttet. Hun har tatt kontakt med lokal tillitsvalgt, som ikke våger å gjøre noe. Innringer har av leder fått beskjed om at dersom hun tar saken opp sentralt er hun "ille ute".

For 24 prosent av innringene som oppgir at de er organiserte er tillitsvalgte aktivt involvert i å finne en problemløsning, 22 prosent er ikke aktive i problemløsningen, mens i 10 prosent av tilfellene framkommer det at tillitsvalgte ikke er informert om konflikten. For nesten 40 prosent mangler vi informasjon om hvilken rolle de tillitsvalgte har hatt i problemløsningen.

For svært mange av tilfellene er det ingen på arbeidsplassen som forsøker å finne en løsning på konfliktene innringene opplever. En viktig forklaring til det er trolig at leder er direkte part i konflikten. Det kan være vanskelig for andre å involvere seg i konflikten når leder er part i den. At det er såpass liten andel av så vel tillitsvalgte som kollegaer som involverer seg i innringers konflikt, kan også være indikasjoner på et konfliktfylt og lite inkluderende arbeidsmiljø. Klima i virksomheten tillater ikke de ansatte å ta opp konflikter, spesielt ikke hvor leder er direkte involvert og når leder selv ikke er aktiv i konfliktløsning.

Nedenforstående utdrag fra samtaleregistreringene belyser hvordan innringerne har opplevd de ulike aktørenes involvering i konfliktløsningen.

Da innringer prøvde å drøfte den etter hvert så slitsomme situasjonen med leder, svarte leder at hun hadde nok med seg selv og sine egne problemer.

Innringer er blitt innkalt til møte med ledelsen og lurer primært på om hun er nødt til å gå på det. På forrige møte ble hun truet med at hun måtte enten si opp nå eller å jobbe uten å bli mer sykemeldt.

Baktalelser og mobbing av andre er daglig kost på arbeidsplassen. Arbeidet som ikke har struktur – heller ikke HMS-arbeidet. Ingen tør si noe. En som gjorde det fikk brev om at han var uønsket i kommunen, han sluttet. Alle som har åpnet munnen har blitt mobbet ut av jobben. Trynetillegg og bekjentskap er helt avgjørende for karrieren. Det har vært gjort forsøk med BHT for flere år siden, men de er ute av bildet i denne saken. Tillitsvalgt og verneombud fungerer ikke men arbeider i spenn med ledelsen.

Opplever å komme tilbake i jobben med 50 prosent sykemelding og blir utelatt fra møter, fratatt arbeidsoppgaver ol. Har forsøkt å ta dette opp med leder, men opplever da ”straffereaksjoner” fra leder.

Innringer har vært sykemeldt i en måned etter en konflikt med en kollega som trakasserer henne. Har sagt fra til lederen, men han bagatelliserer situasjonen og hun føler at hun ikke blir tatt på alvor.

Innringer mener å ha vært utsatt for mobbing fra en avdelingsleder. Har vært i møte med lederen over og tillitsvalgt etter at hun var blitt sykemeldt. Leder virket imøtekommende, men innringer er usikker på hva det kommer ut av møtet.

4.2 Hva rådes innringer å gjøre av Telefon for arbeidslivet?

En viktig del av denne analysen er å vurdere om de oppståtte problemene blir forsøkt løst og løses på arbeidsplassen. Som nevnt tidligere har vi ikke hele bildet av konflikten, verken sett ut fra de ulike involverte aktørenes ståsted, eller hele hendelsesforløpet. For svært mange av innringerne i utvalget er situasjonen på jobb tilspisset når de kontakter TFA. I de fleste tilfeller vet vi imidlertid ikke hva som skjer med konfliktløsningen *etter* at innringer har snakket med og fått råd fra TFA.

Vi har sett at innringerne opplever så store psykososiale problemer på arbeidsplassen at dette har ført til at de er sykemeldte eller står i fare for å bli det. De færreste av innringerne opplever at problemene ble tatt fatt i på arbeidsplassen. Manglende støtte på arbeidsplassen og behov for å snakke med en nøytral tredjepart er sannsynligvis årsaken til at innringerne har kontaktet TFA for å få råd om hvordan de best kan håndtere konflikten.

TFA har ikke mulighet å involvere seg direkte i konflikten, men de kan gi konkrete råd til innringer om hvordan de bør gå frem for løse konflikten. I Tabell

4.3 ser vi hvilke råd innringerne er gitt. Samme innringer kan ha fått flere råd samtidig.

Tabell 4.3 *Hva råder TFA innringerne til å gjøre? I prosent.*

Gå tilbake til jobb straks	12
Ta kontakt med:	
Ledelsen lokalt	25
Ledelsen over	11
Lokal tillitsvalgt	18
Tillitsvalg sentralt	12
Verneombud	6
Bedriftshelsetjeneste	5
Psykolog	1
Lege	19
Aetat	9
Trygdekontoret	10
Arbeidstilsynet	13
Mental helse	1
Annet	26

Kilde: ECON/TFA

Som vi ser av Tabell 4.3 råder TFA innringerne i de aller fleste tilfeller å forsøke å løse konflikten lokalt. Enten ved å ta kontakt med ledelsen lokalt, med tillitsvalgte eller med verneombud/bedriftshelsetjeneste. De fleste av innringerne som er fagorganiserte blir rådet til å ha med seg en tillitsvalgt på møtet med ledelsen. Følgende utdrag fra samtaleregisteret belyser dette:

Jeg råder innringer til å gå på møte med ledelsen, men dersom hun på møtet blir utsatt for tilsvarende trusler som sist (på forrige møte ble innringer truet med at hun måtte enten si opp nå eller starte å jobbe uten å bli mer sykemeldt), bør hun gå. Jeg rådet innringer til å organisere seg.

Jeg rådet innringer til å ta kontakt med fagforeningen sin for å få bistand til et møte med sjefen.

1 av 10 innringere blir rådet til å ta kontakt både med ledelsen på nivået over nærmeste leder og med sentral tillitsvalgt. Det er i tilfeller hvor nærmeste leder er en direkte årsak til problemet og hvor innringer opplever at lederen som er involvert i konflikten ikke er aktiv for å finne en løsning på konflikten. I noen av disse tilfellene har også innringer tatt saken opp med lokal tillitsvalgt, men opplever at problemet er fastlåst og at han/hun av ulike årsaker ikke opplever at den lokale tillitsvalgte støtter han/henne.

Jeg rådet innringer til ikke å akseptere leders "tilbud" (bli uføretrygdet), men oppsøke lege for å få en 14 dagers sykemelding som innringer har krav på. I denne perioden bør hun ta kontakt med tillitsvalgt og de bør sammen oppsøke ledelsen i Oslo for å informere dem om "tilbudet" hun har fått.

Innringer har aldri fått innsigelse mot utført jobb, tvert i mot. Hun bør ikke se på uførepensjon som akseptabel i hennes stilling (innringer er 54 år).

Jeg rådet innringer til å ta kontakt med styret med hjelp fra tillitsvalgt. Både hun og assistenten må få en arbeidsbeskrivelse.

Relativt mange innringere, 19 prosent, blir rådet til å ta kontakt med lege. Det er ulike årsaker til det: For å be legen ta kontakt med arbeidstilsynet på grunn av alvorlige arbeidsmiljøproblemer på arbeidsplassen, for å be om sykemelding i en tilspisset situasjon som synes å gå på innringers helse løs, og for å få hjelp av lege til å legge press på arbeidsgiver for å tilrettelegge forholdene på arbeidsplassen slik at innringer kan fortsette i jobben eller det er for å søke/vurdere atferd eller uførepensjon. Konflikten har i mange tilfeller utviklet seg slik at den truer innringers helse.

Jeg rådet han til å ta kontakt med legen sin for å få en kort sykemelding, for så å ta initiativ overfor jobben om hva som skal til for at han skal fungere bedre på jobb.

Jeg rådet han til å snakke med legen sin om situasjonen, framtidsmuligheter og eventuelt yrkesrettet atferd.

Innringer forteller om langvarig mobbing på jobben. Han har vært sykemeldt primært pga skade i et ben. Er redd for å fortelle legen om kvalme, angst og fysiske smerter når han tenker på at han skal begynne på jobb. Gruer forferdelig til å måtte gå på jobben.

Jeg rådet henne til å "manne seg opp" til å be sjefen om en samtale nå mens hun er sykemeldt for å prate om hva som skal til for at hun skal komme tilbake i jobb. Ta opp med legen /trygdekontoret om de kan hjelpe henne med en dialog med sjefen.

Jeg rådet henne til å be lederen om et møte i morgen, der hun redegjør for den situasjonen hun føler hun er i nå og at hun vurderer å måtte bli sykemeldt. Hvis hun føler at lederen tar henne på alvor, bør hun gi henne en sjanse til å vise at hun er villig til å gå inn og gjøre noen endringer på arbeidsplassen. Hvis hun føler at hun ikke blir tatt på alvor, rådet jeg henne å kontakte sin lege for å bli sykemeldt – og så kontakte fagforbundet.

Jeg rådet innringer å snakke med legen sin, og be han pushe på trygdekontoret slik at hun får en samtale der hennes jobbframtid er tema. Hun går nå over på atferd. Tilpasninger i nåværende jobb må også drøftes.

Jeg rådet innringer å få legen til å melde fra til Arbeidstilsynet. Saken er tatt opp både med stedlig øverste leder og direktøren på landsbasis.

Jeg rådet innringer til å vente på samtalen de skal ha med ledelsen før jul. Der bør hun spørre om hvilke muligheter hun har til å omskolere seg mens hun har ventelønn, og hvilke andre støtteordninger som finnes. Hun bør snarest ta en samtale med Aetat.

1 av 10 innringere blir også rådet til å ta kontakt med Aetat eller trygdekontoret. Et lite mindretall av innringerne blir rådet til å ta kontakt med psykolog eller Mental Helse. I disse tilfellene opplever TFA at innringer har såpass store psykiske problemer at de har behov for profesjonell hjelp.

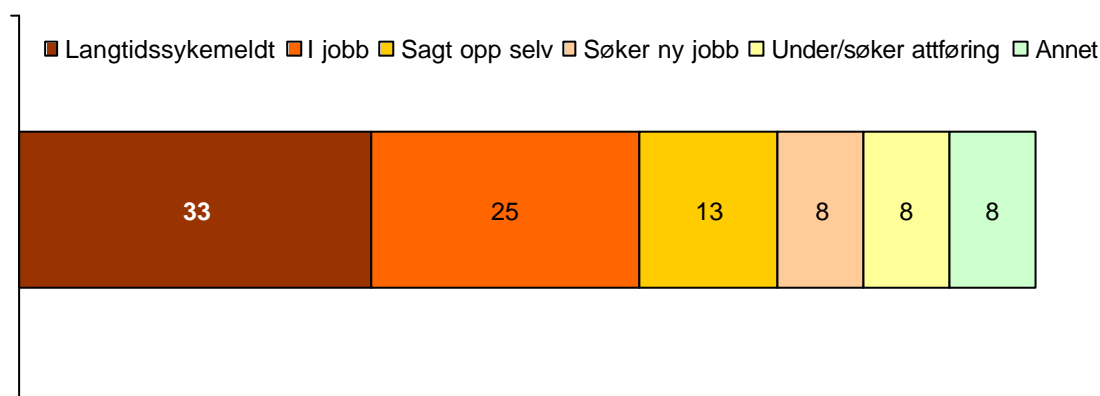
4.3 Gjenringere

26 personer, eller for 12 prosent av samtaleene har innringer kontaktet TFA flere ganger i forbindelse med samme problem. Som nevnt tidligere kan det være ulike årsaker til at noen innringere kontakter TFA igjen: Flesteparten har behov for ytterlige råd fra TFA, mens noen få ringer for å formidle "glad-meldingen" om at rådene hjalp og konflikten er løst. Sannsynligvis er ikke gjenringerne representative for alle innringerne i utvalget.

For gjenringersamtalene har vi noe mer informasjon om konfliktens utvikling, blant annet om innringer fulgte rådene til TFA og om hvordan konflikten har utviklet seg. En del av gjenringerne har opplevd svært vanskelige forhold på jobben og problemene har utviklet seg så negativt at de ikke lenger kan gå tilbake til jobben, men vurderer yrkesrettet attføring.

I Figur 4.1 ser vi hva innringer gjør på gjenringingstidspunktet.

Figur 4.1 Hva gjør innringer nå? Prosent. Antall=24



Kilde: ECON/TFA

1 av 3 av gjenringerne er langtidssykemeldt, 1 av 4 er i jobb, mens 1 av 10 søker ny jobb. 13 prosent har sagt opp jobben selv og 8 prosent har enten fått innvilget attføring eller de søker om attføring.

Nedenforstående utdrag fra samtaleregistrene belyser noen av de rådene innringerne fikk fra TFA:

Jeg rådet innringer til å sjekke muligheten for et attføringsopphold. Han bør også snakke med legen om eventuelt tidsbegrenset uførestønad. Videre bør han bruke tillitsvalgt og vernetjenesten til å påpeke arbeidsmiljølovens § 12.1 og 13.2 overfor arbeidsgiver.

Legen har rådet henne til å si opp jobben. Søke om medisinsk rehabilitering nå og yrkesrettet attføring fra høsten. Innringer er redd for å bli

uføretrygdet og redd for å bli varig arbeidsledig. Jeg råder henne til å godta sluttpakke fordi det høres ut som hun vil ha best av å komme seg bort fra jobben, og kontakte trygdekontoret vedrørende trygd og sluttpakke.

En innringer hadde blitt rådet av ledelsen til å uføretrygde seg som 54 åring i forbindelse med at arbeidsplassen ble oppkjøpt. Hun ble av TFA rådet til å ta kontakt med tillitsvalgt noe hun også hadde gjort. Det hadde ikke hjulpet og innringer følte at også tillitsvalgte mente hun hadde jobbet "lenge nok". TFA rådet henne til å:

Ikke akseptere argumentene om at hun har jobbet "lenge nok". Hun skal i møte med bedriftsledelsen og jeg rådet henne til å ta en ny runde med plasstillitsvalgt for å få støtte for å fortsette i jobben.

Det er som nevnt svært mange ulike årsaker til at noen ringer igjen. Nedenforstående utdrag fra samtaleregisteret viser litt av årsakene og mangfoldet:

Jeg rådet henne tidligere å ta kontakt med fagforeningen sin. Hun møtte i stedet "veggen" og har vært sykemeldt siden. Hun har alle tegn på utbrenthet og tror hun trenger en lang restitusjon, men som hun sier selv: "Den beste kuren for meg ville være å kunne håpe på at arbeidsplassen kan bli bedre". Personalsjefen har sagt til henne at det er lite å gjøre med hovedårsaken, nemlig rådmannen.

Jeg rådet innringer til å forbli sykemeldt og under ingen omstendigheter å si opp jobben sin. Han bør dessuten ta kontakt med trygdekontoret og Aetat for å sette seg inn i mulighetene han har som sykemeldt og i en situasjon der han ikke kan komme tilbake til jobben.

Innringer ville bare ringe for å fortelle at alt er bra med henne, takket være råd hun har fått her. Hun har vært i full jobb og tør å ta tak i ting og si ifra – og hun får skryt på jobben av alle.

Jeg rådet henne til å ta en ny kontakt med fagforeningen, de bør hjelpe henne mer enn dette.

Følges rådene fra Telefon for arbeidslivet?

De aller fleste innringerne ser ut for å ha fulgt de rådene de fikk fra TFA. For fem av gjenringerne har vi registrert at de ikke har fulgt rådene de fikk fra TFA. Hovedårsaken til dette var at de følte at de ikke maktet å gjennomføre det de ble rådet til. Dette kan være råd som å gå tilbake til arbeidsplassen. Sitatet under belyser en slik situasjon.

Jeg råder henne til å forsøke å legge dette bak seg, men ikke si opp. Hun vil ikke jobbe der mer, og det er en real sak. Hun bør da gå videre med de muligheter som finnes innenfor rehabilitering/attføring i samråd med legen sin.

Det er altså ikke slik at innringer har fått et råd vedkommende oppfatter som dårlig, men det oppfattes som uoverkommelig å følge rådet. En innringer forteller også at hun ikke våget følge rådet hun fikk;

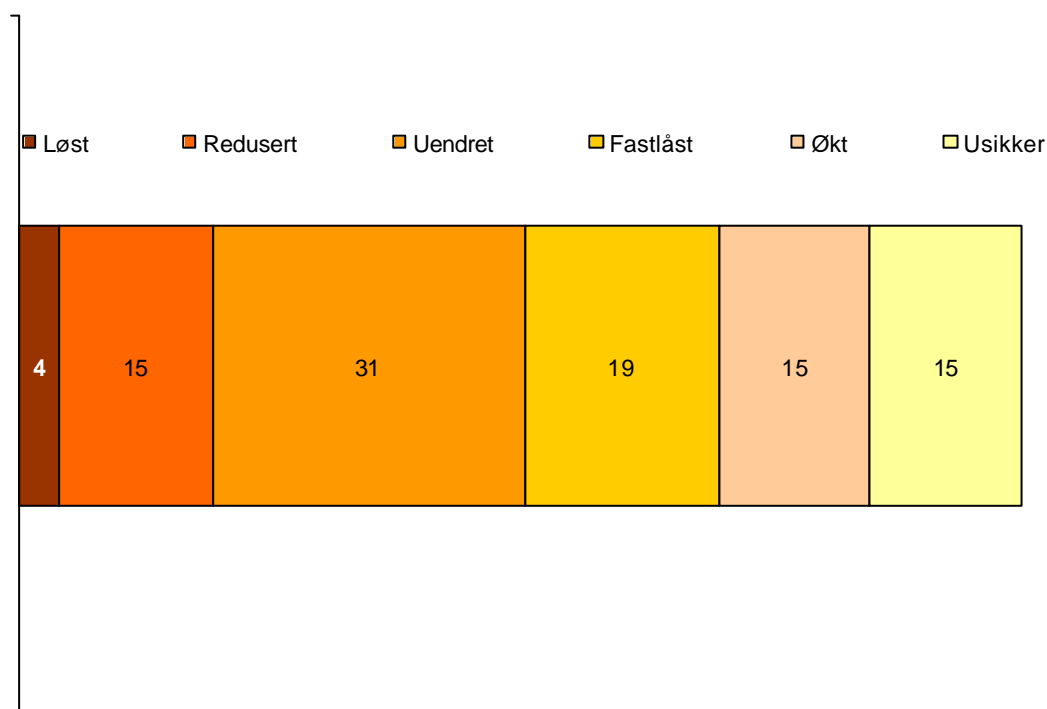
Kvinne, nå arbeidsledig etter å ha sluttet som helsesekretær ved et sykehus etter mobbing fra kolleger. Ringer nå for å fortelle at hun ikke våget anke avslaget om atferd (i tråd med rådet vi ga sist), men at hun har søkt på nytt.

Det er også tilfeller hvor innringer trenger tid til å tenke over rådet, eller ikke er enig. En gjenringer forteller om ”fryktelige arbeidsforhold” og at han er sykemeldt offisielt på grunn av ryggplager, men at det egentlig er på grunn av arbeidsforholdene. Han fikk råd om å søke annen jobb, men ønsket å tenke over dette før han gikk til et så drastisk skritt.

Jeg rådet han (i mars) til å søke annen jobb – selv om det medfører pendling. Han skal tenke over om det kan være aktuelt å kontakte Arbeidstilsynet. Nå ringer han for å fortelle at de fra mai i år har vært permitterte. De tror ikke de vil komme tilbake i arbeid, men Aetat har godkjent permitteringen. De er blitt lovet et møte innen utgangen av august (det er i dag). Hans vi prate litt rundt situasjonen, fordi han prøvde å ringe Aetat, men traff ingen der.

På bakgrunn av den informasjon som er i samtaleregistrene har vi forsøkt å oppsummere hvordan konfliktene til gjenringene har utviklet seg fra innringer kontaktet TFA første gang til de ringte de igjen noe senere, se Figur 4.2.

Figur 4.2 *Hvordan har konflikten utviklet seg? Prosent. N=26*

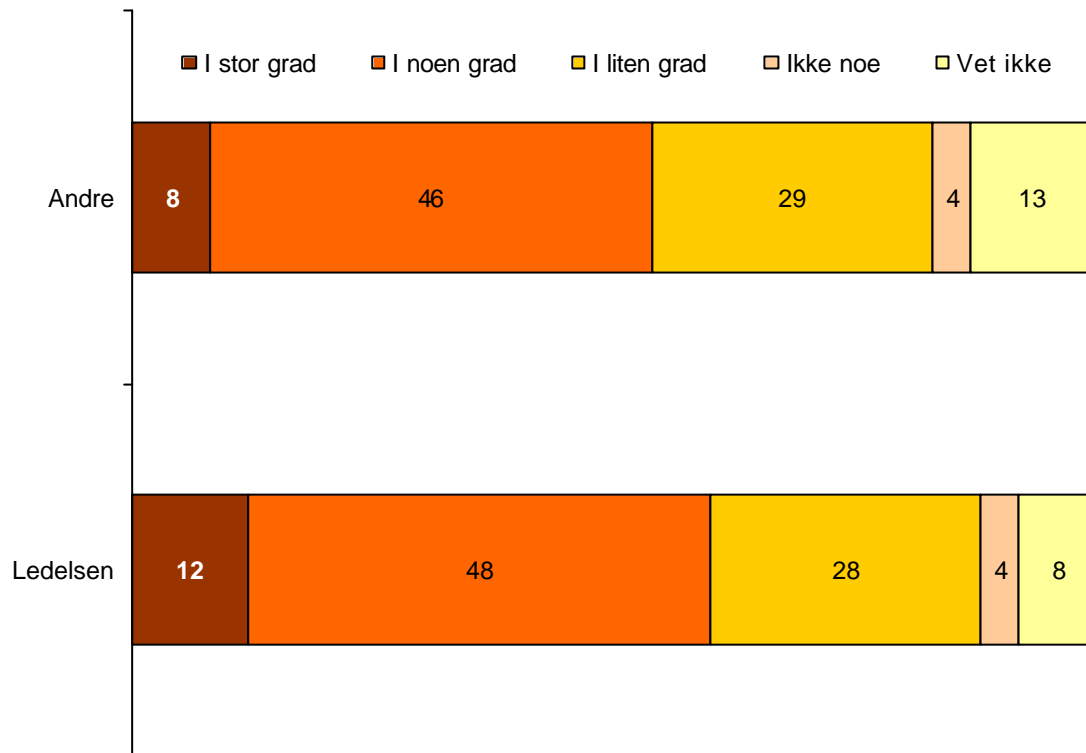


Kilde: ECON/TFA

I 19 prosent av tilfellene synes konflikten enten redusert eller løst. Dette er positivt. Vi har sett tidligere at for svært mange av innringene var situasjonen ganske tilspisset når de kontaktet TFA og det er derfor positivt at konflikten er redusert eller løst for én av fem gjenringere. I 31 prosent av tilfellene synes konflikten uendret, mens i 34 prosent av tilfellene er konflikten fastlåst eller økt.

Vi har på bakgrunn av den informasjon som er i gjenringersamtalene forsøkt å vurdere hva som synes så være gjort på arbeidsplassen for å løse konfliktene. I Figur 4.3 ser vi i hvilken grad lederen og andre aktører på arbeidsplassen har forsøkt å løse konflikten.

Figur 4.3 I hvilken grad har ledelsen og andre i virksomheten forsøkt å løse konflikten? Prosent. N=24/25



Kilde: ECON/TFA

Kun i 10 prosent av tilfellene synes det som om ledelsen i stor grad har forsøkt å løse konflikten. Mens i halvparten av tilfellene har ledelsen i noen grad forsøkt å løse konflikten. I 1 av 3 tilfeller har ledelsen i liten grad gjort noe for å løse konflikten. I halvparten av tilfellene har ledelsen og/eller andre på arbeidsplassen i stor eller noen grad forsøkt å løse den oppståtte konflikten.

4.4 Konklusjon konfliktløsning på arbeidsplassen

Denne gjennomgangen av utvalget fra TFA over innringere som opplever å bli sykemeldt på grunn av psykososiale problemer på arbeidsplassen viser at i et flertall av tilfellene er leder direkte involvert i konflikten. Dette er sannsynligvis en viktig årsak til at mange innringere opplever at det ikke blir tatt tak i konflikten. I de tilfeller hvor leder ikke er involvert i konflikten er det langt flere av innringerne som oppgir at leder aktivt søker en løsning på konflikten. Kollegaer er svært sjelden involvert i problemløsning. En årsak til det kan være at de selv i en del tilfeller er direkte involvert i konflikten. En annen årsak kan være at innringer ikke har involvert kollegaene i konflikten, eller at kollegaene ikke ønsker/tør involvere seg av "frykt" for leder eller for å ta parti. Tillitsvalgte er

svært sjelden direkte involvert i konflikten, men i en del tilfeller er de aktive i problemløsning. Vi har imidlertid dårlig informasjon om tillitsvalgtes rolle i problemløsningen.

Inntrykket vi har etter å ha gått igjennom de utvalgte samtaleene er at innringene i liten grad gir uttrykk for at det blir gjort tilstrekkelig konstruktive forsøk på å løse problemene på arbeidsplassen. Det kan være mange årsaker til dette, årsaker som ikke fanges opp gjennom et kort samtalereferat. En årsak kan være at innringer enten ikke involverer sine kollegaer eller tillitsvalgte, eller at disse av ulike årsaker ikke involverer seg. Begge disse forholdene kan være indikasjoner på et arbeidsmiljø som av ulike årsaker ikke ”bryr” seg.

De aller fleste innringerne ønsker i utgangspunktet å bli værende i jobben. For en del innringere har imidlertid konflikten utviklet seg slik at den går ut over deres psykiske helse, og de ser ingen løsning på konflikten og opplever derfor små muligheter for å gå tilbake til jobben.

Det faktum at innringerne er blitt sykemeldt på grunn av konflikten viser klart at problemet har fått utvikle seg og ikke er blitt håndtert slik det burde på arbeidsplassen. Innringerne gir ofte uttrykk for at de ønsker å finne en løsning og å gå tilbake til jobb, men det synes vanskelig å få til en løsning. Vi vet imidlertid ikke hvordan konflikten i de aller fleste tilfeller ble håndtert etter at innringerne hadde ringt TFA.

Av samtalereferatene fra gjenringerne ser vi at det for en del av sakene ikke er kommet til en løsning på arbeidsplassen, men at konfliktene har utviklet seg slik at innringer søker atfering. I et mindretall av gjenringersamtalene har konflikten løst seg lokalt, mens det for mange av tilfellene fremdeles er uavklart.

Det overordnede bildet er at det i for liten grad blir forsøkt å finne en løsning på konflikten som innringerne melder om. Uansett hva og hvem som er årsak til at konfliktene har oppstått, er det en leders ansvar å bidra til å komme fram til en løsning på konflikten. Dette synes å ha skjedd i liten grad i de tilfellene som innringere rapporterer om. Konflikter blir ikke tatt fatt i, de får utvikle seg og i en del tilfeller er ”løsningen” atfering og kanskje derfor første steg mot utstøting.