



POLITIHØGSKOLEN

EN EVALUERING AV

Kollegastøtteordningen

 i politi- og lensmannsetaten



JON STRYPE OG BJØRN BARLAND

Forskningsavdelingen

PHS juni 2007

Sammendrag

Polititjenestemenn vil komme i situasjoner som kan gi stressbelastninger, følelsesmessige traumer og andre opplevelser med varige helsemessige konsekvenser. Kollegastøtteordningen (KSO), som ble formelt innført i 1992, er ett av flere virkemidler for å hindre stressbelastninger. KSO har aldri vært evaluert.

Hensikten med rapporten er å måle bruken av og tilfredsheten av KSO blant ansatte og ledere i politi- og lensmannsetaten. Videre er hensikten med denne rapporten å evaluere KSO ved å spørre de som er valgt til å utøve KS. Det var også en målsetning å identifisere hvordan ledere med personalansvar innpasset KSO i vanlige ledelsesstrukturer.

Rapporten skal svare på følgende problemstillinger:

- **Kartlegge kjennskap til KSO i etaten**
- **Kartlegge bruk av KSO i etaten**
- **Undersøke holdninger til KSO blant ledere og ansatte**
- **Kartlegge KSO-representantenes syn på ordningen**

Rapporten bygger på en spørreskjemaundersøkelse med et utvalg på 1408 personer. Svarprosenten var 52 (n=730). Av disse 730 var 141(19,3%) ledere med personellansvar og 589 (80,7%) ansatte. Det ble sendt spørreskjema til alle KS - representantene i politidistriktene, totalt 292. Av disse fikk vi svar fra 234 (80,1%).

Kjennskap til og bruk av KSO

Når det gjelder bruken av KSO er denne gjennomgående liten. Bare 71 personer (12,1%) oppgir at de har benyttet ordningen. Ledere har gjennomgående brukt KSO noe mer enn ansatte, noe som kan skyldes at de har vært lenger i etaten.

På spørsmål om hvorfor de ikke har benyttet ordningen svares det at det ikke har vært behov (69%) og at når det har vært behov, så har de benyttet andre støttepersoner (31,4%). Praksisen med å bruke partner eller nære venner i forhold som normalt ville være en KS-tjeneste ser vi forsterket ved at venner, partner eller kolleger rangeres som viktigere støttepersoner enn KS.

Av de som har benyttet KSO er det litt over 50% som har brukt denne ordning bare en gang. Som grunn for å bruke KSO er det først og fremst spesielle forhold i tjenesten og i noen grad problemer i forhold til ledelsen. Av de 71 personene som har benyttet KSO var det 44 som ble kontaktet av KS. 18 respondenter tok selv kontakt. De som har benyttet KSO er gjennomgående fornøyd og de er som gruppe mer åpne for å benytte KS-ordningen også til private forhold enn de som aldri har benyttet ordningen.

Undersøke holdninger til KSO blant ledere og ansatte

Gjennomgående i hele undersøkelsen er det en positiv holdning til ordningen. De som har benyttet ordningen er gjennomgående mer positive og kunne tenke seg å bruke denne igjen. Det er ingen grunnleggende forskjell mellom ansatte og ledere i oppfatningen av og holdningen til denne ordningen.

Egenskaper ved Kollegastøtten

Rapporten spurte også om viktige egenskaper hos en KS. Det viktigste kriteriet er fortrolighet og trygghet på at informasjon ikke kommer videre. Dessuten var egenskapen å være en god lytter og en trygg person det som klart ble foretrukket. Det er også et gjennomgående ønske at en KS skal ha lenger erfaring enn dem selv. Totalt sett så har de ansatte i etaten stor tillit til denne ordningen. Dersom vi spør lederne så oppgir 90% at de ser ordningen som verdifull. Like viktig er det at under 10 % av ledergruppa opplever KSO som et hinder for ledelse. Derimot ser lederen KSO som en støttespiller i vanskelige situasjoner.

Utfordringer til KSO

I de åpne spørsmålene i denne undersøkelsen spurte vi om hva som kunne gjøre KSO bedre. Det gjennomgående svaret i den åpne delen av undersøkelsen var at det beste var å gjøre denne ordningen mer kjent. 64 personer (75%) (n=88) svarte at denne ordningen på en helt annen måte burde gjøres kjent i etaten.

Når det gjaldt åpne spørsmål i gruppa med ledere var det bare 44 som gav noen kommentarer. Også lederne var opptatt av å gjøre ordningen bedre synlig. Lederne var også gjennomgående mer opptatt av at KS burde ha visse personlige egenskaper og at dette i noen grad var viktigere enn alder og erfaring.

Dersom vi ser på de som er valgt til å utøve KS så er de først og fremst tilfreds med måten de har blitt valgt på (67%). De føler seg trygge i rollen som KS og mener grunnopplæringen er god. 51% har hatt 1-5 oppdrag siste 12 måneder. KS oppgir også at en KS bør ha mer erfaring enn de som oppsøker KS. KS er helt enige med de ansatte at en god KS er eldre og mer erfaren enn de som oppsøker ordningen. KS selv oppgir at terskelen for å bli benyttet er høyere enn det de ansatte mener.

På samme måte som de ansatte mener KS at ansatte vil foretrekke en KS med mer erfaring.

Dette blir forsterket når vi leser de åpne svarene som ble gitt. Totalt var det 135 som svarte på de åpne spørsmålene om hva som kan gjøre ordningene bedre. 71 KS ber om etterutdanning og faglig oppdatering mens 50 KS foreslår *erfaringsksamlinger* hvor KS kan utveksle erfaringer sammen med andre. En slik erfaringsutveksling skal gi et bedre grunnlag for å utøve denne tjenesten.

De fleste er fornøyd med opplæringen, men savner oppfølging og etterutdanning. I åpne spørsmål blir ikke dette konkretisert rundt noe eller noen de ønsker forbedret, men det er et ønske om å lære mer, vite mer og høre hva andre kan om dette.

Blant KS var det gjennomgående positive tilbakemeldinger til undersøkelsen og mange oppga behovet for en gjennomgang av KSO.

Dersom vi ser hele undersøkelsen under ett er tendensen i rapporten klar. KSO er en kjent ordning i politiet, den nyter stor respekt og et flertall mener at denne ordningen er viktig. Problemet er at veldig få, bare 10% benytter seg av denne ordningen.

1.0 INNLEDNING	2
1.1 OPPDRAGET	2
1.2 BAKGRUNN	2
1.3 KSO I NORGE	3
1.4 AVGRENSNING	4
2.0 METODE	6
2.1 UTVALG	6
2.2 ANSATTE OG LEDERE	6
2.3 KSO-REPRESENTANTER	6
2.4 SPØRRESKJEMA OG DISTRIBUSJON	7
2.5 DATAKVALITET	7
2.6 ANALYSER OG PRESENTASJON	7
2.7 DISKUSJON AV METODE	8
3.0 RESULTATER	9
3.1 DEMOGRAFISKE KARAKTERISTIKA VED UTVALGET AV ANSATTE OG LEDERE	9
3.1.1 Kjennskap til og erfaring med kollegastøtteordningen	12
3.1.2 Kollegastøtteordningens plass i etaten	13
3.1.3 Bruk av kollegastøtteordningen	15
3.1.4 Holdninger til KSO	18
3.1.5 Lederne og KSO	22
3.1.6 Kollegastøttene	23
3.2. DEMOGRAFISKE KARAKTERISTIKA VED UTVALGET	23
3.2.1 Erfaring som KS	24
3.2.2 Antall oppdrag som KS	25
3.2.3 Aksept av KSO	25
3.2.4 Kjennetegn ved KS	28
3.2.5 Tilfredshet med KS- vervet	30
3.2.6 Henvisning til andre instanser	31
3.2.7 Taushetsplikt, taushetsrett og opplysningsplikt	32
3.2.8 Rapporteringsplikt og fortrolighet	33
3.2.9 KSO - organisasjonsmessige plassering	34
4.0 DISKUSJON	36
4.1 OMFANG	36
4.2 ORGANISERING	37
4.3 TAUSHETSPLIKT OG OPPLYSNINGSPLIKT	38
4.4 KSO OG LEDELSE	38
4.5 KOLLEGASTØTTEN	38
LITTERATUR	40

1.0 Innledning

Politiyrket er et sammensatt yrke. En polititjenestemann skal være en generalist samtidig som han ventes å løse spesialoppgaver. Politiet vil som utøvende tjenestemenn komme i situasjoner som kan gi stressbelastninger og følelsesmessige traumer. Dette er opplevelser som på sikt kan gi varige helseskader. Kollegastøtteordningen (KSO) er ett av mange virkemidler for å hindre konsekvenser av stressbelastninger i tjenesten.

KSO omfatter alle ansatte i politi- og lensmannsetaten og er definert som:

Et organisert tiltak hvor spesielt utvalgte ansatte, som har fått nødvendig opplæring, fungerer som støttepersoner for kollegaer på eget tjenestested eller i sitt politidistrikt. (POD 2006;3)

KSO ble formelt opprettet i 1992 og skulle være et tiltak blant ansatte i politiet for å identifisere og motvirke negative konsekvenser av opplevelser i tjenesten. Kollegastøtte som en del av personalomsorgen etter kritiske hendelser viser gode resultater (Bjørklund 1997: 202-204, Eid og Johansen 2005;180-196, Karlsen 2003;105).

KSO er et organisert tiltak som skal sikre at det i politi- og lensmannsetaten finnes et tilbud om støtte til ansatte dersom de har vært utsatt for særlig belastende situasjoner. KSO omfatter også deres familier. KSO skal være en del av vernetjenesten og et tilbud i tillegg til andre tilbud. KSO skal ikke erstatte ledelsesansvaret for personomsorgen for de ansatte.

1.1 Oppdraget

KSO ble formalisert i 1992, men har aldri vært evaluert. I brev fra Politidirektoratet (POD) datert 20.10.2004 etterlyses det en grundig gjennomgang av hele denne ordningen. Dette begrunnes med de endringer som har skjedd i politiyrket og en generell gjennomgang av ulike HMS-tiltak med tanke på en effektiv bruk av ressurser. Politihøgskolen ble kontaktet for å yte bistand til en slik gjennomgang. I møte med POD ved Politihøgskolen 02.02.06 ble det lagt fram et forslag til evalueringsrapport. Det ble foretatt noen justeringer. I brev datert 19.7.06 ble det formelt inngått en avtale mellom POD og Politihøgskolen:

Politihøgskolen vil på oppdrag fra Politidirektoratet (POD) gjennomføre en evaluering av kollegastøtteordningen (KSO) i politi- og lensmannsetaten. Prosjektarbeidet ble påbegynt i april 2006 og er beregnet til å vare inntil et år.

Det ble enighet om å evaluere KSO-ordningen i forhold til tre grupper. Den største delen av evalueringen er rettet mot et representativt utvalg av ansatte i politi- og lensmannsetaten. I tillegg er evalueringen spesielt rettet mot ledere med personalansvar. Den siste gruppen er en evaluering av hvordan kollega-støtten (KS) selv opplever hvordan ordningen fungerer. Mer om dette under avgrensning av prosjektet.

1.2 Bakgrunn

Hovedarbeidsmiljøutvalget (HAMU) i politiet vedtok i 1990 en handlingsplan som skulle gi retningslinjer for krisereaksjoner og krisemestring. Grunnlaget for handlingsplanen var

erkjennelsen av særlige belastninger som politiet kan ha i sin daglige tjeneste. Bakgrunnen for en aktiv KSO var erfaringer og undersøkelser gjort i USA hvor det allerede i 1935 ble kartlagt et alkoholproblem i politiet. Alkoholproblemet ble relatert til stress og psykiske belastninger i tjenesten. Tidlig på 1950-tallet tok etaten konsekvensen av dette og etablerte egne stressprogram som politiet kunne gjennomgå. Fortsatt var det alkoholproblemene som var i fokus. Det ble gjort et pilotprosjekt på slike kollegastøtteprogram i Chicago. Virkningene av et kollegastøtteprogram og kollegastøttepersoner var så positive at ordningen ble etter hvert utvidet til mer generelle stress- og slitasjeproblemer. KSO ble knyttet til generelle kriser i politiet og et prøveprosjekt i Los Angeles i perioden 1986-1989 var udelt positivt (Bjørklund 1995;194).

1.3 KSO i Norge.

Med bakgrunn i de positive erfaringene fra USA ble det i 1987 gjort et prøveprosjekt på KSO ved Asker og Bærum politikammer. I 1992 ble ordningen vedtatt som praksis i Norge og i 1994 ble det utarbeidet et program for KSO (Bjørklund 1995;195). Ordningen har siden vært en del av undervisningen og videre- og etterutdanningen ved Politihøgskolen.

Prinsippene for KSO er siden nedfelt i *Håndbok i systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid*. Hele ordningen er basert på at alle ansatte og ansattes familier skal kunne søke hjelp etter traumatiske opplevelser i tjenesten og bygger på følgende prinsipper:

- Tillit og fortrolighet
- Kollegastøtten velges blant de ansatte
- Det er en fordel om noen fra ledelsen også er kollegastøtte
- Fortrolighet jfr. Politiinstruks § 6 nr. 3
- Den fungerer som en selvstendig ordning utenfor etatens formelle organisasjon
- Den skal være en aktiv og oppsøkende i tilnærming til berørt personell

Retningslinjer for KSO som praksis

En fullstendig liste om hvordan deltagerne i en KSO skal opptre i en krisesituasjon kan være vanskelig å gi. Alle krisesituasjoner er ikke like omfattende eller påvirker de involverte i samme grad. Generelt har KSO følgende retningslinjer som praksis (Bjørklund: 1995;196-217)

- Umiddelbarhet: Målsetningen med praksisen er at den må inntre umiddelbart etter en kritisk hendelse
- Kortfattethet: Støtten må være konsis og konkret. Den fysiske tilstedeværelsen kan i enkelte situasjoner være like viktig.
- Uforstyrrethet: Den støtten som gis bør gis i en situasjon hvor den aktuelle personen er mest mulig skjermet og isolert. Det er viktig å hjelpe personer til å holde fokus på problemet uten forstyrrelser.
- Respekt: Personer som trenger støtte kan være i preget av hendelsen på en måte som gir en "irrasjonell" atferd. KS må huske dette i arbeidet når verbale eller emosjonelle utblåsninger kommer i etterkant av traumatiske hendelser.
- Støtte: Målet med denne praksisen er å støtte kollegaer i en vanskelig situasjon. Det er derfor viktig å utøve støtte som er av personlig karakter og ikke gå inn i skyldspørsmål eller normative vurderinger av eller rundt hendelsen. På lengre sikt kan støtten gå på praktiske ting som endring av arbeidsforhold og lignende. Det

som er viktig i utøvelsen av kollegastøtten er å balansere tiltakene opp mot det som naturlig hører hjemme i et profesjonelt hjelpeapparat.

- **Konfidensialitet:** En utfordring i arbeidet med kollegastøtten er å balansere opplysninger i en stressituasjon mot politiets rapporteringsplikt (§6-3). Avveiningen av konfidensialitet mot behovet for støtte er et av ordningens vanskeligste områder. KSO skal hvile på tillit og på støtte samtidig som ordningen er underlagt de klare juridiske retningslinjene. Dette kan være et spenningsforhold som denne evalueringsrapporten kan gi noen svar på

Når det gjelder rekruttering til og opplæring av personer som skal inn i KSO er det noen kriterier som bør følges. Som kandidat bør personen være godt motivert. KS bør også være en person med tillit og integritet. Opplæringen av personer i støtteordningen består av kurs med en viss varighet. Deretter skal KS bli kalt inn til kurs hvert år.

KSO er som ordning som ytes av tjenestemenn til kollegaer. Det er ingen formelle krav til utdanning eller bakgrunn for hva eller hvem som skal tre inn i en slik ordning. Det kan derfor være en stor utfordring å balansere ordningen mot profesjonell hjelp, og det kan også være uklart hvor ordningen skal ligge i en organisasjonsstruktur.

Et av de sentrale spørsmålene blir hvordan tjenestemenn skal bruke denne ordningen og hvor den skal plasseres i en organisasjonsstruktur. Dette er en diskusjon som vi håper denne rapporten kan avklare når resultatene er lagt fram.

1.4 Avgrensning

Den foreliggende rapporten er en tradisjonell evalueringsrapport i betydningen: *Systematisk innsamling av data for å skilja og analysere verknaden av eit forsøk på å skapa endring på et gitt område.* (Almås 1990;13). Analysen i evalueringsforskning forstår vi som : *kritisk å forstå og forklare eit innsamla eller observert materiale* (ibid). Evalueringsforskningen har tradisjonelt blitt delt inn i hovedkategoriene prosessevaluering og slutt- eller produktevaluering. Prosessevaluering handler om å evaluere en pågående prosess og det vil i noen tilfeller være slik at evalueringen tjener som en korrigerende på et tiltak eller en utviklingsprosess. Denne typen evalueringsforskning ligger tett opp til begrepet aksjonsforskning. Den andre hovedkategorien evalueringsforskning er sluttevaluering eller produktevaluering. Her er det en avsluttet prosess eller et avsluttet tiltak som skal evalueres og vurderes opp mot tiltakets mål. I nyere evalueringslitteratur (Sverdrup 2002) deles evalueringsforskningen inn i beslutningsorientert, brukerorientert og en prosessorientert retning. Den beslutningsorienterte retningen er den som ligger nærmest den tradisjonelle sluttevalueringen. Hensikten med denne evalueringsformen er å:

..måle effekten av et program i forhold til målsetningene for programmet. Resultatene fra analysen skal bidra til begrunnet beslutningstaking omkring et program eller tiltak, samt å forbedre framtidig beslutningstaking. (Sverdrup 2002; 29)

Den brukerorienterte evalueringsforskningen er annen tilnærming. I denne formen er det viktig å involvere brukerne i prosessen. Brukerne blir tatt med i prosessens ulike faser og blir langt på vei premissleverandører for prosjektets teoretiske rammeverk og metodiske tilnærming.

Den siste retningen innenfor evalueringsforskning er den *prossessorienterte*. I denne formen for evaluering er det viktig at personene i prosjektet som er under evaluering deltar aktivt og

påvirker prosessene. Denne retningen ligger tett opp til det som tradisjonelt har blitt definert som aksjonsforskning (Sverdrup 2002;33)

KSO har eksistert siden 1992. Denne ordningen har aldri vært evaluert.¹ Det foreligger ingen politiske signaler i politi- og lensmannsetaten på at ordningen skal fjernes. Denne evalueringsrapporten er i sin form og oppbygging det som tradisjonelt kan karakteriseres som en sluttevaluering eller som en beslutningsorientert evaluering. Målet med rapporten er å måle kjennskap til, tilfredshet med og bruk av KSO. Rapporten skal også gi noen svar på hvordan ledere med personellansvar balanserer KSO i forhold til ledelsesstrukturen. Rapporten kan også leses som en prosessevaluering fordi ordningen som blir evaluert skal fortsette, men muligens skal endres i form og kanskje innhold. Rapporten kan derfor også leses som en mulig forberedelse til en endring. Med de avgrensingene og konkretiseringen av oppdraget har rapporten som mål å svare på følgende problemstillinger:

- **Kartlegge kjennskap til KSO i etaten**
- **Kartlegge bruk av KSO i etaten**
- **Undersøke holdninger til KSO blant ledere og ansatte**
- **Kartlegge KSO-representantenes syn på ordningen**

De økonomiske og tidsmessige rammene for denne rapporten har ikke gjort det mulig å gjøre dypere komparative analyser med internasjonale publikasjoner. Det vil derfor avslutningsvis bli diskutert mulige implikasjoner og tentative problemstillinger til oppfølgingsstudier. Med utgangspunkt i denne avgrensingen er det naturlig å bringe rapporten over på de metodiske utfordringene

¹ Da ordningen ble formelt innført i 1992 lå det som en premiss at det burde være en tett oppfølging og evaluering av denne ordningen.

2.0 Metode

Valg av metode må alltid sees i sammenheng med de problemstillingene som skal besvares. Metodene som benyttes i evalueringsforskning er stor grad sammenfallende med generell samfunnsvitenskapelig metode (Sverdrup 2002;115). I dette prosjektet er det følgende problemstillinger som skal besvares; **Kartlegge kjennskap og bruk til KSO i etaten, undersøke holdninger til KSO blant ledere og ansatte, kartlegge KSO -representantenes syn på ordningen.**

Disse problemstillingene gir rapporten en tradisjonell kvantitativ tilnærming gjennom bruk av spørreskjema til et representativt utvalg.

2.1 Utvalg

Undersøkelsen rettet seg mot tre grupper; ansatte i politiet og ledere med personalansvar i politiet og KSO-representanter

2.2 Ansatte og ledere

Fra Politiets data- og materieltjeneste (PDMT) fikk vi oversendt liste med alle e-postadresser i alle politidistrikter samt de særorganer som skulle omfattes av undersøkelsen. Etter å ha ”renset” fila slik at den ikke inneholdt KSO-representanter, ble det trukket et tilfeldig utvalg som besto av 1500 personer. Utvalget ble trukket ved hjelp av SPSS (Select cases, random sample).

Lista fra PDMT ble generert våren 2006, mens utsendelsen fant sted høsten 2006. Da vi sendte ut undersøkelsen ved hjelp av Questback, fikk vi en del feilmeldinger i e-postsystemet om invitasjoner som ikke var kommet fram fordi e-postadressen var ukjent. Det viste seg at de aller fleste av disse var adresser til politistudenter som hadde vært i praksis i skoleåret 2005-2006. I praksisperioden får studentene tildelt e-postadresse i politiet (nn@politiet.no), og når praksisperioden er slutt, sletter PDMT disse adressene. Vi fikk altså utilsiktet ”vasket” vårt utvalg for studenter, noe som var ønskelig ettersom studenter ikke skulle omfattes av undersøkelsen. Noen få ukjente adresser tilhørte ikke studenter, og må følgelig ha tilhørt ansatte som hadde sluttet i politietaten mellom våren og høsten 2006. Etter at vi hadde ”vasket” listene for ukjente adresser, besto vårt utvalg av 1408 personer. 730 personer svarte, noe som ga en svarprosent på 52.

PDMT kunne ikke skille ut ledere i lista de sendte til oss. Vi løste dette ved å lage et eget spørreskjema i Questback der vi stilte ett spørsmål: *”Er du leder med personalansvar i politiet?”* Avhengig av svaret på dette spørsmålet, ble respondentene sluset videre til ansatteskjemaet eller lederskjemaet. Av de 730 respondentene var 141 (19,3 %) ledere med personalansvar og 589 (80,7 %) ansatte.

2.3 KSO-representanter

Politidirektoratet oversendte lister over KSO-representanter fra alle politidistrikter og særorganer som skulle omfattes av undersøkelsen. På bakgrunn av disse listene laget vi en e-postliste over KSO-representanter, og vasket samtidig lista slik at KSO-representanter som i

løpet av den siste tiden hadde sluttet i politiet ble tatt ut av e-postlista. E-postlista ble brukt som distribusjonsliste i Questback-utsendelsen. I alt 292 KSO-representanter fikk spørreskjema. Av disse svarte 234, noe som utgjør en imponerende svarprosent på 80,1 %.

2.4. Spørreskjema og distribusjon

Spørreskjemaet ble laget og sendt ut ved hjelp av nett-tjenesten Questback. Undersøkelsen var anonym, og oversikten over hvem som svarte ble administrert av Questbacks server, slik at også anonymitet mht. hvem som hadde svart var ivaretatt.

POD sendte ut en generell informasjon om at denne undersøkelsen ville bli gjennomført. Deltakerne i undersøkelsen fikk invitasjon til undersøkelsen via e-post. I dette elektroniske brevet (e-brev) var det en peker som sendte dem videre til nettskjemaet. Etter en informasjon om undersøkelsen ble respondentene bedt om å oppgi hvorvidt de var ledere eller ikke. På bakgrunn av denne informasjonen ble de sendt videre til spørreskjema for ledere eller ansatte. Utfylte skjemaer ble lagret når respondenten trykket på Send-knappen på skjemaets siste side. Vi lastet ned en anonymisert datafil i SPSS-format da datainnsamlingen var fullført.

Skjemaene ble gitt noe ulikt innhold avhengig av om respondenten var leder eller ansatt, og KSO-representantene fikk et eget spørreskjema. Vi brukte nettbaserte spørreskjemaer i undersøkelsen. Personene i utvalgene mottok et e-brev med invitasjon til å delta i undersøkelsen og en unik peker til spørreskjemaet. Etter at respondentene hadde fylt ut spørreskjemaet ble det lagret i netttjenestens server, og vi fikk tilgang til dataene i form av en anonymisert SPSS-fil.

Det ble sendt ut 3 påminnelser til ikke-respondenter med en ukes mellomrom. Til utvalget som besto av ansatte og ledere ble det også sendt en ekstra påminnelse da det hadde gått ytterligere en måned.

2.5 Datakvalitet

På dette tidspunktet kan vi si litt om muligheten for å generalisere funnene fra utvalsundersøkelsen til politipopulasjonen som helhet. I utgangspunktet er denne muligheten god, ettersom det er trukket et tilfeldig utvalg, og det ikke er noen særlig grunn til å anta at det er spesielle skjevheter i dette utvalget i forhold til populasjonen.

Et problem som bør diskuteres er imidlertid det relativt store frafallet (dvs. ikke-respondenter) fra undersøkelsen. Dersom det er grunn til å anta at dette frafallet skyldes systematiske forhold som henger sammen med undersøkelsens tema, vil det være grunn til å problematisere punktestimater i undersøkelsen. Dette kan for eksempel dreie seg om grad av kjennskap til KSO, hvor mange som har benyttet seg av ordningen, osv., ettersom det kan være slik at nettopp de med minst kjennskap til ordningen er overrepresentert i frafallsgruppen. Dette vil vi komme tilbake til i diskusjonen av resultatene.

2.6 Analyser og presentasjon

Data fra undersøkelsen er behandlet statistisk. Det var aktuelt å anvende både univariat statistikk (for eksempel frekvensfordelinger og gjennomsnittsverdier), bivariat statistikk (for eksempel korrelasjoner mellom variabler) og multivariat statistikk (regresjonsanalyser). Videre er det aktuelt å publisere funn fra undersøkelsen i Politihøgskolens rapportserie og i

internasjonale vitenskapelige tidsskrifter. Resultatene fra denne undersøkelsen er også planlagt presentert som poster på: *7th Annual Conference of the European society of Criminology* i Bologna, september 2007

2.7 Diskusjon av metode

Prosjektet var en tilfredshetsundersøkelse.

En kritikk av tilnærmingen kan være at den blir for omfattende og med det mindre konkret eller dyptpløyende. Rapporten kunne valgt et mindre utvalg og konsentrert seg om noen sentrale problemstillinger.

Det er grunn til å tro at politidistriktene organiserer og bruker KSO på ulike måter. Nyanser i måten KS utøver sitt virke på kommer ikke fram i en stor spørreundersøkelse som den foreliggende. Vi håper den foreliggende rapporten kan tjene som et utgangspunkt for avgrensede og mer konsentrerte studer på et senere tidspunkt

Rapporten kunne også valgt en kvalitativ tilnærming med intervjuer av KS. Dette kunne gitt en nærhet og dybdeforståelse av fenomenet i analysen som en kvantitativ undersøkelse ikke klarer. Med den tiden og det budsjettet som lå til grunn for denne rapporten gjorde en slik tilnærming umulig.

Dersom KSO skal evalueres ytterligere anbefaler vi en tilnærming til feltet som både bygger på en stor spørreskjemaundersøkelse, men også på en dybdeanalyse gjennom kvalitativ tilnærming. Dette vil kunne avdekke ulike praksiser i hvordan KSO blir gjennomført og hvordan de ulike måtene å gjennomføre KSO gir ulikt resultat.

Tsunami-katastrofen i 2004 og det påfølgende arbeidet med denne vil sannsynligvis gi spresialenheter i politiet nyttig erfaring også i forhold til KSO. Dette er erfaringer som bør inn i datagrunnlaget i framtidige kvalitativt orienterte evalueringer.

3.0 Resultater

Problemstillingene i denne rapporten er: **Kartlegge kjennskap og bruk til KSO i etaten, undersøke holdninger til KSO blant ledere og ansatte samt kartlegge KSO-representantenes syn på ordningen.**

Resultatene har kommet gjennom en spørreskjemaundersøkelse. Skjemaene ble gitt noe ulikt innhold avhengig av om respondenten var leder eller ansatt, og KSO-representantene fikk et eget spørreskjema. Vi brukte nettbaserte spørreskjemaer i undersøkelsen. Personene i utvalgene mottok et e-brev med invitasjon til å delta i undersøkelsen og en unik peker til spørreskjemaet.

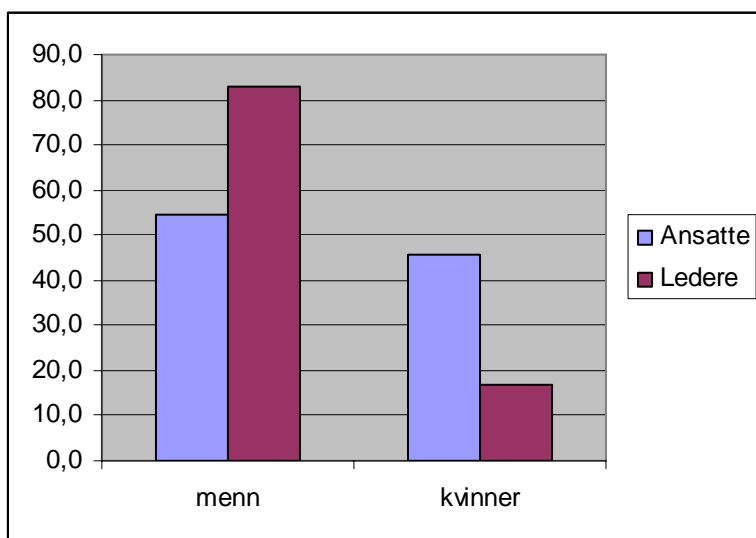
I dette kapitlet vil vi belyse både lederes og ansattes forhold til kollegastøtteordningen. I den utstrekning vi har stilt de samme spørsmålene til begge gruppene, vil vi redegjøre for resultatene for gruppene samlet.

Til sammen 730 ansatte og ledere svarte på spørreskjemaet. Det utgjorde en svarprosent på 52 %. Av de som svarte var 141 (19,3 %) ledere og 589 (80,7 %) ansatte. 54,5 % av utvalget var menn og 45,5 % var kvinner. Med tanke på den kjønnsmessige fordelingen i politi- og lensmannsetaten, er det en overrepresentasjon av kvinner i vårt utvalg.

3.1 Demografiske karakteristika ved utvalget av ansatte og ledere

Vi vil innledningsvis se på kjennetegn ved utvalgene av ledere og ansatte i undersøkelsen. Utvalgene beskrives ved deres kjønnsfordeling, alder, antall år i polititjeneste, type ansettelsesforhold og type arbeidssted.

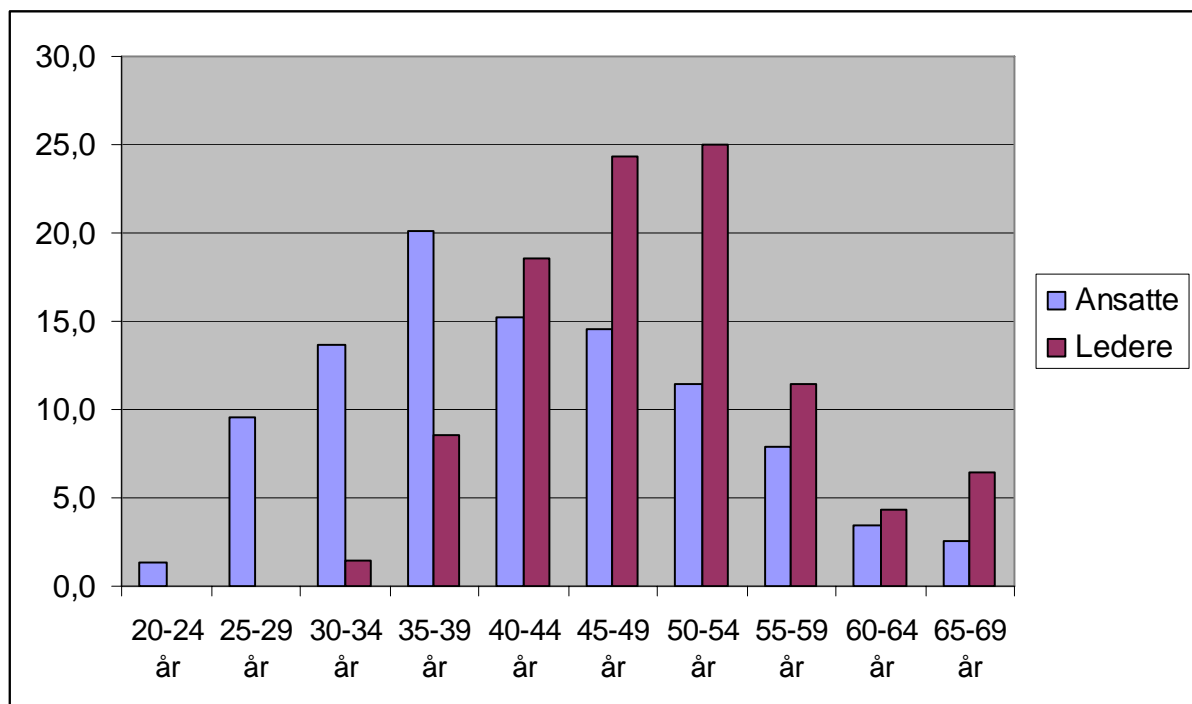
Kjønn. Figur 1 viser kjønnsfordelingen i de to utvalgene. Blant ledere var det 83 prosent menn og 17 prosent kvinner blant respondentene. I utvalget av ansatte var det en mye jammere kjønnsfordeling, med hele 45,5 prosent kvinner (og 54,5 prosent menn).



Figur 1. Kjønn (prosent). Ansatte (N=589) og ledere (N=141).

Ikke minst i ansatte-utvalget er det en åpenbar skjev fordeling, i og med at andelen kvinner i politipopulasjonen er langt lavere enn vår undersøkelse skulle tilsi. Kjønnfordelingen i undersøkelsen antyder at kvinner i større grad enn menn ønsker å bidra med synspunkter på kollegastøtteordningen.

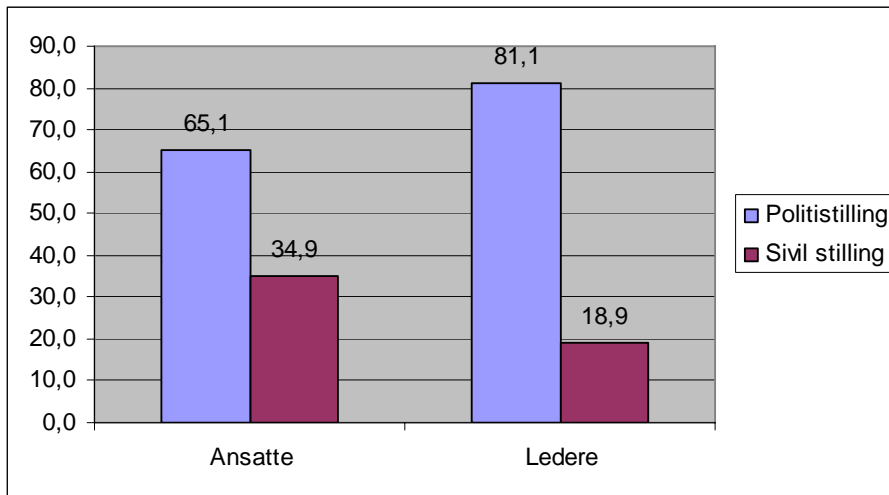
Alder og antall arbeidsår. Figur 2 viser at lederne, som forventet, har en ”eldre” aldersfordeling enn de ansatte. I gruppa av ansatte er det slik at aldersgruppa 40-44 år er medianverdien, det vil si at materialet deles nøyaktig i to i denne aldersgruppa. Modalverdien, det vil si den hyppigst forekommende aldersverdien, blant de ansatte er aldersgruppa 35-39 år (20,1 prosent). Blant lederne er medianverdien 45-49 år, og modalverdien utgjøres av aldersgruppa 50-54 år (25 prosent).



Figur 2. Aldersfordeling (prosent) blant ansatte (N=583) og ledere (N=140) i politiet.

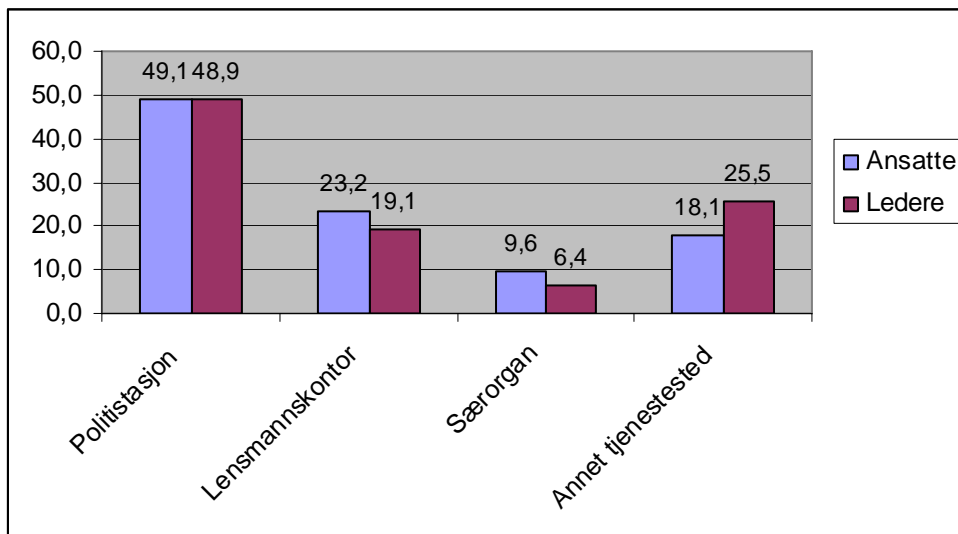
Hvor lenge respondentene i ansatte-gruppen hadde jobbet i politiet varierte fra 0 til 40 år, med et gjennomsnitt på 13,3 år. Lederne hadde arbeidet fra 1 til 46 år, med et gjennomsnitt på 23,7 år. Vi spurte videre om hvor lenge lederne hadde vært i lederfunksjon i politiet. Gjennomsnittlig tid som ledere var 9,5 år (med en variasjonsbredde fra ett til 36 år).

Politi eller sivil stilling? Figur 3 viser hvor stor prosentandel i de to utvalgene som er ansatt i henholdsvis politistilling og sivil stilling i politiet. Det er prosentvis noe færre i sivil stilling i ledergruppa.



Figur 3. Andel (prosent) som er ansatt i sivil stilling og politistilling. Ansatte (N=564) og ledere (N=132) i politiet.

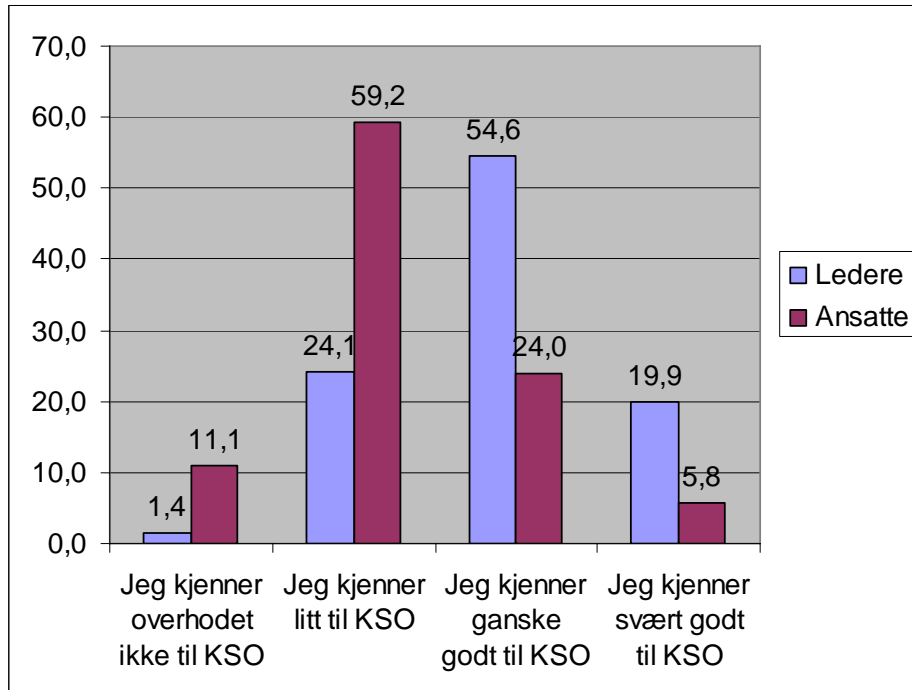
Tjenestested.



Figur 4. Type tjenestested. Prosentvis fordeling blant ansatte (N=586) og ledere (N=141) i politiet.

Figur 4 viser hva slags tjenestested respondentene arbeider ved. Som det går fram, fordelte ledere og ansatte seg temmelig likt med tanke på type tjenestested. Dette kan peke i retning av at utvelgelsen av respondenter (og for så vidt også frafall) har vært forholdsvis lik i de to utvalgene.

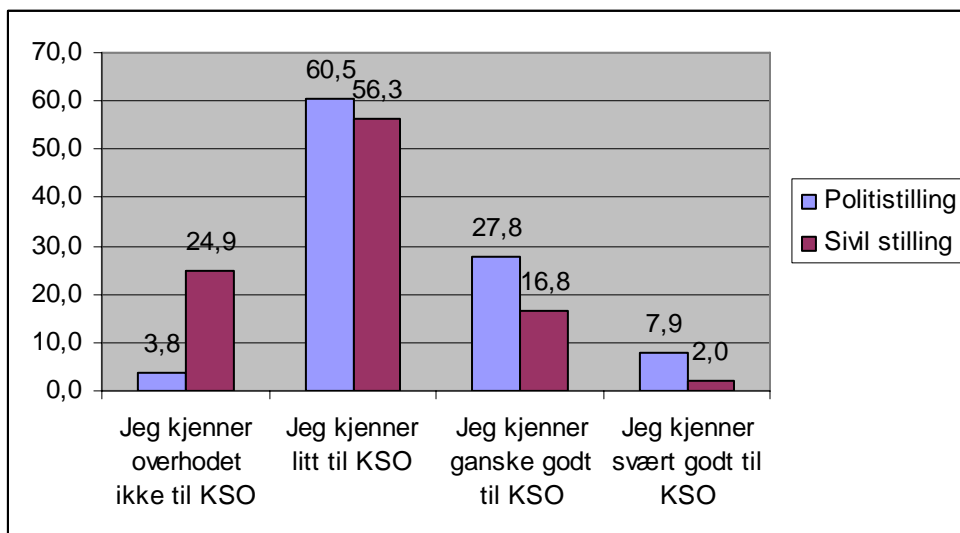
3.1.1 Kjennskap til og erfaring med kollegastøtteordningen



Figur 5. Kjennskap til KSO (prosentvis fordeling). Ledere (N=141) og ansatte (N=588) i politiet.

Som det går fram av figur 5, er det stor variasjon med hensyn til hvor godt kollegastøtteordningen er kjent i politi- og lensmannsetaten. Det synes som om ordningen er betydelig bedre kjent blant ledere enn blant øvrige ansatte i etaten. Figuren viser at det bare er rundt 30 prosent av de ansatte som har ganske godt eller svært godt kjennskap til KSO. Til sammenligning er det omtrent 75 prosent av lederne som har tilsvarende godt kjennskap til KSO. Det er også en langt større andel av de ansatte som rapporterer at de overhodet ikke har kjennskap til KSO. Her er tallene henholdsvis 11,1 prosent og 1,4 prosent.

Det kan være på sin plass å se nærmere på hva som bidrar til godt eller dårlig kjennskap til kollegastøtteordningen. For å finne ut av det, har vi gjennomført multippel regresjonsanalyse. Denne statistiske teknikken belyser hvilke forhold som spiller inn på graden av kjennskap, og hvor mye hvert av forholdene i analysen relativt sett spiller inn. For de ansatte viste analysen at menn har bedre kjennskap til ordningen enn kvinner, at økende antall arbeidsår henger sammen med bedre kjennskap til ordningen, og at ansatte i politistilling har bedre kjennskap til ordningen enn ansatte i sivil stilling. Dette viser seg også hvis vi ser på hvordan svarene fordeler seg blant henholdsvis politiansatte og sivilt ansatte, se figur 6.



Figur 6. Kjennskap til KSO blant ansatte i sivil stilling (n=197) og politistilling (n=367). Prosentvis fordeling.

I figur 6 ser vi at andelen som ikke kjenner til KSO er ubetydelig blant de politiansatte (3 prosent), mens det er nesten 25 prosent av de sivilt ansatte som ikke kjenner til ordningen. Figur 6 viser allikevel at andelen som ganske godt kjennskap til ordningen også er relativt beskjeden også blant de politiansatte. Inntrykket av at lederne har best kjennskap til KSO viste seg altså å være robust, også når vi skiller mellom sivilt ansatte og politiansatte i ansattegruppen

Blant lederne slo ingen av forholdene nevnt ovenfor ut på hvor godt de kjente til ordningen. Derimot spilte det en rolle hvor lenge de hadde vært ledere. Det var en positiv sammenheng mellom antall år som leder og grad av kjennskap til KSO.

Vi kan si at et hovedfunn så langt er at KSO er mer kjent blant ledere enn blant de ansatte. Kjønn, type ansettelsesforhold (politi/sivil) og antall arbeidsår i etaten virker inn på hvor godt de ansatte kjenner til ordningen. Hvis vi fokuserer på de blant de ansatte som overhodet ikke kjenner til KSO, ser vi at det særlig blant de sivilt ansatte er mange som ikke kjenner til ordningen.

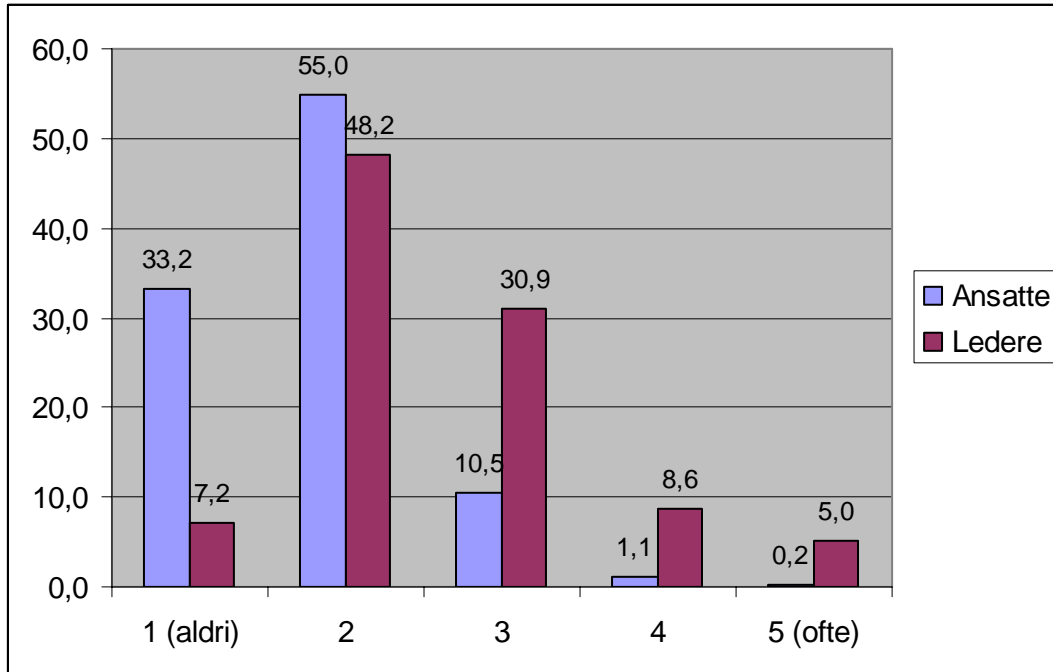
I de videre analysene, som omhandler holdninger og synspunkter i forhold til kollegastøtteordningen, baserer vi oss på de som minimum svarte at de kjenner litt til KSO. Denne delen av spørreskjemaet var ikke relevant for de som ikke hadde noe kjennskap til ordningen, og de ble følgelig styrt ut av det elektroniske spørreskjemaet etter at de hadde gitt informasjonen om at de ikke kjente til KSO.

3.1.2 Kollegastøtteordningens plass i etaten

Hvilken plass opplever ledere og ansatte at kollegastøtteordningen har? Dette spørsmålet har vi nærmet oss på flere måter. Vi vil i det følgende se på hvor viktig KSO oppleves, hvor ofte respondentene mener det snakkes om KSO i etaten og hvor akseptert det anses å være å oppsøke KSO på tjenestestedet.

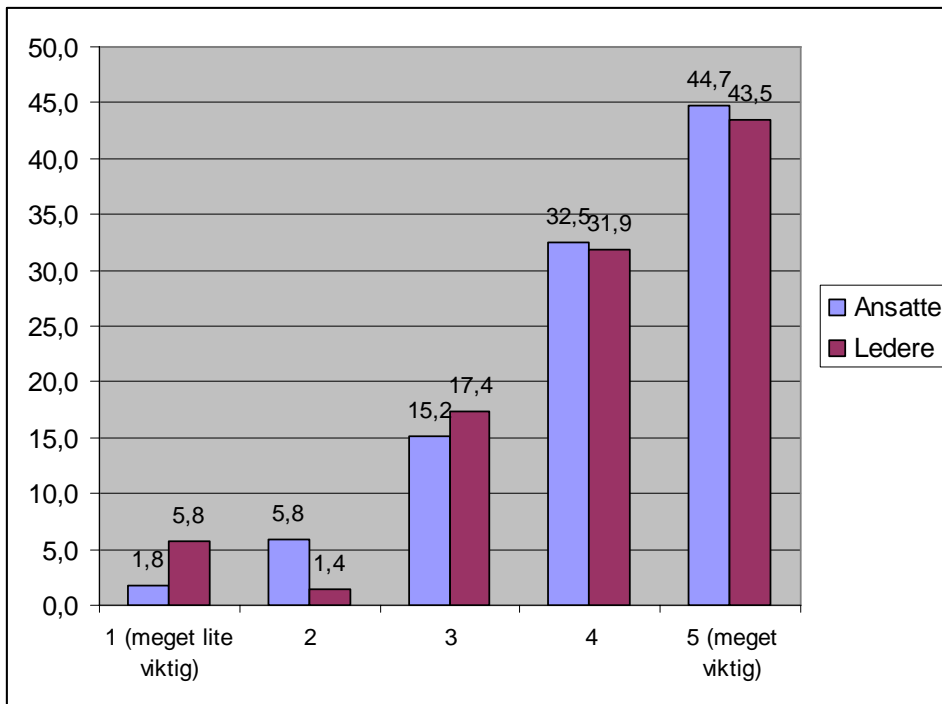
Respondentene mener at det snakkes relativt sjelden om kollegastøtteordningen på tjenestestedet (figur 7). Fordelingene i figur 7 viser for øvrig at lederne mener at det snakkes

mer om KSO enn hva som kommer fram blant de ansatte. Det er faktisk en tredel av de ansatte som mener at det aldri snakkes om KSO (og det er vel og merke når analysen kun omfatter dem som har kjennskap til ordningen). Forskjellen mellom ansatte og ledere kommer også til syne i gjennomsnittsverdien på dette spørsmålet. Ansattes gjennomsnitt er 1,80, mens ledernes gjennomsnitt er 2,56.



Figur 7. Hvor ofte det snakkes om KSO på tjenestestedet. Prosentvis fordeling. Ansatte (n=524) og ledere (n=139).

Figur 8 viser hvor viktig respondentene mener det er å ha kollegastøtteordningen. Vi ser at både ledere og ansatte vurderer KSO som en viktig ordning å ha tilgang til. Gjennomsnittlig vurdering av viktighet er hele 4,13 (ansatte) og 4,06 (ledere) på en skala fra 1 til 5.



Figur 8. Opplevd viktighet av kollegastøtteordningen. Prosentvis fordeling, ledere (n=138) og ansatte (n=514) i politiet.

Vi så deretter på hvor akseptert det er å oppsøke KSO. På en skala fra 1 til 5 (1=overhodet ikke akseptert, 5=fullstendig akseptert), fant vi at gjennomsnittsverdien blant ansatte var 3,85. Blant lederne var den korresponderende gjennomsnittsverdien 3,77. Dette viser at det i begge grupper betraktes som høyst akseptert å oppsøke KSO.

Hvis vi skal sammenfatte disse funnene, kan man si at det er stor grad av aksept for å benytte kollegastøtteordningen, og ordningen anses som viktig for de ansatte i politi- og lensmannsetaten. Til tross for dette er ordningen langt fra noe daglig samtaleemne i etaten. Våre data kan ikke forklare hvorfor lederne i noe større grad enn de øvrige ansatte mener at det snakkes om KSO. Det kan imidlertid tenkes at lederne har denne oppfatningen fordi de i større grad kommer i kontakt med KS's arbeid i forbindelse med saker som dukker opp.

3.1.3 Bruk av kollegastøtteordningen

Av de 589 ansatte som deltok i undersøkelsen, var det 71 (12,1 prosent) som rapporterte at de hadde benyttet seg av KSO i løpet av sin tid i politi- og lensmannsetaten. Dersom vi bare ser på dem som er i politistilling, er det 15 prosent som har benyttet KSO (8,1 prosent blant de sivilt ansatte).

Blant lederne er det 13,4 prosent som har benyttet KSO mens de har vært i lederfunksjon, og det er 7 prosent som svarer at de benyttet KSO før de ble ledere. Lederne er omtrent delt på midten i spørsmålet om det er naturlig for ledere å benytte KSO (45 prosent synes det er "ganske naturlig eller "svært naturlig").

Før vi går videre med å undersøke dem som har benyttet KSO, skal vi nå først ta en liten avstikker til dem som kjente til kollegastøtteordningen, men ikke hadde benyttet den. Disse ble spurt om grunner til at de ikke hadde vært i kontakt med KSO. Tabell 1 viser svarene (merk at det var mulig å krysse av for flere grunner, slik at prosentene i tabellen ikke

summeres til 100). Den oftest anførte grunnen var, som forventet, at respondentene ikke hadde vært i en situasjon hvor det hadde vært behov for KSO-støtte.

Tabell 1. Årsaker til ikke å ha vært i kontakt med KSO. Ansatte med kjennskap til KSO, N=452.

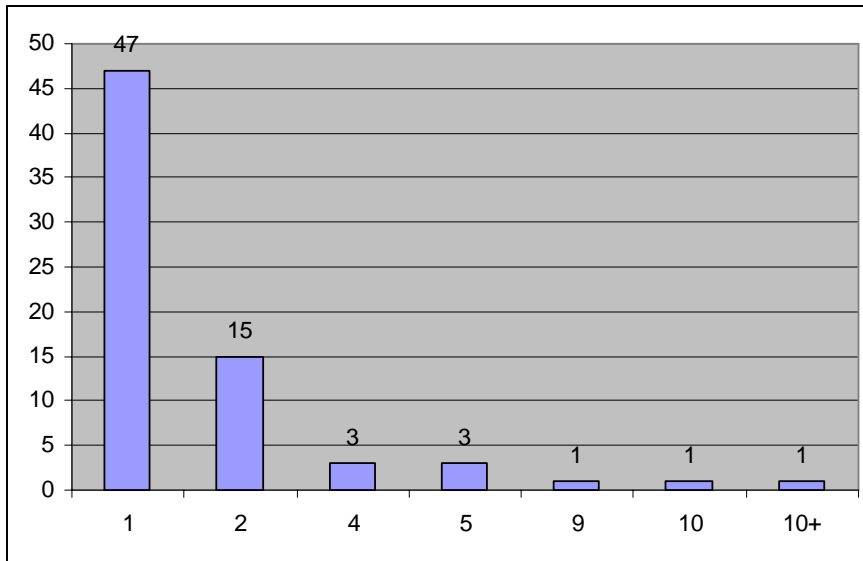
Årsaker til at KSO ikke har blitt benyttet	Prosent
Jeg har aldri vært i en situasjon hvor jeg har hatt behov for KSO-støtte	69,0
Når jeg har hatt behov for støtte, har jeg brukt andre støttepersoner	31,4
Jeg har tatt opp problemer direkte med ledelsen	12,6
Jeg har tatt opp problemer med verneombud eller tillitsvalgt	10,2
Jeg har ikke tillit til personen/-e som representerer KSO på mitt tjenestested	3,1
Jeg tror at det jeg tar opp med KSO kan bli fortalt videre	2,1
Jeg tror at det å bruke KSO kan virke negativt på hvordan kolleger ser på meg	1,5
Når jeg har hatt behov for støtte, har KSO vært utilgjengelig	1,1
Andre grunner	4,2

Nest hyppigst ble det krysset av for at det var blitt brukt andre støttepersoner enn KS - apparatet. 31,4 prosent anga denne grunnen til at de ikke hadde vært i kontakt med KSO. Det var også en relativt stor andel som hadde valgt å ta opp problemer med ledelsen eller verneombud/tillitsvalgt direkte (henholdsvis 12,6 og 10,2 prosent).

Noen ord om brukerne av KSO

Vi går da over til å se nærmere på de ansatte som rapporterte at de hadde vært i kontakt med KS. Som vist, utgjorde dette 12,1 prosent av de som har svart på undersøkelsen. Som estimat på hvor mange i politi-Norge som benytter KSO, er det nok grunn til å tro at dette tallet er i høyeste laget². Det er i hvert fall nokså trygt å anta at estimatet for populasjonen ikke overstiger 12 prosent.

² Dette henger sammen med antatte kjennetegn ved de som ikke har svart på undersøkelsen (frafallet). Det er vanlig at opplevd relevans har konsekvenser for svarprosenten. De som ikke finner undersøkelsen relevant, har større tilbøyelighet til å ikke svare. Vi antar derfor at de som har personlig erfaring med KSO er bedre representert i vårt materiale enn i frafallet.

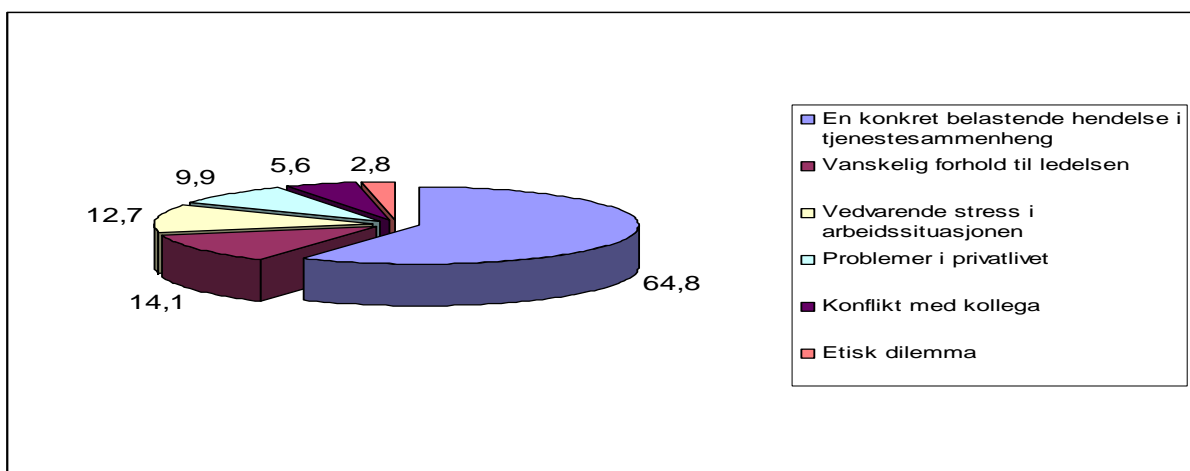


Figur 9. Hvor mange ganger har du vært i en situasjon som har ført til at du har benyttet KSO. Ansatte som har vært i kontakt med KSO, n=71.

I tillegg til at det er en lav andel av de ansatte som har benyttet KSO, fant vi også at det ikke er en type kontakt som man tar mange ganger i løpet av yrkeskarrieren. Av de 71 personene som oppgir å ha benyttet ordningen er det 47 som har brukt ordningen én gang, mens 15 har brukt ordningen i to situasjoner. Dette mønsteret er det samme for politiansatte og sivilt ansatte.

Hvor omfattende er en typisk KS- kontakt? Med utgangspunkt i de som hadde vært i kontakt med KSO i forbindelse med én situasjon fant vi at så mye som $\frac{3}{4}$ av dem hadde hatt inntil 2 samtaler. Én samtale var det som var mest vanlig (57,4 prosent), mens gjennomsnittlig antall samtaler var 1,9. Det ser altså ut til at KS-arbeidet i stor grad dreier seg om kontakter på en til to samtalers varighet. Kontakter som strekker seg ut over dette er mer uvanlige. Bare rundt 4 prosent av kontaktene er av mer enn fem samtalers varighet.

Vi spurte også om hva slags type problemstilling som førte til den siste kontakten med KSO (se figur 10).



Figur 10: Hva slags problemstilling som førte til siste KSO-kontakt. Prosentvis fordeling. Ansatte i politiet, n=71.

Vi ser at det er konkret belastende hendelser i tjenesten som fører til nesten to tredeler av kontaktene med KSO. Den siste tredelen utgjøres av ulike faktorer, der vanskelig forhold til ledelsen og vedvarende stress i arbeidssituasjonen utgjør de største kategoriene. Det er også verdt å merke seg at rundt 10 prosent av kontaktene dreier seg om problemer i privatlivet.

Tilfredshet med støtten i KSO ble målt med en skala fra 1 (svært utilfreds) til 6 (svært tilfreds). Svarene varierte langs hele skalaen, men med et tyngdepunkt i den positive enden av skalaen. Den gjennomsnittlige vurderingen var 4,2. Det var ikke signifikante gjennomsnittsforskjeller når vi sammenlignet kvinner og menn. Heller ikke mellom ansatte i politistilling og ansatte i sivil stilling var det forskjell³. Med det foreliggende materialet kan rapporten slå fast at de som kontakter KSO i hovedsak er tilfreds med det tilbudet de får. Et annet uttrykk for tillit til ordningen kommer til uttrykk gjennom brukernes tiltro til at det som blir fortalt til kollegastøtten ikke blir fortalt videre. Vi målte dette på en skala fra 1 (stoler overhodet ikke på det) til 5 (stoler fullstendig på det). En stor andel (31 av 71 brukere av KSO) svarer at de stoler fullstendig på at informasjonen blir hos kollegastøtten. Gjennomsnittet ligger på 3,9. Gjennomsnittet i denne fordelingen er blant annet preget av at det er 11 personer som har krysset av på alternativ 1 eller 2.

Til sist i denne delen av spørreskjemaet spurte vi om hvordan kontakten med KSO ble opprettet. Som det går fram av , var det mest vanlig at KSO-representanten tok kontakt med den ansatte, fulgt av at den ansatte selv tok kontakt med KSO.

Tabell 2. Hvordan kontakten med KSO ble opprettet forrige gang KSO ble benyttet. Ansatte i politiet, n=71.

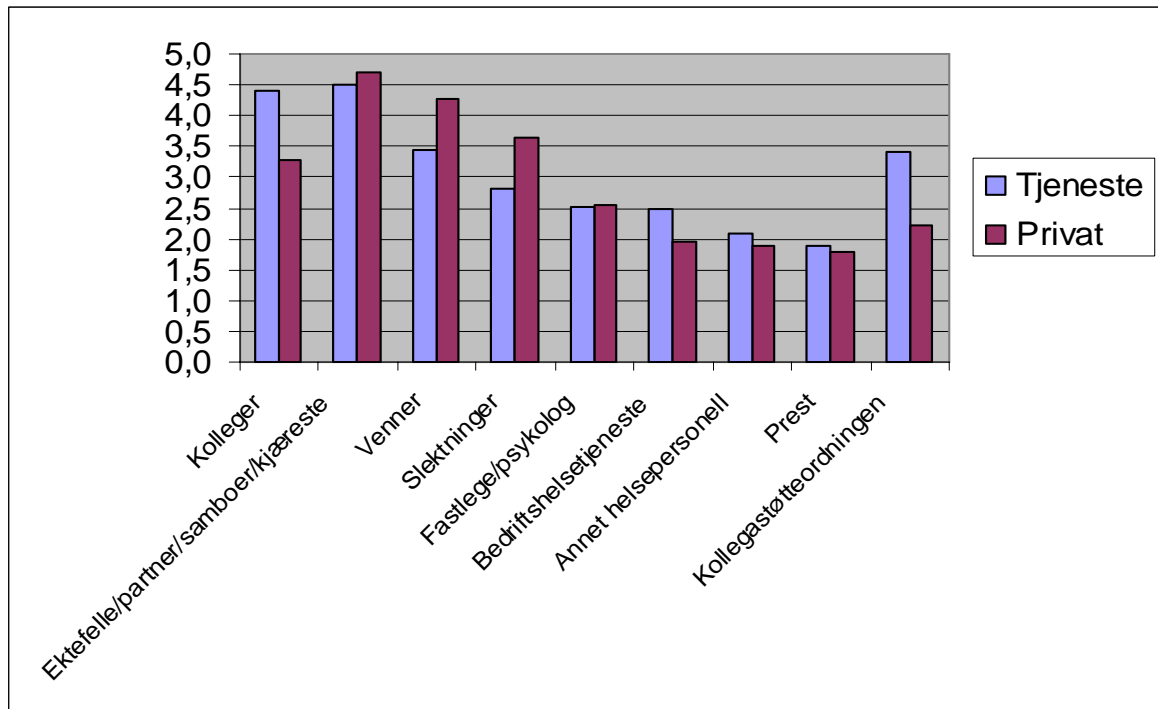
Type kontakt	Antall
KSO tok kontakt med meg	44
Jeg tok kontakt med KSO	18
Ledelsen henviste meg til KSO	8
En kollega tok kontakt med KSO for meg	1

Dette resultatet antyder at KSO i stor grad fungerer som en oppsøkende tjeneste der KSO-representanten selv finner fram til personer han eller hun antar har et behov for kollegastøtte.

3.1.4 Holdninger til KSO

Vi vil nå redegjøre for den delen av undersøkelsen som omhandler meninger og holdninger om KSO blant ansatte i politi- og lensmannsetaten. Først ser vi på hvor viktig de ansatte ser på kollegastøtteordningen i forhold til andre støtteinstanser dersom det oppstår belastninger i arbeidsliv og privatliv. Som det framgår av figur 11 vurderes KSO som en viktig kilde til støtte i forbindelse med arbeidsmessige belastninger. Livsledsager, kolleger og venner regnes allikevel som viktigere støttekilder i forbindelse med belastninger i jobben. Når det gjelder belastninger i privatlivet, kommer KSO lenger ned på lista over viktige støttekilder.

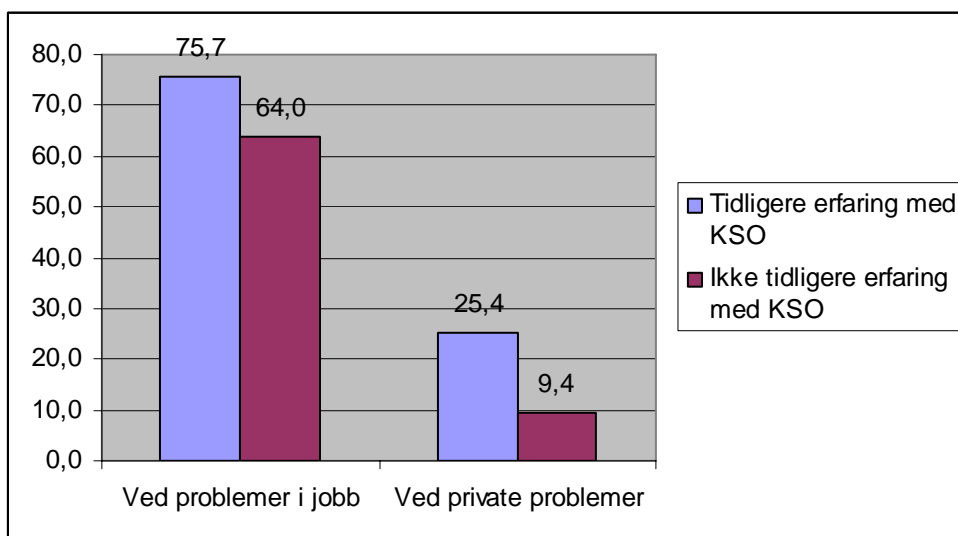
³ Det skal imidlertid skytes inn at undergruppene blir temmelig små når vi deler opp dette materialet på bare 71 personer, noe som gir lite statistisk styrke til sammenligninger mellom undergruppene.



Figur 11. Hvor viktige er følgende støttepersoner for deg? (1=svært lite viktige, 5=svært viktige). Ansatte i politi- og lensmannsetaten. N varierer fra 496 til 513.

Et annet uttrykk for viktigheten av KSO er i hvilken grad det er aktuelt å benytte seg av KSO i framtida. Vi spurte respondentene om dette, både i forbindelse med problemer i tjenestesammenheng og problemer i privatlivet. 65,6 prosent kunne tenke seg å benytte KSO hvis de fikk problemer i tjenestesammenheng. 11,7 prosent kunne tenke seg å benytte KSO hvis de fikk problemer i privatlivet.

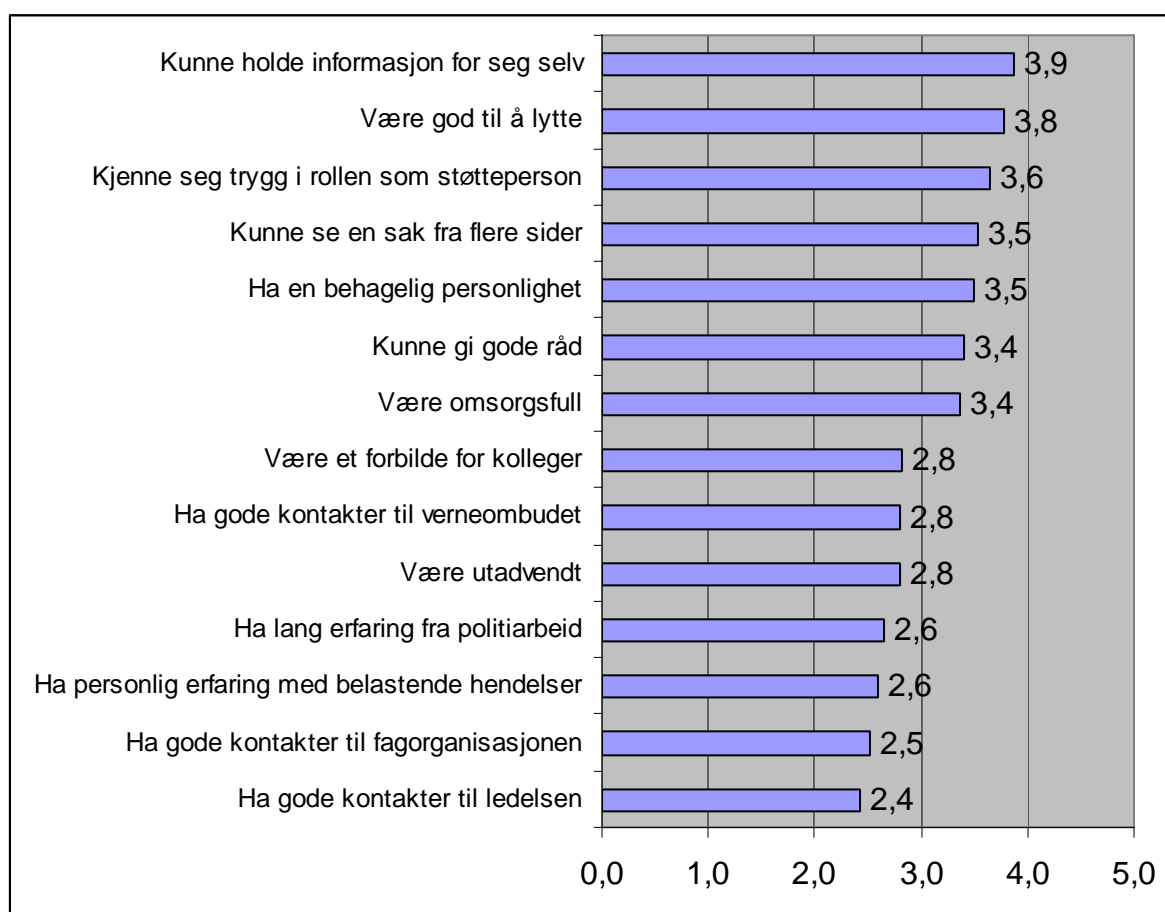
I denne sammenhengen er det også av interesse å se om tilliten til å benytte KSO i framtida henger sammen med hvorvidt man har personlig erfaring med KSO. I figur 12 har vi skilt mellom de som har vært i kontakt med KSO og de som ikke har vært i kontakt med KSO.



Figur 12. Prosentandel som kan tenke seg å benytte KSO i framtiden. Ansatte med og uten tidligere erfaring med KSO (n henholdsvis 70 og 450).

Vi ser i figur 12 at de som har vært i kontakt med KSO tidligere er mer positive til å ville benytte ordningen senere enn de som ikke har slik erfaring. Forskjellen er ikke signifikant når spørsmålet dreier seg om problemer i jobbsammenheng⁴. Når det gjelder problemer i privatlivet, er forskjellen derimot signifikant⁵. Det er to mulige forklaringer på at de som har egen erfaring er mer positive. Det kan enten skyldes at de har blitt det gjennom kontakt med ordningen, eller så kan det være slik at de i utgangspunktet var blant de mest positive til KSO (noe som i så fall kanskje også forklarer at de oppsøkte KSO ved forrige korsvei). Dette spørsmålet lar seg ikke besvare med det foreliggende forskningsdesignet. I denne omgang må vi nøye oss med å si at tidligere erfaring med KSO henger sammen med en positiv holdning til å oppsøke ordningen på nytt.

Hvilke kvaliteter mener de ansatte at kollegastøttene skal ha? I figur 13 presenteres de gjennomsnittlige vurderingene av hvor viktig de ansatte mener at et sett av karakteristika er.



Figur 13. Vurdering av hvor viktig det er at KSO-representanter har forskjellige egenskaper. Gjennomsnitt, ansatte i politiet, n varierer fra 483 til 518.

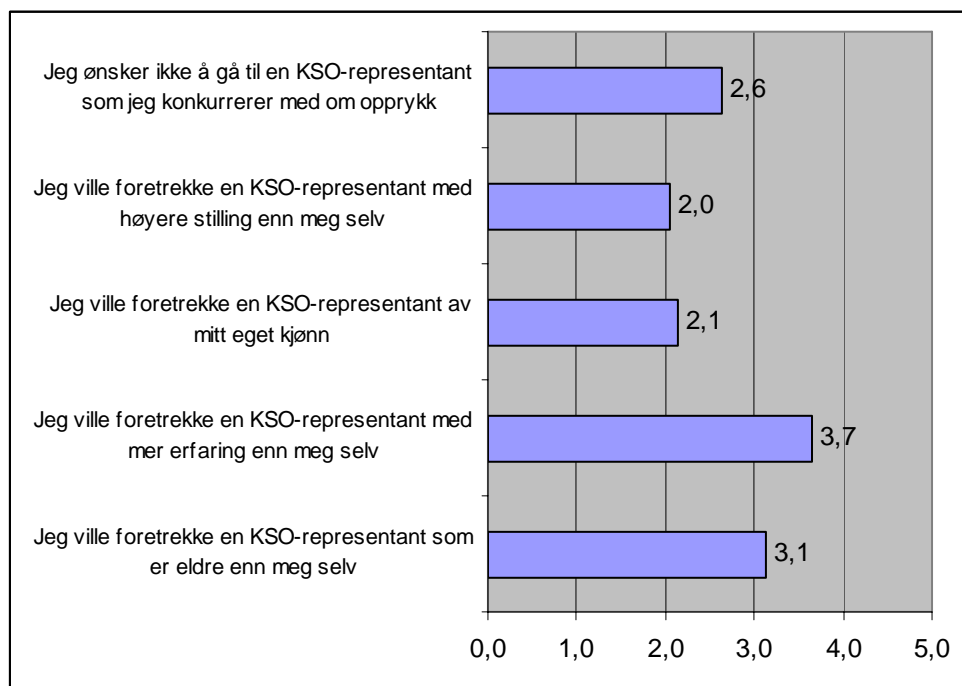
Vi ser av figuren at diskresjon og evne til å lytte vurderes høyest av de oppgitte alternativene. Likeledes anses det som viktig at kollegastøtten framstår som trygg i rollen, har en behagelig personlighet og evner å kunne se en sak fra flere sider. Hvis vi skal forøke å antyde en fellesnevner, kunne det kanskje være at de ansatte vektlegger at kollegastøtten framstår som en tillitvekkende og trygg person. Av de kjennetegnene som vurderes som mindre viktig er

⁴ $p=0,07$.

⁵ $p<0,01$.

egen erfaring med belastende hendelser og lang erfaring fra politiarbeid. Kontakter med andre instanser i organisasjonen (ledelse og fagforening) rangeres som minst viktig av de oppgitte alternativene. Det ser altså ut til at det er viktigere hvem kollegastøtten er enn hvem vedkommende kjenner. Betydningen av kollegastøttens erfaringer og nettverk tillegges ikke så mye vekt.

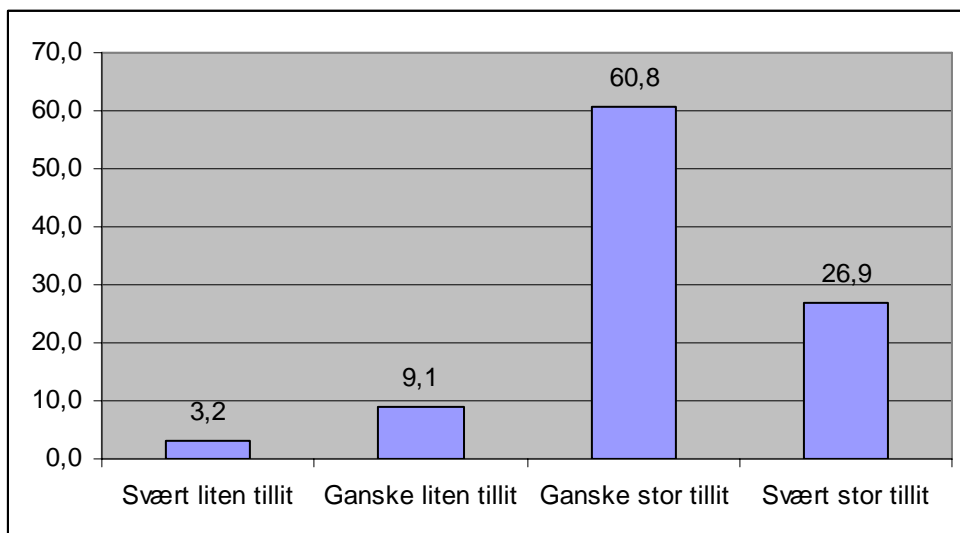
Vi stilte også noen flere spørsmål om foretrukne kvaliteter ved kollegastøtten. Disse spørsmålene fokuserte på relasjon mellom ansatte og kollegastøtten. Resultatene er gjengitt i figur 14.



Figur 14. Viktigheten av ulike relasjoner til kollegastøtten. Gjennomsnittlig vurdering (1=helt uenig, 5= helt enig). Ansatte i politiet, n=508.

Som det går fram av figur 14 er de ansatte gjennomsnittlig sett lite opptatt av at KSO-representanten skal være av samme kjønn. Det vurderes heller ikke som vesentlig at vedkommende skal ha høyere stilling. Det som slår mest ut er at det er ønskelig at KSO-representanten skal ha mer erfaring enn de som benytter seg av tilbudet. Det er ikke nødvendigvis motstridende til hva vi fant i figur 13, der det ble ansett som mindre vesentlig at kollegastøtten hadde lang erfaring. Holder vi disse to informasjonene sammen, kan det se ut til at det er tilstrekkelig at kollegastøtten har mer erfaring enn den som mottar støtten. Ut over det er lengden på kollegastøttens erfaring av mindre betydning.

Rapporten har nå satt søkelyset på hva slags forventninger de ansatte i politiet har til KSO-representantene. I forlengelsen av dette kan vi også se på i hvilken grad de ansatte har tillit til de personene som fungerer som kollegastøtten (se figur 15).



Figur 15. Tillit til KSO-representanten (prosentfordeling). Ansatte i politiet, n=375.

Figur 15 viser at det store flertallet (87,7 prosent) av dem som har svart på dette spørsmålet har ganske stor eller svært stor tillit til KS-representanten. Det er imidlertid verdt å merke seg det lave antallet som denne analysen bygger på. Hele 143 personer (27,6 prosent av dem som tidligere har sagt at de har kjennskap til KSO) svarte at de ikke visste hvem som er KS-representant!

3.1.5 Lederne og KSO

Vi har innledningsvis sett at ledere i politi- og lensmannsetaten har godt kjennskap til kollegastøtteordningen. Det synes til og med som om ordningen er bedre kjent blant ledere enn blant politifolk for øvrig. Vi har også sett at politiledere opplever at det snakkes om KSO i større grad enn ansatte opplever. Vi vil i det følgende se nærmere på svar fra lederne.

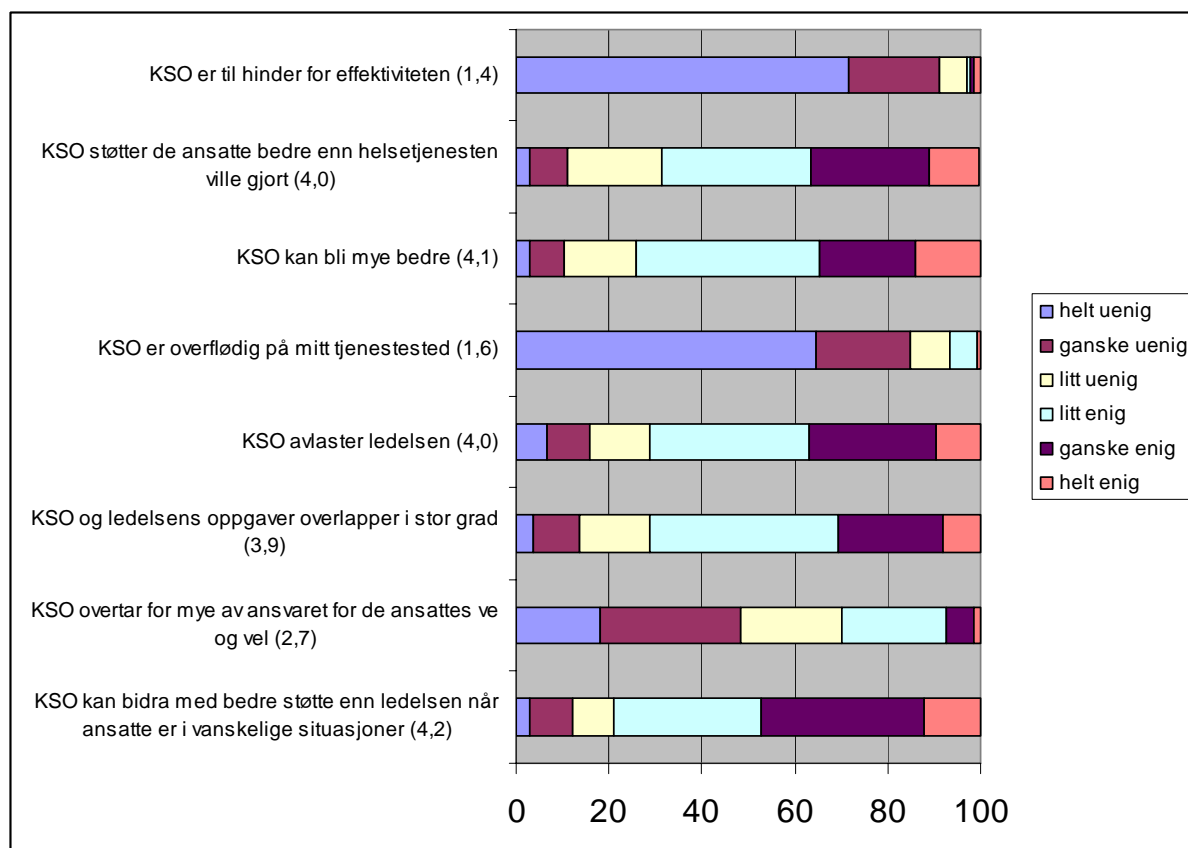
Hvordan synes lederne at kollegastøtter bør være? Vi så i figur 13 hva de ansatte framhever som mer og mindre viktig. En gjennomgang av ledernes svar viser så godt som identiske gjennomsnittsvurderinger. Det eneste punktet hvor vi fant en signifikant forskjell, var når det gjaldt viktigheten av gode kontakter til ledelsen. Dette vurderte, ikke overraskende, lederne som noe viktigere enn de ansatte⁶.

Også når det gjelder tillit til ordningen falt ledernes svar i meget stor grad sammen med de ansattes. 90,6 prosent hadde ganske stor eller svært stor tillit til KSO-representanten. Den korresponderende verdien i ansatte-gruppen var 87,7 prosent.

Et spørsmål som kan komme opp, er hvor klar eller uklar ansvarsfordelingen mellom ledelsen og KSO er når ansatte har problemer. Om lag to tredeler av lederne mener at denne ansvarsfordelingen er ganske klar eller svært klar. Bare 5,8 prosent av lederne mente at denne grenseoppgangen var svært uklar.

Vi stilte videre spørsmål om lederens holdninger til og meninger om KSO. Svarene på spørsmålene gjengis i figur 16.

⁶ Differansen var 0,37, $p < 0,01$.



Figur 16. Holdninger og meninger om KSO. Prosentvis fordeling. (Gjennomsnittsverdier i parentes). Ledere, n=138.

Figur 16 viser at det for en del spørsmål er ganske stort spenn i ledernes holdninger til KSO. På noen områder er det imidlertid stor grad av enighet i svarene. Vi ser for eksempel at nærmere 80 prosent tilkjenner minimum en viss enighet i utsagnet om at KSO kan bidra med bedre støtte enn ledelsen når ansatte er i vanskelige situasjoner. Videre er rundt 90 prosent helt eller ganske uenige i at KSO er til hinder for effektiviteten. Likeledes er det så godt som ingen som slutter seg til at KSO er overflødig på tjenestestedet.

3.1.6 Kollegastøttene

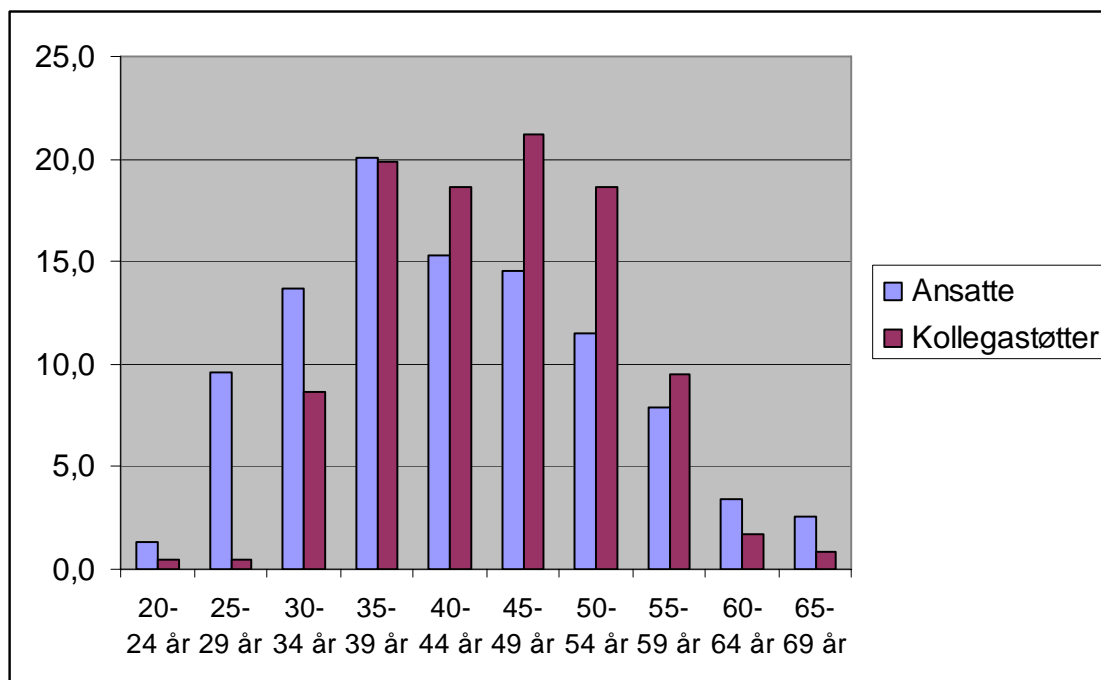
232 KSO-representanter svarte på spørreskjemaet. Det utgjorde en svarprosent på 80,1.

Av respondentene var 2/3 (66,4 %) menn og 1/3 (33,6 %) kvinner. Dette bildet av en tilsynelatende overvekt av menn som KS-representanter endres når man ser på kjønnsfordelingen i den norske politipopulasjonen. I lys av dette kan man si at det faktisk er en betydelig overrepresentasjon av kvinner i funksjonen som kollegastøtte.

3.2. Demografiske karakteristika ved utvalget

Alderssammensetningen ble målt i femårsintervaller. Dette gjaldt både ansatte og kollegastøtter. Medianalderen blant kollegastøttene var 45-49 år. Dette var også modalverdien (dvs. den hyppigst forekommende aldersgruppa). De ansattes medianalder var 40-44 år, mens den største gruppa av ansatte befant seg i gruppa 35-39 år. Uavhengig av hvilket mål vi

anvender på sentral tendens mht. alder viser det seg altså at kollegastøttene har en annen aldersfordeling enn ansatte generelt. Dette blir enda mer tydelig i en grafisk framstilling, se figur 17. Figuren viser prosentvis fordeling i alder blant kollegastøttene, og dette er sammenholdt med tilsvarende alderssammensetning i utvalget av ansatte.



Figur 17. Prosentvis fordeling i alder (aldersgrupper) blant kollegastøtter (N=231) og ansatte (N=583) i politiet.

3.2.1 Erfaring som KS

Vi vil nå se på hvor lang, og hvor mye, erfaring kollegastøttene har. Den første indikatoren på erfaring er funksjonstid, altså hvor lenge respondentene har fungert som kollegastøtter. Dette går fram av tabell 3.

Tabell 3. Funksjonstid som kollegastøtte.

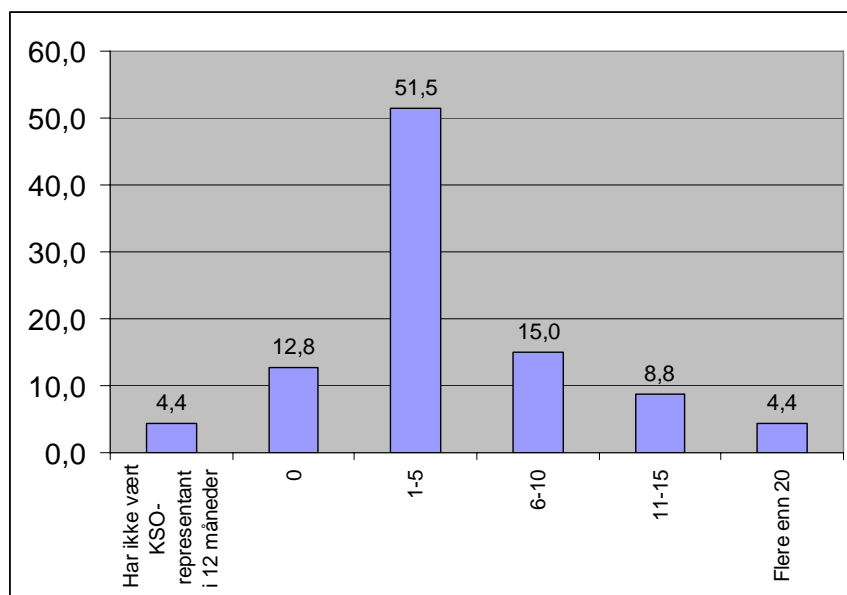
Funksjonstid	Prosent
< 1 år	6,1
1 år	6,6
2 år	9,2
3 år	10,9
4 år	12,2
5 år	9,2
6 år	7,0
7 år	7,4
8 år	9,2
9 år	3,1
10 år	6,1
> 10 år	13,1

Prosentvis fordeling. N=229.

Tabell 3 viser at det er stor variasjon i hvor lenge respondentene i undersøkelsen har fungert som kollegastøtter. Medianverdien i fordelingen er en funksjonstid på 5 år. Det innebærer at om lag halvparten av respondentene har vært i kollegastøttefunksjonen i inntil fem år. Det er også interessant at nesten en femdel av respondentene (19,2%) har vært kollegastøtter i ti år eller mer.

3.2.2 Antall oppdrag som KS

I materialet framkom det altså et bilde av kollegastøttene som en stabil gruppe i den forstand at det er mange som har stått lenge i funksjonen. I tillegg har vi altså sett at de aldersmessig er noe eldre enn sine kolleger. Slik sett må man kunne si at kollegastøttene utgjør en erfaren gruppe. Et annet aspekt av erfaring er hvor ofte kollegastøttene utfører KSO-oppdrag. Vi undersøkte dette med å spørre om hvor mange KSO-relaterte konsultasjoner kollegastøttene hadde gjennomført i løpet av de siste 12 månedene (se figur 18).



Figur 18 Antall KS-oppdrag siste 12mnd. (prosentvis fordeling) N=227

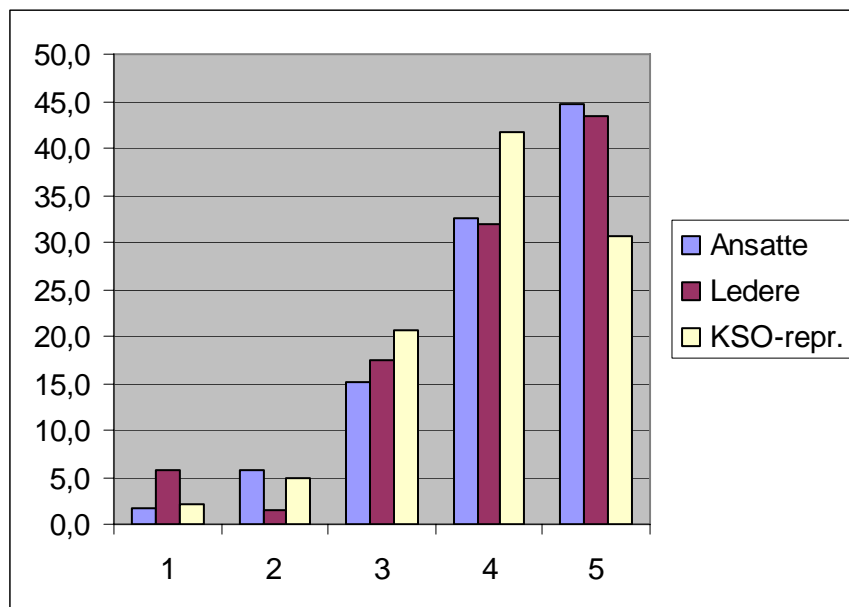
Vi ser av figur 18 at den typiske KS-representanten oppgir at han eller hun utfører 1-5 KSO-relaterte oppdrag i året (median- og modalverdi). 12,8 prosent oppgir at de ikke har hatt noen KSO-oppdrag det siste året. Av dette kan vi lese at hyppigheten av KSO-arbeid kan sies å være relativt beskjeden for de fleste som representerer KSO.

3.2.3 Aksept av KSO

Når vi spør kollegastøttene om hvor viktig de mener at KSO er for ansatte i politi- og lensmannsetaten, er det bred enighet om at ordningen er viktig. På en skala fra 1 (meget lite viktig) til 5 (meget viktig) bruker 72,4 prosent den positive enden av skalaen (4 eller 5). Gjennomsnittlig skåre er 3,94, som også er signifikant positivt ($p < 0,01$).

Dette funnet er kanskje ikke så overraskende, all den tid det stammer fra dem som selv tilbyr kollegastøtte. Det viser seg imidlertid at ansatte og ledere i høy grad deler kollegastøttenes

syn på hvor viktig ordningen er. Figur 19. viser at holdningen til dette fordeler seg svært likt i de tre gruppene. Når vi så på gjennomsnittlig vurdering av viktighet, var det heller ingen signifikante forskjeller mellom gruppene.

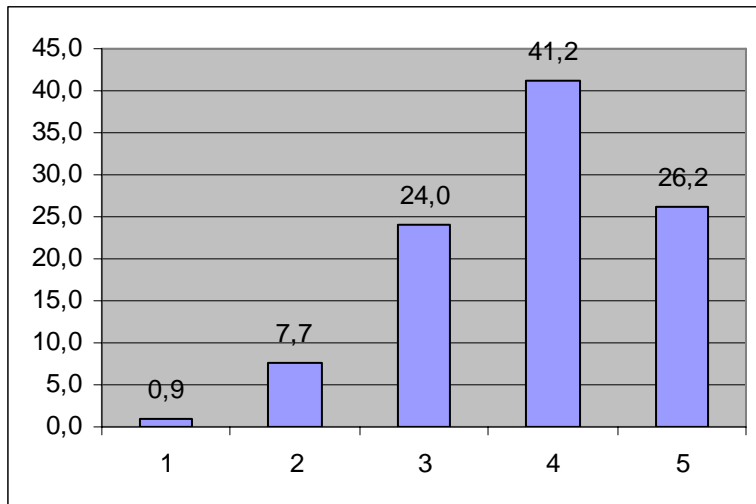


Figur 19. Vurdering av hvor viktig KSO oppleves (1=meget lite viktig, 5=meget viktig) blant kollegastøtter (N=228), ansatte (N=514), og ledere (N=138).

Bildet av hvor viktig KSO oppleves er imidlertid ikke helt entydig. Man kan jo argumentere for at viktighet også kan måles gjennom hvor mye det snakkes om ordningen på arbeidsplassen. Vi ba kollegastøttene angi på en skala fra 1 (aldri) til 5 (ofte) hvor mye de mente at det ble snakket om KSO på arbeidsstedet. Gjennomsnittlig sett svarte kollegastøttene 2,74 på denne skalaen. Til sammenligning var de ansattes gjennomsnittsskåre på dette spørsmålet 1,80 og ledernes gjennomsnittsskåre 2,56⁷. De ansattes gjennomsnittsskåre var signifikant lavere enn ledernes og kollegastøttenes gjennomsnitt. Ansatte opplever med andre ord at KSO er langt sjeldnere på dagsorden som samtaletema enn lederne og kollegastøttene.

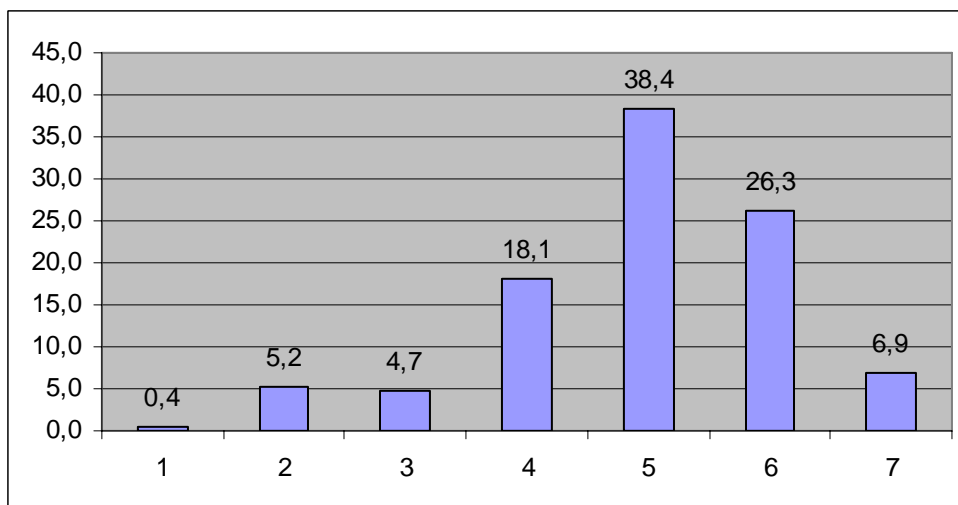
Kollegastøttene opplever at det i stor grad er akseptert å benytte ordningen (se figur 19). På en skala fra 1 (overhodet ikke akseptert) til 5 (fullstendig akseptert) var gjennomsnittsskåren blant kollegastøtter 3,85. Dette var så godt som identisk med gjennomsnittlig vurdering blant ansatte, og gjennomsnittet er signifikant positivt i forhold til skalaens midtpunkt (3). Det var heller ikke noen signifikant forskjell i spredning (varians) mellom ansatte og kollegastøtter på denne variabelen.

⁷ Standardavvik hhv. 0,88, 0,68 og 0,93.



Figur 19. Blant kollegene på ditt tjenestested, hvor akseptert mener du det er å oppsøke KSO (1=overhodet ikke akseptert, 5=fullstendig akseptert). Kollegastøtter, N=232.

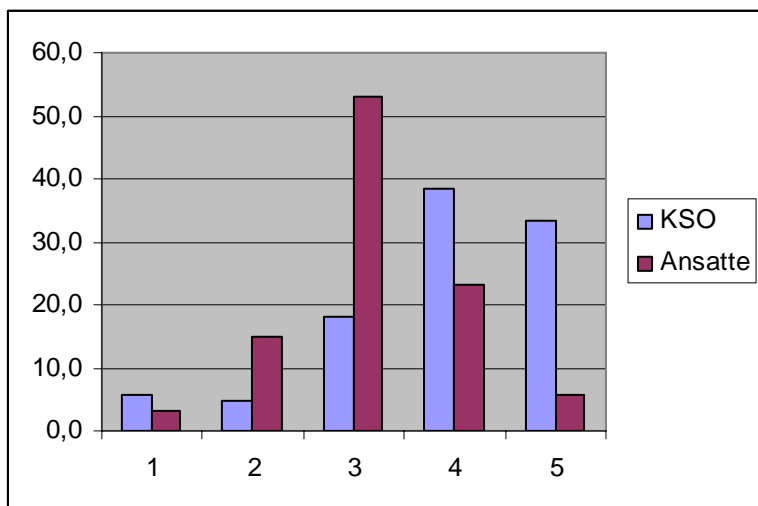
Dataene viser altså at kollegastøttene, i likhet med de ansatte, mener at det i høy grad er akseptert å oppsøke kollegastøtteordningen blant ansatte i politiet. Vi fant imidlertid at kollegastøttene hadde en relativt høy terskel for hvor alvorlig et problem må være før man oppsøker KSO. I figur 20. ser vi fordelingen av svarene på dette spørsmålet.



Figur 20. Hvor alvorlig opplever du at et problem må være før ansatte i politi- og lensmannsetaten oppsøker KSO? (1=ubetydelig, 7=meget stort).

Dersom vi sammenligner kollegastøttenes syn på terskelen for å oppsøke KSO med de ansattes tilsvarende terskel, ser vi at kollegastøttene synes å ha en høyere terskel enn de ansatte (figur 21)⁸.

⁸ I figur 6 er kollegastøttenes responser på spørsmålet omkodet til en fem punkts skala for å kunne sammenligne med ansattes data. Omkodingen er gjort på følgende måte (gammel= ny): 1=1, 2=1, 3=2, 4=3, 5=4, 6=5, 7=5.

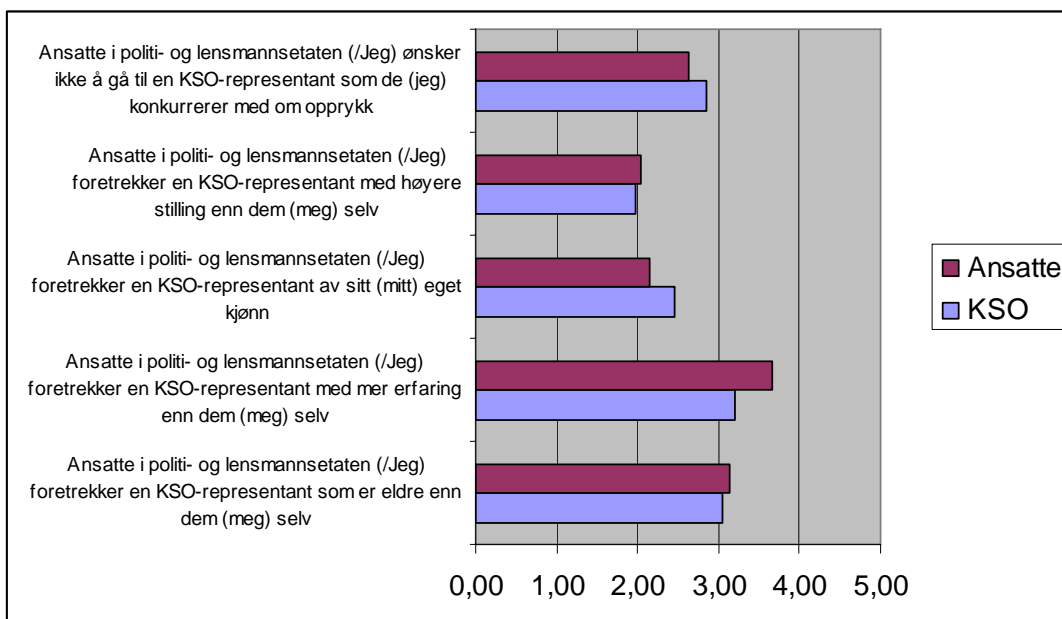


Figur 21. "Terskel" for å oppsøke KSO. Sammenligning av kollegastøtters (N=232) og ansattes (N=518) syn. Prosentvise fordelinger.

Vi ser av fordelingen i figur 6 at det er prosentvis flere kollegastøttere enn andre ansatte som mener at det er en høy terskel (4 og 5) for å oppsøke KSO. Dette gjenspeiles også i gruppenes gjennomsnittlige vurdering på denne skalaen: kollegastøttene har signifikant⁹ høyere gjennomsnittsskåre enn de ansatte (henholdsvis 3,89 og 3,13).

3.2.4 Kjennetegn ved KS

Er det noen kjennetegn ved KS-representanten som er spesielt viktige for de som skal bruke ordningen? Vi ba både kollegastøttere og ansatte ta stilling til en del utsagn om karakteristika ved kollegastøttere (se figur 22).



Figur 22. Ta stilling til følgende utsagn (1=helt uenig, 5=helt enig). Kollegastøttere (N=232) og ansatte i politiet (N=508). Gjennomsnittlige vurderinger.

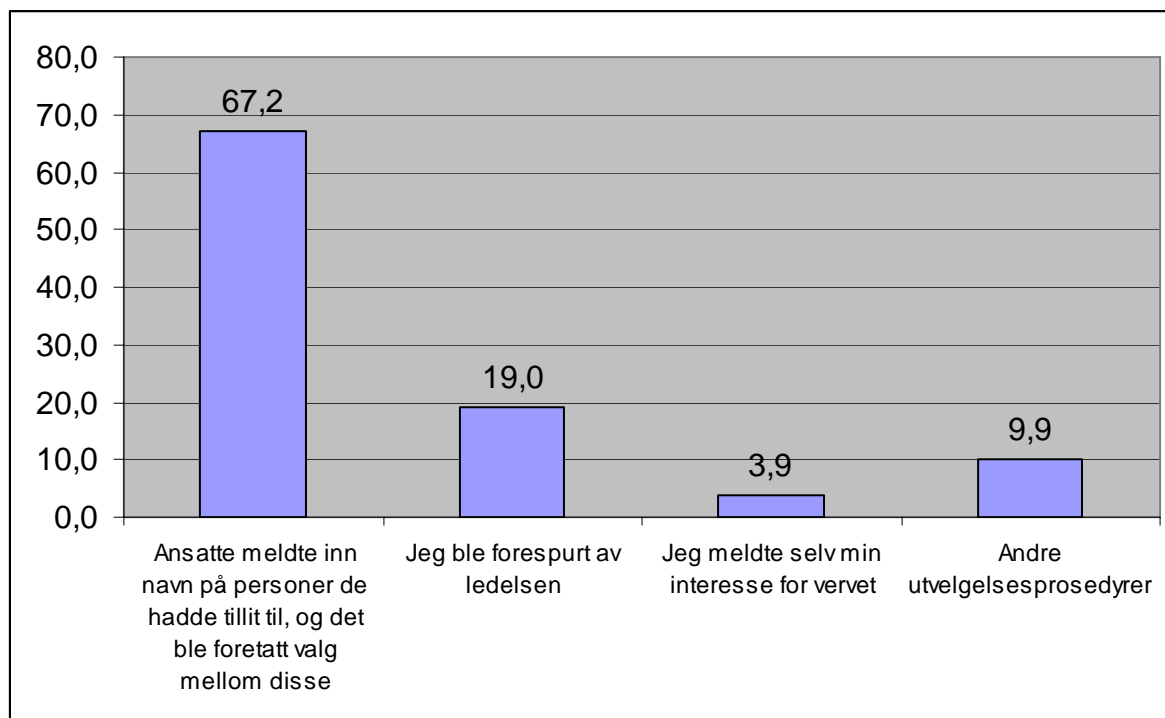
⁹, p<0,01

Det at kollegastøtten har mer erfaring enn de som han/hun er satt til å hjelpe, trekkes fram som den viktigste av de karakteristikaene vi lot respondentene vurdere. Dette gjaldt både kollegastøtter og ansatte. Like bak kom ønsket om at kollegastøtter bør være eldre enn de som de skal støtte. Når vi sammenholder disse funnene med den faktiske alderssammensetningen i hos ansatte og kollegastøtter i undersøkelsen (figur 17), viser det seg at det er sammenfall mellom holdninger og atferd på dette punktet. Kollegastøttene *er* eldre.

Pussig nok legger de ansatte signifikant¹⁰ mer vekt på mer erfarne kollegastøtter enn kollegastøttene selv gjør. Vi fant også at kollegastøttene i signifikant¹¹ høyere grad mente at de ansatte foretrekker kollegastøtter av samme kjønn. Kollegastøttene var også noe mer oppmerksom på det problematiske i å gå til en kollegastøtte man konkurrerer med om opprykk¹².

Organisering av KSO-ordningen: Valg, funksjonstid og plassering i organisasjonen

I dette avsnittet vil vi se nærmere på trekk ved organiseringen av KSO. I figur 23 vil vi først se på hvordan utvelgelsen til kollegastøtte finner sted.



Figur 23. Utvelgelsesprosedyrer. KSO-representanter, N=232.

Som vi ser, var den uten sammenligning vanligste utvelgelsesprosedyren å foreta et valg mellom personer som var blitt foreslått av kolleger. Dette er vel den prosedyren som er mest i tråd med idealet om likemannsarbeid, og slik sett er ikke funnet overraskende. Det er imidlertid verdt å merke seg at hele 19 % rapporterte at det var ledelsen som hadde spurt dem om de kunne tenke seg å være kollegastøtter. "Egenrekruttering" forekommer relativt sjelden (3,9 %). Et flertall av kollegastøttene er fornøyd med måten rekrutteringen foregår på: 53,8 %

¹⁰ $p < 0,01$

¹¹ $p < 0,01$

¹² $p < 0,05$

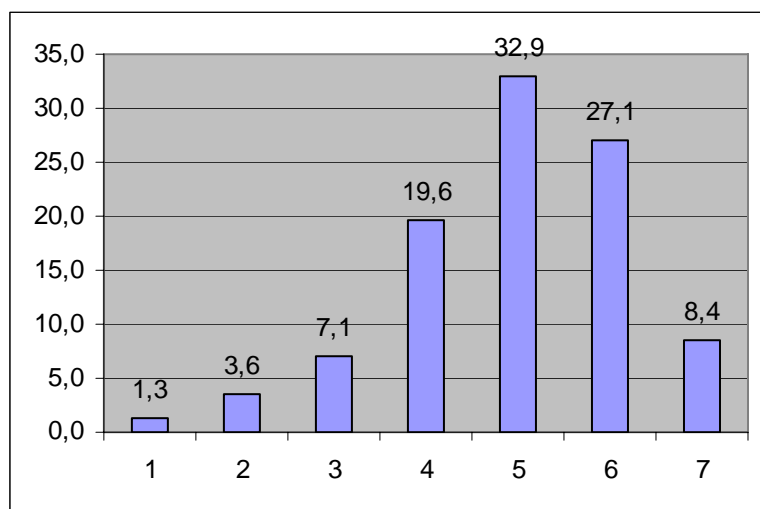
svarte Ganske tilfreds eller Svært tilfreds. På denne skalaen, der svært utilfreds har verdien 1 og svært tilfreds har verdien 5, er det de som selv har meldt sin interesse som er mest tilfreds med måten de har blitt rekruttert på (gjennomsnitt 4,25, N=8). Dette gjennomsnittet baserer seg, som det går fram, på et svært lite antall respondenter, og må derfor tolkes med forsiktighet. De som hadde blitt foreslått av kolleger var noe mindre fornøyd med denne prosedyren (gjennomsnitt 3,37), men fortsatt signifikant i den positive enden av skalaen. De som hadde blitt oppfordret av ledelsen var, sammen med de som hadde blitt valgt på andre måter, de som var minst fornøyd med utvelgelsesprosedyren, hhv. 3,12 og 3,09 i gjennomsnitt. Disse to gjennomsnittsverdiene var ikke signifikant forskjellige fra skalaens midtpunkt. Oppsummeringsvis kan vi altså si at det langt vanligste er rekruttering gjennom å bli foreslått av kolleger, og at denne framgangsmåten, samt selvrekruttering, oppfattes som de beste måtene å rekruttere kollegastøtter på.

3.2.5 Tilfredshet med KS- vervet

Det var en viss variasjon i hvor tilfreds kollegastøttene var med opplæringen til funksjonen. På skalaen, som gikk fra 1 (svært lite tilfreds) til 5 (svært tilfreds), var imidlertid gjennomsnittsvurderingen positiv (3,72).

Vi spurte også om hvordan kollegastøttene opplever at forholdene legges til rette for KS-arbeid på arbeidsplassen. På en skala fra 1 (svært dårlig tilrettelagt) til 5 (svært godt tilrettelagt) er gjennomsnittet 3,73, altså signifikant positivt.

Vi spurte kollegastøttene om hvor trygge de føler seg i rollen. Fordelingen gjengis i figur 24.



Figur 24. Hvor trygg føler du deg i rollen som KS-representant? (1=svært lite trygg, 7=svært trygg). N=225.

Figur 9 viser at det er en ganske stor andel som føler seg trygge i rollen som kollegastøtte. Den gjennomsnittlige vurderingen var 4,94, et gjennomsnitt som er signifikant på den positive siden av skalaen. Vi fant likevel at det var en betydelig variasjon. Med utgangspunkt i de forholdene vi har beskrevet til nå, foretok vi en multippel regresjonsanalyse for å forsøke å identifisere forhold som er av betydning for at kollegastøttene føler seg mer eller mindre trygge i rollen sin. Resultatene fra regresjonsanalysen er gjengitt i tabell 4.

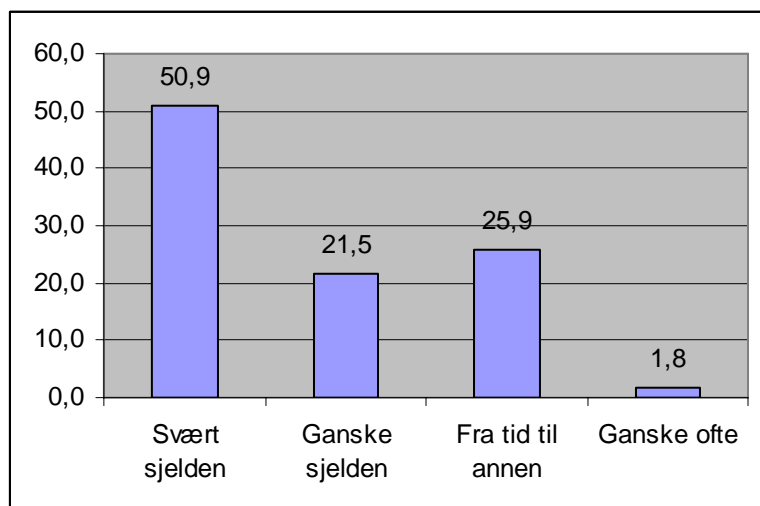
Tabell 4. Forhold som påvirker opplevd trygghet i rollen som kollegastøtte. Multipel regresjonsanalyse.

	B	Beta	Sig.
Kjønn	0,02	0,01	ns
Alder	0,01	0,06	ns
Funksjonstid i KSO	0,08	0,22	p<0,01
Antall KSO-oppdrag siste år	0,15	0,19	p<0,01
Grad av tilrettelegging for KSO-arbeid	0,33	0,26	p<0,01
Tilfredshet med utvelgelsesprosedyren?	0,07	0,07	ns
Tilfredshet med opplæringen	0,30	0,23	p<0,01

Tabell 4 viser at kjønn og alder ikke bidrar signifikant til å forklare opplevd trygghet i denne modellen¹³. Funksjonstid i KS var derimot en signifikant prediktor, og det samme var antall KS-oppdrag siste år. Disse to variablene peker til sammen på erfaringens rolle i opplevelsen av trygghet. I tillegg henger opplevelsen av trygghet sammen med aspekter ved selve ordningen, nærmere bestemt tilfredshet med opplæringen og opplevelsen av tilrettelegging for KS-arbeid på arbeidsplassen.

3.2.6 Henvisning til andre instanser

Kollegastøtteordningen skal være et lavterskeltilbud, noe som betyr at alle i utgangspunktet kan bringe alle sine problemer til kollegastøtten. Rapporten antar derfor at det kan medføre et behov for å henvide personer videre til spesialiserte tjenester innenfor HMS sektoren. Vi ønsket å finne ut hvor stort omfanget av slik viderehenvisning er i forbindelse med kollegastøtteordningen. I figur 25 ser vi fordelingen av kollegastøttenes svar på dette spørsmålet.



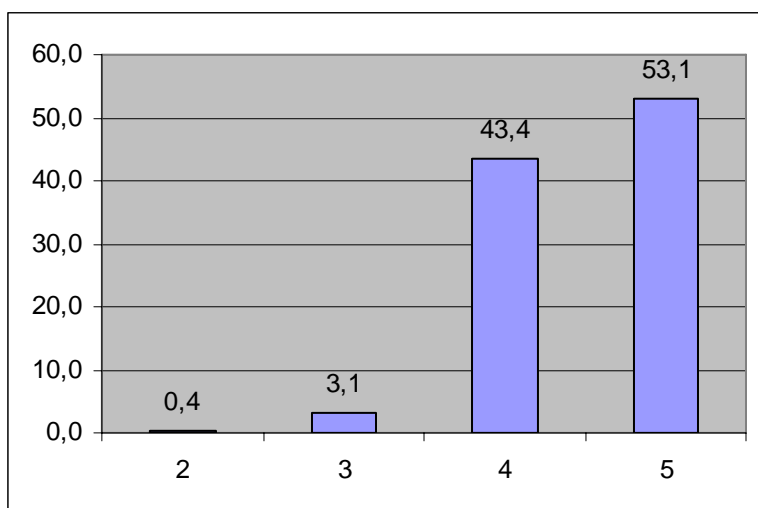
Figur 25. "I løpet av din tid som KSO-representant, hvor ofte har du henvist kolleger videre til kvalifisert helsepersonell?" Prosentvis fordeling. Kollegastøtten, N=228.

¹³ Det var en bivariat sammenheng mellom alder og trygghet ($r = 0,29$, $p < 0,01$), men denne effekten forsvant da hele modellen ble testet.

I underkant av tre firedeler av respondentene rapporterer at de svært sjelden eller ganske sjelden har henvist kolleger videre. Litt færre enn halvparten sier at de har henvist videre ganske sjelden, og bare 1,8 prosent sier at de har henvist videre ganske ofte. Vi ønsket å se om det å henvise videre kunne henge sammen med utrygghet i rollen som kollegastøtte. Denne analysen ga et uventet resultat. I en multippel regresjonsanalyse fant vi en positiv og signifikant sammenheng mellom trygghet i KS-rollen og tilbøyelighet til å henvise videre¹⁴, også når vi kontrollerte for respondentenes kjønn og alder. Vi fant altså at tryggere KS oftere henviser videre til kvalifisert helsepersonell.

3.2.7 Taushetsplikt, taushetsrett og opplysningsplikt

Et antatt sentralt tema ved kollegastøtteordningen er forholdet mellom kollegastøttens rapporteringsplikt. Vi spurte kollegastøttene om i hvilken grad de mener at ansatte stoler på at de forteller til KS ikke blir fortalt videre. Figur 26 viser at kollegastøttene mener at de ansatte i politiet har stor tiltro til deres diskresjon.



Figur 26. I hvor stor grad opplever du at ansatte i politi- og lensmannsetaten stoler på at det de forteller til KSO ikke blir fortalt videre? (1=stoler overhodet ikke på det, 5=stoler helt og fullt på det). Kollegastøtter i politiet, N = 228.

Gjennomsnittsvurderingen på skalaen i figur 11 var hele 4,5, og medianverdien var 5. Det betyr at halvparten av respondentene mener at de ansatte stoler fullt og helt på kollegastøtters diskresjon!

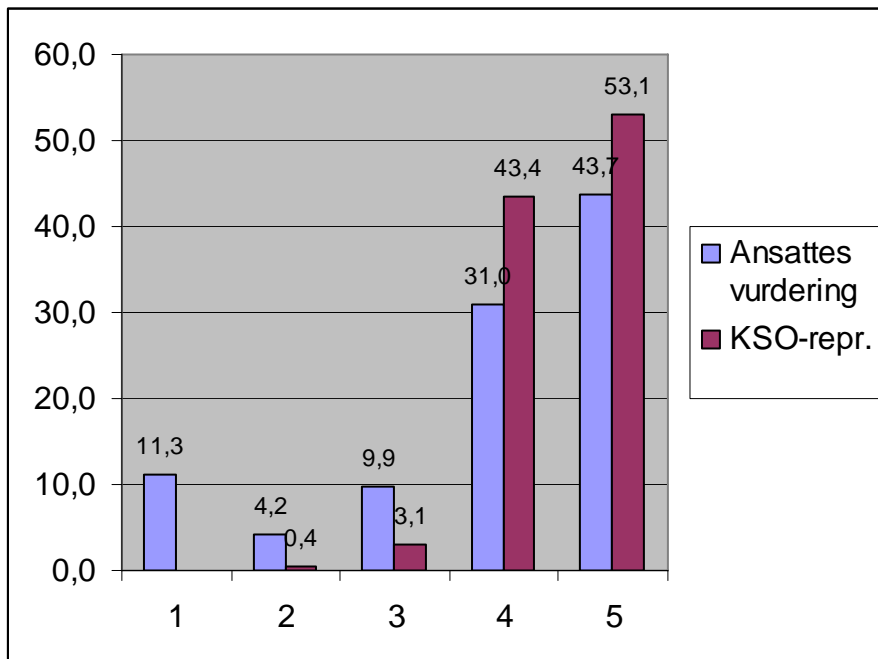
Et relatert spørsmål er hvorvidt kollegastøttene mener at rapporteringsplikten i politiinstruksens § 6.3 er et hinder i KS-arbeidet. 22,4 prosent mente at rapporteringsplikten overhodet ikke er et hinder, mens 51,3 prosent mente at den til en viss grad kan være et hinder. Bare sju prosent mente at rapporteringsplikten representerer et ganske stort eller meget stort hinder. 19,3 prosent svarte ”vet ikke” på spørsmålet. Det viste seg, interessant nok, at dette problemet antagelig mest er av prinsipiell art: På spørsmål om hvordan de i praksis forholder seg til rapporteringsplikten, svarte hele 70 prosent at de aldri har støtt på problemstillingen. 19,2 prosent mente at hvordan man balanserer diskresjon og rapporteringsplikt avhenger av situasjonen. 4,8 prosent mente at rapporteringsplikten alltid

¹⁴ ($\beta=0,17$, $p<0,05$)

har forrang, mens 5,7 prosent mente at fortroligheten alltid har forrang. Skal man sammenfatte hovedtendensene i dette spørsmålet kan man si at rapporteringsplikten i liten grad sees på som et hinder for KSO-arbeidet. I den grad man allikevel har støtt på problemstillingen, er den vanligste løsningen å se an situasjonen før man vurderer om fortrolighet eller rapporteringsplikt bør ha forrang.

3.2.8 Rapporteringsplikt og fortrolighet

Blant de ansatte som har vært i kontakt med KSO, er det et stort flertall som har betydelig tillit til at det man tar opp ikke blir gitt videre av KS-representanten (se figur 27). På en skala fra 1 til 5, der 5 angir fullstendig tillit til fortrolighet, er den gjennomsnittlige tilliten på 3,92 i vårt utvalg.

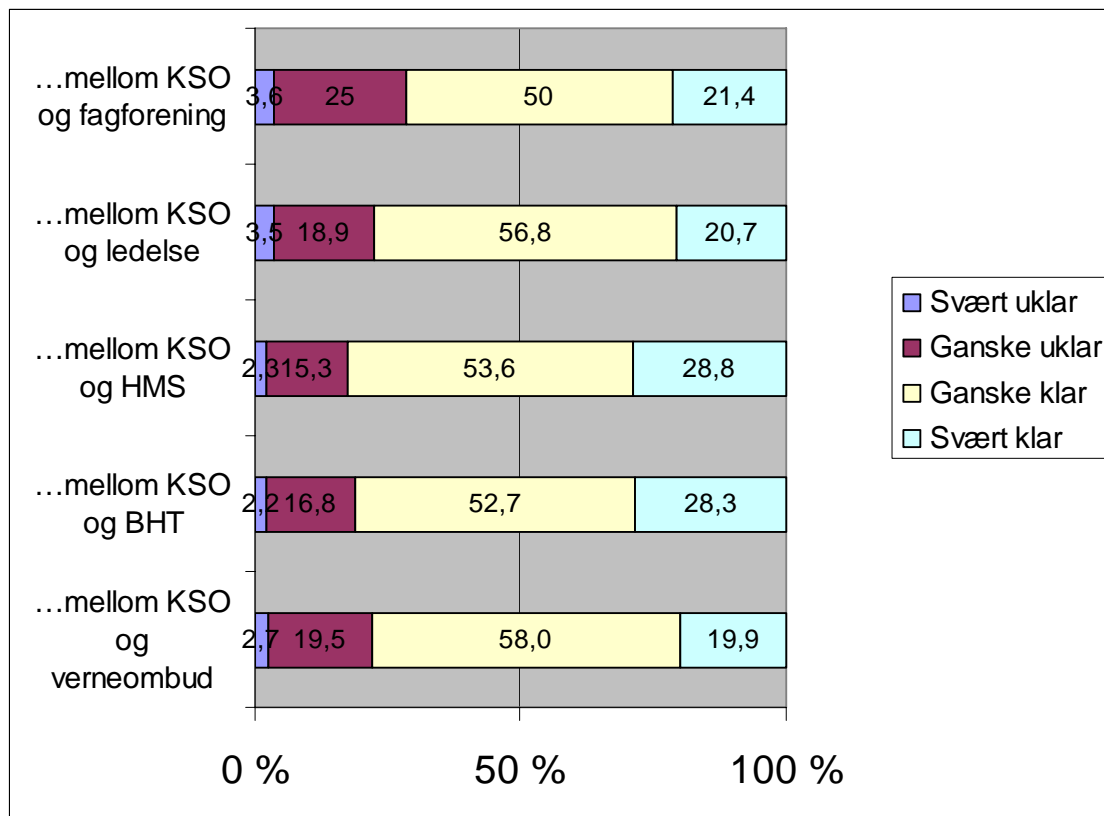


Figur 27. Tillit til at det som fortelles til KSO ikke blir fortalt videre (1= stoler overhodet ikke på det, 5=stoler fullstendig på det). Ansatte i politiet som har hatt kontakt med KSO, N=71. Figuren viser dessuten hvordan KSO-representantene tror at de ansatte vurderer dette spørsmålet.

Det er imidlertid viktig å merke seg at rundt 11 prosent av dem som har vært i kontakt med KSO faktisk ikke har den minste tillit til konfidensialiteten i kontakten. Da vi spurte KSO-representantene om hvor stor tillit de trodde de ansatte hadde til at informasjon ikke ble gitt videre, fant vi at de gjennomgående estimerte de ansattes tillit på dette området for høyt. Dette går også fram av figur Y. Man kan antakelig slutte av dette at kollegastøttene opplever at de håndterer konfidensialitet og fortrolighet på en god måte. Rundt 70 prosent av dem sier at rapporteringsplikten ikke er noe de har støtt på i praksis i KS-arbeidet. Kun sju prosent av kollegastøttene sier at rapporteringsplikten i noen særlig grad er til hinder i KS-arbeidet. Til tross for kollegastøttene mener at rapporteringsplikten i nokså liten grad representerer et problem, er de imidlertid ikke klar over at det eksisterer en skepsis på dette området blant en del ansatte, også blant ansatte som har benyttet seg av KSO.

3.2.9 KSO - organisasjonsmessige plassering

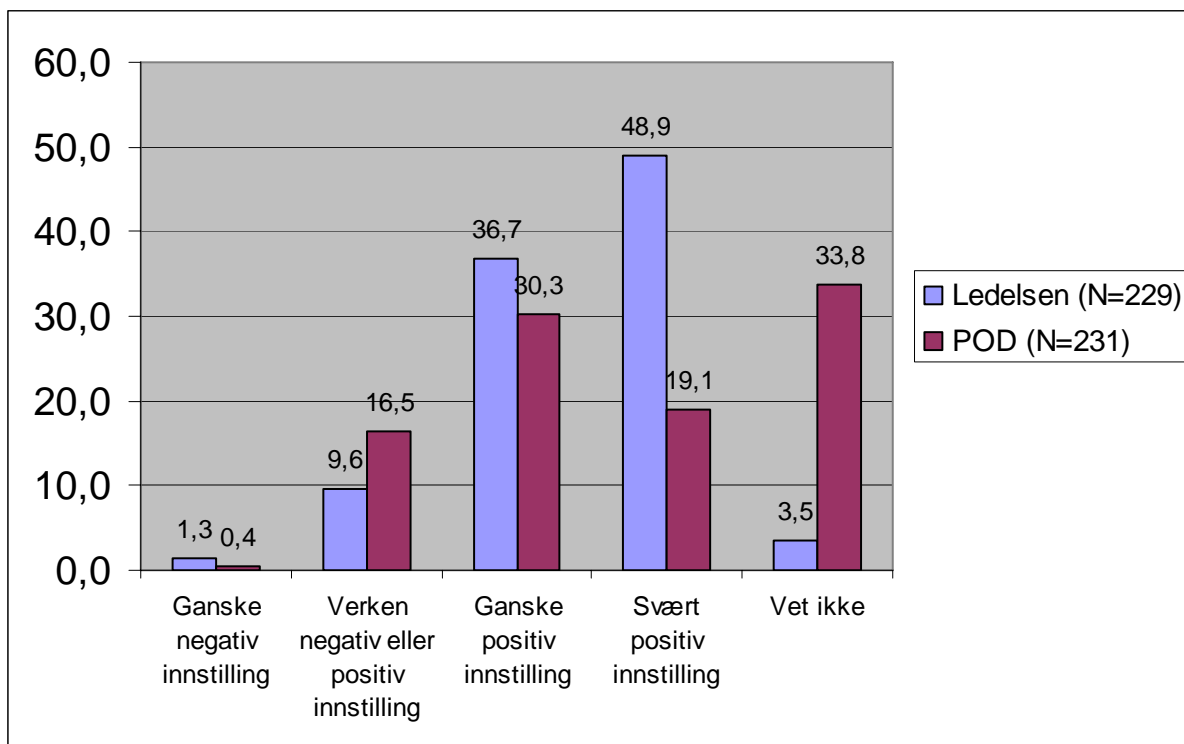
Kollegastøtteordningen befinner seg i et felt med mange andre aktører som til dels kan ha overlappende ansvar og funksjon. Vi spurte derfor kollegastøttene om hvor klar eller uklar de opplever at ansvarsfordelingen er. Fordelingene er gjengitt i figur 28.



Figur 28. Opplevd klarhet i ansvarsfordeling mellom KSO og andre tilgrensende instanser. Kollegastøtter, N=221.

Som vi ser i figur 12, opplever kollegastøtter flest at det er stor grad av klar ansvarsfordeling mellom KSO og andre instanser. Allikevel er det også verdt å merke seg at det er et relativt stort mindretall som mener at det er uklarheter i ansvarsfordelingen. Vårt materiale gir imidlertid ikke noen svar på hva dette innebærer.

Til sist i dette kapitlet gjengir vi hvordan kollegastøttene opplever at ledelsens og Politidirektoratets innstilling til KSO er (Se figur 29).



Figur 29. Kollegastøttene opplevelse av ledelsens og Politidirektoratets innstilling til KSO.

Vi ser av figur 13 at kollegastøttene mener at ledelsen er positiv til KSO. Omtrent halvparten (48,9 %) mener faktisk at ledelsen har en svært positiv innstilling. . Noe av det samme bildet framtrer når det gjelder Politidirektoratet, men det er bare 19,1 prosent som mener at Politidirektoratet har en svært positiv innstilling.

Det mest slående med hensyn til deres syn på direktoratet, er at to tredeler (33,8 %) av respondentene ikke vet hvordan direktoratet ser på KSO.

4.0 Diskusjon

Denne rapporten skulle svare på følgende problemstillinger;

Kartlegge kjennskap til KSO i etaten

Kartlegge bruk av KSO i etaten

Undersøke holdninger til KSO blant ledere og ansatte

Kartlegge KSO-representantenes syn på ordningen

Som en oppsummering og som et hovedfunn i denne rapporten kan det om politi- og lensmannsetaten konkluderes at KSO er en kjent ordning, den nyter stor respekt og et flertall mener at ordningen er viktig.

Et sentralt spørsmål blir derfor: hvorfor hadde bare 12 % av de spurte brukt ordningen? Grunnene til denne lave bruken av ordningen kan være flere. Umiddelbart kan rapporten trekke den konklusjonen at politiyrket ikke har de belastningene som gir behov for KS. En annen forklaring kan være at KS ikke kan gi et riktig bilde av behovet som faktisk er i politiet for å motvirke stressrelaterte plager. Vi har i denne rapporten ikke sammenlignet bruk av KSO sammenlignet med andre HMS tiltak i etaten. De hendelsene som førte til bruk av ordningen var opplevelser i tjenesten og i noen grad problemer med ledelsen over tid.

Man kan spørre hvorfor så få faktisk bruker KSO. Rapporten vil derfor avslutningsvis trekke fram noen mulige svar som også kan forklare dette tallet og samtidig gi noen oppspill til framtidige forskningsprosjekter.

Først skal vi se litt på de tallene som ligger i rapporten.

4.1 Omfang

Det første spørsmålet vi i denne rapporten stiller er: Hva kunne forventes? Er det "naturlig" at det er over 50% eller under 70% skal ha brukt KSO? Hvor mange ganger er det forventet at polititjenestemenn skal oppsøke KS i løpet av et yrkesliv?

I det forarbeidet som er gjort og som denne rapporten bygger på ligger det ingen konkrete måltall eller estimat på hvor stort behovet for KS er. Det kan derfor være vanskelig å gi et riktig tall for bruk av ordningen. Det som derimot går fram av denne rapporten er at 60% av de spurte faktisk kunne tenke seg å bruke ordningen i framtida. KSO kan derfor synes å ha et potensial.

Rapporten viser at det er få som benytter KSO og rapporten vil vi gi noen mulige svar på hvorfor det er slik. En umiddelbar forklaring kan være at politiyrket i Norge i liten grad er belastende. Fram til ranet på Postens brevsentral i Oslo og NOKAS- ranet i Stavanger er grunn til å karakterisere kriminaliteten i Norge som mindre brutal enn i andre land.

I Norge har vi ubevæpnet politi som igjen medvirker til at skyteepisoder inntreffer relativt sjeldent. Vi vet fra andre studier at involvering i skyteepisoder er svært belastende for politiet (Strype og Knutsson 2004).

Vi har i denne rapporten ikke klart å fange opp stressbelastninger knyttet til tjenestelige forhold rund selvmord, brannutrykninger og større trafikkulykker. Det kan være grunn til å tro

at politiets praksis eller den eksisterende politikulturen har en god håndtering av dette og at KS som en formalisert ordning derfor ikke benyttes. I forbindelse med store ulykker som Åsta-ulykken (januar 2000) blir et profesjonelt støtteapparat aktivisert og berører i mindre grad KSO (Karlsen 2003).

En annen forklaring på det lave tallet er at stress og stressrelaterte lidelser ikke blir registrert av KS, men går direkte til helsevesenet. I denne rapporten er det ikke gjort dypere analyser av dette, men vi viser til doktorgradsavhandlingen *Work stress and health in the Norwegian police service. A nationwide study* (Berg 2005). Denne rapporten er en gjennomgang av sentrale helsebelastninger i politiet.

4.2 Organisering

En annen hypotese er at KSO kan synes "overflødig" siden ordningen allerede fungerer, men helt uformelt og som en del av arbeidskulturen. I rapporten blir det slått fast at ledere og ansatte holder andre personer enn KS som viktigere som støttepersoner i kriser. En hypotese kan derfor være at KSO i politiet fungerer og den fungerer godt, men den fungerer som en uformell struktur. Dersom vi ser disse resultatene opp mot resultatene etter evalueringen av krisearbeidet etter Åsta-ulykken ser vi sammenfallende trekk (Karlsen 2003). I intervjuene som Åsta-rapporten bygger på kommer det fram at KSO var viktig fordi det gav personellet mulighet til å si mer om opplevelsen enn det som kom fram gjennom vanlige samtaler på arbeidsplassen. Men samtidig var informantene i undersøkelsen opptatt av at KSO ikke skulle organiseres på en slik måte at den erstattet den alminnelige støtten som ligger i kollegiet etter en traumatisk opplevelse. KSO burde i følge disse informantene være et tilleggsalternativ. Dette aktualiserer diskusjonen om hvor KSO organisatorisk skal plasseres i et HMS arbeid.

Som en forlengelse av dette kan det hevdes at KSO ikke helt har funnet en organisasjonsmessig plassering. Skal ordningen yte direkte hjelp eller være hjelp til selvhjelp? Hvordan skal KSO plasseres, i forhold til eller som en del av førstelinjetjenesten? Hvordan skal KSO balanseres i forhold til det profesjonelle hjelpeapparatet?

Tallene som ligger til grunn for denne rapporten viser stor tilfredshet med hvordan KS fungerer for de som har brukt denne. Det er derfor grunn til å anta at ordningen har et potensial i etaten til å bli til noe mer enn den synes å være.

Det gjennomgående i de åpne spørsmålene er at "ingen" kjenner til ordningen på arbeidsplassen og at de fleste mener at den er "usynlig". De åpne spørsmålene står i motsetning til det som ellers kommer fram i spørreundersøkelsen der et stort flertall kjente til ordningen. Den store forskjellen eller den tendensen som de åpne spørsmålene viser kan skyldes at språkbruken har vært upresis. Det å kjenne til en ordning i hele etaten er ikke det samme som å vite om denne ordningen på egen arbeidsplass. Det kan også være en ulik oppfatning eller forståelse av det å kjenne til en ordning og det å benytte seg av en ordning.

Dersom KS skal bli en mer sentral ordning er grunn til å tro at den på en helt annen måte må få en sentral organisatorisk plassering.

I valget av KS på de ulike tjenestestedene ser det ut som det foregår etter de retningslinjene som ligger i instruksjonen for ordningen. I gjennomgangen av de åpne spørsmålene er det grunn til å tro at etaten ikke har en helhetlig praksis i forhold til KSO. Ordningen syntes organisert rundt på tjenestesteder mer med utgangspunkt i personlige initiativ enn organisasjonsmessig

forankring. Kravet til at KSO skal være et selvstendig tiltak utenfor formelle strukturer kan være en årsak til at ordningen ikke finner sin plass og blir liggende i skyggen av mer organisasjonsfunderte tiltak innenfor feltet HMS.

4.3 Taushetsplikt og opplysningsplikt

En viktig diskusjon rundt bruken av KS og tillit til ordningen er forholdet mellom taushetsplikt og opplysningsplikt. I denne rapporten ble ansatte og leder spurt om rapporteringsplikten i politiinstruksen var til hinder for å bruke KS. Over halvparten i begge grupper opplever rapporteringsplikten som til en viss grad et hinder for å bruke ordningen.

I notatet *Taushetsplikt, taushetsrett og opplysningsplikt* (Myhrer 2005). blir forholdet mellom taushetsplikt og opplysningsplikt drøftet. Notatet slår fast at KSO ikke kan bli ansett som en del av den forvaltningsmessige taushetsplikt. KS kan derfor bli pålagt å forklare seg i straffesaker hvor det kan framkomme opplysninger om straffbare forhold meddelt i samtaler mellom KS og tjenestemenn. Når det gjelder rapporteringsplikten nedfelt i politiinstruksen § 6-3 er det derimot mer usikkert. I anbefalingene i notatet går det fram at dette forholdet ikke uten videre er klart og det blir konkludert som følger;

.. det er i seg selv uheldig både for kollegastøtten og dens "klienter" at det hersker usikkerhet om man kan sikre fortrolighet om den betroelsessituasjonen som preger kollegastøttens møte med kollegaer som har behov for tjenesten. Skal man fjerne denne usikkerheten må det regelendringer til. (; 13-14).

Konklusjonen i dette notatet aktualiserer problematikken om at KSO må få en annen organisasjonsmessig forankring og en avklaring i forhold til gjeldende lovverk.

4.4 KSO og ledelse

Et av rapportens delmål var å se hvordan ledere i politiet avveier KSO i forhold til "vanlig" linjeledelse. I vår undersøkelse er det lite som tyder på at lederne hadde problemer med å innpasse ordningen. I rapporten var det et overraskende samsvar mellom hva ledere og ansatte mente var viktige egenskaper hos en KS. Det som skilte var at lederne i noe grad ønsket en åpne linje mellom KS og ledelsen. Lederne i undersøkelsen var helt klare på at KS kunne bidra med bedre støtte i en vanskelig situasjon enn det lederne kunne. På spørsmål om hva som krevdes av KS var lederne mer opptatt av personlige egenskaper hos KS enn "formell" utdanning.

4.5 Kollegastøtten

I denne rapporten er KS fornøyd med, og føler seg trygg i rollen. Det var også en positiv sammenheng mellom trygghet i rollen med funksjonstid, antall oppdrag siste år, i hvilken grad det er tilrettelagt for KSO arbeid samt opplæring. Det som kanskje kan være et overraskende funn er at kjønn og alder ikke spiller inn i forhold til trygghet i KS rollen.

Gjennomgående savner KS oppfølging og etterutdanning. Mange opplyser at etter det første kurset blir de som KS overlatt mye til seg selv og får lite faglig oppdatering og muligheter for å diskutere med andre KS. I de svarene som blir gitt er det liten eller ingen konkretisering om hva som savnes av oppfølgende tiltak. Dette bør kunne avdekkes gjennom

informasjonsinnhenting fra de registrerte KS. Hva en etterutdanning skal inneholde bør også sees i sammenheng med hvilke hvilken rolle som KSO skal ha i framtiden. Ordningen har en utfordring i å finne en plass i organisasjonen og en form i sin utøvelse som gjør den tydeligere i forhold til brukerne. Et tema til diskusjon er om KSO også bør være en del av det forebyggende HMS arbeidet.

En mangel ved denne rapporten og som bør inn i framtidige prosjekter rundt KSO er spørsmålet om hvem som ivaretar KS. Det å ha en rolle som KS hvor sterke opplevelser og hendelser hele tiden skal behandles kan være krevende. KS kan gjennom sin rolle selv ha behov for å gå til andre personer for å bearbeide inntrykk eller situasjoner som oppstår rundt KS-arbeidet. Vi har i denne undersøkelsen ikke brakt dette temaet inn i spørreskjemaet. Derimot peker vår rapport på et gjennomgående krav fra KS om oppfølgingskurser eller eventuelle etter- og videreutdanninger. Det ble også etterlyst formaliserte erfaringsamlinger med muligheter for å utveksle opplevelser og erfaringer med andre KS. Erfaringsutveksling i sammenheng med etter- og videreutdanning kan gi KS en arena for å bearbeide egne belastninger rundt ordningen. En mer systematisk oppfølging av KS kan også være et tiltak for kunnskapsutvikling rundt ordningen. Dersom ordningen systematisk utvikler seg gjennom kunnskapsutvikling på feltet vil den framstå som mer robust og kanskje oppnå en mer synlig plassering i organisasjonen.

Litteratur

- Almås, R.** (1990). *Evaluering på norsk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, A. M.** (2005). *Work stress and health in the Norwegian police service. A national Study*. Oslo: UiO/Medisinsk fakultet (PhD).
- Bjørklund, R. A.** (1995.). *Politipsykologi*. Oslo/Nesbru: Vett & Viten AS
- Bjørklund, R. A.** (1997). *Politipsykologi. (2. opplag)*. Oslo/Nesbru: Vett & viten AS
- Eid, J., & Johansen, B. H.** (2005). Personellomsorg etter kritiske hendelser. In J. Eid & B. H. Johansen (Eds.), *Operativ psykologi* (pp. 180-196). Bergen: Fagbokforlaget.
- Karlsen, E.** (2003). *Åsta ulykken. Mestring og psykisk helse hos personell i politiet etter kritiske hendelser*. Oslo: Politihøgskolen, Forskning 2003:1.
- Myhrer, T.-G.** (2005). *Taushetsplikt, taushetsrett og opplysningsplikt. Notat om kollegastøtteordningen (KSO)*. Oslo: Politihøgskolen.
- Politidirektoratet** (1996). *Kollegastøtteordningen i politi og lensmannsetaten*. Om etablering, organisering og drift av kollegastøtteordningen i politi- og lensmannsetaten. Oslo; Politidirektoratet, HMS seksjonen
- Strype, J., & Knutsson, J.** (2004). "Ska jag skjuta eller inte". In S. Å. Christiansen & P. A. Granhag (Eds.), *Polispsykologi*. (pp. 159-169). Falun: Scanbook.
- Sverdrup, S.** (2002). *Evaluering. Faser, design og gjennomføring*. Bergen: Fagbokforlaget.