

Frode Dragsten

## **Arbeid med vold og trusler**

Om faktorer som kan påvirke hyppigheten av vold og trusler mot personalet som arbeider med utviklingshemmede

Masteroppgave i Funksjonshemming og Samfunn  
NTNU 2011



## **FORORD**

*Arbeid med vold og trusler* er en masteroppgave bestående av to artikler om personalet som jobber med utviklingshemmede. Den første artikkelen presenterer kunnskap om norsk og utenlands litteratur om temaet. Fokus vil være rettet mot personalet sin opplevelse av egen trygghet sett i forhold til det forebyggende arbeid med vold og trusler. Den andre artikkelen baserer seg på data fra egen kvantitativ undersøkelse om hvorvidt kompetanse og arbeidsbelastning kan ha betydning for hvor hyppig personalet er utsatt for vold og trusler. I tillegg vil ulike konsekvenser av å arbeide med vold og trusler bli belyst.

Jeg vil rekke en takk til min veileder Kristjana Kristiansen som har vært til god hjelp i dette prosjektet. Kyrre Svara for gode tilbakemeldinger på spørreskjema og hjelp til skanning av resultater. Gunn Kari Skavhaug for uvurderlig hjelp til analysering av resultater.

Jeg vil også takke mine arbeidsgivere ved både sentral fagenhet for tvungen omsorg og Habiliteringstjenesten for voksne i Sør Trøndelag, som har gitt meg mulighet og lagt forhold til rette slik at jeg har klart å fullføre denne mastergraden.

Til slutt vil jeg takke min familie som har vist meg god støtte og tålmodighet i denne perioden.

Trondheim, mars 2011

Frode Dragsten



## Innholdsfortegnelse

**Artikkel 1.** Om personalets opplevelse av egen trygghet sett i forhold til det forebyggende arbeid med vold og trusler fra utviklingshemmede.

1 INNLEDNING .....	9
2 HVA ER VOLD OG TRUSLER? Begrepsavklaring og omfang .....	10
3 TRYGGHET .....	11
3.1 Trygghet- en viktig faktor får håndtering av vold og trusler .....	11
3.2 Utrygghet- en motsetning til trygghet .....	12
3.3 Trygghet som behov .....	14
3.4 Trygghet og følelser .....	14
4 FOREBYGGING AV VOLD OG TRUSLER .....	16
4.1 Voldsforebyggende – PRE FASE .....	17
4.1.1 Administrative forhold .....	17
4.1.1.1 Ledelse, personalpolitikk og lovverk .....	17
4.1.1.2 Struktur og retningslinjer .....	19
4.1.1.3 Kompetanse .....	19
4.1.2 Individuelle forhold .....	21
4.1.2.1 Biologiske faktorer .....	21
4.1.2.1 Instrumentelle faktorer .....	22
4.1.2.2 Økologiske faktorer .....	22
4.2 Voldsforebyggende- PERI FASE .....	23
4.2.1 Når sjansen for vold er stor .....	23
4.2.2 Fysiske reaksjoner på vold og trusler .....	26
4.2.3 Fra negativ til positiv samhandlingssirkel .....	26
4.3 Voldsforebyggende- POST FASE .....	28
4.3.1 Vanlige reaksjoner på overfall .....	28
4.3.2 Konsekvenser av vold og trusler for personale .....	30
4.3.3 Kollegaers reaksjoner på vold og trusler .....	31
4.3.4 Bistand til arbeidstakere utsatt for vold og trusler .....	31
5 AVSLUTNING .....	32
Litteraturliste .....	34

**Artikkel 2.** En kvantitativ studie av bemanningsfaktorer som kan påvirke hyppigheten av vold og trusler mot personalet som arbeider med utviklingshemmede.

1 INNLEDNING .....	43
2 METODISK TILNÆRMING.....	44
2.1 Gjennomføring .....	44
2.2 Statistisk analyse .....	45
2.3 Bemanningsfaktorer og vold .....	46
2.4 Etiske overveielser.....	47
3 RESULTATER .....	47
3.1 Bakgrunnsopplysninger og omfang av vold og trusler .....	48
3.2 Bemanningens kvalitet og kvantitet.....	49
3.2.1 Sammenhengen mellom kompetanse og vold og trusler .....	49
3.2.1.1 Kompetansefaktorer som spiller inn på omfanget av vold og trusler.....	51
3.2.2 Sammenhengen mellom arbeidsbelastning og vold og trusler.....	52
3.2.2.1 Arbeidsbelastningsfaktorer som spiller inn på omfanget av vold og trusler .....	55
3.3 Konsekvenser .....	56
4 DISKUSJON.....	57
4.1 Bemanningens kvalitet .....	58
4.2 Bemanningens kvantitet .....	62
4.3 Konsekvenser av vold og trusler.....	65
5 AVSLUTNING.....	67
Litteraturliste.....	69

Vedlegg 1 Følgebrev

Vedlegg 2 Spørreskjema

## **Artikkel 1**

# **Arbeid med vold og trusler**

Om personalets opplevelse av egen trygghet sett i forhold til det forebyggende arbeid med vold og trusler fra utviklingshemmede





## 1 INNLEDNING

Det har vært en klar økning av vold i samfunnet vårt de siste tiårene. Dette har ført til økt fokus på voldsproblematikken og dermed på det faktum at mange mennesker opplever å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen sin.

I arbeid innefor helse- og sosialsektoren ses det i dag utfordringer knyttet til at den enkelte arbeidstaker skal kunne føle seg trygg på egen arbeidsplass. Det være seg utfordringer knyttet til spesielt vanskelige brukere, mangelfull kompetanse, manglende ressurser med mer.

Det har i min arbeidskarriere undret meg at fokus på at de ansatte skal føle seg trygge på jobbe har vært så lite vektlagt. Om man i dag har å gjøre med en utviklingshemmet person som kan være voldelig, vil man ofte tenke tvang og makt og paragraf 4A i lov om sosiale tjenester. En kan her tenke at brukerens opplevelse og sikkerhet må ivaretas gjennom forsvarlig handling. Dette er noe jeg synes er flott. Det er jobben til helse- og sosialarbeideren å ha en holdning slik at brukeren skal ivaretas på best mulig måte. Men min oppfatning er at om en har et for ensidig fokus på brukeren i slike arbeidssituasjoner, vil man ikke oppnå tilstrekkelig gode tjenester for denne gruppen mennesker. En må parallelt også ha et fokus på personalet. Hvordan opplever personalet slike hendelser? Er de kompetente nok? Er det tilstrekkelig med ressurser? Hva skal til for at personalet skal klare å stå i slike arbeidsforhold over tid? Disse nevnte spørsmål sees her som viktige å følge opp for at de ansatte som arbeider med voldsproblematikk, skal kunne føle seg trygge i jobben sin.

Det ønskes med denne artikkelen å belyse forhold knyttet til forebygging av vold og trusler i arbeid med utviklingshemmede. Personalets opplevelse av trygghet i møte med aggressive og voldelige personer, vil stå sentralt. Mange vil hevde at målet for et arbeidsmiljø er full trygghet, fri fra fysiske og psykiske belastninger for arbeidstakere, ikke er realiserbart. Noe usikkerhet, utrygghet og engstelighet blant helse- og sosialarbeidere forventes, spørsmålet er imidlertid hvordan dette håndteres på best mulig måte.

Begrepet trygghet er her gitt stor oppmerksomhet da det sees som en forutsetning at personalet føler seg trygge, for å kunne gjøre en god jobb med brukere som utøver vold eller trusler om vold. Jeg mener at opplevelsen av trygghet og den enkeltes kompetanse i arbeid med voldelige brukere samt arbeidsplassens organisering og tilrettelegging, henger tett sammen. Det sees som viktig å ha en grunnleggende trygghet i bunn slik at en er i stand til å benytte seg av tilstrekkelig egnede strategier for å forebygge vold. Samtidig vil personalet oppleve større grad av trygghet i sitt arbeide gjennom god opplæring og økt kompetanse.

Tryggheten vil her være grunnmuren mens de forebyggende strategiene er reisverket. Og et reisverk kan som kjent ikke bygges uten en stødig grunnmur.

## **2 HVA ER VOLD OG TRUSLER? Begrepsavklaring og omfang**

Fenomenet vold og trusler på arbeidsplassen er ikke noe nytt fenomen innenfor helse- og sosialsektoren, men det er først ut på midten av 90- tallet det har kommet dokumentasjon på at dette er et relativt stort problem på visse typer arbeidsplasser (Simonsen 2001). Ulike forståelser av og definisjoner på vold og trusler kan påvirke arbeidstakernes vurderinger av hva som regnes som vold og trusler. Vold kan være alt fra mannen som blir slått ned på gata eller dama som blir misshandlet i eget hjem, til hjelpepleieren som blir kløpet av en eldre dame på sykehjemmet. Vold kan sees på som aggresjon som kommer til uttrykk i en handling, som innebærer trusler og/ eller fysisk angrep på personer og gjenstander. Vold er således en handling mens aggresjon er en energi (drift) og sinne er en følelse (Kaldan og Svare 2000).

Definisjon av vold: ”*vold er enhver anvendelse av fysisk makt for å skade andre*” Isdal 2001, s.35).

Aggresjon kan forstås som målrettet atferd som har til hensikt og bevist påføre andre mennesker skade. En kan si at aggressiv atferd er atferd som innebærer angrep, verbalt eller fysisk, som er destruktiv når målet er å skade personer eller ting (Rør 1997).

Det er heller ingen klare skiller mellom hva som oppleves som vold og hva som oppleves som trusler. Å bli truet med kniv kan av noen oppleves som vold, av andre som en trussel (Skarpaas og Hetle 1996). I følge Lundalv (2007) kan *Trusler* sees som muntlige ytringer om å utføre fysisk vold eller utrette skade. De kan sees på som psykisk vold med det å ønske å skade, skremme eller krenke på områder som ikke innebærer fysisk vold.

### Omfang av vold og trusler

Vold og trusler som arbeidsmiljøproblem i helse- og sosialsektoren har i økende grad blitt fokusert på i de senere årene (Breakwell 1989, Lundalv 2007). Undersøkelser viser at helse- og sosialarbeidere er en spesielt utsatt gruppe når det gjelder å bli utsatt for vold på arbeidsplassen (Skarpaas og Hetle 1996, Moland 1997, Reese 2007). De som yter tjenester overfor psykisk utviklingshemmede er mest utsatt for dette (Moland 1997). I Fafo-rapporten "Vold og trusler om vold i offentlig sektor" så kommer det frem at over 40 prosent av de ansatte i tjenester til utviklingshemmede, på barnevernskontor og i barnevernsinstitusjoner

utsatt for vold eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden (Svalund 2009). Og 90 prosent av de som utsettes for vold, utsettes flere ganger (Moland 1997). Dette viser at vold er snarere en regel enn unntak for mange ansatte innenfor helse og omsorgssektoren.

Da enkelte opplever vold som en del av jobben og ikke rapporterer inn hendelser, er det i tillegg rimelig å anta en viss grad av underrapportering (Baker og Bissmire 2000, Mortensholm 2005). Ofte er det slik at når en person er aggressiv over tid, kan det bli en vane å tolerere denne atferden. Normene for hva som er normal eller akseptabel atferd glemmes, og det unormale normaliserer seg. Vold er subjektivt begrep og rapportering beror mye på personalets oppfatning (definisjon) og tolkning (Arnetz 2001, Hanssen m.fl.1999, Lundstrøm 2006, Howard 2009). Skarpaas og Hetle (1996) oppgir blant annet at det er langt flere som oppgir at de vet at andre har blitt utsatt for vold og trusler, enn de som oppgir at de har blitt utsatt selv.

### **3 TRYGGHET**

Trygghet er et sammensatt begrep. Det kan bety så mangt og kan være forskjellig fra person til person. Ofte brukes det på norsk som et synonym til sikkerhet. I følge Imsen (1997) innebærer trygghet blant annet en stabil og forutsigbar tilværelse med klare normer og regler. Trygghet innebærer at en slipper å grue seg til noe ubehagelig, enten det er vanskeligheter i forhold til hjemmet, venner eller arbeid. Eriksen m.fl. (2006) knytter trygghet til evnen til å forutsi, forberede seg på og kontrollere et gitt hendelsesforløp, slik at det ikke lenger er (eller oppleves som) kontingent, men er noe man ”regner med skal skje”, ”vet at vil skje”, eller på ulike måter er i stand til å forholde seg til. Å være trygg er og ha kontroll. Det dreier seg om å kunne plassere hendelser innenfor en orden eller plan som gjør dem meningsfulle, forventede, forståelige og på en eller annen måte noe man kan styre utfallet av.

#### **3.1 Trygghet- en viktig faktor får håndtering av vold og trusler**

Trygghet er en viktig del av menneskenes liv, og dette gjelder i hverdagen så vel som i yrkeslivet. Det er neppe noen overdrivelse å si at mennesker overalt og til alle tider er og har vært trygghetssøkende. Ønsket om trygghet er kjerneanliggende for mennesker overalt (Eriksen m.fl.2006). Selv om det er et grunnleggende prinsipp i vårt menneskesyn at alle mennesker har rett til et trygt miljø, er noe utrygghet vanskelig å komme utenom i løpet av livet. Ingen mennesker kan leve et liv uten å møte og håndtere enkelte forhold som innebærer utrygghet og usikkerhet (Carlander m.fl.2001).

Mens de fleste arbeidstakere opplever trygge og gode arbeidsforhold, opplever mange som arbeider i pleie- og omsorgssektoren trusler og vold på jobben. Dette kommer fram i Fafo-rapporten "Vold og trusler om vold i offentlig sektor" (Svalund 2009). I følge Lundalv (2007) er det blitt en offentlig debatt om vold som et arbeidsmiljøproblem, og tendensen er at arbeidstakerorganisasjonene i stadig større grad krever sikkerhet og trygghet for sine medlemmer.

Carlander m.fl.(2001) poengterer at man som mennesker er ulikt rustet for å møte andre mennesker og dermed også for å håndtere konflikter. Skillet ligger blant annet i individets indre trygghet. Den indre tryggheten består dels av vårt selvbilde, hvordan vi ser på andre og vår evne til å håndtere følelser, dels på vår egen utvikling og våre erfaringer av å kunne håndtere følelser av nedverdiggelse på en tilfredsstillende måte. Har man kommet langt på disse områdene, øker våre muligheter til å forebygge og håndtere ubehaglige og utrygge situasjoner. Sandstrøm (1996) påpeker at hvis en bruker opplever en situasjon preget av trygghet og tillit til sine hjelpere, og i tillegg har en følelse av at egen situasjon vil bli bedre med den hjelp han får, finnes det i praksis ingen risiko for vold. Sandstrøm kaller dette en situasjon som inneholder konfrontasjonskapital, gjør konfrontasjoner mulig uten at vold oppstår.

### **3.2 Utrygghet- en motsetning til trygghet**

Eriksen m.fl.(2006) skiller mellom tre motsetninger til trygghet. Den første og mest opplagte motsetningen er *Utrygghet*. Hvis en er redd mye av tiden, ikke stoler på noen, tror noen er ute etter seg, da er man også tidvis utrygg. I følge Eriksen kan den subjektive utryggheten være langt sterkere enn den faktiske eller objektive trusselen. Dette henger sammen med at følelser er individuelle og kan kun tolkes av den enkelte "her og nå". Den andre motsetningen til trygghet er *Usikkerhet*. Hvis du er usikker på om dine kvalifikasjoner eller kompetanse er tilstrekkelig i forhold til de utfordringer du møter for eksempel på jobben, mangler du den tryggheten som vil være fordelaktig for å gjøre en god jobb. *Risiko* er den tredje motsetning til trygghet. Man kan si at trygghet konnoterer forutsigbarhet og stabilitet, mens risiko konnoterer sikkerhet og fare (Eriksen m.fl.2006). I følge Imsen (1997) er motpolen til trygghet og sikkerhet, *angst*. En kan si at dette trygghetsbehovet reflekterer behovet for å være noenlunde fri for angst. Og ved voldsutsatte arbeidsplasser kan man ha forventning om noe vondt. Negative forventninger, er jo nettopp slikt som skaper angst. Usikkerhet om hva som skal skje, eller usikkerhet om hva som er riktig og galt, vil også kunne føre med seg

angstreaksjoner. Siden dette trygghetsbehovet er så grunnleggende, vil en engstelig person anstrenge seg mye for å redusere eller bli kvitt angsten. Det kan dermed bli viktigere å redusere frykten for og ikke mestre arbeidet enn det er å lykkes med arbeidet i seg selv.

### Trygg på egen utrygghet

Sentralt når det gjelder vold- og trusselsituasjoner mellom bruker og hjelper, er at det handler om utrygge møter med en rekke usikkerhetsfaktorer som opprettholder denne utryggheten. Utrygge brukere som møter utrygge hjelpere kan føre til farlige situasjoner grunnet mangel på kontroll (Lundalv 2007). Her blir trygghet sett i forhold til grad av kontroll, da både for bruker og personale. Ofte er det slik at utrygge brukere blir trygget når personalet utviser kontroll og trygghet. Den beste måten å redusere eller kunne leve med utryggheten, kan være å få den fram i lyset og granske og diskutere den. I følge Carlander m.fl.(2001) vil mangel på strategier for hvordan en skal håndtere vanskelige og truende situasjoner på, være en viktig faktor for stress og utrygghet på arbeidsplassen. Sandstrøm (1996) poengterer viktigheten av å forstå egen angst og redsel gjennom kommunikasjon med kollegaer. Ens redsel skal ikke ties, men bearbeides gjennom samtale med andre. Ved fornektelse av egen redsel vil man stå dårligere rustet til å møte og respondere fornuftig på klients redsel. Teknikker for å mestre angst bygger på viten om hvordan man personlig reagerer på stress. Man trenger å forstå egne fysiologiske og psykologiske konsekvenser stress har (Breakwell 1989). I et slikt bilde kan en si at trening i å mestre aggresjon også bør inkludere mestring av angst.

Det faktum at sykdom kan inntreffe, vold, ulykker eller andre uforutsette hendelser skjer, innebærer at vi aldri kan være 100 % trygge. Det at utrygghet er en del av vårt liv medfører at vi aldri kan bli helt kvitt følelsen av utrygghet i vårt arbeid eller privatliv. Noen ganger burde vi kanskje søke å se utryggheten som et redskap som vi kan bruke til å tolke hendelser som oppstår. I stedet for å fornekte utryggheten som følelse, kan vi la den gi oss nyttig informasjon. ”hvorfør er jeg utrygg akkurat nå?” og ”hvordan kan denne utryggheten best håndteres?” Opplevelsen av utrygghet i arbeidet er altså ikke bare en ubehagelig følelse, det er også et viktig redskap for å forstå andre menneskers opplevelser på en empatisk måte. Følelsen av utrygghet hjelper oss også å identifisere situasjoner som kan være preget av fare (Ekeland 2004, Carlander m.fl.2001).

### **3.3 Trygghet som behov**

Alle mennesker har særlige behov som det for hver enkelt kan være viktig å ta hensyn til. Fysiske behov som sult og varme er i de fleste tilfeller nødvendige, men også behov som berører kjærlighet, trygghet og utfoldelse av sitt potensiale er signifikante elementer her (Jenssen 2006). Hos Abraham Maslow (i Jerlang 1996) er behov og motiv de mest sentrale begrepene. For Maslow er sammenhengen mellom disse begrepene den at det er det aktuelle behov hos det enkelte individ, som driver det/ motiverer det til en bestemt. Maslow har skilt ut fem behov som han mener er grunnleggende. De må ikke ses isolert fra hverandre, men i sammenheng. Noen behov er mer grunnleggende enn andre, og Maslow ordner dem i et hierarki hvor primærbehov kommer først, og hvor de mer sosialt orienterte og humanistiske behov er plassert lengre opp i hierarkiet. Allerede etter at de fysiologiske behovene som mat og drikke er tilfredstilt, melder trygghetsbehovene seg. Dette dreier seg om behov for sikkerhet, stabilitet, struktur, beskyttelse, behov for å være fri for frykt, angst og kaos. Slike behov vil i følge Imsen (1997) kunne bidra til å farge hele atferdsmønsteret hos et individ og påvirke hele måten å forholde seg til tilværelsen på. Opplevelsen av trygghet kan i så henseende sees på som helt grunnleggende for at en person skal fungere, gjeldende både privat og i jobbsammenheng.

### **3.4 Trygghet og følelser**

Følelser er sentralt i forhold til trygghet i den forstand at en viktig del av trygghet handler om fravær eller gjenkjennelse av følelser som for eksempel redsel og angst.

Ordet følelse signaliserer at vi har med en type opplevelse eller bevissthetstilstander å gjøre. Et viktig trekk ved den følelsesmessige opplevelsen er at den har med behag og ubehag (lyst og ulyst) å gjøre. Følelser er subjektive og private, og hva man føler kan kun observeres av en selv. Følelsene kan fortone seg som krefter personen utsettes for, med eller mot sin vilje (Nielsen og Raaheim 1997). Det kan være vanskelig å bestemme seg for hva en skal føle. ”Å ikke være redd” er lettere sagt enn gjort. I følge Ekeland (2004) bør man, på lik linje med følelsen av utrygghet, heller ikke fornekte følelsen av redsel. Det å være redd, er i seg selv et tegn eller bekreftelse på fare. Sandstøm (1996) påpeker at redsel betyr at beskyttelsessystemet er startet. Det å kjenne redsel er også en erkjennelse på at vi er blitt truet i en situasjon og at vi har gjort en tolkning av det. Med redsel følger en mobilisering av kroppslige symptomer.

Tjenesteytere som arbeider med utviklingshemmede er i høy grad utsatt for forhold som kan fremme både redsel, sinne og angst. Hvordan disse kroppslige symptomene viser seg, kan

her være sentralt å se nærmere på i og med at det å gjenkjenne egne ”normale” kroppslige symptomer i seg selv kan være angst reduserende og trygghetsfremmende.

De viktigste kroppslige symptomene er (Nielsen og Raaheim 1997):

*Blodmløpet:* Hjerteslagets styrke og frekvens (puls) øker, blodtrykket øker samt økt fordelingen av blodstrømmen (mer til musklene, mindre til magen).

*Respirasjon:* Hurtigere og ofte dypere åndedrett.

*Huden:* Gåsehud- håret reiser seg. Økt svetteutskillelse. Temperaturforskjeller som kalde føtter og hender (vanlig ved frykt), eller rødme og blekhet.

*Fordøyelsesapparatet:* Redusert utsondring av spytt og magesaft, redusert mage- og tarmaktivitet. I ekstreme tilfeller mangelfull kontroll av avføring og vannlating.

*Øyne:* Pupill- utvidelse og tårer.

*Muskler:* Skjelving og i ekstreme tilfeller lammelser (”stiv av skrekk”).

Ved å se på emosjonens kroppslige utslag, blir det naturlig å snakke om grader av emosjonell aktivering, fra en tilstand av ro og avslappethet på den ene side, til ekstreme grader av opphisselse på den andre. Nielsen og Raaheim (1997) velger her å bruke det engelske uttrykket ”aurosal” (vekking). Ideen er her at prestasjonsnivået øker med grad av aurosal, men bare til ett vist punkt. Om det kroppslige eller mentale aktiveringen blir for høy, synker effektiviteten. Fysiologen Walter Cannon (1915) beskrev at det kroppslige best kunne beskrives som en krisereaksjon, som setter kroppen i alarmberedskap for kamp eller flukt. Ved økt puls, høyere blodtrykk osv., er vi klar for en ekstra, dramatisk fysisk innsats overfor en motstander, en trussel eller fare (Nielsen og Raaheim 1997).

Kroppsspråket er et viktig redskap for å uttrykke følelser. De viktigste formene for kroppsspråk er ansiktsuttrykk, håndbevegelser og kroppstilling. (Røkenes og Mauseth 1996). Vår viktigste kroppsdel å ha kontroll over i møte med andre (aggressive) mennesker er ansiktet. I følge Hanssen m.fl.(1999) er rundt halvparten av de uttrykk man fester seg til hos andre, knyttet til deres ansiktsuttrykk. Dermed vil de signalene man sender via ansiktsuttrykk være sentrale i møte med mennesker som har problemer med aggresjon og vold.

For å kunne opptre mest mulig avslappet og rolig i en konfliktsituasjon, bør man på forhånd ha klart for seg hvordan en med hjelp av kroppsspråket kan signalisere at man er rolig. Holm (2000) poengterer i denne sammenheng viktigheten med forståelse av egne reaksjoner på vold. Det er her viktig å være seg bevisst hvilke signaler en selv sender ut i slike møter.

Hvordan man står og beveger seg, hvilke gester en benytter seg av og hvordan man plasserer seg i forhold til andre er alle forhold som er her sentralt. Og arbeider man med den hypotesen at bruker tyr til vold i utrygge situasjoner, er det ekstra viktig at tjenesteyter signaliserer trygghet og kontroll i situasjonen. utfordringer vil vise seg når ens egne følelser kommer i klem. Her vil kunnskaper om våre egne reaksjoner og egen personlighet være viktig (Carlander m.fl.2001).

#### **4 FOREBYGGING AV VOLD OG TRUSLER**

Med forebygging menes her hva som kan gjøres for å forhindre at vold eller trusler om vold oppstår. Det omfatter administrative og miljømessige forhold på arbeidsplassen, retningslinjer for arbeidet og arbeidsplassens tilgjengelige ressurser, herunder personalets kompetanse. Det gjelder også biologiske, instrumentelle og økologiske forhold direkte knyttet til den enkelte bruker. For å forstå vold og aggressiv atferd er det viktig å slå fast at det kun i svært sjeldne tilfeller er mulig å peke på en sikker faktor til at atferden forekommer. Vold kan best forklares ved å se på ulike forklaringsfaktorer (Joyce m.fl.2001). I følge Berliner (1995) kommer forebygging prinsipielt før en voldsepisode, men i virkeligheten er det ofte slik at vi forebygger på bakgrunn av episoder vi eller andre har vært i. Det vil av den grunn være gunstig ved det forebyggende arbeidet å se nærmere på hvorfor disse episodene har oppstått, eller hva som kan være årsaken til volden.

I følge Skarpaas og Hetle (1996), kan årsak til vold være:

- En sammenheng med brukerens opplevelse av urettferdighet og avmakt.
- Brukerens livssituasjon, ”han forstår ikke, han er utviklingshemmet”, ser handling i lys av begrensede kognitive ferdigheter.
- Begrensede ressurser. Gir stressede personale, dårligere tjenester og mer vold. Gjør også at personale i større grad må arbeide alene med voldelige brukere.
- Mangel på kunnskap om både voldelig atferd, konflikthåndtering med mer, men også kunnskap som kan bidra til å forstå brukeren i større grad.
- Arbeidslokalets fysiske utforming.
- Organisering og tilrettelegging av arbeidet.

Det er også viktig å forstå at volden ikke er menings-, årsaks- og historieløs. I et utvidet perspektiv finnes det rett og slett ikke blind vold. Volden har en funksjon enten dette er makt



og kontroll, en opplevelse av styrke og verdighet, mestring av vanskelige følelser eller ervervede fordeler (Isdal 2000).

Den videre beskrivelsen av voldsforebygging, blir her presentert gjennom tre faser. Først presenteres pre fasen, så peri fasen og til slutt kommer en beskrivelse av den voldsforebyggnede post fasen.

#### **4.1 Voldsforebyggende – PRE FASE**

Med en forebygging gjennom pre-fase, menes her forhold som er av betydning for forebygging av vold og trusler før en eventuell utfordrende og aggressiv situasjon oppstår. Fasen tar opp forhold som både går på det administrative plan og det individuelle plan.

##### **4.1.1 Administrative forhold**

Strategier på det administrative plan innebærer forhold som sjelden direkte vil være til plage for utviklingshemmede eller andre. Mange av de administrative forhold vil være et generelt positivt bidrag til trivsel og velvære, også om de ikke avhjelper spesifikke problemer med voldelig eller aggressiv atferd.

##### **4.1.1.1 Ledelse, personalpolitikk og lovverk**

En arbeidsplass der man risikerer å bli utsatt for trusler og vold, bør ha et beredskap for dette. Arbeidsplasser som er organisert slik at de kan håndtere vold er bedre egnet til å takle volden, sammenlignet med arbeidsplasser som ikke har en slik beredskap (Joyce m.fl.2001, Mansell m.fl.2008, Howard m.fl.2009). Det er arbeidsplassens ledelse gjennom gjeldende lover og regler som har ansvaret for at en slik beredskap er tilstrekkelig for å ivareta den ansattes sikkerhet.

Velferdsnorge har gjennomgått en lang rekke reformer de senere år. Parallelt med flere oppgavereformer/ tjenestereformer har kommunene vært gjennom en forvaltningsreform hvor økonomistyring og effektiviseringstiltak legger større føringer på prioriteringer av tjenesteinnholdet. Tjenesteutførelsen er nå mer flyttet fra institusjon til hjemmebaserte tjenester. Dette har i følge Moland (1997) ført til at de arbeidsmiljøbelastende faktorene har økt. I følge Arnetz (2001) utgjør den høye forekomsten av vold mot ansatte som yter omsorg og tjenester overfor psykisk utviklingshemmede, et alvorlig arbeidsmiljøproblem. Hansen m.fl.(1999) påpeker at ledelsesfunksjonen ved denne typen organisasjoner er svært viktig. Det

er eksempelvis viktig å ha en klart formulert voldspolitik og personalpolitikk. En slik politikk hjelper med å klargjøre de forventninger en har til hverandre. Det å ha klare retningslinjer for arbeidet, samt sette seg mål, se til at de blir gjennomført og evaluere resultatene, er her som andre steder sentralt. Klare retningslinjer er med til å minske usikkerheten som oppstår når det kan forekomme voldelige situasjoner i arbeidet. Det som er spesielt viktig ved arbeidsplasser med vold- og aggresjonsproblemer, er at ledelsen viser omsorg for arbeidstakerens sikkerhet og velbefinnende. En politikk fjerner ikke risikoen, men den kan medvirke til å forberede oss på å takle den (Hanssen m.fl.1999, Holm 2000 og Baker og Bissmire 2000).

Lederen har også et ansvar for at det på arbeidsplassen utvikles en kultur som fremmer dialog. En kultur hvor man rolig kan si sin mening uten å være redd for ubehaglige reaksjoner. Og en kultur hvor man kan få hjelp og støtte om man har behov for det (Holm 2000). Ledere innen omsorgsyrkene har roller på flere nivåer i innsatsen mot vold. Strathclyde Regional Council (i Breakwell 1989), viser de viktigste områdene hvor ledelsen kan ta en del i:

- Sette opp retningslinjer for praksis.
- Støtte de ansatte etter et overfall.
- Organisere trening i å takle volden og dens ettervirkninger.
- Sørge for tekniske (alarm med mer), organisatoriske (endring i personalsammensetting med mer) og miljømessige sikkerhetstiltak (endring i lokale, interiør med mer).

Lovverket pålegger kommunene å ha fokus på det forebyggende arbeid. I følge arbeidsmiljøloven (AML) skal den enkelte arbeidstaker, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre (AML §4-1 og 4-3). Lovens målsetting er formulert i §1-1:

*”å sikre et arbeidsmiljø som gir arbeidstakerne full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger...”*

Videre i § 4-1 står det:

*”arbeidsplassen skal innrettes slik at arbeidsmiljøet blir fullt forsvarlig”*

Arbeidsgivers plikt til og ansvar for å forebygge vold, og ta vare på voldsutsatte ansatte er tydelig definert i arbeidsmiljøloven. Alle har krav på et trygt arbeidsmiljø.

Også Lov om sosiale tjenester kap. 4A har som mål å forebygge og begrense bruk av tvang og makt. Formålet i lov om sosiale tjenester §4A-1, er å forhindre at psykisk utviklingshemmede utsetter seg selv eller andre for vesentlig skade og forebygge og begrense bruk av tvang og makt (Sosial- og helsedirektoratet 2004).

#### **4.1.1.2 Struktur og retningslinjer**

En god struktur kan bety en reduksjon av utfordrende atferd. Gode rutiner og retningslinjer når det gjelder hvordan en skal møte brukere som viser utfordrende atferd skaper også trygghet for tjenesteyterne (Simonsen 2001). Arbeid med utviklingshemmede som utviser vold eller trusler om vold kan ofte være preget av utrygge møter mellom personal og bruker. Gode instruksjoner og retningslinjer kan være med på å gjøre dette møte tryggere og dermed også redusere sjansen for utøvelse av vold og trusler. Slik beredskap bidrar til å ivareta trygghet og sikkerhet for alle parter. I tillegg vil gode planer minske sjansen for uheldige normer (Hansen m.fl.1999)

I følge Krøvel m.fl.(1997) vil en klar beskrivelse av hvordan arbeidet organiseres og tilrettelegges, være voldsforebyggende, fordi: 1) den møter brukerne med en ytre struktur og trygghet som erstatning for deres egen ofte manglende struktur og trygghet. Og 2) den senker angstnivået og skaper trygghet i personalgruppen, fordi: Personalet vet, hva som skal gjøre, hvorfor det skal gjøres, hvordan det skal gjøres og de vet hvem som skal gjøre det.

Hanssen m.fl.(1999) poengterer at instruksjoner og retningslinjer ikke er tilstrekkelig når vi står overfor truende eller farlig atferd. Profesjonell aggresjonshåndtering krever også mestring av teknikker, vurdering av situasjoner og evnen til rolige og dempende uttrykksmåter.

#### **4.1.1.3 Kompetanse**

Kompetansebegrepet kan drøftes med forskjellig utgangspunkt. I noen sammenhenger skilles det mellom formell kompetanse og reell kompetanse, mens en i andre sammenhenger betrakter kompetansebegrepet som et mer sammensatt begrep. Formell kompetanse henspiller på den kompetansen vi tilegner oss gjennom en utdanning. Den reelle kompetansen er et resultat av yrkespraksis, enten på bakgrunn av en formell kompetanse eller tilegnet gjennom arbeidserfaring (Simonsen 2001). Det er også mulig å skille mellom enkeltpersoners kompetanse og felleskompetanse. Felleskompetanse står da for den samlede kompetansen som utvikles i en gruppe (NOU 1997:25). Like viktig, eller kanskje viktigere er å ha

tilstrekkelig med ”brukerkompetanse”. God kompetanse om den enkelte bruker er viktig for å få kjennskap til brukeren, hans verdier og holdninger. Samt kunnskap nok til å se etter aggresjonsmønsteret, ”den røde tråd” av situasjoner som fremkaller aggresjon og vold.

En viktig side ved kompetanse i forhold til arbeid med psykisk utviklingshemmede er å sikre at personalet som skal yte tjenestene innehar den nødvendige kompetansen som arbeide med den aktuelle bruker krever. I en undersøkelse av McGill m.fl.(2007) kommer det frem at personalets kunnskap og ferdigheter har effekt på deres selvtillit, ferdigheter og emosjonelle reaksjoner i møte med utfordrende atferd. Østremsutvalget sin rapport (NOU 1994:8) viser at det er behov for både en kvalitativ og kvantitativ endring med tanke på kompetanseheving i tjenesten for utviklingshemmede. I følge Rydning (1997) vil høy kompetanse hos arbeidstakere være en forutsetning for forebygging av vold og trusler. Dette støttes av Svalund (2009) som viser til at begrenset kompetanse blant personalet, bidrar til at en høyere andel utsettes for vold eller trusler om vold

#### Kompetanse i konflikthåndtering

Sentralt forhold til kompetanse i arbeid med utviklingshemmede som kan utøve vold, er kompetanse i konflikthåndtering, eller hvordan en fysisk klare å håndtere utfordrende bruker ved minst mulig bruk av tvang og makt. Et viktig argument for fokus på slik kompetanse, er arbeidsmiljølovens krav til sikkerhet for de ansatte. Arbeidsgiver har plikt til å tilrettelegge arbeidsmiljøet slik at det ikke er til fare for den ansatte (AML §4). Dette vil i arbeid med enkelte utviklingshemmende innebære og være forberedt på vold. I tillegg viser ulike studier at trening på håndtering av voldelig atferd, gir positiv effekt både på personalets evne til å tro på, og forebygging av, voldelige situasjoner (Dowey m.fl.2007, Baker og Bissmire 2000, Howard m.fl.2009, Tierney m.fl.2007).

For personal på en bolig hvor vold og utfordrende atferd forekommer, er det nødvendig å lære seg hvordan man skal møte dette, for eksempel ved å kunne forsvare seg fysisk. Mange mennesker vegrer seg mot å planlegge andres voldsomhet i frykt for at dette kan bli selvpoppfyllende profetier. Enkelte vil hevde at hvis en viser nok forståelse og innlevelse, vil det ikke være behov for fysiske teknikker. Erfaring viser at det motsatte er tilfellet. For å kunne håndtere fysisk aggresjon på en god måte, er det en forutsetning at vi trener på disse situasjonene i forkant. Trening vil øke kompetansen, gi økt selvtillit, noe som i neste omgang vil føre til økt trygghet og en mer avspent samhandling med bruker. Personalet vil gjennom å føle seg tryggere når teknikkene beherskes, når de er mentalt forberedt og har selvtillit, være i

stand til å trappe ned konfliktsituasjoner i stedet for å forverre dem. (Hanssen m.fl.1999, Sandstøm 1996). Et annet spørsmål er hvorvidt det å ha et sterkt fokus på teknikker for fysisk håndtering kan bidra til at hjelperen overser tidlige signaler på frustrasjon og sinneoppbygging. Trening på håndteringsteknikker skal bidra til å gjøre hjelperen trygg i situasjoner som medfører bruk av makt, og det er bra, men spørsmålet blir da om vi kan ende opp med å bruke fysisk inngripen framfor forebygging. I følge Lillevik (2009) er det gode grunner til å trene på disse teknikkene, men det må ikke bli et alternativ til å utvikle vår miljøsensitivitet eller vårt kliniske blikk. Det må heller ikke bli noe vi velger framfor å gå i dialog med pasienten av mangel på kompetanse på valgkreativitet eller situasjonsvaliditet.

#### **4.1.2 Individuelle forhold**

I tillegg til de administrative forhold på arbeidsplassen, kan også årsaken til at en bruker utøver vold være forhold knyttet til den enkelte bruker som person, hans eller hennes lidelser, sykdommer eller andre funksjonsforstyrrelser. Lillevik og Øyen (2010) viser til en NOU rapport fra 2010 om kunnskapsstatus om voldsrisikovurdering blant pasienter med alvorlige psykiske lidelser, der det utelukkende fokuseres på egenskaper ved pasienten som årsak til voldelig atferd. Disse brukerrelaterte forholdene er viktige å undersøke, men ved et for ensidig fokus på disse variablene, kan en komme til å overse relasjonelle faktorer. Samtidig vil personalets kunnskap om årsaken til brukers atferd, påvirke deres respons på denne atferden (Dagnan og Cairns 2005, Lambrechts m.fl.2009). Det kan derfor være nyttig å ha kunnskap om brukers aggressive og voldelige atferd kan komme av for eksempel biologiske, instrumentelle eller økologiske faktorer.

##### **4.1.2.1 Biologiske faktorer**

Biologiske faktorer kan forstås som skader av hjernen eller funksjonsforstyrrelser i hjernen av biokjemisk karakter. Tilstanden kan være arvelig eller på forskjellig måte ervervete (Skran 1993)

Ruset (1993) peker på det faktum at det er en overhyppighet av somatiske sykdomstilstander hos mennesker med utviklingshemming, gjør at det blir viktig å gjøre grundige og brede analyser av årsakssammenhenger. I noen tilfeller vil det være mulig å knytte atferdsproblemer direkte til medisinske lidelser (Simonsen 2001). I følge Holden (2009) kan en generelt si at det er noe sammenheng mellom somatiske lidelser og utfordrende atferd. Janssen m.fl.(2002) poengterer at personer med utviklingshemming har økt risiko for å oppleve stress, blant annet av begrenset forståelsesgrunnlag. Som et resultat av det kan utviklingshemmede oppleve en

tilstand der deres biologiske system er konstant aktivert og dermed øke sjansen muskel-/ledd smerter. Mulige sammenhenger mellom somatikk og utfordrende atferd medfører at medisinske undersøkelser blir viktige både i forebygging og behandling av utfordrende atferd.

Flere tilstander er assosiert med økende tendens til utfordrende atferd. Av slike tilstander er alvorlig utviklingshemming, epilepsi, fragilt x- syndrom, autisme og ulike psykiske lidelser. Det er viktig å være klar over at lesjoner av ulike sentra i hjernen både kan ha et aggresjonsøkende og et aggresjonshemmende resultat (Mørkrid 1993).

Det er også påvist en sammenheng mellom psykiske lidelser og utfordrende atferd. Det betyr at utfordrende atferd er mer utbredt blant personer som har psykiske lidelser enn hos personer som ikke har det (Holden 2009). Ifølge Felce m.fl.(2009), så forsterker deres studie tidligere funn om at psykiske lidelser blant utviklingshemmede har sammenheng med økt utfordrende atferd, og denne sammenhengen er sterkere hos de med mer alvorlig form for utviklingshemming. Det synes som om at de psykiske lidelsene som øker voldeligheten er de samme som hos psykiatriske pasienter uten utviklingshemming (Linaker 1993).

#### ***4.1.2.1 Instrumentelle faktorer***

Med instrumentelle faktorer forstår man aggresjon som et verktøy for å oppnå et gode. Sandstrøm (1996) kaller denne faktoren instrumentell, fordi vold og trusler blir anvendt som et instrument for å skaffe seg noe. Dette er altså en teori som fokuserer på at vold og trusler er lært, enten gjennom forsterkninger (instrumentell) eller modellering (observasjon). I følge Simonsen (2001) kan aggressiv atferd bli lært på en av to måte, enten på bakgrunn av positive forsterkere eller på bakgrunn av negative forsterkere. Det er altså slik at når en atferd forsterkes, så øker sannsynligheten for at atferden skal gjenta seg under de samme betingelser som forelå da den ble forsterket. Personen velger å gjenta en atferd som har vist seg hensiktsmessig i en situasjon når vedkommende kommer opp i lignende type situasjon.

#### ***4.1.2.2 Økologiske faktorer***

Et viktig aspekt ved det vi kan kalle økologiske faktorerers innvirkning på vold og trusler, er å betrakte faktorer i omgivelsene som relevante når en skal vurdere hva som opprettholder den voldelige eller aggressive atferden. I dette ligger det at vold og trusler kan ha ulike opprinnelsesårsaker, mens det kan være andre faktorer enn utgangårsakene som er med på å opprettholde atferden. I et økologisk perspektiv flytter vi perspektivet fra den som utøver volden eller annen type utfordrende atferd til å se på atferden som et "samspill" mellom person og miljø (Goldstein 1994). Det økologiske perspektivet betyr altså at individet og

omgivelsene er i kontinuerlig samhandling, og at begge deler blir både påvirket og påvirker denne samhandlingen (Stuberud 2001).

I følge Bronfenbrenner (1979) deles omgivelsene inn i fire nivåer som på forskjellig måte påvirker mennesket. Disse fire nivåene er: mikrosystemet, mesosystemet, eksosystemet og makrosystemet. Svært forenklet kan en si at personens påvirkning av de nære forhold kalles mikrosystemet og at en beveger seg opp til makrosystem, som innebærer større overordnede forhold som samfunnets ideologier og politikk med mer.

## **4.2 Voldsforebyggende- PERI FASE**

Det er selvfølgelig best å forebygge og dermed minske risikoen for at personalet trues eller utsettes for vold. Men å helt unngå situasjoner med voldsomme trusler eller vold er neppe mulig. Derfor må personalet best mulig forsøke å bremse situasjonen og/eller begrense skade.

Med ”voldsfasen” peri, menes at en aktivt møter en bruker som er aggressiv, slår eller truer med å slå. Det vil her si at de tidligere forebyggende strategiene ikke har ført fram, og man står i en situasjon med mye spenning hvor faren for vold er overveiende. Det vil her bli skissert vanlige reaksjonsmåter i slike situasjoner, samt hensiktsmessige ferdigheter i slike møter. Det er sentralt å være seg bevisst at metoder for å avverge/ begrense voldelig situasjoner ikke fungerer uten at man tar hensyn til det unike i enhver person og situasjon (Berliner 1995). En må derfor i alle situasjoner vurdere hva som er best å gjøre akkurat her.

### **4.2.1 Når sjansen for vold er stor**

*”Allerede på morgenen da han våknet så jeg på øynene hans at dette var en dag som kommer til å ende med vold”.* Dette er et sitat jeg flere ganger gjennom mitt arbeid både har hørt om og selv erfart. Et sitat som jeg antar at også mange andre arbeidstakere i voldsrelaterte yrker kjenner seg igjen i. Ved slike arbeidsdager der spenningen er høy og faren for vold er stor, vil et sterkt fokus på aggresjonsdempende atferd være ekstra viktig.

Om man for eksempel skal inn i en leilighet for å enten forsøke å berolige en aggressiv bruker, eller å poengtere noen regler eller grenser som en erfaringsmessig vet kan føre til at bruker reagerer med vold, kan det være lurt å tenke igjennom ulike konfliktdepende strategier, som:

### 1. Kommunikasjon (konfliktdepende uttrykksmåter)

Når en arbeidstaker blir overrasket over en brukers truende eller voldelige atferd, er det viktig å komme seg ut av situasjonen uten å havne i fysisk konfrontasjon med bruker. Breakwell (1995) fremhever viktigheten av å være oppmerksom på de muligheter man har for å påvirke og komme seg ut av situasjonen gjennom en samtale. Det er av stor betydning hvordan vi ordlegger oss i møte med aggressive personer. Dersom vi er bevisst på hvordan det vi sier kan oppfattes av den andre, kan vi unngå at situasjonen eskalerer ytterligere.

Et viktig aspekt i slike ansente situasjoner er at tjenesteyter klarer å gi inntrykk av å være rolig og trygg i situasjonen. Det blir viktig at en klarer å signalisere med stemme og kroppsspråket overfor aggressiv bruker at dette er en situasjon en behersker gjennom å utvise trygghet og kontroll. I følge Breakwell (1989) bør stemmen være avdempet, men klar og bestemt. Hanssen m.fl.(1999) råder oss til å respondere slik man responderer til ropende barn; lav rolig stemme, jevnt tempo. En kan også bruke denne teknikken i enda sterkere grad. For eksempel ved å besvare høy stemmebruk og skriking med visking. Eventuelt gå fra rolig og lav stemmebruk til svært høy bestemt nærmest kommanderende stemmebruk. Dette kalles en overraskelsesstrategi, som betyr at en gjør det motsatte av det den andre forventer.

Reaksjonen vil gjerne bli at den andre blir overrasket, stopper opp et øyeblikk. Og gjennom dette overraskelsesmomentet vil en kunne skape en mer avdempet situasjon, hvor mulighet til konstruktiv konfliktdepende kommunikasjon vil være forbedret.

Et annet vesentlig bidrag vil være at man er åpne og lydhøre for den andres uttrykksmåter, leser den andres atferd og prøver å sette oss inn i den andres tanker og følelser (Berliner 1995, Hanssen m.fl.1999). Det kan også være hensiktsmessig å forsøke seg på ulike avledningsmanøvre, som for eksempel tilby å lage kaffe, snakke om andre ting, spøke med mer.

Dersom det blir tydelig at bruker ikke mestrer situasjonen, bør en ta større grad av kontroll. Man kan snakke klart og tydelig, samtidig som en gir klare meldinger om hva han skal gjøre (Hanssen m.fl.1999). Erfaringsmessig kan det i denne fasen være lurt å be/ kommandere bruker til å sette seg (gjærne ved bruk av unormalt kraftig stemme), der en selv inntar plass på den andre siden av bordet i passende avstand. Dette kan virke aggresjonsdempende i den forstand at den agiterte ofte vil virke roligere når han sitter, kontra når han vandrer rundt. I tillegg vil vår egen trygghet bli styrket i viten om at vi har bedre kontroll over bruker når han



sitter, noe som vil en skape en god og avdempet setting for aggresjonsdempende kommunikasjon.

I tillegg er det viktig å være klar over at på grunn av at mange konfliktsituasjoner oppstår ved krav eller grensesetting (Hansen m.fl.1999, Holden 2009), vil det være viktig at tjenesteyterne ordlegger seg på en måte som bruker forstår og ikke blir provosert av.

## 2. Kroppsspråk

Begrepet kroppsspråk omfatter hele spekteret, fra hvilke klær vi bærer, holdning og bevegelser, gester og gestikulering til miner og minespill. Den verbale delen utgjør bare en liten del av det som kommuniseres, og mottaker legger mest vekt på den nonverbale delen av kommunikasjonen. Noe som forteller oss at den delen vi vaskeligst klarer å kontrollere (kroppsspråket), er den delen mottaker legger mest vekt på (Hanssen m.fl.1999)

Kroppsspråket er mangetydig, og kan tolkes på mange forskjellige måter. Derfor må vi være bevisst på hvordan signaler vi sender via ansikt og ansiktsuttrykk blir tolket av andre. Videre er det viktig å ha et gjennomtenkt forhold til hva vi formidler med resten av kroppen.

Hvordan vi står og beveger oss, hvilke gester vi benytter oss av og hvordan vi plasserer oss i forhold til andre (Hanssen m.fl.1999, Holm 2000)

## 3. Leilighet, plassering, avstand

Om man aksepter tanken på at en stor del av vold skjer når bruker er redd og vil beskytte seg, blir det å hjelpe bruker til å føle seg trygg, viktig i det voldsforebyggende arbeidet.

Planlegging og møblering av bolig kan i så henseende være viktig. Man bør tenke på at det ikke skapes truende situasjoner gjennom for eksempel å møblere slik at brukeren føler seg innestengt, ettersom at det kan fremkalle redsel (Sandstrøm 1996).

Når en går inn i en bolig til en aggressiv bruker, er det viktig å være seg bevisst hvor en plasserer seg. Ofte vil enkle rettettmuligheter virke tryggende. Et bevisst forhold til hvilken avstand en har til bruker når en går inn i situasjonen er også viktig. Er man for nær kan man være lettere tilgjengelig for ”hogg”, men for stor avstand kan signalisere at en ikke er interessert. Personlig rom er et begrep en kan bruke om det område hver enkelt opplever som sitt. Alle mennesker har usynlige grenser for hvor nær andre mennesker kan komme uten at en opplever å bli invadert. Disse grensene varierer fra person til person og fra situasjon til situasjon (Hanssen m.fl.1999).

#### 4. Klare og definerte roller

For å kunne samhandle med kolleger i en fysisk konfliktsituasjon er det nødvendig å ha klart definerte roller. Det bør være en leder i situasjonen, og det er viktig at ingen andre enn lederen kommuniserer med den aggressive. Lederen blir vanligvis valgt ut av den aggressive. Noe som betyr at den aggresjonen er rettet mot, automatisk blir leder i situasjonen. Da skal lederen beholde ledelsen helt til situasjonen er avklart. For den aggressive vil dette gjøre situasjonen forutsigbar og forenklet. Hvis flere personer forsøker å lede situasjonen samtidig, vil dette ofte føre til forvirring, og frustrasjonen vil øke ytterligere (Hanssen m.fl.1999).

#### **4.2.2 Fysiske reaksjoner på vold og trusler**

Kroppens reaksjoner på vold og trusler er delvis bestemt av det sympatiske nervesystemets reaksjon på stresskilder i angrepssituasjonen. I følge Kaplan og Wheeler (i Breakwell 1989) tar det tid før adrenalin utskilles og kommer til uttrykk i kroppslige symptomer (rask hjertebank, kaldsvette, tørr hals, skjelvinger etc.). Et viktig element her, er at det tar 90 minutter etter første episode før dette normaliseres igjen. Og i denne tiden er personen særlig følsom overfor ethvert incitament til vold. Dette betyr stor fare for nye angrep etter den første fastholdelsen.

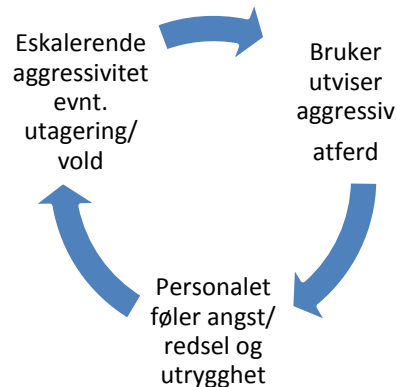
Ved opplevelse om vold eller trusler om vold, vil det aktivere en omfattende fysisk reaksjon i kroppen. Systemet blir total aktivert i 15-20 minutter inntil utmatingsfasen begynner å gjøre seg gjeldene. Det er altså så lang tid naturen gir oss, inntil kampen bør være avgjort eller flukten gjennomført. Man regner med at de fysiske ettervirkningene er overvunnet innen ett døgn (Sandstrøm 1996). Dette gir et bilde av hvor stressfullt og utmattende det kan være å arbeide med truende og voldelige brukere.

#### **4.2.3 Fra negativ til positiv samhandlingssirkel**

Når vi står overfor aggressiv eller truende atferd, vil vi ofte føle frykt, angst eller sinne. Slike følelser kan redusere evnen til problemløsning, bidra til økt konfliktnivå og økt risiko for utagering. Kommunikasjon av ro og vennlighet vil derimot støtte kontroll- og mestringsevne (Hanssen m.fl.1999). Det handler her om å gjøre personalet kompetente og trygge nok til at de kommer i et positivt samhandlingsmønster, også i truende situasjoner med bruker.

Den grunnleggende forståelsen av hvorfor en person utøver vold, er at voldsomme eller truende personer er redde (Sandstrøm 1996). I tillegg kan personalets redsel for vold, påvirke omfanget av vold (Howard m.fl.2009). Så om man har utrygge og redde personale, kan man fort komme inn i en ond sirkel, der den aggressive brukeren gjør personalet enda mer utrygg. Bruker tolker vår redsel som at vi ikke har kontroll noe som igjen fører til at han blir enda mer aggressiv.

Figur 1 Negative samhandlingsspiral i møte med aggressive brukere



Dersom personalet er mentalt forberedt før et eventuelt møte med en aggressiv person, kan dette hjelpe oss til ikke å la redselen bli det mest fremtredende i ansiktsuttrykket vårt. I følge Hanssen m.fl.(1999) vil tjenesteytere som lettere klarer å innta en trygg og sikker holdning, lettere få positive følelser i situasjonen. På den måten kan den ansatte komme inn i en selvforsterkende sirkel: Etersom selvtilliten øker når man opptrer rolig, vil en bli enda roligere, noe som igjen fører til at selvtilliten øker ytterligere. Den som står i fare for å reagere aggressivt vil også gjenkjenne tjenesteyters trygghet og kontroll, noe som kan føre til at han gradvis blir tryggere og opplever situasjonen som stabil og forutsigbar. Alle disse strategiene krever at en forholder seg noenlunde rolig. Det er umulig å benytte disse strategier om en ikke behersker egen angst. Teknikker for å meste angst bygger på viten om hvordan du personlig reagerer på stress (Breakwell 1989).

Breakwell (1989) påpeker tre teknikker i mestring av egen angst i voldssituasjoner. For det første er det viktig å repetere mestringsstrategiene mentalt forut for hendelsene da dette gir større ro i situasjon. For det andre kan det være lurt å lære seg å slappe av spent muskulatur. Øver man i stressfrie situasjoner, vil personalet lettere å mestre i stressede situasjoner. Den siste teknikken innebærer ”positivt ledet fantasi”, som enkelt sagt innebærer å tenke på hyggelige ting. I følge Hanssen m.fl.(1999) vil trening gjennom for eksempel rollespill kunne bidra til å forebygge ved å trygge personalet. Videre kan ulike former for avspenning,

selvinnstruksjoner være til hjelp. Poenget er ikke at tjenesteyter skal skjule eller dekke over egne følelser, men at han eller hun skal være mentalt forberedt på at truede situasjoner kan oppstå.

### **4.3 Voldsforebyggende- POST FASE**

Med forebygging gjennom Post fasen, menes her forhold som er av betydning for hvordan tjenesteyter kan komme seg igjennom en volds- eller trusselhendelse med minst mulige psykiske og fysiske følger, for så i etterkant å være a) trygg nok til å komme i jobb/ møte voldsutøver igjen, b) evnen til å se på voldshendelsen i ettertid og vurdere om det er noen erfaringer ved hendelsen en selv som tjenesteyter kan dra nytte av i møte med bruker og-/ eller lignende situasjoner ved en senere anledning. Viktige spørsmål her er: er jeg fysisk og psykisk i stand til å gå på jobb? Kunne jeg ha gjort ting annerledes? Overså jeg tidlige faretegn fra bruker, evt. hvilke? Reagerte jeg profesjonelt eller i henhold til gjeldende lover og regler da han eller hun angrep meg? Hvorfor/ hvorfor ikke?

Sentralt for at tjenesteyter kan klare å komme seg gjennom slike hendelser hurtig og med få psykiske ettervirkninger, er at arbeidsplassen innehar gode rutiner for ivaretagelse av den enkelte tjenesteyter i etterkant av en voldshendelse. Hva som bør gjøres har sammenheng med tjenesteyters reaksjon. Noe som igjen avhenger av angrepets art og offerets egenskaper.

#### **4.3.1 Vanlige reaksjoner på overfall**

De fleste som blir rammet av vold eller alvorlige trusler om vold, vil få ulike psykiske reaksjoner. De kan melde seg umiddelbart, komme etter en tid eller vise seg som senvirkninger. Reaksjonene deles her inn i tre faser:

- De første reaksjonene etter en voldsom opplevelse kan være sjokk og forskrekkelse. ”Er det virkelig jeg som er blitt slått?” Mange føler også en unaturlig ro eller opplever det hele som en uvirkelig film. For mange er trangen til å fortsette arbeidet og ignorere opplevelsen nærliggende. Andre opplever sterke kroppslige reaksjoner, som for eksempel følelse av lammelse, spenninger eller kulde- og varme fornemmelser. Ved disse kroppslige reaksjonene vil adrenalinet fortsatt pumpe, men spenningen avtar gradvis, og følges av fysisk og psykisk utmattelse (Breakwell 1989, Holm 2000). Eksempel på dette kan være omsorgsarbeideren som fullførte vakta etter å ha blitt slått, neste dag var han apatisk og klarte ingen ting.

- Kort tid etter overfallet, kommer ofte både fysiske og psykiske reaksjoner. Noen begynner kanskje å riste, svette, føle svimmelhet eller kvalme. De psykiske reaksjonene kan være gråt, følelse av tomhet, fortvilelse, eller maktesløshet, sinne, indre uro eller følelse av kaos. Sinne oppleves oftere hos menn, mens kvinner oftere reagerer med gråt eller selvbebreidelse. Hos enkelte kan overfallet oppleves som umenneskeligjørende og nedverdiggende. For personalet handler det ofte om tap av tro på egne evner til å takle bruker generelt samt tap av yrkesidentitet (Breakwell 1989, Holm 2000).
- I de neste dagene og ukene tenker de fleste en over den ubehaglige episoden, de kan oppleve den igjen og igjen, og kan være mer eller mindre plaget av angst. Angsten kan gi seg uttrykk på mange måter, som: rastløshet, irritasjon, redsel for andre nye krav, humørsvingninger, søvnproblemer. Mange tenker mye over episoden og hva de kunne ha gjort annerledes. Andre vil overvurdere sannsynligheten for nye voldshendelser. For personalet kan dette vise seg som overdreven frykt for brukere med voldelig historie, eller for situasjoner hvor vold er sannsynlig. Da kollegaer, berørte eller ikke, kan ha lignende tanker, kan alle disse forhold tappe en personalgruppe for energi. Det vil derfor være viktig å få pratet om dette (Breakwell 1989, Holm 2000).

De fleste som har vært gjennom en voldsepisode, kan gjenkjenne flere av de nevnte stressreaksjonene. Andre kan ha færre reaksjoner, noe som også er vanlig. Den enkelte må selv finne ut hvordan han opplever det. Kommunikasjon fremfor å ”feie under teppet” er å anbefale.

Sentralt er kunnskap om at til forskjell fra utøver, vil offeret gjerne få de følelsesmessige reaksjonene i etterkant av volden. Dette fordi organismen vår er konstruert med en kapasitet til å beskytte seg i ekstreme situasjoner, da må vi handle selvbeskyttende- ikke føle (Isdal 2000). Det medfører at vi i en ekstrem situasjon kan handle uten å tenke, den følelsesmessige reaksjonen på situasjonen kommer først når vi er i ”trygghet” (først i fase 2 jfr. faseoppsett ovenfor).

I tillegg til psykiske reaksjoner har offeret ofte synlige fysiske skader som ofte er lettere å behandle enn de psykiske. Mange får fysiske reaksjoner som: hodepine, hjertebank, kvalme, svimmelhet, ansente muskler, tretthet med mer (Rydning 1997).

#### **4.3.2 Konsekvenser av volden og trusler for personale**

Konsekvensene av volden varierer, fra ingen konsekvenser utover selve episoden til lengre sykefravær. I en Svensk undersøkelse av Viitasara i 2004 (i Lundstøm 2006) påpekes det at konsekvensene av voldshandlinger i omsorgsyrket er mange og varierende. I tillegg til blant annet fysiske ettervirkninger, er emosjonelle reaksjoner vanlig. Disse kan vise seg som redsel og maktesløshet. I følge Jahoda og Wanless (2005) så er de vanligste emosjonelle reaksjonene på vold og trusler frustrasjon, sinne, irritasjon, angst og redsel. Videre blir det beskrevet at personalet som arbeider med vold er mer engstelige enn personalet som arbeider der det ikke oppleves vold. I følge fafos undersøkelse (Svalund 2009) har åtte prosent har vært sykemeldt, mens langt flere melder om fysiske og/eller psykiske plager i kjølvannet av vold eller trusler om vold. Nesten tre av ti voldsutsatte mistrives på jobben på grunn av en voldshendelse og 22 prosent oppgir at de er redde for vold ukentlig eller oftere (Svalund 2009). Skarpaas og Hetle (1996) påpeker at voldsepisoder kan få konsekvenser i form av at arbeidssituasjonen kan oppleves som svært uforutsigbar, der en kontinuerlig beredskap kan bli resultatet. Dette kan for eksempel dreie seg om at de ansatte føler at de er på ”vakt” hele tiden, noe som kan være slitsomt for de ansatte. En slik kronisk beredskapstilstand vil gjøre at organismen ikke får hvile, noe som er sterkt nedbrytende over tid (Isdal 2000). Kroppslig kan dette gi seg utslag i spente muskler, trøtthet, hodepine, muskelsmerter og problemer med søvn. Vold og trusler er begge faktorer som skaper slike beredskapssituasjoner.

Mortensholm (2005) oppgir fra egen undersøkelse at blant de ansatte som opplever vold og utfordrende atferd i boliger for utviklingshemmede, resulterer det i både fysiske og psykiske reaksjoner. Førstnevnte var ofte mest merkbart i form av at adrenalinet som pumpet rundt i kroppen, slik at man ble utmattet etter hendelsen. Når det gjaldt de psykiske reaksjonene var det en klar tendens at personalet påtok seg mye skyld og ansvar når beboeren utagerte. Flere ga uttrykk for at de var mer opptatt av hvordan brukeren hadde det, enn hvordan de selv hadde det etter episoder med vold og truende atferd.

Studier viser at de fleste voldsangrep mot helepersonell ikke fører til fysiske, men ofte langvarige psykososiale plager. Chung og Harding (2009) viser til en studie der over 25 prosent av personalet opplevde følelsesmessige problemer, og over en 30 prosent ville sannsynligvis forsøke å bytte jobb. Det erfares også at det er vanskelig å kartlegge de individuelle reaksjonene fra voldsoffer etter overgrep (Arnetz 2001). Dette kan relateres til at

aggressivitet fra brukere kan oppleves veldig følelsesmessig vanskelig for personalet. De kan oppleve skyldfølelse, skam eller oppleve å ha/ være mislykket. Personalet begynner ofte å lete etter egne feil under episoden, og tar delansvar for det som skjedde (Arnetz 2001, Breakwell 1989, Hanssen m.fl.1999). I følge Rydning (1997) er det ekstra belastende å bli påført skader av personer en yter omsorg overfor. Spesielt belastende er det å bli utsatt for slike overgrep over tid.

Ved voldelig atferd kan troen på egen mestring ha effekt på personalets faktiske mestring (Howard m.fl.2009). Personalets mestring av voldshendelser, kan ha å gjøre med noe som gir vedkommende en opplevelse av kontroll. Den vanligste mestringsformen er unngåelsesatferd, en unngår en person eller situasjon. En annen mestringsform kan være å ta på seg skyld/ ansvar for hendelsen. Personalet antar at de selv er årsaken til volden, en tar selv makten og har på denne måten bedre mulighet til å unngå vold. Dette gir i tillegg en form for kontroll, og kan redusere angst (Hanssen m.fl.1999).

#### **4.3.3 Kollegaers reaksjoner på vold og trusler**

På arbeidsplasser kan det være lett å utpeke ”syndebukker”, de som gjør at vold oppstår (Isdal 2000). Når noen av personalet er hyppigere utsatt for vold enn andre, kan det føre til at kollegaer tenker at det er noe ved det personalet som kan forårsaker overfallet. I følge Rowett (i Breakwell 1989) kan kollegaer av de som er blitt angrepet, tro at angrepet skyldes at kollegaen er provoserende, uerfaren, autoritær, inkompetente, ufleksible eller ute av stand til oppdage signaler på vold i en situasjon. Noen kollegaer kan da lett reagere på en utstøtende måte. Dette kan kalles en ”dette kan ikke hende meg” tenkning. Slike reaksjoner virker demoraliserende på offer, og kan skape dårlig arbeidsmiljø. Vurderinger vedrørende hvorvidt personalet er egnet å jobbe med voldsproblematikk er noe ledelsen bør avgjøre (Hanssen m.fl.1999).

#### **4.3.4 Bistand til arbeidstakere utsatt for vold og trusler**

Det er viktig at vold og trussel problematikken synliggjøres. En helse- og sosialarbeider som er blitt utsatt for vold eller trusler, er bærer av en utrygg hendelse som det er viktig at det ikke blir lagt lokk på. Ved å ha en kultur hvor det blir pratet om slike hendelser, vil det være lettere å ”komme seg” etter å ha blitt utsatt for krenkelser (Lundalv 2007). Det overordnede ansvaret for arbeidsmiljøet, er det arbeidsgiver som har. Denne har ansvar for å ta kontakt med den utsatte, informere de andre ansatte etc. (Sandstrøm 1996). Offeret er den som volden rettes mot, det er denne som vil kjenne volden på sinn eller skinn. Ulike mennesker reagerer ulikt på

traumatiske hendelser. Det kan derfor være vanskelig å lage en modell til hjelp for tjenesteytere som har blitt utsatt for vold. I følge Sandstrøm (1996) vil umiddelbar omsorg være viktig, særlig hvis det er skjedd fysisk skade. Samtidig må det tas hensyn til offerets behov for ro og fred, samt vise forståelse for emosjonelle reaksjoner. Videre bør det skje en felles gjennomgang med alle involverte. Denne gjennomgangen bør bidra til at de involverte får bedre oversikt over hva som faktisk skjedde. Den bør også gi gjensidig støtte i gruppen, og gi den enkelte en bekreftelse på at de emosjonelle reaksjonene ikke er unormale. I tillegg bør deltagerne få råd om hva de selv kan gjøre for å komme seg gjennom situasjonen på en god måte (Hanssen m.fl.1999).

Det er også viktig at den som er utsatt for vold, får forlate arbeidsplassen om han eller hun ønsker det. Dette fordi; den utsatte slipper å omgå voldsutøver, viser at arbeidsplassen tar det som skjedde på alvor samt at det gir den utsatte ro og tid til å bearbeide det som skjedde. Det viktigst er imidlertid å lytte til den utsatte. Noen ønsker ikke å forlate arbeidsplassen, men kanskje prate med kollegaer om det som skjedde (Sandstrøm 1996). Østern (2007) fant i sin undersøkelse ut at i etterkant av vold, opplevde personalet forventninger om at man skal raskt tilbake til normal samhandling. Dette ble opplevd som vanskelig for personalet. Her blir altså ikke den ansatte som er blitt utsatt for vold tatt ut av jobben, men skal fortsette i samhandlingen. Dette vil bety at de følelsene man har etter å ha blitt utsatt for vold, og de følelsene man eventuelt har overfor vedkommende som har utøvd vold, må vike plass for ”normal” oppførsel og samspill. Dette kan tyde på at praksis ikke er godt nok.

Den mest fornuftige selvhjelpsstrategien er å søke så mye hjelp som mulig fra profesjonelle, venner og familie. Om personalet isolerer seg i håp om å mestre reaksjonene i det skjulte, kan dette i stede forsterke dem (Breakwell 1989). I følge Sandstrøm (1996) vil ubearbeidede reaksjoner på vold og trusler kunne føre til utbrenthet, psykosomatiske sykdommer eller fornektelse av redsel. Mens riktig og organisert debriefing, det vil si systematisk gjennomgang av hendelsen, har vist seg å ha en god forebyggende effekt i forhold til seinvirkninger (Hanssen m.fl.1999).

## **5 AVSLUTNING**

Som helse- og sosialarbeidere er en i tråd av egen utdanning og erfaring, ulikt skodd for å møte de utfordringer jobben vår byr på. Det å jobbe med personer som kan være voldelige stiller oss overfor ekstra utfordringer. Disse vil fordre noen egenskaper hos den enkelte for at han eller hun skal være i stand til å nyttegjøre seg egnede konfliktdempende strategier i møte



med truende og-/ eller voldelige brukere. Alle forhold som er med på å trygge den enkelte arbeidstaker er viktig i så henseende. Breakwell (1989) påpeker at så lenge angsten holdes i sjakk, kan man også bruke vanlige rådgivningsteknikker. Dette innebærer at når arbeidsplassen skal starte med systematiske tiltak for å redusere vold og trusler, bør en begynne med å vurdere disse forholdene.

I følge Carlander m.fl.(2001) vil tjenesteytere kunne øke faren for voldelig atferd dersom de selv er utrygge. En klar beskrivelse av hvordan arbeidet organiseres og tilrettelegges vil senke angstnivået og skaper trygghet i personalgruppen. Dette fordi det møter bruker med en ytre struktur og trygghet som erstatning for egen manglende trygghet (Krøvel m.fl.1997). På bakgrunn av blant annet dette, kan en si at tiltak som øker tryggheten i et miljø, også er voldsforebyggende.

Trygghet innebærer altså fravær av farer, angst, redsel eller utrygghet knyttet til arbeid med mennesker som utøver vold eller trusler om vold. Spørsmålet blir om dette er mulig? Ulike undersøkelser viser at det å arbeide med enkelte typer menneske, fører til at sjansen for møte vold i jobben vil være betydelig større enn om man hadde valgt andre yrker. I statistisk sentralbyrås (SSB) levekårsundersøkelse fra 2006 fremgår det at om lag 5 prosent har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass, mens blant helse- og sosialarbeidere ligger tallet opp mot 50 prosent. Dette viser at i helse- og sosialsektoren er det like vanlig som uvanlig å møte vold eller trusler i arbeidshverdagen. Jeg mener at selv om vold og trusler skjer, alltid har skjedd og sannsynligvis alltid vil skje, så må en som fagperson ikke tenke at det ”bare er en del av jobben”. Volds- og trusselproblematikken må løftes fra fram i lyset og diskuteres aktivt på den aktuelle arbeidsplass.

Og til slutt; det er svært viktig for ansatte i voldsbelastede yrker å fastholde på alle de gode, positive opplevelsene en har med bruker. Et fokus på muligheter fremfor problemer skaper holdninger som i seg selv kan være voldsforebyggende.

## Litteraturliste

- Arnetz, J. (2001) *Våld i vårdbarbeid*. Ett utbildningsmaterial om hot och våld for personer som arbetar inom vården. Studentlitteratur, Stocholm
- Baker, P.A. and Bissmire, D. (2000) A pilot study of the use of physical Intervention in the Crisis Management of People with Intellectual Disabilities who present Challenging Behaviour. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 13, 38-45
- Berliner, P. (1995) *Vold og trusler på arbeidet*. Forebyggelse af vold og trusler mod personale. G.E.C Gads forlag, København
- Breakwell, G.M.(1989) *Møte med fysisk vold i den profesjonelle hverdagen*. Oversatt av Sigmund Elgarøy i 1995. Ad Notam Gyldendal, Oslo
- Bronfenbrenner, U. (1979) *The Ecology of Human Development; experiments by nature and design*. Cambridge, Mass., Harvard University Press
- Carlander, J. Eriksson, K. Hansson- Pourtaheri, A. Wikander, B. (2001) *Trygge och otrygga møten*. Vardagsetik och bemøtande i arbete med manniskor. Forlagshuset Gothia, Stockholm
- Chung, M.C og Harding, C. (2009) Investigating Burnout and Psychological Well-Being of Staff Working with People with Intellectual Disabilities and Challenging Behaviour: The Role of Personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 549-560
- Dagnan, D. og Cairns, M. (2005) Staff judgements of responsibility of the challenging behavior of adults with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*. 49(1), 95-101
- Dowey, A., Toogood, S., Hastings, R.P. og Nash, S. (2007) Can brief workshop Interventions Change Care Staff Understanding of Challenging Behaviours? *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 52-57
- Ekeland, T.J. (2004) *Konflikt og forståelse- for helse- og sosialarbeidere*. Gyldendal Akademiske, Oslo
- Eriksen, T.H. (Red.) (2006) *Trygghet*. Universitetsforlaget, Oslo
- Felce, D., Kerr, M. og Hastings, R.P. (2009) A general practice-based study of the relationship between indicators of mental illness and challenging behaviour among adults with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53 (3), 243-254
- Goldstein, A.P. (1994) *The ecology of aggression*. Plenum Press, New York
- Hanssen B.P., Stakseng O., Stangeland A. og Urheim R. (1999) *Sikkerhet og Omsorg*. Møte med aggresjon og vold. Fagbokforlaget, Bergen
- Holden, B. (2009) *Utfordrende atferd og utviklingshemming*. Atferdsanalytisk forståelse og behandling. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo

- Holm, P. (2000) *Jobb med vold*. Vold som uttryksform. Centraltrykkeriet Skiva as, København
- Howard, R., Rose, J. and Levenson, V. (2009) The psychological Impact of Violence on Staff Working with Adults with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 538-548
- Imsen, G. (1997) *Elevens verden*. Innføring i pedagogisk psykologi. Tano A.S, Oslo
- Isdal, P. (2001) *Meningen med volden*. Kommuneforlaget AS, Oslo
- Jenssen, K.A. (2006) *Forandring fryder?* En undersøkelse av hvordan ansattes trykksbehov vektlegges under organisasjonsutvikling, og spørsmålsteget ved endring som synonymt med utvikling. Masteroppgave i Pedagogikk med fordypning i Rådgivning. NTNU, Trondheim
- Jerlang, E. (Red.) (1996) *Utviklingspsykologiske teorier*. En innføring. Gyldendal Norsk Forlag, Oslo
- Johoda, A. og Wanless, L.K. (2005) Knowing you: the interpersonal perceptions of staff towards aggressive individuals with mild to moderate intellectual disabilities in situations of conflict. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49 (7), 544-551
- Joyce, T., Ditchfield, H. og Harris, P. (2001) Challenging behaviour in community services. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45 (2), 130-138
- Kaldan, B. og Svare, B. (2000) Aggresjon og vold- Et bidrag til begrepsavklaring. I Holm, P. (red.). *Jobb med vold*. Vold som uttryksform. Centraltrykkeriet Skiva as, København
- Krøvel, B., Rund, R.B. og Rør, E. (red.) (1997) *Vold og psykiatri- om forståelse og behandling*. Tano, Oslo
- Lambrechts, G., Kuppens, S. og Maes, B. (2009) Staff variables associated with the challenging behaviour of clients with severe or profound intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(7), 620-632
- Janssen, C.G.C., Schuengel, C. and Stolk, J. (2002) Understanding challenging behaviour in people with severe and profound intellectual disability: a stress-attachment model. *Journal of Intellectual Disability Research*, 46 (6), 445-453
- Lillevik, O.G. (2009) Tiltak mot trusler og vold. *Sykepleien* 2009/09
- Lillevik, O.G og Øyen, L. (2010) Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. *Norsk Tidsskrift for Helseforskning*, 2 (6), 84-96
- Linaker, O.M. (1993) Særtrekk ved psykiatrisk diagnostikk blant mennesker med psykisk utviklingshemning. I Skiftung, Å.(red). *Utfordrende Atferd*. Universitetsforlaget, Oslo
- Lovdata. *Arbeidsmiljøloven*. Tilgjengelig fra: <http://www.lovdata.no>. (Lastet ned 20.01.2011).

- Lundalv, J (2007) *Harmoni och sakra møten*. Forfatteren och Meyers Information & forlag AB, Gavle
- Lundstøm, M. (2006) *Våld – Utmaning och Utmattning*. Vårdares utsatthet och opplevelser i samband med våld i gruppbostäder för personer med utvecklingsstörning. Universitetet i umeå
- Mansell, J., Beadle-Brown, J., Whelton, B., Beckett, C. og Hutchinson, A. (2008) Effect of Service Structure and Organization on Staff Care Practies in Small Community Homes for People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 398-413
- McGill, P., Bradshaw, J. og Hughes, A. (2007) Impact of Extended Education/Training in Positive Behavior Support on Staff Knowledge, Causal Attributions and Emotional Responses. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 40-51
- Moland, L.E. (1997) *Ingen Grenser?* Arbeidsmiljø og tjenesteorganisering i kommunene. FAFO- Rapport nr. 221
- Mortensholm, L.C (2005) *"En del av jobben"*. En kvalitativ studie av ansattes opplevelse av vold og utfordrende adferd i en bolig for psykisk utviklingshemmede. Hovedfag sosiologi. Universitetet i Oslo. Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi
- Mørkrid, L. (1993) Biologiske synspunkter på aggresjon. I Skiftung, Å.(red.) *Utfordrende Atferd*. Universitetsforlaget, Oslo
- Nielsen, H.G, og Raaheim K.(Red.) (1997) *En innføringsbok i PSYKOLOG for universiteter og høyskoler*. Cappelen Akademisk Forlag as, Oslo
- NOU (1994:8) *Kompetanseutvikling i arbeid for psykisk utviklingshemmede*.
- NOU (1997:25) *Ny kompetanse, grunnlage for en helhetlig etter- og videreutdanning*
- Reese, R. (2007) Kvinner uten vernesko. *Fonene. Et tidsskrift fra fellesorganisasjonen FO,1*, 35
- Ruset, A. (1993) Somatiske lidelse som årsak til atferdsavvik for dypt og alvorlig utviklingshemming. I Skiftung Å. (red.) *Utfordrende atferd*. Universitetsforlaget, Oslo
- Rydning, T. (1997) *Vold- en arbeidsmiljøutfordring*. Kommuneforlaget, Oslo
- Røkenes, H., Lossius, K. og Mausest, T. (1996) *Kommunikasjon og sosialt samspill*. Cappelen Forlag A/S, Oslo
- Rør, E. (1997) Om aggresjon og vold. I Krøvel, B., Rund, R.B. og Rør, E. (red.) (1997) *Vold og psykiatri- om forståelse og behandling*. Tano, Oslo
- Sandstrøm, S. (1996) *Våld & hot i manniskovårdane yrken*. Teori och bemøtande. Liber, Falkøping.

Simonsen, K.E. (2001) *De ubehaglige opplevelsene*. Om personalets mestring av vold og trusler i arbeid med utviklingshemmede og autister. Hovedoppgave i Helsefag hovedfag. Det medisinske og det psykologiske fakultet. Senter for etter- og videreutdanning. Universitetet i Bergen.

Skarpaas, I., Hetle, A.(1996) *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere*. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjoner for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. Notat 1/96. Arbeidsforskningsinstituttet, Oslo

Skran (1993) Den voksne psykisk utviklingshemmede; psykiske lidelser og atferdsproblemer. I Gjærum, B.(red.) *Kunnskap og ettertanke*. Universitetsforlaget, Oslo

Sosial- og Helsedirektoratet (2004) *Lov om sosiale tjenester kapittel 4A*. Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte med psykisk utviklingshemming, 08/2004

Statistisk sentralbyrå (2006) *Levekårsundersøkelsen 2006*. Tilgjengelig fra: <http://www.ssb.no/emner/03/05/index/html> ((Lastet ned 19.09.09)

Stuberud, L.H. (2001) *Utviklingshemning i et økologisk perspektiv*. Universitetsforlaget, Oslo

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

Tierney, E., Quinlan, D. og Hastings R.P. (2007) Impact of a 3-Day Training Course on Challenging Behaviour on Staff Cognitive and Emotional Responses. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 58-63

Østern, J.L (2007). *Hvordan oppleves å erfares det å bli utsatt for vold og trusler i arbeid med mennesker med psykisk utviklingshemming?* Hvilken betydning kan dette få for helse- og sosialarbeideren i yrkesutøvelsen. Hovedfagsoppgave. Seksjon for helsefag, det medisinske fakultet. Universitetet i Oslo



# Fra Teori til Empiri





Artikkel 2

## **Arbeid med vold og trusler**

En kvantitativ studie av bemanningsfaktorer som kan påvirke hyppigheten av vold og trusler mot personalet som arbeider med utviklingshemmede



## **1 INNLEDNING**

Denne studien har som målsetting å undersøke noen av de faktorene som kan ha betydning for de ansattes opplevelse med vold og trusler i arbeid med utviklingshemmede. Undersøkelsen vil ha særlig fokus på hvorvidt bemanning er en faktor som kan forklare hyppighet av voldelig og-/ eller truende atferd. Ulike konsekvenser av arbeid med vold og trusler er også blitt kartlagt.

Resultatene fra undersøkelsen viser at størrelsen på bolig kan predikere hyppighet av voldelig og truende atferd. Personalet i store boliger er mer utsatt for vold enn personalet i mindre boliger. Studien kan også se en tendens til at kompetanse kan ha en negativ innvirkning på vold og trusler. I tillegg ser man at opplevelse av utrygghet er en vanlig konsekvens at det å bli utsatt for vold eller trusler.

Det eksisterer i dag begrenset med kunnskap om hvilke faktorer som reduserer eller øker risikoen for vold. Videre er det lite forskningsbasert kunnskap om forebyggende arbeid for å redusere risikoen for vold og trusler, hva som kan gjøres når slike hendelser forekommer, og hvilke konsekvenser de har (Svalund 2009). Denne undersøkelsen kan i så henseende bidra til økt oppmerksomhet mot problemet, og gi ny kunnskap i forhold til hvilke bemanningsfaktorer som har betydning for hyppighet av vold og trusler, samt hvilke konsekvenser det har.

I større sammenheng kan artikkelens tema ha betydning for det forebyggende og helsefremmende arbeidet på arbeidsplassene. Ulike studier viser at rundt halvparten av de som arbeider med utviklingshemmede, blir årlig utsatt for vold og trusler (Skarpaas og Hetle 1996, SSB 2006, Svalund 2009). Fokus på faktorer som er med på å redusere dette problemet, er svært viktig.

Denne undersøkelsen viser at av utvalget har 75 prosent blitt utsatt for fysisk vold og 71 prosent blitt utsatt for verbal aggresjon i løpet av de siste 12 månedene. Undersøkelsen viser også at de fleste som har blitt utsatt selv, også har vært vitne til at kollegaer er blitt utsatt for vold eller trusler. 91 prosent av utvalget oppgir at de enten selv vært utsatt for fysisk vold eller vitne til at kollegaer har vært utsatt, og 82 prosent av utvalget har enten selv vært utsatt for verbal aggresjon eller vitne til at noen av deres kollegaer har vært utsatt.

Disse tallene viser at vold og trusler er snarere regelen enn unntaket. Noe som gjør utvalget representativt i forhold til å kunne si noe om:

- A) *Bemannings betydning for personalet som arbeider med utviklingshemmede som kan være voldelige og-/ eller truende.*
- B) *Hvilke konsekvenser vold og trusler kan ha for personalet som arbeider med utviklingshemmede som utviser denne typen atferd.*

## **2 METODISK TILNÆRMING**

Da denne undersøkelsen har til hensikt å synliggjøre bredden av et tema samt se etter mulige tendenser i forhold til populasjonen, ble det gjennomført en kvantitativ undersøkelse ved hjelp av spørreskjema. Metodens styrke ligger i at det gir mulighet for å si noe om hyppigheten av et fenomen, det også kan si noe om den populasjonen av utvalget er hentet fra. Kvantitativ metode gjør det også mulig å sammenligne undersøkelsesenheter og variablene statistisk (Holme og Solvang 1991).

Bruk av kvantitative data i analyser kan også ha sine svake side. Dette gjelder først og fremst manglende muligheter for forståelse av helheter og manglende mulighet til å gå i dybden av et problem. Det betyr at vi ved bruk av kvantitative metoder vanskelig kan oppnå en dybdeforståelse av et fenomen eller forstå det særegne (Ringdal 2001).

### **2.1 Gjennomføring**

Aktuelle informanter i denne studien var personalet som arbeider på arbeidsplasser hvor en antok at det forekommer vold eller trusler om vold fra en eller flere utviklingshemmede. Denne antagelsen baserte seg på egen og kollegaers kjennskap til fagområdet. Andre kriterier for utvelgelse var at den ansatte måtte være i fast stilling eller være i et vikariat av minimum seks måneders varighet. Alle informantene arbeidet i boliger for psykisk utviklingshemmede i Trondheim kommune.

Etter samarbeid med Habiliteringstjenesten for voksne i Sør- Trøndelag ble det tatt kontakt med flere aktuelle arbeidsplasser som en antok kom inn under mine kriterier for utvelgelse. Etter samtaler med de aktuelle arbeidsplassene så fant man ut at noen ikke var aktuelle, men alle de forspurte arbeidsplassene, sa seg villig til å delta i undersøkelsen. 225 ansatte fordelt på 13 boliger var med på undersøkelsen. Av disse besvarte 137 personer spørreskjemaet. Dette medfører en svarprosent på 60,8 prosent. En svarprosent på over 60 prosent er i følge (Ringdal 2001) en god svarprosent. Svarprosenten kan være en indikator på at vold og trusler er et aktuelt og engasjerende tema for de ansatte i omsorgen for utviklingshemmede.

Spørreskjemaet ble besvart av respondentene i første del av 2010. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om respondentene, arbeidsplassen, kompetanse samt forhold rundt tema vold og trusler (vedlegg 2).

## **2.2 Statistisk analyse**

I analysene brukes univariat analyse (beskrivelse av enkeltvariabler), bivariat (metoder viser hvordan to variabler samvarierer), slike sammenhenger er blitt analysert ved hjelp av enkle krysstabeller. I tillegg er det benyttet multivariat analyse (sammenheng mellom 3 eller flere variabler). Den multivariate teknikken som er brukt, er logistisk regresjonsanalyse.

Regresjonsanalyse brukes til å undersøke hvorvidt, og i hvilken grad, en eller et sett av variabler er årsak til en avhengig variabel. Ved multivariat regresjon, estimeres effekten av en X- variabel på Y, der vi også kontrollerer for effekten av andre X-variabler. Gjennom analysen får man vite hvor stor del av variasjonen i den avhengige variabelen som forklares av modellen, samt hvor sterkt den avhengige variabelen er påvirket av hver forklaringsvariabel (Eikemo og Clausen 2007).

Dersom regresjonsanalysens forutsetninger ikke er oppfylt, kan estimater og sammenhenger være usikre. Derfor bør det undersøkes om forutsetningene til logistisk regresjonsanalyse er oppfylt. Regresjonsanalysen i denne undersøkelsen er blitt testet for fravær av multikollinearitet og diskrimineringsproblemer. Det er ingen funn ved disse testene som kan tilsi og ha innvirkning på resultatene.

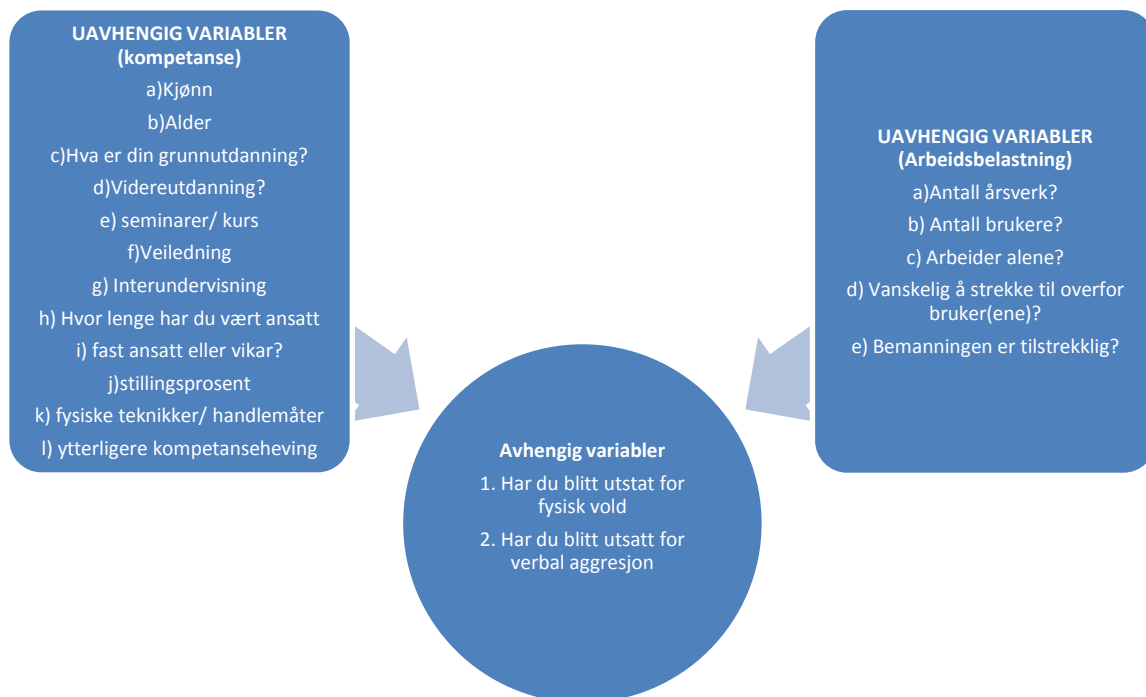
Det gjennomføres fire logiske regresjonsanalyser. I denne artikkelen vil fysisk vold og verbal aggresjon bli forsøkt forklart ut i fra ulike variabler knyttet til bemanning. Årsaken til at det blir utført ulike analyser for hver av de ulike formene for vold, er at en sammenslåing av fysisk vold og verbal aggresjon ikke ga en reliabel variabel. I følge Ringdal (2001) er cronbachs alpha det mest benyttede mål på reliabilitet. Cronbachs alpha er et godt mål til å vise styrken i sammenheng mellom indikatorene (ibid). En sammenslåing av variablene vold og trusler viste seg å ikke ha god reliabilitet da verdien av  $\alpha$  var under 0,7. Denne manglende sammenheng kan tyde på at de som er blitt utsatt for fysisk vold, ikke er utsatt for verbal aggresjon, vica versa.

For analysering av data ble det i denne studien brukt databehandlingsprogrammet SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

## 2.3 Bemanningsfaktorer og vold

Tilstrekkelig bemanning er en nødvendighet for å skape et godt tjenestetilbud for mennesker med utviklingshemming generelt og voldelig-/ aggressiv atferd spesielt. Bemanning tar i denne studien for seg to aspekter: 1) kvaliteten på ressursene, herunder personalets kompetanse og 2) omfanget av ressursene (antall persontimer per bruker), her beskrevet som arbeidsbelastning.

Figur 1: Bemanningsfaktorer antas å påvirke omfanget av vold eller trusler.



Regresjonsmodellen består på den ene siden av en avhengig variabel, som handler om hvorvidt utvalget har blitt utsatt for fysisk vold og/eller verbal aggresjon. Variablene er kodet til 0 ikke utsatt og 1 utsatt. På den andre siden av regresjonsmodellen står tolv uavhengige kompetansevariabler og fem uavhengige arbeidsbelastningsvariabler, som antas å påvirke hyppigheten av vold og trusler.

Den første dimensjonen av bemanning det sees på, er kompetanse. Her blir fysisk vold og verbal aggresjon sett i forhold til ti ulike (uavhengige) kompetansevariabler. I tillegg blir de avhengige variablene kontrollert for variablene kjønn og alder. Den andre dimensjonen av bemanning det sees på, er personalets arbeidsbelastning. Forhold som størrelse på bolig, som her indikeres gjennom antall brukere og antall årsverk, samt ulike stress faktorer vil her være sentralt.

## **2.4 Etiske overveielser**

I eget informasjonsskriv og i tråd med forskningsetiske retningslinjer (Johannesen og Tufte 2002), ble de aktuelle informantene orientert om formålet med studien, at deltagelsen var frivillig og at data ville bli anonymisert før de ble analysert (vedlegg 1). I tillegg fikk mange av informantene gitt muntlig informasjon samt mulighet til å stille spørsmål da spørreskjemaene ble delt ut. I forhold til konfidensialitet, ble svars skjemaene makulert etter de ble lagt inn i SPSS. Vedrørende anonymitet ble tatt kontakt med NSD (norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste). Studien ble presentert, og klarsignal ble gitt med henhold til meldeplikten.

Da de fleste av informantene har vært utsatt for vold eller trusler, kunne besvarelse av spørsmålene gi en viss risiko for at følelser fra tidligere hendelser ble reaktivert. I forhold til både skriftlige og muntlige tilbakemeldinger, kan det tyde på at respondentene er glade for at det er satt fokus på tema. Samtidig kan en stille spørsmål om det ikke er mest sannsynlig at de som ikke gir tilbakemeldinger, er nettopp dem som opplever undersøkelsen som ubehagelig.

Det at respondentene besvarte spørreskjemaene, kan føre til at enkelte kan få forhåpninger om at noe blir gjort i forhold til områder de synes er ekstra vanskelig. Trondheim kommune vil bli gitt tilbakemelding fra undersøkelsen, men det er således ingen garanti for at ønskede grep vil bli utført.

## **3 RESULTATER**

Det empiriske materialet i undersøkelsen består av de 137 svarene fra spørreundersøkelsen blant personalet som arbeider med utviklingshemmede som utviser voldelig og-/ eller truende atferd. Først presenteres bakgrunnsopplysninger og omfanget av vold og trusler i utvalget fordelt etter kjønn, alder og utdanning (kap.3.1). I kap.3.2 sees det på bemanningens betydning på vold og trusler både ut fra en beskrivende bivariat analyse og multivariat regresjon. I kap.3.3 vil personalets konsekvenser av å arbeide med voldelige og-/ eller truende brukere bli beskrevet.

### 3.1 Bakgrunnsopplysninger og omfang av vold og trusler

Utvalget har en alderssammensetning hvor omtrent 25 prosent er under 29 år, omtrent like mange er i henholdsvis aldersgruppen 29- 39 og 40-49 år, 14 prosent er i aldergruppen 50-59 år og rundt 6 prosent av utvalget var 60 år eller eldre. Utvalget består av 77 kvinner (56,2 prosent) og 59 menn (43,1 prosent).

Av utvalget er det 90 prosent som svarer at de har ett fast ansettelsesforhold og utvalget har en gjennomsnittlig stillingsprosent på 67. Den gjennomsnittlige ansettelsestiden på nåværende arbeidsplass er på 6,5 år, med en variasjon fra 0 til 20 år.

Tidligere studier viser at omfanget av vold og trusler i arbeid med utviklingshemmede er høyt. Studier viser at det er omtrent like vanlig og bli utsatt for denne typen atferd som å ikke bli det (Skarpaas og Hetle 1996, SSB 2006, Svalund 2009). Respondentene i denne undersøkelsen er som tidligere nevnt, bevist valgt ut blant arbeidsplasser hvor det antas at vold og trusler forekommer. Denne undersøkelsen har derfor ikke til hensikt å undersøke det reelle omfanget av vold og trusler, men heller ulike karakteristika ved personalet som arbeider med denne typen utfordringer. De tall som blir presentert kan i så henseende være interessant med henhold til differansen i opplevd vold og trusler blant de ulike variablene.

Tabell 1 Viser omfang og type vold mot personalet som arbeider med utviklingshemmede, sammenlignet med kjønn alder og utdanning. (svarene er gitt i prosent. Omfang gjelder de siste 12 måneder).

	Kjønn		Alder			Utdanning		
	Mann	Kvinne	Under 29	30-49	Over 50	3.årig	1.årig	ufagl.
Fysisk Vold( 75,4%) n.130	80,4	71,6	83,9	75,7	62,5	74,5	71	84,2
Verbal Aggresjon (71,2%) n.132	72,9	69,9	61,3	81,8	56,5	79,2	68,8	52,6

Av tabellen ser man at det er noe flere som oppgir at de blir utsatt for fysisk vold (75,4 prosent) sammenlignet med verbal aggresjon (71,2 prosent). Videre ser en at nesten ti prosent flere av mennene opplyser at de har vært utsatt for fysisk vold sammenlignet med kvinner. Forholdet mellom kjønnene når det gjelder verbal aggresjon er mindre. En ser også at de med 3 årig utdanning i alderen 30-49 år er mest utsatt for verbal aggresjon, mens ufaglærte under 29 år er mest utsatt for fysisk vold.



## 3.2 Bemanningens kvalitet og kvantitet

Med bemanning menes her tilstrekkelig med kompetanse og tilstrekkelig med ressurser (arbeidsbelastning) knyttet til den enkelte bolig/ arbeidsplass. Først vil det gjennomgås en beskrivelse av de ulike bemanningsvariablene. Til slutt vil signifikante variabler blir presentert i en regresjonsanalyse.

### 3.2.1 Sammenhengen mellom kompetanse og vold og trusler

Kompetanse er en sentral faktor for å yte gode tjenester til mennesker med utviklingshemming. I følge Rydning (1997) og Svalund (2009) er høy kompetanse en viktig faktor for å forebygge vold og trusler. I det følgende vil ulike kompetansefaktorer bli presentert. Personalet som deltok på denne undersøkelsen hadde følgende utdanning.

Tabell 2 Viser en oversikt over respondentenes grunntdanning.

Grunntdanning	Prosent
Hjelpepleier	24,8
Vernepleier	21,2
Sykepleier	0,7
Ergoterapeut	2,2
Sosionom	3,6
Lærer/ Førskolelærer	5,1
Barnevernspedagog	2,9
Ufaglært	14,6
Annet	21,2

\*Missing 3,6 prosent

Av tabellen ser en at hjelpepleiere og vernepleiere er de arbeidstakere som er høyest representert. Til sammen tilsvare disse to gruppene 46 prosent av hele utvalget. Tabellen viser at ufaglærte og kategorien ”annet” også er godt representerte grupper. I kategorien ”annet” befinner det seg en annen type utdanning er det som er beskrevet i spørreskjemaet. Dette kan være ulike 1 årige utdanninger som helsefag og omsorgsarbeider, spesialpedagoger eller studenter mm. I tillegg oppga 31 prosent av utvalget at de har videreutdanning ut over grunntdanningen. De hyppigst oppgitte videreutdanningene var psykisk helse arbeid og spesialpedagogikk. På spørsmål om de ansatte er personlig egnet til jobben de utfører, svarer 21 prosent at de opplever personalet i noen eller liten grad egnet. 78 prosent opplever personalet i høy eller meget høy grad egnet.

Når det gjelder kompetansehevende tiltak har utvalget deltatt gjennomsnittlig 2,8 dager på faglige kurs/ seminarer de siste to årene. 53 prosent av respondentene svarte at de hadde fått veiledning og 41 prosent av disse sa de var fornøyd eller meget fornøyd med denne. 55

prosent oppgir å ha mottatt internopplæring, og av disse formidlet 36 prosent at de var fornøyde eller meget fornøyde.

Undersøkelsen viser at for 12 prosent av utvalget er fysisk håndtering av konfliktsituasjoner verken et emne for diskusjon eller skolering i personalgruppa. 54 prosent oppgir at det er et emne til diskusjon mens 30 prosent sier at det både diskuteres og skoleres.

Undersøkelsen viser at nesten 2/3 av utvalget opplever at de innehar stor grad eller meget stor grad av kompetanse knyttet til fysiske teknikker eller måter å håndtere truende eller voldelige situasjoner. De resterende 37 prosent oppgir at de i liten grad eller ikke i det hele tatt innehar denne type kompetanse.

Ved en antagelse om at hyppigheten av vold vil reduseres ved økt kompetanse om fysiske teknikker for å takle en voldelig eller truende situasjon, vil det være interessant å se disse to forholdene opp i mot hverandre i denne undersøkelsen.

Tabell 3 Tilstrekkelig kompetanse knyttet til fysisk håndtering av voldelig atferd og hyppighet av voldelig og aggressiv atferd (Tall fremstilles i prosent).

Konflikthåndteringskompetanse		Meget stor eller stor grad	Liten eller ikke i det hele tatt
Utsatt for fysisk vold n.127	Ja	79,5	68,2
	Nei	20,5	31,8
Utsatt for verbal aggresjon n.129	Ja	75,6	66
	Nei	24,4	34

Av tabellen ser vi at de som opplever de har gode fysiske ferdigheter eller handlemåter for å håndtere voldssituasjoner, er hyppigere utsatt for vold enn de som opplever de har begrenset med ferdigheter eller ikke ferdigheter i det hele tatt.

Om man ser på den samlede vurderingen av om egen kompetanse samsvarer med gjeldende forventninger og utfordringer på egen arbeidsplass, oppgir 53 prosent av utvalget at de trenger noe eller betydelig kompetanseheving for å møte de utfordringene jobben byr på. 42 prosent opplever at de kun trenger litt kompetanseheving eller at den kompetansen de har er tilstrekkelig. Ved å spørre de som opplever seg kompetente til jobben, hva årsaken til det kan være, får man følgende svar:

Tabell 4 I den grad du føler deg kompetent for jobben, hva mener du er hovedårsaken til dette?

Årsaker til kompetente ansatte	Prosent
Grunnutdanning	58,4
Videreutdanning	16,1
Etterutdanning	0,7
Kurs/ seminar	21,9
Veiledning	32,1
Internundervisning	14,6
Din egen erfaring i jobben	85,4
Dine personlige egenskaper	68,6
Støtte fra nærmeste leder	32,1
Støtte fra kollega	71,5
Bemanningssituasjonen på arbeidsplassen	6,6
Arbeidsplassens fokus på sikkerhet	15,3

\*Respondentene hadde her mulighet for å oppgi flere årsaker

Av tabellen kan en se at av de som føler seg kompetente for jobben, oppgis egen jobberfaring og støtte fra kollegaer som de viktigste årsakene. Forhold som egen grunnutdanning, personlige egenskaper og støtte fra leder er også sentrale årsaker. Forhold som bemanningssituasjon, fokus på ansattes sikkerhet og kompetansehevende tiltak ble ilagt mindre betydning for egen følelse av å være kompetent i jobben.

### 3.2.1.1 Kompetansefaktorer som spiller inn på omfanget av vold og trusler

Resultatene fra regresjonsanalysen viser få signifikante sammenhenger mellom utvalgets kompetanse og opplevd vold. Med andre ord, det kan tyde på at kompetanse har liten forklarings effekt på om de ansatte er blitt utsatt for vold eller ikke.

Modell 1 Kompetansefaktorer som predikerer fysisk vold

Modell	Variabler	B	SE	Exp(B)
1	Alder (ung som ref.kat.)	1	1	1
	Middels	-1.124	1.124	0.325
	Gammel	-2.485**	1.242	0.083
	-2 log likelihood	62.280**		
2	Alder (ung som ref.kat.)	1	1	1
	Middels	1.436	1.139	0.238
	Gammel	3.296***	1.364	0.037
	Videreutdanning	2.116**	0.956	8.294
	-2 log likelihood	55.596**		
3	Alder (ung som ref.kat.)	1	1	1
	Middels	-1.521	1.225	0.219
	Gammel	-3.276***	1.449	0.024
	Videreutdanning	2.258**	0.991	9.556
	Fysiske teknikker	2.126**	0.984	8.379
	-2 log likelihood	50.424**		

B= Ustandariserte koeffisienter, SE= Standardfeil, Exp(b)= Odsratio

\*\*\*= Signifikans på 0.01 nivå, \*\*= Signifikant på 0.05 nivå

Modellen viser at: Alder, videreutdanning og kompetanse knyttet til fysisk håndtering av voldelig atferd er signifikante forklaringsvariabler påhyppigheten av fysisk vold. Dette

innebærer at det er større sjanse for å bli utsatt for fysisk vold om man er ung (under 29 år), sammenlignet med ansatte i alderen 29-49 år (her vist som middels alder) og gammel (over 50 år). Det er bare aldersgruppen gammel som viser signifikante forklaringsverdier. Altså er det en signifikant større sjanse for å bli utsatt for fysisk vold om man er under 29 år, sammenlignet med ansatte som er over 50 år. Videre forklarer tabellen at ansatte som har videreutdanning og ansatte som oppgir at de har kompetanse knyttet til fysisk håndtering av voldelige brukere, er hyppigere utsatt for fysisk vold, sammenlignet med de som ikke har videreutdanning eller konflikthåndteringskompetanse

Når det gjelder mulige forklaringer av kompetanse knyttet til verbal aggresjon, kan det tyde på at høy kompetanse gir utsatthet for trusler.

Modell 2 Kompetansefaktorer som predikerer verbal aggresjon

Modell	Variabler	B	SE	Exp(B)
1	Grunnutdanning (3 årig som ref.kat.)	1	1	1
	Ufaglært	-1.483**	0.671	0.227
	1 årig	-0.464	0.564	0.629
	-2 log likelihood	94.881*		
2	Grunnutdanning	1	1	1
	Ufaglært	-1.761**	0.713	0.172
	1 årig	-0.556	0.580	0.574
	Veiledning	0.949*	0.535	2.583
	-2 log likelihood	91.633*		

B= Ustandardiserte koeffisienter, SE= Standardfeil, Exp(B)= Oddsratio

\*\*= Signifikant på 0.05 nivå, \* Signifikant på 0,1 nivå.

Modellen viser at: Grunnutdanning og veiledning er signifikante forklaringsvariabler på hyppigheten av verbal aggresjon. Det innebærer at det er større sjanse for å bli utsatt for verbal aggresjon fra bruker om man har en tre årig utdanning, sammenlignet med de som har en ett årig utdanning eller er ufaglærte. Det er imidlertid kun variabelen ufaglærte som viser signifikante forklaringsverdier. Altså er det en signifikant midre sjanse for å bli utsatt for verbal aggresjon om man er ufaglært, sammenlignet med de som har en tre årig utdannelse. I tillegg viser analysen at ansatte som mottar veiledning er mer utsatt for verbal aggresjon, sammenlignet med de som ikke mottar veiledning.

### 3.2.2 Sammenhengen mellom arbeidsbelastning og vold og trusler

Arbeidsbelastning vil i denne sammenheng si noe om ressurser eller antall personer som til enhver tid jobber med brukerne.

Gjennomsnittelig antall årsverk på de ulike arbeidsplassene var 14. De minste arbeidsplassene besto av 5 årsverk, men de største hadde 30 årsverk. Antall brukere tilknyttet den enkelte arbeidsplass varierte fra 2 til 13, med et gjennomsnitt på 7.

Ser man på størrelsen på bolig i forhold til hyppighet av vold og trusler, viser undersøkelsen følgende:

Størrelse på bolig		Antall brukere		Antall årsverk	
		Få>6	Mange<7	Få>13	Mange<14
Utsatt for fysisk vold	Ja	66	79,3	71,8	90,7
	Nei	34	20,7	28,2	9,3
Utsatt for verbal aggresjon	Ja	45,8	85,5	85,5	88,9
	Nei	54,2	14,5	14,5	11,1

Tabell 5 Hyppighet av vold og trusler sett i forhold til forhold knyttet til boligens størrelse (tall fremstilles i prosent).

Undersøkelsen viser at størrelse på bolig, både i henhold til antall årsverk og antall brukere, kan ha innvirkning på hvor ofte personalet opplever vold eller trusler. En ser av tabellen at av de som har blitt utsatt for fysisk aggresjon, er det 13 prosent større sjanse for å bli utsatt for vold om en arbeider på en arbeidsplass med 7 eller flere brukere, sammenlignet med de som arbeider på arbeidsplasser som har under 7 brukere. Videre ser man at det er 19 prosent større sjanse for å bli utsatt for vold ved arbeidsplasser med mange (14 eller flere) årsverk, sammenlignet med mindre arbeidsplasser. Tabellen viser også at av de som er utsatt for verbal aggresjon er differansene større. Personalet som arbeider med 7 eller flere brukere har nesten dobbelt så stor sjanse får å bli utsatt for verbal aggresjon, sammenlignet med de som arbeider på arbeidsplasser som har under 7 brukere. Antall årsverk har mindre betydning for om en er blitt utsatt for verbal aggresjon eller ikke.

Undersøkelsen viser at 24,5 prosent av personalet oppgir at de i liten eller svært liten grad opplever at bemanningen er tilstrekkelig. Men 23,7 prosent mener den i høy eller svært høy grad er tilstrekkelig. De resterende 51,9 prosentene av utvalget oppgir at bemanningen i noen grad er tilstrekkelig.

Tabell 6 Bemanning tilstrekkelig og hyppighet av vold og trusler (Tall oppgitt i prosent).

Bemanning tilstrekkelig?		I liten/ svært liten grad	I noen grad	I høy/ meget høy grad
		Utsatt for fysisk vold	Ja	83,9
	Nei	16,1	19,1	46,7
Utsatt for verbal aggresjon	Ja	80,0	68,6	67,7
	Nei	20,0	31,4	32,3

Tabellen viser at de som opplever at deres brukere har en bemanning rundt seg som ivaretar deres behov i høy eller meget høy grad, er mindre utsatt for vold, sammenlignet med de som opplever at bemanning ivaretar brukerens behov i noen grad eller dårligere.

En ser videre at det er flere av personalet som har blitt utsatt for verbalt aggresjon, som ikke mener bruker har tilstrekkelig med ressurser rundt seg sammenlignet med de som opplever at bruker i noen grad, høy eller meget høy grad har tilstrekkelig med ressurser.

Utilstrekkelig bemanning kan føre til stress for den enkelte arbeidstaker og dårligere omsorgstjenester for bruker med vold og trusler som en mulig konsekvens (Arnetz 2001). En indikator på at bemanningen er mangelfull, kan være tjenesteyterens opplevelse av å ikke strekke til overfor brukerne. Denne undersøkelsen viser at nesten 50 prosent av utvalget opplever å ikke strekke til ukentlig eller oftere, mens cirka 80 prosent opplever og ikke strekke til månedlig eller oftere.

Undersøkelsen viser at 67 prosent av utvalget oppgir at de arbeider alene med den/ de av brukerne som utviser voldelig og-/ eller truende atferd. Kun 5 prosent sier de ikke arbeider alene, de resterende 28 prosentene sier de arbeider alene noen ganger.

Tabell 7 Sammenhengen utsatt for vold og trusler og arbeider alene (Tall fremstilles i prosent).

Utsatt for vold/ trusler?		Ja		Nei	
		Fysisk vold	Trusler	Fysisk vold	Trusler
Arbeider du alene?	Ja	68,7	71,8	31,3	28,2
	Nei	57,1	14,3	42,9	85,7
	Noen ganger	91,9	81,1	8,1	18,9

Tabellen ovenfor viser at de som noen ganger arbeider alene er mest utsatt for vold og trusler. Faktisk er det 35 prosent flere som blir utsatt for fysisk vold av de som arbeider alene noen ganger, sammenlignet med de som ikke arbeider alene. En ser også av tabellen at det å ikke arbeide alene, reduserer sjansen for å bli utsatt for trusler betraktelig. Det er over fire ganger så stor sjanse å bli utsatt for verbale trusler når man jobber alene noen ganger, sammenlignet med å ikke jobbe alene med brukere som utviser voldelig og/ eller truende atferd.

### 3.2.2.1 Arbeidsbelastningsfaktorer som spiller inn på omfanget av vold og trusler

Regresjonsanalysen for å vurdere arbeidsbelastningsfaktorenes innvirkning på omfang av vold og trusler, viser at boligens størrelse kan ha en betydning for hvor hyppig de ansatte har blitt utsatt for vold og trusler.

Modell 3 Arbeidsbelastningsfaktorer som predikerer fysisk vold

Modell	Variabler	B	SE	Wald	Exp(B)
1	Antall årsverk	1.290**	0.635	4.125	3.634
	-2 log likelihood	72.615**			
2	Antall årsverk	-0.105	0.998	0.011	0.900
	Antall brukere	1.900**	0.982	3.746	6.686
	-2 log likelihood	68.021**			
3	Antall årsverk	0.024	0.957	0.001	1.024
	Antall brukere	1.859**	0.934	3.956	6.415
	Arbeider alene	1.727**	0.833	4.296	5.626
	-2 log likelihood	62.477**			

B= Ustandariserte koeffisienter, SE= Standardfeil

\*\*= Signifikant på 0.05 nivå, \* Signifikant på 0,1 nivå

Modellen viser at: Størrelsen på boligen i form av hvor mange som arbeider på arbeidsplassen (antall årsverk) og hvor mange brukere det er på den enkelte arbeidsplass, kan ha betydning for hvor utsatt personalet er for vold fra bruker(ene). I tillegg er også arbeidsbelastningsfaktoren ”arbeider alene” med på å predikere hyppigheten av voldelig atferd. Modellen viser videre at det er større sjanse for å bli utsatt for vold i boliger med 7 eller flere brukere, sammenlignet med boliger der det var under 7 brukere. En ser også at antall årsverk gir signifikante forklaringsvariabler på hyppighet av fysisk vold (modell 1), men at variabels signifikans opphører når man tilfører variabelen antall brukere. Noe som ikke er så overraskende da disse variablene tar for seg mye av de samme forhold, nemlig boligens størrelse. Av dette kan en anta at antall brukere er en sterkere forklaringsvariabel enn antall årsverk. En ser også at det å arbeide alene gir signifikante forklaringsverdier på voldelig atferd. Det kan altså tyde på at det er større sjanse for å bli utsatt for vold om man arbeider alene, sammenlignet med de som aldri arbeider alene eller arbeider alene noen ganger.

Ved å se på arbeidsbelastningsfaktorer som kan forklare hyppighet av verbal aggresjon, gir undersøkelsen følgende svar:

Modell 4 Arbeidsbelastningsfaktorer som predikerer verbal aggresjon

Modell	Variabler	B	SE	Wald	Exp(B)
1	Antall brukere	1.945***	0.426	20.858	6.992
	-2 log likelihood	134.798***			

B= Ustandariserte koeffisienter, SE= Standardfeil

\*\*\*= Signifikant på 0.01 nivå.

Modellen viser at: At kun en signifikant forklaringsvariabel på hvor av de ansatte er blitt utsatt for verbal aggresjon, antall brukere er en. Altså kan det se ut som at det er større sjanse

for å bli utsatt for verbal aggresjon ved boliger hvor ansatte arbeider med flere brukere (<7) sammenlignet med de som arbeider i mindre boliger med færre enn 7 brukere.

Det er her verdt å merke seg at variablene antall årsverk og antall brukere gir signifikante verdier på verbal aggresjon hver for seg, men de går ikke sammen i en modell. Den mest signifikante variabelen blir dermed vist frem.

### 3.3 Konsekvenser

Undersøkelsen viser at personalet opplever utrygghet, men stort sett høy trivsel og god støtte fra kolleger på arbeidsplasser hvor det oppleves utfordringer knyttet til vold og trusler.

Artikkelen vil i det følgende presentere mulige konsekvenser av det å arbeide med utviklingshemmede som utviser voldelig eller truende atferd. Ved spørsmål om hvilke konsekvenser vold og trusler har for personalet som har blitt utsatt for dette, svarer utvalget følgende:

Tabell 8 Konsekvenser av vold og trusler

Konsekvenser	Prosent
Ingen plager	36,5
Psykiske plager	22,6
Fysiske plager	18,8
Sykefravær	9,8
Ønske om å slutte	3,6
Redd for å gå på jobb	9,5
Utrygg i jobben	75,2
Støtte fra kollegaer	46,7
Bedre samhold i/ med personalgruppa	27,7
Dårligere samhold i/ med personalgruppa	5,1

\*Respondentene hadde her mulighet for å oppgi flere konsekvenser

Av tabellen ser en at hele 75 prosent av de som har vært utsatt for eller vitne til vold og/ eller trusler, er blitt utrygge i jobben som en konsekvens av denne belastningen. Ser man på hvor hyppig personalet er utrygg eller redd, viser undersøkelsen at 29 prosent av utvalget er redd/ utrygg for å bli utsatt for vold jobb 1-4 ganger i måneden eller hyppigere. 41 prosent er redd/ utrygg sjeldnere enn en gang i måneden mens 30 prosent aldri er redd/ utrygg for å bli utsatt for vold på sin arbeidsplass. Da utrygghet blir beskrevet som en så hyppig konsekvens av å jobbe med voldelig og truende atferd, kan det være interessant å se nærmere på personalets oppfatning av hva årsaken til opplevd utrygghet er. Studien viser at 51 prosent av personalet opplever at bemanningssituasjonen er hovedårsaken til utryggheten, mens henholdsvis 28



prosent tilskriver fysisk utforming av bolig som viktig årsak, mens 23 prosent mener uklare arbeidsrutiner er hovedårsaken. Andre hyppige årsaker som er beskrevet er; egen manglende kompetanse (17 prosent), og kollegers manglende kompetanse (19 prosent). Det å føle seg trygg i arbeid med andre mennesker vil være påvirket av kunnskap om hva en skal gjøre i en aktuell situasjon. Det at arbeidsplassen har klare retningslinjer i så henseende er sentralt. Ved å se på om det finnes retningslinjer for håndtering av voldssituasjoner og for hva som skal gjøres om noen utsettes for vold på arbeidsplassen, viser svarene at 71 prosent av respondenten oppgir at det finnes slike retningslinjer, mens 27,8 prosent oppgir at det ikke finnes eller ikke vet om det finnes slike retningslinjer. Ved de arbeidsplasser hvor slike retningslinjer finnes, oppgir 70,8 prosent at de kjenner til dem i grove trekk eller i detalj. 17,5 prosent oppgir at de kjenner til retningslinjene bare delvis eller ikke i det hele tatt.

Videre ser en av tabell 8 at neste 22 prosent av utvalget oppgir at de har fått psykiske plager som en konsekvens av arbeid med voldelige eller truende brukere. 18 prosent har fått fysiske plager. Nesten 10 prosent har hatt sykefravær som en konsekvens av brukers atferd, mens henholdsvis 3 prosent ønsker å slutte og 9 prosent er redde for å gå på jobb.

Når det gjelder trivsel på arbeidsplassen viser svarene noe overraskende at det er høy trivsel og godt arbeidsmiljø. På spørsmål om personalet trives på nåværende arbeidsplass svarer 92,7 prosent at de trives bra eller svært bra. Ved spørsmål om hvordan de opplever arbeidsmiljøet på arbeidsplassen, svarer 86,1 prosent at de opplever det som bra eller svært bra. 10,2 prosent svarer kategorien verken/ eller ved vurdering av arbeidsmiljøet mens 1,5 prosent vurderer det som dårlig eller svært dårlig. En ser også av tabell 8 at 46 prosent av personalet opplever støtte fra kollegaer som følge av vold. Det er videre over fem ganger flere som opplever at vold fører til bedre samhold i personalgruppa, sammenlignet med de som mener at vold fører til dårligere samhold.

#### **4 DISKUSJON**

Denne undersøkelsen viser at boligens størrelse er en bedre forklaringsvariabel for vold og trusler mot personer som arbeider med utviklingshemmede, sammenlignet med fagkompetanse. Det kan tyde på at jo større bolig personalet jobber i, jo høyere sjanse har de for å bli utsatt for vold og trusler. Det kan også virke som at fagkompetanse har en negativ korrelasjon på hvorvidt de ansatte har blitt utsatt for vold og trusler eller ikke.

## 4.1 Bemanningens kvalitet

Forhold som her diskuteres er i hvilken grad kompetanse har betydning for omfang av opplevd vold og trusler blant personalet som arbeider med utviklingshemmede.

Et høyt faglig nivå er en forutsetning for å kunne forebygge vold og trusler (Holm 2000). Fagkompetanse henspiller ofte til den kompetansen en tilegner seg gjennom utdanning. Det kan være faktakunnskap om vold og trusler, utviklingshemming etc. Faglig kompetanse kan bidra til personlig trygghet, som i seg selv vil kunne forebygge vold (Lillevik og Øyen 2010). Personlig kompetanse bygger på den enkeltes levde liv, og handler blant annet om hvordan fagkunnskapen kommer til uttrykk hos personalet (Skau 2005). Relasjonen er viktig for brukerens opplevelse av å bli hjulpet, men alene, uten fagkunnskap, vil hjelpen være lite verdt i en faglig sammenheng. Vold og trusler vil i det følgende bli sett på i forhold til personalets faglig- og personlig kompetanse.

Denne studien kan tyde på at økt fagkompetanse gir økt risiko for vold og trusler. Undersøkelsen viser at alder, kompetanse knyttet til fysisk håndtering av voldelig atferd og hvorvidt personalet har videreutdanning eller ikke, er signifikante forklaringsvariabler for omfanget av voldelig atferd. Videre viser undersøkelsen at det kun er grunnutdanning og om personalet har mottatt veiledning eller ikke, som kan regnes som signifikante forklaringsvariabler på truende atferd.

I følge arbeidsmiljøloven (AML) skal ansatte så langt som mulig beskyttes mot vold og trusler. Loven poengterer at opplæring, øvelse og instruksjon skal tilbys om nødvendig (AML §4-2). Denne undersøkelsen viser at 53 prosent av utvalget oppgir at de trenger noe eller betydelig kompetanseheving for å møte de utfordringene jobben byr på. Mens 42 prosent opplever at de kun trenger litt kompetanseheving eller at den kompetansen de har er tilstrekkelig. En av personale sa det slik: *"opplæring i hvordan håndtere slike situasjoner er mangelfull, for eksempel hva skal vi gjøre ... og fagdager har vi aldri"*. Dette er noe som samsvarer bra med fafo- rapporten "Vold og trusler om vold i offentlig sektor" som oppgir at arbeidstakerne etterspør opplæring og bedre kompetanse knyttet til å håndtere denne typen utfordringer (Svalund 2009). Hvis en sammenligner med studien til Mortensholm (2005), som viser at samtlige av de som deltok i hennes studie, ønsket mer opplæring om det å jobbe med utagerende personer, kan det tyde på at økt kompetanse både er ønskelig og nødvendig.

Oppfatningen om at utdanning er viktig har en bred oppslutning rent generelt i samfunnet, og

tilsvarende innen helse- og sosialsektoren. Denne undersøkelsen viser at 35 prosent av utvalget har utdanning på høyskolenivå, det vil si en tre årig høyskoleutdanning. Altså over 1/3 av respondenten har utdanning som tilsvarer at de kan arbeide i stillinger som miljøterapeut eller lignende. Sammenlignet med tidligere undersøkelsen i Trondheim kommune der man også undersøkte kompetanse i arbeid med personer med utfordrede atferd, er dette et noe lavere tall. Denne undersøkelsen viste at 50 prosent av de som svarte, hadde utdanning på høyskole eller universitetsnivå, og går i stillinger som miljøterapeuter (Ellingsen 2003).

Det at kompetanse og kompetansehevende tiltak er forholdsvis svake forklaringsvariabler for hvor utsatt personalet er for vold og trusler, er noe overraskende. En kan kanskje tenke seg at det å gjennomgå formelle utdanninger som tre årig helse- og sosialutdanning, gjør personalet bedre egnet til å unngå vold og trusler. Men denne undersøkelsen kan tyde på at dette ikke stemmer. Dennes studien viser at ansatte som har videreutdanning og ansatte som oppgir at de har kompetanse knyttet til fysisk håndtering av voldelige brukere, er hyppigere utsatt for fysisk vold, sammenlignet med de som ikke har videreutdanning eller konflikthåndteringskompetanse. En mulig forklaring på at de med bedre kompetanse, er hyppigere utsatt for vold og trusler, kan være at det er oftest de fagutdannede som innehar ansvarsstillinger på de ulike arbeidsplasser. Og i tråd med deres stillingsbetegnelser er det ofte denne gruppen som har ansvar for opprettelse og ivaretagelse av det faglige arbeidet omkring brukerne. Og det å ha ansvar innebærer også at en har plikt til å drive virksomheten jfr. gjeldende lover og regler samt innenfor fastsatte rammer. Dette igjen kan innebære at en er nødt til å ta upopulære avgjørelser, stille krav eller sette grenser overfor bruker og ta de ”vanskelige samtalene” I tillegg til at de kan ha ansvar for andre forhold som kan være forbundet med ekstra risiko for vold og trusler. En slik antagelse blir styrket ved at undersøkelsen viser at grunnutdanning og veiledning også øker sjansen for verbal aggresjon. Det er større sjanse for å bli utsatt for verbal aggresjon fra bruker om man har en tre årig utdanning, sammenlignet med de som er ufaglærte. Studien viser også at ansatte som mottar veiledning er mer utsatt for verbal aggresjon, sammenlignet med de som ikke mottar veiledning. Tilsvarende funn ble gjort av Ellingsen og Lungwitz (2003). Deres undersøkelse konkluderte med at de med høy utdanning er like utsatt for vold som de med ingen formell utdanning. I følge Eikenes m.fl.(2008) kan høyt arbeidstempo samsvare med høy utdannelse. For eksempel oppgir 29 prosent av de uten utdanning ut over grunnskole høyt tempo daglig, mens 60 prosent av de med universitets- og høyskoleutdanning (inntil 4 år) det samme. Noe

som kan sees på som en indikator på at de med høyere utdanning har en mer stressende hverdag, med ekstra sårbarhet for vold og trusler som en mulig konsekvens.

På den annen side kan en spørre seg om det faktisk er slik at fagkompetanse ikke har noen betydning/ eller har negativ betydning i arbeid med utviklingshemmede som utøver vold eller trusler. Willems m.fl.(2010) påpeker på at jo høyere utdanning personalet har, jo mindre fientlighet viser personalt mot bruker. Andre studier viser også til at økt kunnskap blant personalet, gir bedre forståelse og reduserte negative responser fra personalet (McGill m.fl.2007, Mansell m.fl.2008). I følge informantene i Ellingsens studie hevdes det at det i stor grad er de med utdanning som har drevet fram det faglige arbeidet på arbeidsplassen. Informantene mener at utdanning gjør noe med folk, det skaper ansvar og engasjement, det skaper en plattform og en grunnleggende forståelse som gjør det mulig å foreta selvstendige og begrunnede vurderinger (Ellingsen 2006). Tetzchner (2003) peker på at det er tilstrekkelig og valid kunnskap som er grunnlaget for alt fagarbeid og en forutsetning for at forholdene skal kunne legges optimalt til rette for den enkelte. Videre påpeker Tetzchner at i en engelsk studie var det færrest mennesker med utfordrende atferd i den kommunen som stilte høyest krav til kvaliteten på tjenestene og personalopplæringa. Dette kan tyde på at forekomst av utfordrende atferd vil ha sammenheng med kompetansen til personale.

Astvik, W. (i Carlander m.fl.2001) trekker også frem kompetanse som viktig. Hun hevder at det som best kan forebygge uttrykke situasjoner er utdanning, veiledning og samarbeid med andre aktører innenfor pleie og omsorgsarbeid. Hun påpeker at utrygghet ofte handler om brist på kunnskap. Når man ikke forstår en farefull eller truende handling som en del av brukers sykdomsbilde, kan en lett tolke den som et personangrep. En av personale sier følgende: *"skjønner ikke alltid hva som gjør at bruker utagerer"* En undersøkelse av Dagnan og Cairns (2005) viser at personalet som antar at bruker selv er klar over det han gjør, har lettere for vise sinne og gir dårligere bistand. Det kan i slike tilfeller være en fare for at det oppstår en negativ kultur på arbeidsplassen, med en fare for at bruker omtales i negative termer. Denne undersøkelsen viser at kun tre prosent av utvalget beskriver bruker som problem. Dette kan en se på som et oppløftende tall, og kan tyde på at personalet som arbeider med voldelige brukere er flinke til å se muligheter fremfor problemer. I følge Lambrechts m.fl.(2009) vil kunnskap om mulige årsaker til den voldelige atferden være viktig for at personalet skal være i stand til å håndtere atferden. Denne kunnskapen vil gi bruker best bistand når personalet har tilstrekkelig fagkompetanse og personlig kompetanse.

I en situasjon preget av vold og trusler, er det viktig både å øke kunnskapen om de forhold som fører til at enkelte viser voldelig og aggressiv atferd, samt øke kompetansen i det å kunne møte slike hendelser på en terapeutisk god måte (Hanssen m.fl.1999). Noe som beskrives på denne måten av en av personale *"behandlingen vi gir brukerne er ikke god nok, og gi piller er ikke behandling, derfor trenger vi større kompetanse"*. Kompetanse vedrørende hvordan en fysisk kan håndtere slike situasjoner, handler blant annet om kunnskap vedrørende beskyttelsesteknikker og avvergingsteknikker. Det går ut på å lære seg hvordan en forholder seg fysisk uten å påføre brukerne skader eller smerte. Slike teknikker bør ikke brukes i andre enn nødssituasjoner, og bruk av tvang skal aldri brukes uten hjemmel i lov (Rydning 1997). Denne studien viser at det å ha kompetanse i hvordan fysisk håndtere voldelig atferd, øker sjansen for å bli utsatt for fysisk vold. Noe som samsvarer med Baker og Bissmire (2000) som viser til studier som har vist at opplæring i fysisk håndtering og tvang i krisesituasjoner, kan øke bruken av slik håndtering. Dette kan tyde på at de som innehar tilstrekkelig med beskyttelse- og avvergingsteknikker, også har lettere for å komme i situasjoner hvor de får bruk for denne typen kompetanse. Det kan også være naturlig å tenke seg at årsaken til at de som oppgir at de er kompetente med henhold til fysisk håndtering av voldelige atferd, har opparbeidet seg denne kompetansen på grunn av jevnlig erfaring med denne typen atferd. De er kompetente fordi de praktiserer det ofte. Det vil ikke automatisk si at konflikthåndteringskompetansen fører til flere situasjoner hvor fysisk inngripen blir nødvendig. Det er også ulike studier som fremhever at denne type kompetansen gir positiv effekt både på personalets selvtillit, ferdigheter og evner til å forebygge voldelige situasjoner (Dowey m.fl.2007, Baker og Bissmire 2000, Howard m.fl.2009, Tierney m.fl.2007).

En viktig side ved kompetanse i forhold til arbeid med utviklingshemmede er at tjenesteyterne har spesifikke kunnskaper om den enkelte bruker. Denne kompetansen utvikles kun i samhandling med bruker og gjennom et stabilt arbeidsforhold. Dette kompetanseelementet er svært sårbart i miljøer som mangler stabilitet (Tetzchner 2003, Simonsen 2001). Denne undersøkelsen viser at det er et relativt stabilt personale til utviklingshemmede som kan være voldelige. De har i gjennomsnitt vært ansatt på nåværende arbeidsplass i 6,5 år. I følge Svalund (2009) vil stor utskifting blant ansatte og ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse kan føre til turbulens og usikkerhet hos brukerne, noe som vil kunne påvirke relasjonen mellom ansatt og bruker. Spesielt ser det ut til at de som opplever vold eller trusler om vold, i større grad arbeider på arbeidsplasser hvor kompetansen er svekket på grunn av for stor utskifting blant ansatte og bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig med kompetanse. Når det i denne undersøkelsen kan tyde på at fagkompetansen fører til økt vold og trusler, kan en spørre

seg om den kompetansen en får gjennom å bli eldre, arbeidserfaring og personlige egenskaper kan være mer nyttig i arbeid med voldelige utviklingshemmede. Denne studien viser at alder har noe å si for hvor ofte personalet har opplevd vold. Personal som er under 29 år har større sjans for å bli utsatt for fysisk vold i boliger med utviklingshemmede, sammenlignet med de som er over 50 år. Det kan også tyde på at sjansen for å bli utsatt for fysisk vold er større om man er under 29 år, sammenlignet med personalet som er mellom 30 og 49 år. Disse resultatene er imidlertid ikke signifikante. Som en naturlig bi effekt av å bli eldre, vil man også få mer livserfaring og sannsynligvis økt arbeidserfaring. Gjennom økt arbeidserfaring, øker også ens personlige kunnskap omkring bruker og om håndtering av brukerrelaterte utfordringer. Ut fra dette kan en si at økt personlig kompetanse vil være viktig både når det gjelder å forebygge vold og trusler, og å takle dem når de oppstår. Dette samsvarer med Lillevik og Øyen (2010) sin undersøkelse hvor informantene fremhever den gode relasjonen mellom bruker og dem selv som viktig når det gjelder til det å avverge utagering.

#### **4.2 Bemanningens kvantitet**

Forhold som her diskuteres er i hvilken grad arbeidsbelastning har betydning for omfang av opplevd vold og trusler blant personalet som arbeider med utviklingshemmede.

Arbeidsbelastning inneholder her faktorer som knyttes til boligens størrelse og alene arbeid. Dette skyldes antagelse om at det å arbeide alene med bruker(e) i store boliger hvor en må bistå mange brukere i seg selv er belastende.

Resultater fra undersøkelsen kan tyde på at boligens størrelse og alenearbeid, kan ha en betydning for hvor hyppig de ansatte har blitt utsatt for vold og trusler. Studien viser at det er større sjans for å bli utsatt for vold og trusler i boliger med sju eller flere brukere, sammenlignet med boliger der det var under sju brukere. Studien viser også at antall brukere er en sterkere forklaringsvariabel på fysisk vold, enn antall årsverk. Disse resultatene er kanskje ikke så overraskende for mange. Det kan være naturlig å tenke at om man jobber med flere brukere, er sjansen større for at noen av dem kan være voldelig, enn om man arbeidet med få brukere. Samtidig kan det være faktorer som peker i retning at det er størrelsen på boligen som kan forklare noe av årsaken til at det oppstår vold og trusler, som:

Mindre trygghet, både for bruker og personalet. Denne undersøkelsen viser at hele 75 prosent av personalet oppgir uttrygghet som en konsekvens av voldelig atferd. *”jeg er utrygg fordi jeg ikke alltid vet hvordan situasjonen bør håndteres”*, er et utsagn fra en personale. I følge Moland (1997) vil det å jobbe til flere brukere i seg selv være en utrygghetsfaktor. Carlander

m.fl.(2001) påpeker at personalet vil være mer utsatt for voldelig atferd dersom de selv er uttrygge. Utrygghet kan således både være en årsak til og konsekvens av voldelig atferd. Studien viser også at halvparten av personalet oppgir bemanningssituasjonen som årsak til opplevd utrygghet.

Dårligere relasjonskompetanse. Det å måtte forholde seg til flere brukere, kan føre til at en får mindre tid til å knytte den ”gode kontakten” med den enkelte. Dette er i følge Lillevik og Øyen (2010), veldig viktig i det voldsforebyggende arbeidet. ”...vi skule gjerne hatt mer tid sammen med hver enkelt, mest for å snakke med dem”, er et av utsagnene fra personale. I følge Svalund (2009) vil begrenset bemanning eller begrenset samhandling mellom ansatte, kunne bidra til at relasjonen mellom arbeidstakere og brukere endres, og at en høyere andel utsettes for vold eller trusler om vold.

Økt stress. Denne undersøkelsen viser at 77 prosent av personalet oppgir at de ikke strekker til overfor bruker månedlig eller oftere. Av de som ga en begrunnelse for at de ikke strekker til, oppga 50 av 70 ansatte at årsaken var knyttet til dårlig bemanning og følelse av og ikke har tid til å bistå bruker med det mest nødvendige. En av personale forklarte det slik: ”årsaken til at man ikke strekker til er at man må hjelpe flere brukere med særskilte behov som tar tid og brukerne forstår ikke hvorfor de må vente”. Enhver person kan bli stresset når de ytre krav overstiger deres egne ressurser (Breakwell 1989, Janssen m.fl.2002). Personellnivå, mangel på tid, ressurser og manglende opplæring er forhold som gjør at personalet opplever stress i arbeidet (Moland 1997). Når stress beskrives som et individuelt misforhold mellom de miljømessige krav og den individuelle kapasiteten, kan tjenesteytere i bofellesskap oppleve stress dersom kravene til arbeidet er for store eller de opplever at de ikke er kompetent nok til å gjøre den jobben de er satt til å gjøre. Manglende eller dårlig mestring kan således være en indikator på manglende kompetanse. Denne studien viser at 31 prosent av personalet opplever at de mestrer situasjonene med vold i noen eller liten grad, mens 69 prosent oppgir at de mestrer det i høy eller meget høy grad. Antonovsky 2005 (i Østern 2007) peker på at stress og belastning kan oppleves forskjellig. Hvis helse- og sosialarbeideren opplever at en mestrer de utfordringer man blir stilt overfor, for eksempel å bli utsatt for vold, kan dette virke helsefremmende. Men hvis stress og belastning ikke er på et passende nivå for den enkelte, kan dette få negativ betydning for helse.

Det å ha en arbeidsplass med stor arbeidsbelastning kan være stressende. Stress i arbeidet utgjør en risiko for at personalet gjør en dårligere jobb, noe som igjen kan føre til økt fare for

vold. Samtidig kan vold eller faren for vold være en stressfaktor i arbeidet (Arnetz, 2001, Howard m.fl.2009, Chung og Harding 2009, Joyce m.fl.2001). I perioden 2002- 2004 og 2007 har Arbeidstilsynet gjennomført en kampanje de har kalt "Rett hjem" i hjemmetjenestene i kommunene (Arbeidstilsynet 2008). Arbeidstilsynet fant at minst 50 000 ansatte i hjemmetjenesten opplever tidspress som en belastning i arbeidet. Tidspress beskrives som en stor belastning i seg selv, men også årsaken til at tiltak for å forebygge vold og trusler i mange tilfeller ikke gjennomføres. Kampanjen viser også at det er ubalanse mellom tilgjengelig tid og omfanget av oppgaver i hjemmetjenesten i mange kommuner, og det kan medføre vold og trusler mot ansatte. Denne studien viser at 25 prosent av personalet opplever at bemanningen i liten eller svært liten grad er tilfredsstillende for å imøtekomme brukernes behov. Krav om høyt arbeidstempo og opplevelsen av å ha for stor arbeidsmengde kan således sies å være relativt vanlig i helse Norge, og er eksempler på faktorer som kan oppleves som stressende for personalet.

Det er en tendens til at alenearbeid øker innenfor stadig flere yrker og bransjer. Samtidig med at omfanget øker, viser forskning at alenearbeid kan øke risikoen for vold og trusler (Svalund 2009, Blokkun 2008, Brevik og Høyland 2007). En av personale uttaler følgende: *"Jeg jobber her som ganske ny og er alene med ni brukere i boligen...jeg kan til tider være utrygg grunnet dårlig informasjon og ustabile brukere"*. Denne undersøkelsen viser at 67 prosent av utvalget oppgir at de hele tiden arbeider alene med den/ de av brukerne som utviser voldelig og-/ eller truende atferd. Studien viser videre at det er større sjanse for å bli utsatt for vold om man arbeider alene, sammenlignet med de som aldri arbeider alene eller arbeider alene noen ganger. Dette samsvarer med undersøkelsen til Svalund (2009) som fant ut at alenearbeid kan medføre større risiko for vold og trusler om vold. I Svalunds undersøkelsen så svarte 26 prosent av arbeidstakerne som hadde blitt utsatt for vold, at det alltid eller nesten alltid skjer når de arbeider alene, mens 32 prosent svarer at det aldri eller nesten skjer når de arbeider alene. I tillegg til at risikoen for vold i enkelte tilfeller kan være større, vil også arbeidstakernes evne til å kontrollere situasjonen kunne være begrenset når de arbeider alene. Det kan innebære at det å bli utsatt for vold når man arbeider alene, eller å ha blitt utsatt for det tidligere, ville kunne være ekstra belastende ved senere anledninger når den enkelte skal arbeide alene (Svalund 2009).

Da endringene i arbeidsmiljøloven kom i 2010, ble det psykososiale arbeidsmiljøet generelt og problematikk rundt alenearbeid og risikoen for vold spesielt, viet særlig oppmerksomhet (AML §4). Arbeidsmiljøloven stiller krav om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø der



arbeidstakerne skal beskyttes mot vold. Arbeidsmiljølovens krav innebærer ikke et forbud mot alenearbeid, men det er lagt vekt på at arbeidstakere skal beskyttes mot vold. I konkrete tilfeller vil dette kunne innebære at for eksempel alenearbeid ikke er tillatt dersom arbeidsmiljøbelastningen er uakseptable (Blokkun 2008).

### **4.3 Konsekvenser av vold og trusler**

Konsekvenser av voldelig atferd kan variere fra ingen konsekvenser utover selve episoden til lengre sykefravær. Konsekvensene er påvirket av overfallets styrke, omfang og personalets egenskaper.

Undersøkelsen viser at vold og trusler kan føre til både fysiske og psykiske plager for de ansatte. Omtrent 1/4 av utvalget oppgir at vold gir psykiske plager, mens cirka 1/5 sier det gir fysiske plager. Den hyppigste forekommende konsekvens var utrygghet. 3/4 av utvalget føler utrygghet i jobben som en konsekvens av vold og trusler. Studien viser også at 36 prosent av personalet oppgir å ikke ha noen plager etter å ha opplevd vold eller trusler. Dette kan virke som noe overraskende da mange av personalet opplever vold og trusler flere ganger i måneden. En kan spørre seg etter å ha lest følgende sitat fra en av personale om volden er blitt en "for vanlig" del av hverdagen for enkelte ansatte. *"Episoder med vold har ført til en del skader, sykefravær og tap av eiendeler. Men det har ikke vært spesielt alvorlig"*

Videre viser undersøkelsen at det å arbeide i på arbeidsplasser hvor vold og trusler forekommer hyppig, kan virke samlende og ha positivt effekt på arbeidsmiljøet. Studien viser blant annet at det er over fem ganger flere som opplever at vold fører til bedre samhold i personalgruppa, sammenlignet med de som mener vold fører til dårligere samhold. Dette er noe som samsvarer dårlig med en undersøkelse fra psykiatrisk sykehus i Ørebro på midten av 1990- tallet. Denne undersøkelsen viste at de som utsettes for vold bedømmer arbeidsmiljøet betydelig lavere enn de som ikke er blitt utsatt for vold (Arnetz 2001). Samtidig finner man i undersøkelser av Ellingsen og Lungwitz (2003) at 89 prosent av ansatte som arbeider med utviklingshemmede som hyppig utøver vold, trives i jobben. Likeså oppgir 86 prosent i en undersøkelse av Bråten (2008) at de er tilfreds med jobben, tross til dels store psykososiale belastninger.

Når en arbeider i miljøer der en forventer vold, arbeider en under høyt beredskap. En har øynene med seg, reagerer raskt på risikosituasjoner, og blir ofte sliten og stresset. I slike

miljøer vil stressfaktorene ved å være i kontinuerlig beredskap oppleves som det mest slitsomme, og ikke nødvendigvis selve volden (Rydning 1997). En av personale sa det slik: ”*Jeg har merket at jeg ubevisst har mer sjelvinger i perioder mens jeg er på jobb med den voldelige brukeren. Også ”sommerfugler” i magen følelse. Er på en måte på vakt hele tiden for å unngå utagerende atferd*”. For mange vil det være en større påkjenning å gå rundt med frykt for at en vil blir utsatt for slag på jobb, enn å få frykten bekreftet gjennom voldshandlinger.

De fleste som blir rammet av vold eller trusler om vold, vil få ulike psykiske reaksjoner. De kan melde seg umiddelbart, komme etter en tid eller vise seg som senvirkninger (Breakwell 1989). I følge Tysnes m.fl.(2008) er sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger arbeidstakere som har høy forekomst av psykiske plager. Jahoda og Wainless (2005) viser til at de vanligste emosjonelle reaksjonene på vold og trusler, er frustrasjon, sinne, irritasjon, angst og redsel. Ulike studier viser at personalet som arbeider med vold er mer engstelige enn personalet som arbeider der det ikke oppleves vold (Lambrechts m.fl.2009, Howard m.fl.2009). Tanker på jobben, i betydningen at man ikke klarer å roe seg ned, eller at man bekymrer seg for uløste oppgaver, kan medføre at man får problemer med å sove. Forstyrret eller forkortet søvn kan gå utover konsentrasjons- og prestasjonsevnen. Søvnproblemer kan også føre til mer alvorlige mentale og fysiske helseproblemer. En av personale sa det slik: ”*Har hatt vanskelig for å sove etterpå og jeg gruer meg for å gå på jobb. Har vært svært redd og forberedt på at det verste skal skje*” Forekomsten av søvnvansker er relativt høy innenfor flere helsefaglige yrker. Blant sosionom, vernepleier og barnevernspedagog opplever cirka 20 prosent søvnvansker ukentlig (Tysnes m.fl.2008).

Forhold som kan virke fysisk belastende på ansatte, er å måtte arbeide i et høyt tempo daglig eller å være utsatt for vold eller trusler om vold (Eikenes m.fl.2008). Det ene er de konkrete skadene en kan få som en direkte konsekvens av overfallet, noen annet er følgene av å være på ”vakt” hele tiden. En slik kronisk beredskapstilstand vil gjøre at organismen ikke får hvile, noe som er sterkt nedbrytende over tid (Isdal 2000). Mange får fysiske reaksjoner som: hodepine, hjertebank, kvalme, svimmelhet, anspente muskler, tretthet med mer (Rydning 1997).

Som mulige konsekvenser på lengre sikt, kan vold og trusler føre til utbrenthet og sykemelding (Howard m.fl.2009, Chung og Harding 2009). I følge Bråten m.fl.(2008) har over 20 prosent av ansatte i helse- og sosial sektoren hatt et sykefravær de siste 12 mnd som

helt eller delvis skyldes forhold ved jobben. Denne undersøkelsen viser at nærmere 10 prosent av personalet oppgir at de har hatt et sykefravær som skyldes vold og trusler på jobben.

## 5 AVSLUTNING

Artikkelen har belyst noen forhold rundt arbeid med utviklingshemmede som kan forklare omfanget av vold og trusler. Tidligere forskning har hatt stort fokus på egenskaper hos brukeren som kan bidra til å predikere vold (Lillevik og Øyen 2010), men i denne artikkelen blir fokus i større grad rettet mot personalet og omgivelsene. Artikkelen presenterer derfor en mindre omtalt side ved det voldsforebyggende arbeidet.

Det å arbeide med utviklingshemmede som utøver vold og trusler innebærer en risiko for å komme i fysisk konfrontasjon med bruker. Slik konflikthåndtering er vanskelig. Mulig det er grunnen til at det heter -håndtering og ikke løsning. Det kan være vanskelig å få konflikten til å forsvinne, men mulig å håndtere den på en bedre måte (Ekeland 2004).

Resultatene fra undersøkelsen viser at boliger med sju eller flere brukere, kan føre til økt hyppighet av voldelig og truende atferd mot personalet, sammenlignet med boliger som har mindre enn sju brukere. Studien kan også vise en tendens til at høy kompetanse fører til at personalet er mer utsatt for vold og trusler.

Kompetanse perspektivet har den siste tiden blitt viet stor oppmerksomhet i ulike gjennomganger av vedtak etter lov om sosiale tjenester, kapittel 4A. (Handegård og Gjertsen 2008, Ellingsen og Berge 2011) I kapittel 4A stilles det utdannings-/kompetansekrav i forhold til personal som skal gjennomføre vedtak som innebærer tvang. Kommunen har her en plikt til å forsøke å forebygge og begrense bruk av tvang, og forsøke å finne og prøve ut andre løsninger først. Dette krever kompetanse. I sosialtjenesteloven § 4A-9 står det at ”fylkesmannen kan i særlige tilfeller gi dispensasjon fra utdanningskravet”. Både Handegård og Gjertsen (2008) og Nakus gjennomgang av vedtak (Ellingsen og Berge 2011) viser at det er gitt stor grad av dispensasjon fra kompetansekravet. Omfanget av dispensasjoner kan være en indikasjon på at kompetansesituasjonen innenfor fagmiljøene som arbeider med vedtak etter lov om sosiale tjenester kapittel 4A, er for dårlig. Da mange av de utviklingshemmede som kan være voldelig, også har lignende vedtak, kan det tyde på at kompetansen i disse miljøene er tilsvarende mangelfull.

Det at denne undersøkelsen viser at store boliger har høyere forekomst av vold og trusler mot personalet, kan virke bekymringsfullt med tanke på dagens tendens til samlokalisering av

flere utviklingshemmede. Med ansvarsreformen av 1991 hvor intensjonen blant annet var at de utviklingshemmede skulle flytte fra institusjon til egne hjem, ble omsorgen for utviklingshemmede overført fra fylkeskommunen til kommunen. Evalueringer konkluderer med at de fleste utviklingshemmede har fått det bedre etter avviklingen av institusjonene. De har fått bedre boligforhold, fått det bedre sosialt, samt fått ett større aktivitets nivå (Tøssebro 2004). Likevel er det i de senere år en trend at det planlegges omsorgsenheter for flere utviklingshemmede (Tøssebro 2010). Fagorganisasjonsbladet fontene gikk i 2010 gjennom bolig situasjonen til enkelte kommune i Norge. En undersøkelse som viste blant annet at; Bodø planlegger en samlokalisering av 40 boliger, Oslo (bydel Sagene) har vedtatt boliger til 48 brukere, Stavanger planlegger boliger til 64 brukere og Trondheim har vedtatt et helsehus med plass til 48 brukere (Viggen 2010). Det er i flere medier de seneste månedene brukt begreper som institusjon og getto for å beskrive ”de nye” omsorgsenhetene for utviklingshemmede. Om det ikke er en getto, kan det i alle fall enes om at det i mindre grad er snakk om egne hjem, men om felles boliger. Når man har i minnet at ansvarsreformen av 1991 hadde ved utflytting fra institusjonene en øvre grense på fem personer i hver bolig, kan man si at trenden er bekymringsfull. Boligene i denne undersøkelsen hadde et gjennomsnitt på sju beboere tilknyttet hver bolig, der den minste boligen hadde to mens den største hadde tretten brukere.

I tillegg kan tendensen med større boliger for utviklingshemmede, føre til økt vold og trusler. Dette kan være bekymringsfullt ovenfor de andre brukerne eller naboene til den eller de som utøver vold. Det at personalet opplever økt vold kan kanskje være en indikator på at medbeboerne opplever det samme. Og de kan ikke dra hjem etter endt vakt.

## Litteraturliste

- Arbeidstilsynet (2008) *Hjemmetjenesten- døgnåpen, tidløs og slitesterk. Tanker og tall etter fem år med rett hjem*. Prosjektrapport: Rett hjem- kampanjen i hjemmetjenesten, Bergen
- Arnetz, J. (2001) *Våld i vårdarbeite*. Ett utbildningsmaterial om hot och våld for personer som arbetar inom vården. Studentlitteratur, Stockholm
- Baker, P.A. og Bissmire, D. (2000) A pilot study of the use of physical Intervention in the Crisis Management of People with Intellectual Disabilities who present Challenging Behaviour. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 13, 38-45
- Blokkum, M.(2008) *Arbeidstakere skal beskyttes mot vold*. Tilgjengelig fra: <http://www.arbeidstilsynet.no/c26985/artikkel/vis.html?tid=47549> (Lastet ned 10.09.2009).
- Breakwell, G.M.(1989) *Møte med fysisk vold i den profesjonelle hverdagen*. Oversatt av Elgarøy, S.(1995). Ad Notam Gyldendal, Oslo.
- Brevik, I. og Høyland K.(2007) *Utviklingshemmedes bo- og tjenestesituasjon 10 år etter HVPU-reformen*. Samarbeidsrapport NIBR/SINTEF, Oslo
- Bråten, M., Andersen R.K. og Svalund, J. (2008) *HMS- tilstanden i Norge 2007*. Fafo- rapport 2008:20
- Carlander, J. Eriksson, K. Hansson- Pourtaheri, A. Wikander,B. (2001) *Trygge och otrygga möten. Vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Forlagshuset Gothia, Stockholm
- Chung, M.C og Harding, C. (2009) Investigating Burnout and Psychological Well-Being of Staff Working with People with Intellectual Disabilities and Challenging Behaviour: The Role of Personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 549-560
- Dagnan, D. og Cairns, M. (2005) Staff judgements of responsibility of the challenging behavior of adults with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*,49 (1), 95-101
- Dowey, A., Toogood, S., Hastings, R.P. og Nash, S. (2007). Can brief workshop Interventions Change Care Staff Understanding of Challenging Behaviour? *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*. 20, 52-57
- Ekeland, T.J. (2004) *Konflikt og forståelse- for helse- og sosialarbeidere*. Gyldendal Akademiske, Oslo
- Eikemo, T.A. og Clausen, T.H. (2007) *Kvantitativ analyse med spss*. En praktisk innføring i kvantitative analyseteknikker. Tapir Akademisk Forlag, Trondheim
- Eikenes, T., Tynes, T., Grimsrud, T.K., Sterud, T. og Aasnæss ,S. (2008) *Psykososialt arbeidsmiljø*. Delrapport. STAMI- rapport, 9 (11)
- Ellingsen, K.E. og Berge, K. (2011) Omsorgen ligner fengsel. *Fontene. Et tidsskrift fra Fellesorganisasjonen FO*, 2,40-41
- Ellingsen, K.E. (2003) *Kompetanseutvikling- alternativ til tvang og makt*. Sluttrapport fra samarbeidsprosjektet mellom Trondheim kommune og Høgskolen i Sør- Trøndelag. AHS- Rapport 1/2003. Tapir akademisk forlag, Trondheim

Ellingsen, K.E. og Lungwitz, D. (2003) Høy trivsel i voldsutsatt arbeidsmiljø. *Nordisk sosialt arbeid*, 4, 201- 209

Ellingsen, K.E. (2006) *Lovregulert tvang og refleksiv praksis*. En studie av hvordan innføringen av sosialtjenestelovens kapittel 6A påvirker utformingen og gjennomføringen av tjenestene til utviklingshemmede som oppfattes å ha utfordrende atferd. Luleå Tekniska Universitet, Institutionen för Hälsovetenskap

Handegård, T.L. og Gjertsen, H (2008) *Kapittel 4A - en faglig revolusjon?* Evaluering av sosialtjenestelovens kapittel 4A Rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemning. NF-rapport 1/2008

Hanssen B.P., Stakseng O., Stangeland A. og Urheim R. (1999) *Sikkerhet og Omsorg*. Møte med aggresjon og vold. Fagbokforlaget, Bergen

Holm, P. (2000) *Jobb med vold*. Vold som uttryksform. Centraltrykkeriet Skiva as, København

Holme, M.I. og Solvang, B.K. (1991) *Metodevalg og metodebruk*. TANO, Oslo

Howard, R., Rose, J. og Levenson, V. (2009) The psychological Impact of Violence on Staff Working with Adults with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 538-548

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

Janssen, C.G.C., Schuengel, C. og Stolk, J. (2002) Understanding challenging behaviour in people with severe and profound intellectual disability: a stress-attachment model. *Journal of Intellectual Disability Research*, 46 (6), 445-453

Johannesen, A. og Tufte, P.A. (2002) *Introduksjon til Samfunnsvitenskapelig metode*. Abstrakt forlag, Oslo

Johoda, A. og Wanless, L.K. (2005) Knowing you: the interpersonal perceptions of staff towards aggressive individuals with mild to moderate intellectual disabilities in situations of conflict. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49, (7), 544-551

Joyce, T., Ditchfield, H. og Harris, P. (2001) Challenging behaviour in community services. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45 (2), 130-138

Lambrechts, G., Kuppens, S. og Maes, B. (2009) Staff variables associated with the challenging behaviour of clients with severe or profound intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53( 7), 620-632

Lillevik, O.G og Øyen, L. (2010) Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. *Norsk Tidsskrift for Helseforskning*. 2 (6), 84-96

Lovdata. *Arbeidsmiljøloven*. Tilgjengelig fra: <http://www.lovdata.no>. (Lastet ned 20.01.2011).

Mansell, J., Beadle-Brown, J., Whelton, B., Beckett, C. og Hutchinson, A. (2008) Effect of Service Structure and Organization on Staff Care Practices in Small Community Homes for People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 398-413

McGill, P., Bradshaw, J. og Hughes, A. (2007) Impact of Extended Education/Training in Positive Behavior Support on Staff Knowledge, Causal Attributions and Emotional Responses. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 40-51

Moland, L.E. (1997) *Ingen Grenser?* Arbeidsmiljø og tjenesteorganisering i kommunene. FAFO- Rapport, 221

Mortensholm, L.C. (2005) *"En del av jobben"*. En kvalitativ studie av ansattes opplevelse av vold og utfordrende adferd i en bolig for psykisk utviklingshemmede. Hovedfag sosiologi høst 2005. Universitetet i Oslo. Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi.

Ringdal, K. (2001) *Enhet og mangfold*. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode. Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS, Bergen

Rydning, T.(1997) *Vold- en arbeidsmiljøutfordring*. Kommuneforlaget, Oslo

Skarpaas, I. og Hetle, A.(1996) *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere*. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjoner for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. Notat 1/96. Arbeidsforskningsinstituttet, Oslo

Skau, G.M. (2005). *Gode fagfolk vokser*. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker. Oslo, J.W. Cappelens Forlag

Simonsen, K.E. (2001) *De ubehaglige opplevelsene*. Om personalets mestring av vold og trusler i arbeid med utviklingshemmede og autister. Hovedoppgave i Helsefag hovedfag. Det medisinske og det psykologiske fakultet. Senter for etter- og videreutdanning. Universitetet i Bergen

Sosial- og Helsedirektoratet (2004) *Lov om sosiale tjenester kapittel 4A*. Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte med psykisk utviklingshemming, 08/2004

Statistisk sentralbyrå (2006) *Levekårsundersøkelsen 2006*. Tilgjengelig fra: <http://www.ssb.no/emner/03/05/index/html> ((Lastet ned 19.09.09)

Svalund, J. (2009) *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafu rapport 2009:30

Tetzchner, S.V. (2003) *Utfordrende atferd hos mennesker med lærehemming*. Betydningen av kommunikasjon, boforhold og tjenester. Gyldendal Akademisk, Oslo

Tierney, E., Quinlan, D. og Hastings R.P. (2007) Impact of a 3-Day Training Course on Challenging Behaviour on Staff Cognitive and Emotional Responses. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 58-63

Tysnes, T., Eiken, T., Grimsrud, T.K., Sterud, T., Aasnæss (2008). *Arbeidsmiljø og helse– slik norske yrkesaktive opplever det*. Hovedrapport. STAMI-rapport, 9 (16)

Tøssebro, J. (2004) Introduksjon – integrering og inkludering, historikk og politikk. I Tøssebro, J. (red). *Integrering och inkludering*. Studentlitteratur, Lund

Tøssebro, J (2010) *Hva er funksjonshemming*. Univeristetesforlaget, Oslo

Viggen, E.D.(2010) Omsorgsgettoene reiser seg. *Fontene. Et tidsskrift fra Fellesorganisasjonen FO, nr.1*, 6-10

Willems, A.P.A.M., Embregts, P.J.C.M., Stams, G.J.J.M. og Moonen, X.M.H. (2010) The relation between behavior towards clients with ID and challenging behavior: a validation study of the Staff-Client Interactive Behavior Inventory. *Journal of Intellectual Disability Research*, 54 (1), 40-51

Østern, J.L (2007). *Hvordan oppleves å erfares det å bli utsatt for vold og trusler i arbeid med mennesker med psykisk utviklingshemming? Hvilken betydning kan dette få for helse- og sosialarbeideren i yrkesutøvelsen.* Hovedfagsoppgave. Seksjon for helsefag, det medisinske fakultet. Universitetet i Oslo



Til ansatte i boliger/ bofellesskaper

Vedrører spørreundersøkelse i forbindelse med mastergradsarbeid

### **Vold og trusler mot personalet,- en undersøkelse om sammenhenger**

Dette spørreskjema sendes ut til personale/ tjenesteytere som arbeider med psykisk utviklingshemmede. Spørreskjemaet danner grunnlaget for en studie hvor formålet er å lære mer om forholdet mellom tjenesteyters opplevelse av trygghet, egen kompetanse og forekomsten av vold og trusler.

Undersøkelsen er en del av undertegnede's mastergradsarbeid i Funksjonshemming og samfunn ved NTNU. Veileder for oppgaven er Kristiane Kristiansen.

Spørreskjemaet vil bli distribuert til arbeidsplassen og den enkelte informant via den faglige ledelsen av tiltaket. Tillatelse til distribusjon av spørreskjemaet er innhentet fra deres nærmeste leder.

Det er ønskelig at alle som er fast ansatt eller som er ansatt i vikariater med varighet på mer enn 6 mnd., svarer på spørreskjemaet. Det er selvsagt frivillig å svare på spørreskjemaet, men for at undersøkelsen skal ha en gyldighet er det viktig at så mange som mulig besvarer spørreskjemaet. Det er også viktig at alle spørsmål blir besvart. Jeg håper derfor at du tar deg tid til å besvare spørsmålene.

Ditt svar er viktig og ditt svar vil også påvirke hvor mye du vil få ut av studiet når oppgaven er ferdig og blir videreformidlet til deg via din arbeidsplass.

Undersøkelsen vil ikke inneholde personopplysninger som kan tilbakeføres til den enkelte deltager. Alle opplysninger blir behandlet i anonymisert form. Opplysninger fra den enkelte bolig/ bofellesskap vil også bli behandlet konfidensielt. Undersøkelsen inneholder heller ingen opplysninger som kan kobles til enkeltpersoner/deltagerer.

Dersom du har spørsmål om undersøkelsen eller spørreskjemaet kan du ta kontakt med undertegnede på tlf: 99620036, eller mail: [frodedr@stud.ntnu.no](mailto:frodedr@stud.ntnu.no)

**Jeg ber vennligst om at du svarer på spørsmålene og legger det på tiltenkt plass. Spørreskjemaene vil bli hentet av undertegnede.**

På forhånd TAKK !!!

Med Vennlig Hilsen

Frode Dragsten