

# **”En del av jobben”**

**En kvalitativ studie av ansattes opplevelse av vold og utfordrende adferd i en bolig for psykisk utviklingshemmede**

**Lin Christin Mortensholm**

**Hovedfag sosiologi høst 2005**

**Universitetet i Oslo**

**Det samfunnsvitenskapelige fakultet**

**Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi**

## **Forord**

Arbeidet med denne hovedfagsoppgaven har vært en lang og lærerik prosess. Underveis har jeg fått god støtte fra ulikt hold. Jeg vil spesielt få takke Regi Enerstvedt for god hjelp med oppstarten av dette arbeidet. Jeg vil også takke min veileder Astrid Skatvedt som tok over etter Regi Enerstvedt da han skulle ha forskningsfri. Hennes innsats, råd og inspirasjon har vært uvurderlig. En spesiell takk ønsker jeg også å gi informantene som stilte opp i denne studien.

Jeg vil også få takke familien for god hjelp med å sitte barnevakt når arbeidet med hovedoppgaven tårnet seg opp, og for oppmuntrende samtaler når det har vært behov for det. Sist, men ikke minst, vil jeg takke min mann Jørgen, for å ha støttet meg gjennom hele denne prosessen. Du er helt utrolig. Takk også til min sønn Edvard, for all den godhet du viser hver dag. Du får en sliten ”hovedfagsmamma” til å lysne opp.

Tønsberg oktober 2005

Lin Christin Mortensholm

## Sammendrag

Denne oppgaven tar for seg fenomenet vold i arbeidslivet. Utgangspunktet for studien har vært samtaler med ansatte på en bolig for psykisk utviklingshemmede. Det empiriske grunnlaget baserer seg på en kvalitativ studie, med innsamlet materiale gjennom intervjuer som primær kilde. Oppgavens overordnede problemstilling har vært hvordan ansatte som jobber med psykisk utviklingshemmede opplever det å bli utsatt for vold og utfordrende atferd. Målsettingen med studien har vært å få en økt forståelse av de ansattes virkelighet. Et gjennomgående teoretisk problem i studien har vært at voldsutøveren er psykisk utviklingshemmet og således ikke passer inn i det tradisjonelle bildet av voldsutøvere som flere teoretikere tegner. Undersøkelsen viser at ansatte ved boligen jeg foretok intervjuene i ble utsatt for vold og utfordrende atferd nokså ofte. Som en av informantene sa: *"Her er det nok historier å ta av!"* Jeg vil her nevne noen av de viktigste funnene:

Førsteintrykket av vold og utfordrende atferd i boligen var at dette ble sett på som vanlige hendelser blant personalet. Samtlige av de ansatte jeg snakket med hevdet de var blitt utsatt for vold i jobben. Kloring, spyting, slag, bitt, skalling, spark og kvelertak var noen av de formene for vold de var blitt utsatt for. Som en av de ansatte sa: *"(...) dette er en del av hverdagen vår"*. Voldsepisodene fant ofte sted i situasjoner hvor det var blitt stilt krav til beboeren eller i øyeblikk som beboeren oppfattet som integritetskrenkende, i følge informantene. Videre ble ofte vold og utfordrende adferd fra beboeren forklart ut fra at personen var psykisk utviklingshemmet av informantene. Personalet mente at det bare var slik og at det måtte de godta. De ansatte fortalte at hvis de ikke lyktes i samhandlingssituasjoner med beboeren, tok de på seg skylden for utageringer som eventuelt oppstod i den forbindelse. Enkelte ansatte sa de satte beboerens behov foran et forsvarlig arbeidsmiljø.

Det var etablert egne rutiner for internkontroll og registrering av vold og utagerende adferd ved boligen. Alle visste om dette, men få oppga at de registrerte alt de opplevde. De ansatte fortalte at de ønsker mer opplæring internt, men også eksternt i form av kurser. For øvrig oppgir de ansatte at de opplever en del ambivalens i sin yrkesutøvelse. De hevder de forholder seg til det unike så vel som det generelle og konkrete i sin tilnærming til beboeren. Som en informant sa: *"Vi kjenner dem jo ganske godt etter hvert, vi vet hva som fungerer og ikke fungerer"*. For eksempel forteller de at de sitter inne med kunnskap om beboeren basert på personlig kjennskap i tillegg til mer offentlige retningslinjene de er pålagt å følge. I

spenningen mellom disse utøver de sin omsorg. Når utageringer finner sted sier enkelte av personalet at de føler skyld, samt at de hadde mener de har misslykket i å balansere de to ytterlighetene.

Mye kan tyde på at personalet tar i bruk strategier for å beskytte seg i jobben. Eksempler på disse strategiene er den gode, den mektige, den tøffe og den kompetente. Etter utageringer forteller de ansatte at de opplever både fysiske og psykiske reaksjoner. Førstnevnte var ofte mest merkbart, sa personalet, i form av adrenalin som pumpet rundt i kroppen og utmattelse etter hendelsen. Som en miljøarbeider sa: "(...) jeg blir helt skjelve etterpå". Når det gjaldt de psykiske reaksjonene var det en klar tendens at de sa at de påtok seg mye skyld og ansvar når beboeren utagerte. Flere av personalet ga uttrykk for at de var mer opptatt av hvordan beboeren hadde det enn dem selv etter episoder med vold og truende adferd. Videre sa de ansatte at de etter utageringer hadde behov for støtte og hjelp i form av samtaler med kollegaer. Denne omsorgen og støtten fra de andre sier de at de opplever som veldig viktig. De sier også at de følte det var rom for dette i arbeidstiden.

## Innholdsfortegnelse

KAPITTEL 1: INNLEDNING.....	7
Bakgrunn for studien.....	7
Vold og utfordrende adferd i helse- og sosialsektoren og i arbeidet med psykisk utviklingshemmede .....	8
Rett hjem kampanjen.....	9
Problemstilling .....	13
Delproblemstillinger.....	15
Begrepsavklaring.....	16
Oppgavens oppbygging.....	18
KAPITTEL 2: DESIGN OG METODE.....	19
Bakgrunn for valg av tema .....	19
Litt om case- studie .....	20
Valg av metode - kvalitativ dataanalyse .....	20
Valg av felt.....	21
Informantene .....	21
Beboerne.....	22
Gjennomføring av intervjuene .....	22
Behandling og analyse av materialet.....	23
Konfidensialitet og oppbevaring av data.....	24
Forskerens ståsted og rolle .....	24
Ethiske refleksjoner.....	26
Tolkningsgrunnlag og troverdighet.....	28
Oppsummering .....	29
KAPITTEL 3: TIDLIGERE FORSKNING .....	30
Generelt om voldsforskning .....	30
Det mangfoldige voldsbildet .....	34
Min voldsoppfatning .....	37
Særegenheter ved de ansatte .....	38
Når voldsutøverer er psykisk utviklingshemmet .....	39
Tjenesteyting overfor mennesker med psykisk utviklingshemming.....	40
Tjenesteyterens dilemma.....	41
Redselen i møte med utagerende beboere .....	43
Å nekte for at man er redd.....	43
Magisk beskyttelse i yrkesrollen .....	45
Oppsummering .....	46
KAPITTEL 4: LOVER OG RETTIGHETER .....	47
Den vanskelige balansen - arbeidstakers sikkerhet versus psykisk utviklingshemmedes sikkerhet .....	47
Et historisk tilbakeblikk på rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming .....	48
Sosialtjenestelovens kapittel 4A.....	50
Kort historikk om generell utvikling av arbeidsmiljølover og forskrifter.....	51
Arbeidsgiver og arbeidstakers plikter .....	51
Generelt om lover for vold på arbeidsplassen.....	52
Oppsummering .....	53

KAPITTEL 5: MØTE MED BOLIGEN OG DE ANSATTE.....	55
Første møte med boligen .....	55
Beretninger om vold.....	56
I hvilke situasjoner skjer voldsepisodene? .....	58
Vi må bare godta det .....	59
Oppsummering .....	62
KAPITTEL 6: HMS - ARBEID VED BOLIGEN.....	64
Arbeidsmiljø og registrering av vold på boligen.....	64
Prosedyrer ved utagering.....	68
Opplæring og oppfølging av personalet .....	70
Personalets opplevelse av samhold .....	73
Oppsummering .....	76
KAPITTEL 7: OMSORGENS AMBIVALENS.....	77
Ambivalens hos omsorgsyter .....	77
Intuisjon og redsel .....	81
Strategier for å leve med volden i boligen .....	83
Oppsummering .....	88
KAPITTEL 8: I ØYEBLIKKETS HETE.....	90
Fysiske og psykiske reaksjoner ved utageringer .....	90
Hva opplever personalet etter episoder med utfordrende adferd?.....	96
Oppsummering .....	100
KAPITTEL 9: AVSLUTNING .....	101
Noen tanker til slutt .....	101
Hvor går veien videre? .....	105
Litteraturliste .....	108
Vedlegg	

## KAPITTEL 1: INNLEDNING

*”Visdommens begynnelse er tvil. Tvilen stiller spørsmål. Når vi leter etter svaret, kommer vi nærmere sannheten” (Pierre Abelard)<sup>1</sup>*

I den første delen av oppgaven vil jeg sette leseren inn i bakgrunn og tema for denne studien. Jeg vil også presentere min problemstilling og delproblemstillinger, samt foreta enkelte begrepsavklaringer. Til sist vil jeg redegjøre for oppgavens oppbygging

### **Bakgrunn for studien**

Både nasjonalt og internasjonalt er arbeidstakere utsatt for vold og trusler om vold i sin yrkesutøvelse. Verdikommisjonen satt i 2001 sammen et eget ”voldspanel” bestående av forskere og praktikere som samlet stod for en særlig kompetanse i forhold til voldsproblematikk. De satt på en særegen viten om ofre, om utøvere, om sammenhengen vold skjer i og hvilke forhold som medvirker til at det oppstår situasjoner hvor vold utøves. Deltakerne i panelet representerte ulike fagfelt, ulike arbeidsmiljøer og ulike faglige og metodiske tilnærminger. Når det gjaldt de arenaene volden utspiller seg på var de bekymret for at samfunnet har glemt arbeidsplassen. Tradisjonelt er det volden i gaten og det offentlige rom, samt vold i hjemmet det fokuseres på. I følge Levekårsundersøkelsen fra 1996 er minst 100 000 norske arbeidstakere berørt av voldsproblematikk i jobbsammenheng. I følge verdikommisjonens tall fra 1999 antas det at så mange som 220 000 arbeidstakere rammes av vold i sin yrkesutøvelse (Voldspanelet: verdikommisjonen 2001<sup>2</sup>). Stadig oftere kan vi lese i avisen om arbeidstakere som har blitt utsatt for vold eller trusler om vold i arbeidet sitt. Aftenposten hadde for eksempel i 2001 en artikkelserie hvor avisen gjentatte ganger satte fokus på vold innenfor den offentlige sektor. Avisen hevdet at dette var et spesielt stort problem for de som jobbet innenfor helse- og sosialsektoren. I en av deres artikler kom det frem at en av fem helseansatte er voldsplaget (Aftenposten 30.11 2001).

---

<sup>1</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

<sup>2</sup> Hentet fra [http://www.verdikommisjonen.no/midtveisrapporten/verdier\\_vold.htm](http://www.verdikommisjonen.no/midtveisrapporten/verdier_vold.htm)

## **Vold og utfordrende adferd i helse- og sosialsektoren og i arbeidet med psykisk utviklingshemmede**

Nye problemstillinger i forhold til arbeidsmiljø reises innenfor helse- og sosialsektoren ettersom det nå har blitt mer vanlig å jobbe i brukerens hjem. Dette gjelder også innenfor "boligvirksomheten" som omfatter blant annet pleie og omsorg for psykisk utviklingshemmede som bor i bofellesskap med egne leiligheter. Kommunalt ansatte arbeider her i skillet mellom en offentlig arena og brukerens eget hjem. Balansen mellom beboerens behov for hjelp og omsorg og eget godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø kan oppleves som problemfylt. Det er en kjensgjerning at ansatte innenfor boliger for psykisk utviklingshemmede er utsatt for mange slitasje- og belastningsplager. Vold og trusler om vold er en av de faktorene som spiller inn og som oppfattes i betydelig grad som et økende arbeidsproblem (Arbeidstilsynet 2003). Som en av informantene i denne undersøkelsen sa:

*"Jeg tror ikke det er så mange som tenker på at det kan gå ganske voldsomt for seg i denne bransjen, men det kan det(...) Jeg føler det gjør noe med meg (...)"*

Jeg har selv jobbet innenfor denne sektoren i mange år ved siden av studiene. Primært i boliger for psykiatri og bofellesskap for psykisk utviklingshemmede. Ved de stedene jeg har arbeidet har vold og utfordrende adferd vært "noe som hører til jobben" (se side 16 for nærmere redegjørelse av begrepene vold og utfordrende adferd). Slik jeg har opplevd det har temaet i liten grad vært tatt opp. Over tid begynte jeg å stille meg undrende til dette. Hvorfor ble ikke et så alvorlig tema diskutert mer? Er det slik at det oppstår en spesiell arbeidskultur som følge av vold og trusler om vold? Det var med disse tankene i hodet det falt meg inn at jeg kunne skrive en hovedfagsoppgave om emne. Her hadde jeg en mulighet til å øke min egen kunnskap og samtidig bidra til å rette søkelys mot volden i arbeidslivet. Siden jeg selv har og fortsatt jobber i en bolig for psykisk utviklingshemmede, var det nært for meg å velge nettopp en slik arbeidsplass for denne studien.

Personer med psykisk utviklingshemming vil kunne ha en adferd som den enkelte ikke kan eller forventes å kunne regulere. Vold og truende adferd fra beboerne er ofte en del av hverdagen til de som jobber med dem. Skarpaas og Hetle (1996) hevder at voldsepisoder kan få svært alvorlige konsekvenser, både fysisk og psykisk for de ansatte som utsettes for disse handlingene. Arbeidssituasjonen kan oppleves som svært uforutsigbar, og en kontinuerlig



beredskap kan bli konsekvensen. Dette kan for eksempel dreie seg om at de ansatte føler de er på ”vakt” hele tiden, noe som kan bli slitsomt for de ansatte (Skarpaas og Hetle 1996)

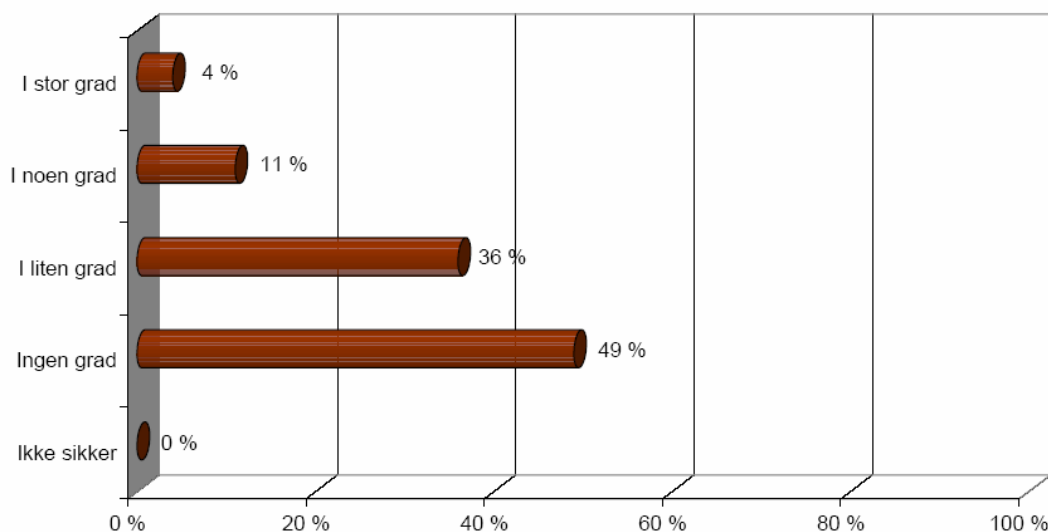
Hva som skjer med ansatte som blir utsatt for denne type belastning, og hvordan personalet takler disse utfordringene i hverdagen, er i likhet med vold for øvrig i arbeidslivet et lite undersøkt emne. I følge Knudsen (2000) har fokuset i de senere årene i stor grad vært på beboerne og deres sikkerhet i forhold til ansattes maktbruk. Denne endringen har ført til mye positiv nytenkning i forhold til maktbruk mot psykisk utviklingshemmede, samtidig kan mye tyde på at rollene har snudd og at mange ansatte i dag føler avmakt i situasjoner hvor vold og trusler forekommer.

### **Rett hjem kampanjen**

Arbeidstilsynet satte mot slutten av 2002 i gang en landsomfattende kampanje rettet mot hjemmebaserte tjenester, kalt ”Rett Hjem”. I kampanjeveiledningen som er utformet for kampanjen beskriver Arbeidstilsynet dens målsettingen på følgende måte: ”Kampanjens hovedstrategi er en kombinasjon av tilsyn med virksomheter/enheter i hjemmetjenesten og informasjon til arbeidsgivere og arbeidstakere for å støtte opp under tilsynsaktiviteten. Videre blir hovedtemaene for kampanjen definert til: Tidspress, ergonomi og vold og trusler. Temaene er valgt fordi dette er temaer som er spesielt belastende for arbeidstakerne i hjemmetjenesten ” (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 3)

I kampanjen påpekes det at vold og trusler om vold fra brukere eller pårørende kan anses som en av de alvorligste belastninger de ansatte i hjemmebasert omsorg kan utsettes for. For personalet representerer dette både en trussel om fysisk skade og en psykisk belastning. På spørsmål om forekomst av vold og trusler, svarer både ansatte og ledere dette:

I hvilken grad opplever du vold eller trusler om vold fra brukere eller pårørende som en belastning i arbeidet ditt? (N=1000)



Figur hentet fra Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 40

Figuren viser hvordan de ansatte har svart på hyppigheten av vold og trusler om vold. Figuren viser at det kun er et meget lite mindretall (4 %) som oppgir at de i stor grad opplever vold eller trusler om vold som en belastning. Når det gjelder vernepleiere så svarer de oftere enn andre yrkesgrupper at de i stor grad opplever vold eller trusler om vold som en belastning. Dette utslaget skyldes etter all sannsynlighet at denne yrkesgruppen jobber mye med psykisk utviklingshemmede (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 40).

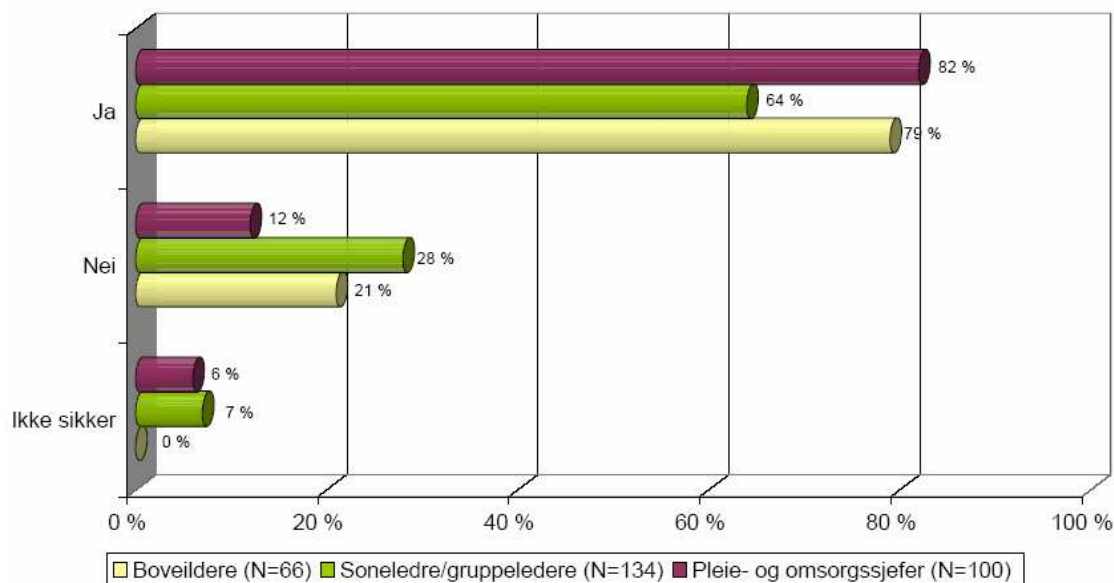
Når det gjelder de som oppgir at de psykisk utviklingshemmede utgjør 50 % eller mer av brukergruppen, svarer 22 % at de i stor grad opplever vold eller trusler om vold som en belastning. I denne gruppen er det hele 48 % som svarer at de i stor eller noen grad oppfatter vold eller trusler om vold belastende. Til sammenligning er det kun 2 % blant dem som ikke har psykisk utviklingshemmede som en del av brukergruppen, som svarer i stor grad og 6 % i noen grad (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 40)

Undersøkelsen viser at andelen som opplever belastningen ved vold eller trusler om vold er lav blant dem som ikke arbeider med psykisk utviklingshemmede, men den omfatter en relativt stor gruppe blant de som har en høy andel psykisk utviklingshemmede i brukergruppen. Sett under ett er vold eller trusler om vold likevel en såpass alvorlig inngripen i den enkeltes arbeidshverdag, at selv en liten andel som svarer at dette er en belastning bør tas alvorlig, og det bør være en høy beredskap på å redusere dette problemet (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 41)

Det understrekes at det ikke er forekomsten av vold eller trusler om vold som er kartlagt i spørsmålet som ble stilt ovenfor. Det påpekes at det vil være en rimelig hypotese at de som arbeider med psykisk utviklingshemmede i større grad er utsatt for slike hendelser i og med at brukergruppen har mindre adferdsmessig kontroll over egne handlinger, enn de som ikke er psykisk utviklingshemmede. Det antas også at en annen rimelig hypotese er at det for dem som jobber med psykisk utviklingshemmede vil være en forventning om et adferdsmønster som kan være utagerende, beredskapen og toleransen kan derfor være noe høyere for disse ansatte. Det er likevel et faktum at nesten halvparten blant dem som har en høy andel psykisk utviklingshemmede oppgir at de i stor eller noen grad opplever vold eller trusler om vold som en belastning i arbeidet (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 41)

Videre ble det kartlagt om det fra kommunens side ble tilbudt opplæring og regelmessig oppfølging om hvordan slike situasjoner kan forebygges og håndteres. Følgende figur ble presentert:

**Får de ansatte som kan bli utsatt for vold eller trusler om vold opplæring og regelmessig oppfølging om hvordan en kan forebygge og håndtere slike situasjoner?**



Figur hentet fra Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 44

Svarene viser at et klart flertall av lederne oppgir at det tilbys oppfølging og opplæring til ansatte som kan bli utsatt for vold eller trusler om vold. Som vist ovenfor viser undersøkelsen at problemene med vold og trusler om vold er overrepresentert innenfor omsorgen for psykisk utviklingshemmede. Til tross for at et klart flertall av boveilederne svarer at de har slik oppfølging, er det såpass mange som 21 % som oppgir at de ikke har et slikt tilbud for sine ansatte. I den sammenhengen påpekes det at blant ansatte som har mer enn 50 prosent psykisk utviklingshemmede i brukergruppen svarer ”kun” 38 % at de har deltatt i organisert opplæring innenfor håndtering av konfliktsituasjoner eller hvordan håndtere risiko for vold og trusler om vold de siste to år. Om de har deltatt på slik opplæring tidligere vet man imidlertid ingenting om, men det må antas at slik opplæring er rimelig dekket gjennom utdanningen de har fått (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 44)

Når det gjelder soneledere og gruppeledere skiller de seg ut ved at en noe lavere andel enn hos de andre to ledergruppene svarer at slik opplæring og oppfølging blir tilbudt. Det at en noe

lavere andel av ledergruppen som i minst grad har ansvaret for personale som jobber med psykisk utviklingshemmede, svarer at de har slik beredskap er derfor kanskje ikke overraskende. Det er imidlertid en pekepinn at selv blant de ansatte som ikke arbeider med psykisk utviklingshemmede er det 8 % som svarer at de i stor eller noen grad opplever dette som en belastning i arbeidet. Undersøkelsen vektlegger derfor at det derfor kanskje bør være en målsetting at alle ansatte bør ha tilgang til slik oppfølging (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003: 44)

Som følge av ovennevnte ønsker jeg primært i denne oppgaven å sette fokus på hvordan de ansatte i en bolig for psykisk utviklingshemmede møter og opplever det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd i sin jobbhverdag. Virkningene av vold for andre involverte som for eksempel den psykisk utviklingshemmede selv, økonomiske konsekvenser av vold, faglig uenighet rundt psykisk utviklingshemmedes strafferettslige tilregnlighet, politiske utfordringer og lignende vil ikke bli diskutert. Det er imidlertid viktig å understreke at forandringer innenfor nevnte områder vil kunne utgjøre endringer når det gjelder hvordan vold og utfordrende adferd blir møtt på arbeidsplassen. Oppgaven vil heller ikke diskutere på hvilken måte vold i jobbsammenheng forholder seg til kjønn, ei heller hvilke yrkesgrupper som er spesielt utsatt.

## **Problemstilling**

Innledningsvis i dette kapittelet siterte jeg Pierre Abelard. Slik jeg ser det samsvarer sitatet med de første famlende skrittene en tar i starten av en forskningsprosess. Jeg begynte denne studien ved å stille meg undrende til temaet vold og utfordrende adferd, for så å begynne å stille spørsmål ved nettopp dette. Forhåpentligvis gode spørsmål slik at jeg kommer nærmere de ansattes opplevelser av å bli utsatt for vold og utfordrende adferd av psykisk utviklingshemmede. Spørsmålene har vært mange og de har endret seg underveis i forskningsprosessen. Jeg endte til sist opp med å formulere følgende problemstilling:

*”Hvordan opplever ansatte som jobber med psykisk utviklingshemmede det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd?”*

Formuleringen er ment som et arbeidsverktøy som kan bidra til økt kunnskap om hvordan arbeidstakere opplever og håndterer vold og utfordrende adferd i jobbsammenheng. Dette er

et tema som det foreligger få undersøkelser om i dag (Knudsen 2000). Det vil derfor være av interesse å se nærmere på hvordan dette faktisk forholder seg ute i arbeidslivet.

Problemstillingen gir slik jeg ser det et godt utgangspunkt for videre arbeide med denne studien. Selve temaet vold innenfor arbeidslivet er stort, for å begrense omfanget noe har jeg funnet det nyttig å se nærmere på helse- og sosialsektoren, og da spesielt boliger for psykisk utviklingshemmede. Det grunnleggende spørsmålet i studien er således å finne ut hvordan ansatte her opplever møte med vold og utfordrende adferd i sin arbeidshverdag. Personlig finner jeg denne vinklingen interessant ut fra egne opplevelser fra å ha vært ansatt i flere boliger for psykisk utviklingshemmede. I varierende grad har jeg selv fått erfare at vold og utfordrende adferd fra psykisk utviklingshemmede som en del av jobb hverdagen. Dette er hendelser som jeg oppfatter som den vanskelige delen av det å jobbe i bolig. For meg er det umulig å være uberørt når jeg får rettet mye negativ energi mot meg. Selv om jeg kan tenke at personen er psykisk utviklingshemmet og ikke er tilregnelig for alle sine handlinger gjør det allikevel noe med meg. For eksempel kan jeg bli redd, sint, samt oppleve stor empati med personen som utøver handlingen for å nevne noe. Jeg har også sett hvilke konsekvenser det kan ha for personalet og personalgruppen i sin helhet. I de fleste tilfellene har det slike hendelser løst seg relativt greit, mens andre ganger har det ført til både fysiske og psykiske skader på personalet. For eksempel har jeg opplevd at personer har blitt sykemeldt som følge av fysiske skader de har pådratt seg. Min erfaring er at dette ikke blir snakket så mye om i ettertid. Etter som årene har gått har jeg blitt litt nysgjerrig på hvordan andre ansatte i boliger for psykisk utviklingshemmede opplever dette. Problemstillingen som er formulert ovenfor gir meg nå en mulighet til å gå nærmere inn på temaet.

Sett i lys av et samfunns perspektiv vil problemstillingen være relevant da den stiller spørsmål ved et tema som omhandler hverdagen til mange mennesker. Generelt kan man si at pleie - og omsorgssektoren har vært økende de siste tiår. Mye av forklaringen skyldes at dette har vært en sektor i vekst. Siden 1970-tallet har vi sett en overføring av omsorgsoppgaver fra hjemmet til den kommunale organisasjon (NF-rapport 2003: nr 23). Vold og utfordrende adferd kan vise seg i mange forskjellige former og i forskjellige situasjoner her. Mye av det en ser i en bolig for psykisk utviklingshemmede finner man også for eksempel i psykiatrien eller i hjemmetjenesten. Det er derfor av betydning å jobbe med å utvikle en felles plattform for de som ønsker å sette seg inn i denne tematikken. Som en omsorgsarbeider sa:

*”Dette er et problem som går igjen overalt når en jobber med mennesker. Det er ikke spesielt for denne boligen. Når jeg jobbet med gamle mennesker opplevde jeg at også de kunne bli ganske voldsomme til tider”*

I følge Hammerlin og Kristoffersen (2001) har det lenge vært behov for mer forskning vedrørende vold og utfordrende adferd i arbeidslivet. De hevder at forståelsen av vold og trusler i et teoretisk og begrepsmessig perspektiv har vært mangelfull. Det er et problem jeg selv føler jeg har støtt på underveis i denne undersøkelsen. Dette ser de som viktig å jobbe med videre for igjen å kunne utarbeide bedre forebyggingsstrategier og oppfølgingsrutiner for ansatte som utsettes for vold og utfordrende adferd (Hammerlin og Kristoffersen 2001). Informantene i studien fortalte at de opplevde det som positivt at det ble satt søkelys på temaet, som en assistent sa:

*”Jeg håper det blir snakket litt mer om dette i framtiden, også fra de utenfra (...)”*

## **Delproblemstillinger**

Oppgavens overordnede problemstilling er relativt vidt formulert. Jeg fant det derfor gunstig å ta i bruk fire delproblemstillinger i min søken for en bedre forståelse om temaet. Disse spørsmålene skred naturlig frem under arbeidet med analysen av datamaterialet. De ulike delproblemstillingene som presenteres her må forstås som en støtte til problemstillingen. Det første spørsmålet var

*Hvordan kommer vold og utfordrende adferd til uttrykk i boligen?*

Det neste spørsmålet retter seg mer mot de formelle retningslinjene når det gjelder vold og utfordrende adferd i boligen. Her spør jeg

*Opplever de ansatte at arbeidsmiljøet er tilfredsstillende i virksomheten?*

Deretter ble dette spørsmålet formulert

*I hvilken grad opplever de ansatte usikkerhet og redsel i møtet med utagerende beboere, og hvordan møter de denne?*

Til sist søker jeg svaret på dette spørsmålet

*Hvordan har ansatte det under og etter episoder med vold og utagerende adferd?*

## **Begrepsavklaring**

Enkelte begreper vil gå igjen i oppgaven. Det vil derfor være nyttig at vi har en felles forståelse av hva som menes med disse. Begrepene er

### VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN

*”Vold på arbeidsplassen defineres som situasjoner der personer blir misbrukt, truet eller overfalt i forbindelse med deres arbeid, og der misbruket, trusselen eller overfallet inneholder en eksplisitt eller implisitt trussel mot deres sikkerhet, trivsel eller helbred.” (Leather et al 1997, Høgh 2000).*

Se kapittelet om tidligere forskning for en nærmere redegjørelse

### PSYKISK UTVIKLINGHEMMING

I følge Rundskriv 1-41/98 til lov om sosiale tjenester er psykisk utviklingshemming en samlebetegnelse for en lang rekke forskjellige tilstander med høyst forskjellige årsaksforhold. Disse viser seg ofte tidlig ved at intelligens, læreevne og evne til å klare seg i samfunnet er svekket. I kjente diagnoselister benyttes ofte denne definisjonen:

*”En tilstand med signifikant nedsatt intelligens og samtidig forekommende mangler eller svekkelser i adaptiv adferd, personens alder tatt i betraktning. Tilstanden må manifestere seg før 18-årsalderen” (Rundskriv 1-41/98 til lov om sosiale tjenester: 29)*

Ofte vil personer med psykisk utviklingshemming risikere å utvikle problemer og lidelser i tillegg til kognitive hemninger og tilpasningsvansker. Dette som en følge av at det foreligger flere sårbarhetsfaktorer for en person med psykisk utviklingshemming enn en uten. Slike faktorer kan være nedsatt forståelse av omgivelsene generelt, nedsatt språk- og kommunikasjonskompetanse og adaptiv funksjonsevne. Dette kan for eksempel innebære å ikke fylle en rolle som selvstendig i forhold til dagliglivets ferdigheter, eller imøtekomme



vanlige krav til sosial deltakelse. I tillegg til disse sårbarhetsfaktorene er enkelte grupper av personer med psykisk utviklingshemming mer disponert for spesielle somatiske sykdommer (Rundskriv 1-41/98 til lov om sosiale tjenester m v: 29)

### UTFORDRENDE ADFERD

I "Lov om sosiale tjenester kapittel 4A" del 3 benyttes betegnelsen utfordrende adferd om episoder hvor den psykisk utviklingshemmede for eksempel utøver vold og trusler om vold. Begrepet benyttes da det anses mer egnet for å unngå å tillegge personen negative egenskaper eller motiv, samt at det er mindre stigmatiserende. Det defineres som

*"En væremåte eller handling som bryter med vanlige kulturelle normer til forventet væremåte utfra kontekst eller situasjon, alder tatt i betraktning"* (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15 – 10/2004:31)

En slik definisjon, hevdes det, retter seg snevert mot omgivelsenes forventninger til hvordan en person skal opptre ut fra gitte normer. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at normer ikke er absolutte standarder. De endres over tid og forskjellige miljøer har ulik toleranse for brudd. Å fastslå om en handling er utfordrende og om den bryter med normen er derfor diskutabelt (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15 – 10/2004:31)

Mer uformelt var det vanlig blant personalet å omtale utfordrende adferd som "ras" og "utagering". Disse vil derfor ofte være omtalt i teksten. Enkelte steder vil også betegnelsene trusler om vold og aggresjon bli benyttet for å forklare ulike sider ved den utfordrende adferden.

### BOFELLESSKAP

"Bofellesskapene" er først og fremst hjemmene til de psykisk utviklingshemmede. Generelt kan man si at hjemmet eller boligen ikke kun er et praktisk sted hvor vi bor. Det er også "et fortettet symbol for svært mye av det som er viktig for oss" (Gullestad 1989: 51). Det er i boligen vi deler stunder med våre nærmeste, hvor vi kan være oss selv på godt og vondt, hvor vi er intime og deler våre innerste følelser. Det er innenfor boligens vegger vi først og fremst skapes som mennesker. Dette skjer blant annet gjennom sosiale relasjoner, symboler og estetikk. Dette gjelder også for de som opp gjennom historien har vært under offentlig omsorg. Omsorgssystemets bygninger har spilt en viktig rolle både kulturelt og

livsbetingende. Husene fremstår som materielle uttrykk for ideologi og samfunnssyn, og sier noe om den oppgave omsorgen har hatt gjennom ulike tider (Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998: 27)

I vår tid er bofellesskapene bygd som prototypen til middelklassens enebolig. Ikke så ulikt idealbildet av det "normale" hjem. Forenklet kan man si at boligen har tre ulike funksjoner. For det første skal den være et hjem for den psykisk utviklingshemmede. For det andre skal den være en arbeidsplass for de som ivaretar de psykisk utviklingshemmede. I tillegg kommer administrative, økonomiske og andre støttefunksjoner som er knyttet opp mot boligen. Boliger for psykisk utviklingshemmede er preget av regulering og standardisering. De utfører i all hovedsak lovpålagte oppgaver fra statlig hold. De er eid og finansiert av kommunen. Ulike yrkesgrupper er å finne innenfor boligen, mest vanlig er vel allikevel vernepleiere, lærere, omsorgsarbeidere og hjelpepleiere. Utover disse er det en del ufaglærte assistenter (Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998).

Blant personalet ble det benyttet flere betegnelser innad på bofellesskapet for å forklare stedets romlige struktur. Eksempler på dette kan være *"jobben"* og *"beboernes leiligheter"*, *"fellessen"* og *"kontoret"*.

## **Oppgavens oppbygging**

Denne oppgaven er delt inn i ni kapitler. I det første kapitlet har jeg presentert en innledende innføring der jeg redegjør for tema og forskningsmessige avgrensninger, undersøkelsens problemstillinger, delproblemstillinger og begrepsavklaringer. I oppgavens andre kapittel tar jeg for meg design og metode. Kapittel tre vil se på tidligere forskning, mens i kapittel fire presenteres lover og rettigheter. I kapittel fem til og med kapittel åtte ligger hovedtyngden av analysen i oppgaven. Avslutningsvis, i kapittel ni, ser jeg nærmere på de funn som har blitt gjort underveis, samt forslag til videre forskning.

Først noen ord om hvilken metode jeg har tatt i bruk for undersøkelsen og en del overveielser og tanker knyttet til denne.

## KAPITTEL 2: DESIGN OG METODE

*”Erfaring er egentlig den visdom som gjør oss i stand til å erkjenne våre tabber som fordums, ubehagelige bekjenskaper” (Ambrose Bierce)<sup>3</sup>*

I dette kapitlet ønsker jeg å gjøre rede for en rekke metodologiske overveielser. Primært vil dette bli gjort ved å beskrive nærmere den fremgangsmåten jeg har benyttet underveis i undersøkelsen. Først presenterer jeg bakgrunnen for valg av tema, deretter vil jeg se på prosjektets design og valg av metode, samt valg av felt og utvalg. Så vil jeg si noe om gjennomføringene av intervjuene. Jeg vil også si noe om behandling av data og mulige svakheter ved datamaterialet. Til sist vil det bli foretatt en drøfting av validitets problem og en samlet oppsummering av kapitlet.

### **Bakgrunn for valg av tema**

Denne studien startet med en lang tankeprosess for å finne et interessant tema for en hovedfagsoppgave i sosiologi. Til å begynne med var temaene mange, men til slutt falt valget på vold i arbeidslivet. Egen arbeidserfaring innenfor pleie- og omsorg, og da spesielt arbeid innen psykiatri og boligvirksomhet for psykisk utviklingshemmede, var nok avgjørende her. Jeg har selv opplevd å bli utsatt for utagering av beboere i jobben, og har undret meg over at dette betraktes som ”noe som hører jobben til”. Slik jeg har opplevd det er det et tema som snakkes lite om.

Ut fra disse tankene begynte min nysgjerrighet å vokse. I den første fasen av prosjektet begynte jeg å søke etter litteratur om temaet, men fant raskt ut at det var et lite undersøkt område av arbeidslivet. En viss kunnskapsstatus på feltet var det imidlertid mulig å opparbeide. Dette skapte grunnlaget for videre spørsmål og refleksjoner. Disse munnet etter hvert ut i temaet vold i arbeidslivet. Dette ble så relatert generelt til pleie- og omsorgsykker, for så å spesielt se nærmere på en bolig for psykisk utviklingshemmede og de ansatte som jobbet der. For å best mulig få tak på de ansattes opplevelser av å bli utsatt for vold og utfordrende adferd i arbeidet bestemte jeg meg for å foreta intervjuer av de ansatte. Svarene de ga ble nærmere studert og analysert for så til sist å munne ut i denne oppgaven. Jeg vil nå

---

<sup>3</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

gå litt nærmere inn på hver enkel del av denne prosessen, og diskutere den fremgangsmåten jeg har valgt å benytte meg av.

### **Litt om case- studie**

Mulighetene er mange når et sosialt fenomen skal studeres, en kan velge å foreta dybdeundersøkelser med et lite antall case, eller en kan gå i bredden med et stort antall informanter. For mitt vedkommende fant jeg det interessant å foreta en case- studie. Det vil si en undersøkelse av ett enkelt tilfelle som for eksempel en organisasjon, et miljø eller en person. I praksis betyr det at denne studien omhandler en empirisk avgrenset enhet, nemlig boligen for de psykisk utviklingshemmede og de ansatte som jobber der. I følge Andersen (1997) kan et case- studie defineres som en omfattende beskrivelse og analyse av et enkeltfenomen. Det viser til spenningen mellom den mangfoldige og rike kunnskapen som forskeren får ta del i, og ønsket om analytisk forenkling.

### **Valg av metode - kvalitativ dataanalyse**

For å nærme meg en bedre forståelse av de ansattes møte og opplevelser av vold og utfordrende adferd på arbeidsplassen, valgte jeg en kvalitativ tilnærming med delvis strukturerte intervjuer. Generelt kan man si at det som kjennertegner denne metoden er at den søker å si noe om egenskaper eller karaktertrekkene ved fenomener. I motsetning til kvantitative metoder som benytter tall som arbeidsmateriale er teksten det sentrale i kvalitativ metode (Repstad 1993: 10-11). For meg handlet valget av metode først og fremst om problemstillingen jeg ville undersøke (se kapittel 1 side 13). Jeg mente at ved å velge en slik metode var det lettere å få en dypere forståelse av de ansattes personlige opplevelser. Den kvantitative metodens standardiserte spørsmål ville etter mitt syn ikke gi et så detaljert bilde av den virkeligheten jeg søker å beskrive her. Ved hjelp av en kvalitativ tilnærming er det større mulighet til å utforske de sosiale fenomenene i den konteksten de inngår i. En åpner også opp for å stille spørsmål og utdype interessante emner underveis i prosessen. Denne metoden kan således være godt egnet når en ønsker å vite noe om hvordan mennesker forstår sin egen verden (Kvale 1999).

Også ovenfor informantene vil det kvalitative forskningsdesignet ha en fordel. Tema vold og utfordrende adferd fra psykisk utviklingshemmede kan berøre sensitive og kanskje tildekkede oppfatninger. Slik jeg ser det vil den nærheten og sensitiviteten som den kvalitative metoden

åpner opp for være en fordel i så måte. Informantene vil gjennom det kvalitative intervjuet få god anledning til å beskrive sine erfaringer og perspektiver, hvilket gjorde det enklere å få innblikk i deres opplevelse av vold og utfordrende adferd på arbeidsplassen

## **Valg av felt**

I følge Repstad (1993:124) kan et felt defineres som det miljøet som utforskes. Bakgrunnen for valg av felt i denne undersøkelsen var at jeg ville se nærmere på vold og utfordrende adferd innenfor helse – og sosialsektoren. Jeg valgte en bolig for psykisk utviklingshemmede ut fra en antagelse om at forekomsten av vold og utfordrende adferd er høy ved enkelte av disse arbeidsplassene. Hovedgrunnen til at valget falt akkurat på denne boligen som her er presentert er, som en av informantene sa, at den er en av de boligene der mange av beboerne er svært ”*krevende*” i sin adferd. Valget ble derfor enkelt, da mitt ønske var å se nærmere på arbeidsplasser hvor forekomsten av vold og utfordrende adferd opptrer hyppig.

## **Informantene**

Kriteriet jeg la til grunn for utvalget av informantene var at de skulle være i alle alderstrinn, samt begge kjønn. Det var også et poeng for meg i størst mulig grad å få dekket de ulike stillingsbetegnelsene som forelå på boligen. For eksempel assistenter, vikarer, omsorgsarbeidere, hjelpepleiere og vernepleiere. I følge Holme og Solvang (1993) er ikke generalisering og representativitet det viktigste målet med utvelgelsen av informanter, men derimot det å velge informanter som er relevante for problemstillingen. I denne studien er utvalget strategisk, det vil si at informantene er representanter for den bestemte gruppen av befolkningen som jeg ønsker å si noe om. Siden den kvalitative metode fremmer et helhetsperspektiv som medfører at enkeltstående tilfeller blir stående som uttrykk for en helhet, er det ikke nødvendig at utvalget er stort (Thagaard 1998)

For å komme i kontakt med aktuelle informanter og få innpass i feltet tok jeg kontakt med personer i boligvirksomheten i kommunen der undersøkelsen tok sted. Det var gjennom dem at det ble opprettet kontakt med den aktuelle boligen. Utvelgelsen av informanter foregikk ved at mine kontaktpersoner, soneleder og ledende miljøterapeut ved boligen, ga meg en hjelpende hånd. Sistnevnte fant frem til 7 informanter som arbeidet innenfor denne undersøkelsens bolig, og som alle hadde tid og mulighet til å stille til intervju. Slik jeg ser det kan det ligge et problem her ved at man risikerer å bli sett på som en utsending fra ledelsen.

Allikevel var det ingen vei utenom å få innpass til feltet fra ledelsen. Jeg var imidlertid veldig bevisst dette og sørget for å rette min oppmerksomhet på de ansatte i boligen så raskt det lot seg gjøre.

I ettertid ser jeg også at det nok kan innvendes mot utvalget at ikke alle stillingsbetegnelser ble dekket. Ingen vernepleiere er representert, i stedet ble det foretatt et intervju med en som hadde annen relevant treårig utdanning. Nok en innvending mot utvalget kan være at det er noe ungt i sammensettingen. Slike variasjoner lar seg imidlertid vanskelig forhindre. Tilfelle er at de gir et bilde av virkeligheten i akkurat denne boligen. Hvis intervjuene hadde blitt foretatt i en annen bolig, ville sammensetningen sannsynligvis sett annerledes ut. For eksempel ville det kanskje vært flere vernepleiere representert, samt litt eldre arbeidstakere enn det som var tilfelle blant informantene i denne undersøkelsen.

Generelt vil jeg si at mangfoldet i utvalget har bidratt til å gi et helhetlig bilde av hvordan de ansatte opplever møte med vold og utfordrende adferd i boligen.

## **Beboerne**

Jeg møtte ikke alle beboerne på stedet, men jeg så noen. Jeg valgte imidlertid ikke å presentere meg for noen av dem. Det var også et faktum at jeg ikke hadde fått forskningsmessig ”tilgang” til beboerne. Mitt inntrykk var at beboerne oppfattet meg som en tilfeldig besøkende.

## **Gjennomføring av intervjuene**

Jeg har gjennomført syv intervjuer. Alle intervjuene har blitt foretatt ved boligen. Jeg fikk låne kontoret til den ledende miljøterapeuten på stedet slik at vi kunne sitte uforstyrret. Intervjuenes varighet varierte mellom 30-60 minutter. I forkant av intervjuene sendte jeg et informasjonsskriv til de som skulle være med i undersøkelsen. Muntlig informasjon kan fort bli glemt, overhørt eller misforstått og det kan således være greit å ha noe skriftlig å forholde seg til. I dette skrevet presenterte jeg meg selv, samt prosjektets tema. Det ble også redegjort at prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, og at alt innsamlet datamateriale vil bli anonymisert. Ved intervjuets oppstart spurte jeg informantene om de hadde lest den utsendte informasjonen, og om det eventuelt var noe de lurte på før vi satte i gang. Informantene skrev så under på en samtykke erklæring før selve intervjuet ble foretatt (se vedlegg).

Under intervjuet ble det benyttet båndopptaker. Dette var i orden for samtlige informanter. Enkelte var nok litt observante på dette i begynnelsen av intervjuet, men ettersom vi beveget oss inn i samtalen fikk jeg inntrykk av at dette ble glemt.

Strukturen på intervjuguiden bar preg av både ferdige utformede spørsmål, samt noen mer temabaserte, en oppbygging som så ut til å fungere greit (se vedlegg). Gjennom egen erfaring ser man i etterkant hvordan ting kunne vært gjort annerledes. Forskjellen mellom teori og praksis kan til tider oppleves som stor. For meg ble det største problemet å få intervjusituasjonene til å fungere godt. Enkelte av informantene virket veldig usikre ved intervjuets oppstart, noe som resulterte i korte svar. Dette kan skyldes sider ved meg som person, men jeg tror mye skyldes at disse informantene var noe unge. Jeg jobbet da aktivt med å følge opp spørsmålene, samt formidle trygghet i situasjonen. Resultatet ble da stort sett lengre og dypere svar.

Intervjuenes kvalitet avhenger nok i tillegg av personlig kjemi mellom informanten og meg selv, egen dagsform og situasjonen rundt det enkelte intervju. Når det er sagt mener jeg allikevel at intervjuene er av god kvalitet, med tanke på hva som kom frem av informasjon, samt utforming og innhold.

## **Behandling og analyse av materialet**

Når det gjelder bearbeiding av de intervjuene som ble foretatt, ble samtlige skrevet nøyaktig ned fra kassett, før den videre analysen fant sted. Videre ble denne informasjonen igjen kodet og sortert ut fra beste evne. Hvert intervju ble først knyttet til ulike merkelapper etter spørsmål/tema i intervjuguiden. Prosessen som deretter fant sted var en sammenlikning av data for de ulike temaene. Nye temaer dukket så opp i kjølvannet av disse, og prosessen startet så på nytt. Denne fremgangsmåten åpnet opp for å undersøke mulige variasjoner og likheter i materialet.

Når en benytter en kvalitativ metode og analyseform kan man enkelte ganger få opplevelsen av å nærmest drukne i data. I følge Andersen (1997) er det fort gjort å ty til forenklinger når materialet vokser over hodet på en. Faren er at man da undervurderer det teoretiske mangfoldet som case- materiale kan representere. Ofte må både teori og metode justeres flere

ganger underveis i prosessen. Ting som dukker opp senere i feltarbeidet vil da bli gitt liten, eller ingen oppmerksomhet i starten av feltarbeidet. Denne følelsen har jeg selv erfart på kroppen etter som arbeidet med undersøkelsen skred frem. For eksempel ble ikke alle spørsmålene behandlet like grundig i de første intervjuene, som i de siste. Når det er sagt, vil det positive med en slik fremgangsmåte være at en i større grad er i stand til å fange opp momenter underveis, momenter som en kanskje ville gått glipp av dersom spørsmålene var fastlagt på forhånd. Under bearbeidingen av dataen som var samlet inn, ble det klart for meg at jeg nok kunne ha vært bedre til å forfølge og utdype de ulike temaene som ble tatt opp. I etterkant ser jeg at det er mange andre spørsmål som kunne vært stilt, samt uttalelser fra informantene som kunne vært ytterligere utdypet.

### **Konfidensialitet og oppbevaring av data**

Informantene som har bidratt med informasjon i denne studien, er alle lett gjenkjennelige. Tema som berøres kan være ladet for enkelte derfor har opplysningene som kommer frem i intervjuene blitt behandlet konfidensielt. For å forhindre at det skulle bli tydelig hvem som uttalte seg har jeg byttet om på navn, alder, stillingsbetegnelser og kjønn. Opptak på kassett har blitt oppbevart i låsbart skap.

### **Forskerens ståsted og rolle**

Innenfor den kvalitative metoden finnes det visse kvalitetskrav som forskeren må forholde seg til. Repstad (1993) hevder at alt blir sett og fortolket gjennom forskerens øyne. Det blir således viktig å vurdere kritisk sin egen rolle og ståsted.

Generelt vil jeg si at fordelene med kvalitative data og det å kunne foreta intervjuer at man som forsker har en nærhet til informantene. Ved å gi den enkelte informant interessert oppmerksomhet i intervjuene fanger man lettere opp signaler slik at det er lettere å få alle synspunkter fram i lyset. Mitt inntrykk av personalets innstilling til meg og undersøkelsen har hele tiden vært positiv. Informantene var samarbeidsvillige og motiverte til å svare på spørsmålene jeg stilte, selv om enkelte kunne være litt ”trege” å få på gli i oppstarten av samtalen. Besøk på boligen i forbindelse med intervjuer førte ofte også til mer uformelle samtaler med de ansatte. Dette var samtaler som kunne finne sted før eller etter intervjuene, på personalrommet eller ute på terrassen/røykeplassen. Jeg hadde gjennomgående en følelse



av at personalet aksepterte mitt nærvær. De ga alle uttrykk for at det var et viktig tema jeg tok opp. En av de ansatte kom for eksempel med følgende utsagn:

*” Jeg synes det er kjempe fint at noen tar dette. At du tar hovedfagsoppgave i dette, fordi jeg føler det sånn at det er mange utenom som ikke helt vet hva jobben vår går ut på, og kanskje ikke helt vet hva vi har å slite med i perioder. Mange er jo sånn ”ja, du jobber på en bolig, er det noe problem liksom....” Men, som jeg sier, stort sett så er det ikke det, men det er dager hvor det virkelig braker løs, og da trenger vi å puste og få forståelse fra andre hold. At lederne høyere opp i kommunen også kanskje burde skjønne litt, at det faktisk kan være ganske tøft”.*

Siden jeg selv jobber i en bolig for psykisk utviklingshemmede kan jeg lett relatere meg til mye av det informantene snakker om. Det betyr ikke nødvendigvis at jeg er enig i alle deres utsagn, eller kjenner meg igjen i alt de tok opp. Som en følge av dette har jeg derfor i analysen redegjort for egne antagelser og erfaringer før jeg presenterer data fra de ansatte. Slik jeg ser det kan det være positive og negative sider ved min rolle som forsker i denne studien. Siden jeg hadde kjennskap til visse deler av miljøet kom jeg raskt i kontakt med nøkkelpersoner, som igjen åpnet opp for denne studien ute i den aktuelle boligen og satte meg i kontakt med informantene. Jeg følte at informantene syntes det var bra at jeg selv jobbet med psykisk utviklingshemmede og at dette ga en helt spesiell form for tillit og nærhet oss imellom. De var gjerne mer opptatt av det vi hadde felles enn at jeg var hovedfagsstudent i sosiologi. Samtidig opplevde jeg at det gikk greit å holde nok avstand til de ansatte slik at den akademiske distansen ble ivaretatt. Det skulle imidlertid vise seg at en av de ansatte som var plukket ut av ledende miljøterapeut til intervju var en bekjent fra barndommen. Siden jeg ikke har kontakt med denne informanten i dag opplevde jeg dette mer som en fordel enn ulempe. Intervjuet kunne kanskje fort blitt problematisk viss vi hadde hatt et personlig forhold nå. Det hele resulterte i et langt informativt intervju og episoden har for meg blitt stående som et eksempel på de overraskelsene en kan møte på underveis i et kvalitativt studie.

Jeg ser i ettertid at det kanskje ikke alltid var en fordel å selv ha erfaring fra å jobbe i bolig. For eksempel farget det mitt valg av felt da jeg viste at det forekom vold og utfordrende adferd akkurat der på grunn av kontakter i miljøet. Faren ved det er at jeg har undersøkt hva som kjennetegner et ekstremtilfelle, samtidig må jeg påpeke at jeg mener det ikke er tilfelle i denne studien. Det kan også være problematisk å være ”ekspert” på sitt eget felt fordi man da

lett vil ha en tendens til å dele ut karakterer i stedet for å gi presise beskrivelser av det som skjer sett fra aktørens synspunkt (Repstad 1993: 25). Jeg mener selv dette ikke har skjedd i denne studien, men jeg ser faren for at jeg kan ha oversett enkelte trekk ved de ansattes omgivelser og språk, da disse oppfattes som dagligdagse for meg. Jeg har imidlertid forsøkt å være bevisst dette underveis og ”nullstille” meg så godt det lar seg gjøre. Det kan også tenkes jeg har mistet en del informasjon ved at de ansatte har gått ut fra at jeg vet hva de føler og mener om enkelte saker siden jeg selv har erfaring. Dette har jeg vært observant på under alle intervjuene og jeg ba derfor om utfyllende svar, samt viste en generelt nysgjerrig holdning til informantenes egne historier og opplevelser.

## **Etiske refleksjoner**

Når man studerer mennesker vil man lett kunne havne i enkelte etiske dilemmaer. Dette var også tilfelle i denne undersøkelsen. Det skulle vise seg å være knyttet en del etiske overveielser til det faktum at voldsutøverene i denne studie var personer med psykisk utviklingshemming, og således ikke passer inn i det tradisjonelle bildet av en voldsutøver. Personer med utviklingshemning har nedsatt forståelse og nedsatte kommunikasjonsmuligheter. Dette kan igjen føre til at meddelelser av for eksempel smerte, følelser, ønsker, hensikter og interesser blir vanskeliggjort. I stede kan dette bli uttrykt i form av selvskading, aggresjon, ødeleggelse eller lignende (Lov om sosiale tjenester 15-10/2004: 29). Siden personen har diagnosen psykisk utviklingshemning vil det være en forklaring på hvorfor volden og den utfordrende adferden finner sted. Som en følge av dette er de for eksempel som regel ikke strafferettslig tilnærmelige (Lov om sosiale tjenester 15-10/2004). Generelt vil jeg si at jeg opplevde dette som et problem i mitt teori valg. De fleste teoriene som omhandlet vold i arbeidslivet var skrevet ut fra at voldsutøveren var ”normal”. I de tilfellene jeg fant teori som tok for seg psykisk utviklingshemmede som voldsutøvere var de ofte normative i sin utforming. Sistnevnte ga seg utslag i at de var mest opptatt av hva de ansatte bør gjøre for å forstå og forebygge volden og den utfordrende adferden fra den psykisk utviklingshemmede. I mangel på passende stoff så jeg det derfor nødvendig å benytte teori som kanskje ikke er så godt egnet til å beskrive og analysere sider ved vold og utfordrende adferd når voldsutøveren er psykisk utviklingshemmet. Slik jeg ser det har mangel på ”rett” teori vært et problem ved deler av studien. Til tider har jeg følt jeg har benyttet meg av begreper som kanskje ikke passer så godt i denne settingen. Jeg har allikevel valgt å ta med disse teoretiske perspektivene da de eventuelt kan si noe om hvordan de som blir utsatt for

volden opplever det. De vil også gi et bilde på hva som mangler innen voldsforskningen i arbeidslivet slik det er i dag.

En annen etisk refleksjon som dukket opp allerede i oppstarten av denne studien var hvem som var offer og hvem som er voldsutøver. Den psykisk utviklingshemmede eller de ansatte? Bofellesskapene kan på mange måter bære preg av å være en total institusjon. I følge Goffman (1967 i Guneriussen 1996) skiller den totale institusjonen seg fra andre tilværelser ved at det foreligger en barriere mot sosialt samspill med omverdenen. Miljøet blir på den måten avskjermet fra samfunnet for øvrig. I boliger vil enkelte psykisk utviklingshemmede kunne oppleve dette. Årsaker til det kan være adferd som oppfattes som "upassende" ute i samfunnet. Dette kan igjen få den konsekvensen at vedkommende blir sterkt begrenset i forhold til omgivelsene. I følge Sandvin, Söder, Litchwark og Magnussen (1998) vil de psykisk utviklingshemmede bli underlagt de ansattes myndighet, om enn i varierende grad. Eksempler på dette er regulering av tid og rom i form av matrutiner, stell, de ansattes vaktsystem og lignende, samt formelle regler og rutiner som nedfelles i organisasjonens struktur. Bofellesskapet kan betraktes som et sosialt system, hvor maktfordelingen i boligen er knyttet til samfunnsdefinerte roller og posisjoner. For eksempel vil en del av makten være forankret i lovverket. Lover og treningslinjer gir omsorgspersonell en legalt forankret makt, noe som igjen setter personalet i en spesiell posisjon overfor beboerne (Se for eksempel kapittel ? for en nærmere redegjørelse om lover og rettigheter). Dersom brukernes adferd kan sies å representere en fare for seg selv eller andre, har ansatte lovhjemler rett til å utøve makt (Sandvin, Söder, Lichtwack, Magnussen 1998). Loven om sosiale tjenester, og da spesielt kapittel 4A, kan i forhold til tidligere uregulerte praksis komme til å virke begrensende, men åpner samtidig for bruk av tvang som tidligere ikke har hatt et rettslig grunnlag (Kramås, Lingås, Skjerve 1999) Slik jeg ser det er dette viktig informasjon og ha med seg i bakhodet når en leser videre i den oppgaven. Tilværelsen er sjelden svart hvitt, men består som regel av mange farger og nyanser. Boliger for psykisk utviklingshemmede er intet unntak i så måte. Jeg har allikevel valgt å konsentrere meg mer om en av fargene på paljetten, nemlig de ansatte, akkurat i denne studien.

## Tolkningsgrunnlag og troverdighet

Reliabilitet, validitet og generaliserbarhet er viktige begreper å gjøre rede for i kvantitativ forskning. Disse begrepene passer imidlertid ikke like godt for kvalitativ forskning. I disse undersøkelsene er det i stedet blitt mer vanlig å benytte begrepene troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet (Thagaard 1998). Førstnevnte, troverdighet, handler om den indre reliabiliteten i materialet. Her tar man for seg i hvilken grad undersøkelsen kan dokumenteres og at alle stadiene i studien er utført med troverdighet. Det handler i stor grad om å etablere en tillit til forskeren som fagperson og hvordan stoffet er fremstilt i sin helhet gjennom hele oppgaven.

Tradisjonelt har det vært vanlig å hevde at kvalitativ metode er godt egnet for å få frem aktørens subjektive opplevelser. Dette har igjen ført til at materialet har blitt fremstilt som lite generaliserbart. I følge Kvale (1999) er det imidlertid mulig å skille mellom tre typer generalisering i all forskning; naturalistisk, statistisk og analytisk. Førstnevnte, naturalistisk generalisering, bygger på personlige erfaringer, mens statistisk generalisering finner vi innenfor den kvantitative forskningen. Den baserer seg på statistiske analyser av et representativt tilfeldig utvalg. Sistnevnte, analytisk generalisering skjer ved at forskeren argumenterer eksplisitt for at funn kan benyttes som rettleiding i andre situasjoner. Disse argumentasjonene kalles assertorisk logikk, og det er opp til leseren selv å bedømme holdbarheten ved disse. Ut av dette viser det seg altså at en viss form for generalisering også er mulig innen kvalitativ forskning. I min undersøkelse er det mulig å trekke inn to typer generalisering: den naturalistiske og den analytiske. Den naturalistiske generaliseringen mener jeg er presentert ved at jeg for eksempel diskuterer gjennomgående i studien egne personlige erfaringer og opplevelser av å ha jobbet i bolig. De personlige erfaringene blir så sett i lys av informantenes opplevelser vedrørende tema.

Når det gjelder den analytiske generalisering åpner den opp for om det er mulig å dra slutninger fra denne oppgavens case til annen empiri og teori. Innenfor den kvalitative metoden blir gjerne denne formen for generalisering kalt overførbarhet (Thagaard 1998). Overførbarhet kan være problematisk da casestudier er sterkt kontekstavhengige. For eksempel er denne studien utført på et bestemt tidspunkt, i en bestemt type bolig med bestemte ansatte og så videre. Likevel vil jeg argumentere for at det er mulig å overføre funn fra denne undersøkelsen til andre sammenhenger, samt gi en pekepinn i hvilke kontekster

mine funn eventuelt kan være gyldige. Når det gjelder de ansattes opplevelse av å bli utsatt for vold og utfordrende adferd fra psykisk utviklingshemmede, er det min oppfatning at dette er et tema som er aktuelt innenfor mange områder i pleie- og omsorgssektoren. I tillegg til ansatte i andre boliger for psykisk utviklingshemmede vil for eksempel ansatte i hjemmehjelpen kunne oppleve lignende episoder i sin jobb. Konteksten vil her også være relativt lik siden arbeidet finner sted i andres hjem. Ansatte som blir utsatt for vold fra pasienter er også en kjent problematikk innen psykiatrien og eldre omsorgen. Læreryrket kan også til tider innebære arbeid med utfordrende barn som for eksempel har diagnosen ADHD eller andre diagnoser som gjør at barnet kan opptre voldelig. Vi hører også om ansatte i fengsler som blir utsatt for vold og trusler om vold fra innsatte. Alle disse eksemplene står for meg som arenaer hvor det vil være en overføringsverdi fra denne studien, og hvor ansatte vil kunne kjenne igjen opplevelser fra sin jobbhverdag.

## **Oppsummering**

Innledningsvis i dette kapitlet presenterte jeg et sitat av Ambrose Bierce. Slik jeg tolker dette sitatet er det gjennom erfaring vi lærer av våre feil. For å utvikle oss videre må vi se våre egne svakheter og tabber i øynene, men også det som har fungert bra. Slik drives vi videre opp gjennom visdommens spiral. I dette kapitlet har jeg presentert leseren for nettopp denne prosessen. Slik jeg ser det eksisterer ikke den ”perfekte” kvalitative undersøkelsen da den er laget av mennesker – vi er heldigvis så klokke innrettet at vi er feilbarlige. Kunsten er imidlertid å sette lys på det som fungerer og det som ikke fungerer. Som en følge av dette har jeg derfor i dette kapitlet presentert undersøkelsens ulike faser – noe har fungert godt mens andre sider kan det stilles spørsmålsteget ved. Ærlighet og refleksjon har vært to begreper som har vært sentrale her.

## KAPITTEL 3: TIDLIGERE FORSKNING

*”Mange avviser en god ide fordi den ikke er deres egen” (Luis Bunuel)<sup>4</sup>*

I dette kapittelet ser jeg nærmere på forskning om temaet vold og trusler i arbeidslivet. Det eksisterer forholdsvis lite forskning som fullt og helt dekker hovedoppgavens tema. Spesielt vanskelig har det vært å finne egnet stoff da voldsutøverene i denne studien er psykisk utviklingshemmede. Jeg har derfor sett det som nyttig å belyse enkelte tilgrensede temaer for å nærme meg problemstillingen.

Når jeg her skal gjøre rede for noe av den forskningen som tidligere er gjort på området, vil jeg avgrense meg til å se nærmere på Hammerlin og Møllers (2001) arbeider rundt voldens ulike former. Her avdekkes det flere former for vold, og analytiske forskjeller mellom dem. Jeg vil så ta for meg denne oppgavens voldsdefinisjon og hva som er spesielt for voldsutøveren i dette studiet. Deretter ser jeg på det spesielle med tjenesteyting ovenfor mennesker med psykisk utviklingshemning, for så til sist se nærmere på mulige reaksjoner ved vold og utfordrende adferd.

### **Generelt om voldsforskning**

Forklaringer på vold og trusler om vold har ofte forskjellig utgangspunkt. Mye avhenger av hvilket perspektiv man velger. Tradisjonelt har det vært vanlig å ta utgangspunkt i begrepene psykisk og fysisk vold. Sosiologen Hammerlin (Hammerlin i Råkil 2002) har i sine arbeider vært opptatt av voldens ulike former. I følge han må en fruktbar tilnærming til emne bygge på en forståelse og forklaring ut fra et indre forhold til makt og herredømme. Hans intensjon er å utvide voldsbegrepet og voldsforståelsen, slik at en kan få et analytisk verktøy til å nærme seg voldens kompleksitet og varierende former. For Hammerlin fremstår volden som komponenter i hverdagens lidelsesproduksjon (Hammelin og Enerstvedt 1998, samt Hammerlin og Schelderup 1994). Hans program er å utvikle et teoretisk perspektiv som avdekker flere voldsformer, samt analytiske forskjeller mellom dem. Dette er tiltrengt for at vi skal kunne forstå voldens totaliserende og mangesidige hverdagsuttrykk. Ved en slik tilnærming unngår man en reduksjonisme slik at man ikke innsnevrer volden til bare å omfatte

---

<sup>4</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

enkelte voldsformer (Hammerlin i Råkil 2002). Videre hevder Hammerlin at for å forstå voldens vesen er forholdet mellom makt og vold helt essensielt. Som han sier:

*”Vold må ses i forhold til avmakt, motmakt og allmakt. Voldsanvendelse er det mest ekstreme uttrykket for maktbruk. Generelt kan man si at det ikke finnes vold uten makt, men derimot makt uten vold. Makt, hersketeknikker og voldsutøvelse kan være vanskelig å skille fra hverandre, og under særlige betingelser omdannes også mer ”vanlige” maktformer, herske-, disiplinerings- og kontrollteknikker til å bli voldsformer” (Hammerlin i Råkil 2002:188)*

Hammerlins tilnærming til emnet er viktig. I denne oppgaven vil jeg derfor best mulig forsøke å ivareta det utvidete perspektivet som nevnt ovenfor. Jeg ser imidlertid som tidligere nevnt at det oppstår et problem ved å benytte deler av stoffet siden jeg skriver om voldsutøvere som er psykisk utviklingshemmede. For eksempel kan det bli vanskelig å tenke seg at personer med denne diagnosen benytter seg av ”makt” og ”hersketeknikker” i vanlig tenkt forstand.

### **Person- og situasjonsorienterte teorier**

I voldsforskningen skiller man mellom det som kalles personorienterte teorier og situasjonsorienterte teorier. I de førstnevnte forklares volden med utgangspunkt i særtrekk ved individet, mens de situasjonsorienterte teoriene forklarer volden ut fra situasjonen og konteksten den oppstår i. De situasjonsorienterte teoriene kan man også si er opptatt av å forklare volden i en større sammenheng (Hammerlin og Kristoffersen 2001:16). For eksempel vil vold og utfordrende adferd fra beboerne i dette perspektivet bli analysert ut fra de livsbetingelsene den enkelte er i. Det betyr at det kan oppstå en del problemer og motsetninger i hverdagen i boligen, den psykisk utviklingshemmede vil kunne reagere på dette med frustrasjoner og avmaktsfølelse. Voldelig og utfordrende adferd kan bli konsekvensen av dette.

Det skilles videre mellom deterministiske og indeterministiske teorier. I de deterministiske teoriene blir den enkelte voldsutøver ofte fremstilt som nærmest ”robotaktig” og mekanisk i sin tankegang og handlinger. Mennesket betraktes som ufritt og tenke-, være- og handlemåten er forklart kausalt, mekanisk og deterministisk. Ofte vil volden innenfor denne retningen bli forklart på et individorientert biologisk (fysiologisk), psykologisk, psykiatrisk eller på et

individuell moralsk grunnlag. Jeg kan la en av informantene utsagn i denne studien illustrere denne tankegangen:

*”De kan jo ikke noe for at de er som de er. Det er jo fordi de er syke at de blir så sinna”*

Dette sitatet kan tolkes dit hen at det legger vekt på en deterministisk forklaring på den utfordrende adferden som forekommer i boligen. Enkelte vil kanskje hevde at en slik fremstilling blir for ensidig forklart. På den annen side kan teorier om vold ofte legge for stor vekt på samfunnsmessig- eller miljømessig forklaringer. Her synes tanken å være at den enkelte handler mekanisk påvirket av de sosiale eller miljømessige forholdene. I boligen kunne det synes som om det ble benyttet en kombinasjon av disse forklaringene. For eksempel kommer dette frem i denne miljøarbeiderens sitat:

*”Selvfølgelig skyldes mye at de er psykisk utviklingshemmede, men jeg tror også at de kan være litt utspekulerte og har lært seg å spille på dette også. De har skjønt at noen ganger får de viljen sin ved å oppføre seg dårlig(...)”*

Slik jeg tolker utsagnet er det ikke alltid slik at de ansatte mener den psykisk utviklingshemmede er voldelig og har en utfordrende adferd kun som følge av sin diagnose. De vil også være påvirket av omgivelsene sine, samt kanskje ha et ønske om å kontrollere disse.

Når det gjelder de individorienterte teoriene hevdes det at den enkelte har det fulle handlingsansvaret for volds- og trusselhandlingene. Perspektivet tar utgangspunkt i at individet har valgt volds- eller trusselbruk ut fra ulike motiver eller behov. Handlingen blir da forstått som et mål i seg selv eller den kan ses instrumentelt, som et middel for å oppnå et mål. Mellom de to ovennevnte posisjonene er det mulig å framheve en tredje posisjon der den enkeltes personlighet, idealer, tenke-, være- og handlemåter riktignok er påvirket og formet av livsbetingelsene og det miljøet man har vokst opp i og vært virksom i, men den enkelte forholder seg også til livsbetingelsene og situasjonen på en personlig måte. Disse blir da tatt som mer eller mindre frie, selvstendige valg. (Hammerlin og Kristoffersen 2001:17)



Ulike teoretiske posisjoner forklarer altså voldsbruken forskjellig, og disse forklaringene vil igjen påvirke hvordan man forholder seg til den som utøver volden og hans/hennes handlinger. Videre skiller en gjerne mellom voldsbruk som utøves med hensikt å skade en annen, og vold som ikke kan føres tilbake til personer som med hensikt eller uforvarende har påført andre personer skade (Hammerlin og Kristoffersen 2001:17)

### **Nødvendigheten av vide voldsdefinisjoner**

For og overkomme disse teoretiske motsetningene jobber Hammerlin ut fra denne arbeidsdefinisjonen om vold i sine arbeider:

*”Vold er en fysisk, psykisk og/eller sosial virksomhet med en destruktiv bruk av metoder (for eksempel med makt og hersketeknikker) der målet med handlingen kan være å plage, skade, true og krenke en eller flere personer, men målet kan også være å passivisere, misbruke, utmanøvrere og uskadeliggjøre en annen. Den som utøver volden, kan ha som mål å undertrykke offeret, nedvurdere eller svekke personene sosiale posisjon; målet kan også være å påføre den enkelte ubehag eller smerte med sosiale, fysiske eller psykiske makt og voldsmidler. Voldsbruken kan tilmed være et middel til å disiplinere eller tvinge et menneske til å utføre handlinger som strider mot personenes vilje, moraloppfatninger eller interesser. Den kan dessuten være handlinger og foranstaltninger som hindrer et menneske rett til en god livskvalitet og leveverdige forhold. Volden kan være et middel i et større prosjekt, og den kan også være et mål i seg selv. Bak hver voldshandling kan det være ulike motiv: de kan være gjennomtenkte og planlagte, men også forvirrede eller preget av en fordreid virkelighetsoppfatning” (Hammerlin i Råkil 2002: 189)*

Dette er en vid voldsdefinisjon. Hjemdal (2002), lederen for Kompetansesenteret for voldsofferarbeid, poengterer nødvendigheten av å operere med slike definisjoner. Han hevder at volden må oppfattes som en ”illegitim integritetskrenkelse”. Det er nødvendig, sier han, at man må vektlegge voldens funksjon, nemlig det faktum at den krenker en persons integritet og trenger inn i hans/hennes selvbestemmelse. Offerets opplevelser og tolkninger av voldshendelsen må være i fokus. Til tross for den vide definisjonen opplever jeg, som tidligere nevnt, at teorien ikke stemmer helt i forhold til at voldsutøveren er psykisk utviklingshemmet. Jeg velger allikevel å ta med disse teoretiske perspektivene da de eventuelt kan si noe om hvordan de ansatte som blir utsatt for volden opplever det, men også som

Hammerlin sier i sitatet om voldens motiv også kan være ”forvirrede eller preget av en fordreid virkelighetsoppfatning”. Generelt kan man altså si at vold må forstås på en mer fullstendig måte. Hammerlin hevder at hvis den blir redusert til bare fysisk og psykisk vold, vil det være store sjanser for at man ikke forstår dens grunnleggende trekk og de vesentlige sosiologiske betingelser for den. Dette innebærer også dens strukturgrunnlag og dens mange former. Siden man i mange tilfeller mangler den nødvendige helhetlige forståelsen, samt trekker inn begreper og teorier om andre volds- og undertrykkelsesformer, vil det kunne føre til at det er vanskelig å se hvor tærende og altomfattende undertrykkelsen er i hverdagssituasjonen. For å forstå voldens sosiologi er det avgjørende, men også for å se sosiologien og psykologi i volden. Det er med andre ord svært vesentlig å erkjenne de konkrete livsbetingelsene der den enkelte, både den som anvender vold, og den som utsettes for den, betraktes som handlende og skapende personligheter med ulike behov, som har ulike motiv og mål for sine handlinger (Hammerlin i Råkil 2002: 191)

### **Det mangfoldige voldsbildet**

I samarbeid med sosiologen Møller (2002) har Hammerlin utarbeidet ulike voldskategorier som samlet vil gi en mer fruktbar tilnærming til studier av vold og utfordrende adferd. Disse må alle betraktes som analytiske idealtyper. I hverdagen vil de ulike voldsformene, makt- og hersketeknikkene vikle seg inn i hverandre, og dermed ofte være vanskelige å skille klart fra hverandre. For å analytisk kunne forstå, forklare og forholde seg til vold er det imidlertid viktig å kunne differensiere mellom de ulike voldskategoriene. (Hammerlin i Råkil 2002: 192) Jeg understreker nok engang at noen av formene for vold vil være mer aktuelle enn andre i denne studien. En kan kategorisere vold ved å benytte følgende forskjellige former:

#### **Fysisk vold**

Sammen med psykisk vold er dette den mest brukte voldsbetegnelsen. Både fysisk og psykisk vold er begge uklare begreper. En presisering av fysisk vold er derfor nødvendig. Denne volden kan deles i to: a) *legemlig* vold rettet mot den enkeltes kropp/kroppsdeler, med eller uten gjenstander, og b) *vold mot gjenstander*. Vold mot legemet omfatter handlinger der målet og motivet er å uskadeliggjøre offeret eller påføre det smerte pine eller ubehag. Sosiologen Giddens kaller dette korporlig mishandling. Denne volden har mange former. Alt fra tilintetgjørelse, alvorlig skade, kvestelser, til mer eller mindre ubehagelige opplevelser i form av antastelser som krenker den personlige integriteten. Bruk av denne typen vold

avhenger av den enkeltes voldsutøvers motiv og situasjon. Vold kan benyttes som angrep, men også som forsvar. Hensikten kan også være hevne, presse, skremme eller disiplinere til underkastelse. Beskyttelse eller ønske om å passivisere offeret kan likeens være motivet. Videre kan anvendt vold benyttes for å sikre posisjoner eller opprettholdelse av egen makt, mens offeret kan verge seg med å ta i bruk voldelige midler for å redde sitt eller andres liv eller sin egen helse. At enkelte kan knuse eller kaste ting for å markere, blir ofte bagetallisert, dette til tross for at handlingen skaper frykt og ubehag for de som er til stede. Som hersketeknikk er det på mange måter et sterkt middel (Møller 2001: 40). Valget av gjenstander og ting kan være tilfeldig og spontant valgt ut, men det kan også velges ut med kynisk beregning, da gjerne de gjenstander som kan tillegges sørlig betydning og mening. Det kan for eksempel være snakk om gjenstander som er livs- eller funksjonsnødvendige, verdifulle eller har en spesiell affeksjonsverdi for den personen han/hun vil skade (Hammerlin i Råkil 2002: 193-195)

### **Psykisk vold**

Den psykiske voldsbruken har som direkte eller indirekte mål å ramme offerets psykiske tilstand, følelser og kognitive virksomheter. Psykisk ubehag, redsel og usikkerhet hos offeret, kan være eksempler på denne formen. Som begrep er psykisk vold problematisk. Kritikken som er rettet mot begrepet baserer seg på dets uhåndterlige og ikke analyserbare størrelse. En klarere presisering av begrepet er derfor en nødvendighet (Hammerlin i Råkil 2002: 195-196).

(en slik presisering vil til tross for dette i denne oppgaven bli presenter ved hjelp av Sandstrøms (1996) tilnærming til begrepet)

### **Symbolsk vold**

Symbolsk vold er et begrep som har blitt utviklet av sosiologen Bourdieu. I boken *Den maskuline dominans* (1999) beskriver han symbolsk vold som en

*”stille, umærkelig vold, usynelig selv for dens ofre, og som hovedsaklig utøves ad de rent symbolske veje for kommunikationen og erkendelsen, eller mer præcist, for miskendelsen, anerkjendelsen, eller i siste instans for følelserne. Dette ualminderligt alminderlige sociale forhold giver således god anledning til at se logikken i dominansen, som udøves i et symbolsk princip navn: et princip. Der er kendt og*

*anerkendt af den dominerende så vel som den dominerende, et sprog (eller en udtale), en livsstil eller en måde at tænke, tale eller handle på” (Bourdieu 1999 : 8)*

Det er mange sider ved symbolsk volds- og maktbruk, bruk av tegn, symboler, verbale og non-verbale utsagn som for eksempel mimikk og kroppsspråk er noen eksempler. Både symboler og tegn kan tillegges en truende betydning, et eksempel her kan være nazistiske symboler eller gjenstander som kan assosieres som voldsmidler. Sett i lys av Goffmans mortifikasjonsprosess kan symbolsk vold være å skrelle den enkelte for identitet. Gjennom angrep på symboler av stor verdi for grupper av mennesker for eksempel nasjonale, politiske eller religiøse kan også volden komme til uttrykk. Symbolsk vold kan være å krenke symboler som er av personlig verdi (Hammerlin i *Råkil* 2002: 197). I følge Bourdieu er det å påtvinge andre egne oppfatninger om levemåter noe som kan betegnes som en form for symbolsk vold hvis mottakeren ikke kan unngå å bli rammet og påvirket av de symbolene han/hun utsettes for. Vi snakker da om symbolsk makt, det vil si makt til å konstruere virkeligheten ut fra egne interesser (Bourdieu 1996). I tillegg til dette setter Fleischer (2000) opp et skille mellom 1) direkte verbale ytringer, 2) indirekte verbale ytringer, 3) direkte nonverbale ytringer og 4) indirekte nonverbale ytringer. Hvis vi ser nærmere på verbal vold og nonverbal vold som symbolsk vold ser vi følgende: Verbal vold kan være alt fra kjefting, utskjelling, trusler og trakasserende og nedvurderende ytringer. Den non-verbale volden bærer preg av volds- og trusselbruk via kroppsspråk og mimikk, samt væremåte og kroppens posisjon i rommet. Tausheten som vold er også mulig (Møller 2001: 62). Trusler, både som verbal og nonverbal vold, er et maktsterkt middel. Trusler kan uttrykkes direkte eller indirekte. Indirekte skjer det blant annet i form av hentydninger (Hammerlin i *Råkil* 2002: 197-198)

Slik jeg ser det har symbolsk vold et hierarkisk element i seg. Det krever at voldsutøveren stiller seg ”over” og dominerer sitt offer. Siden den som utfører volden i denne undersøkelsen er psykisk utviklingshemmet, og kanskje på mange måter er ”nederst på rangstigen”, finner jeg det vanskelig å se at dette er en aktuell tilnærming til denne oppgavens vinkling. På den annen side kan det diskuteres for at den volden som enkelte psykisk utviklingshemmede utøver har et symbolsk element i seg, men da ikke i den forstand som Bourdieu snakker om dette. Slik jeg ser det kan volden ha en symbolsk side ved at enkelte psykisk utviklingshemmede mangler språk. Vold og trusler via kroppsspråk og mimikk, væremåte og kroppens posisjon i rommet vil således være en uttrykksmåte for disse beboerne. Jeg velger derfor å ta med dette punktet i denne studien for å vise til nettopp dette.

## **Strukturell og sosial vold**

Hammelin (Hammerlin i Råkil 2002) trekker også frem et siste punkt, nemlig strukturell og sosial vold. Han hevder at de strukturelle betingelsene der vold eksisterer må studeres, spesielt da de ulike voldsformene griper inn i hverandre. Det er vanlig å betrakte strukturell vold som en indirekte voldsform, det vil si den utøves ikke direkte av enkeltpersoner, men er innebygd i selve systemet og dets strukturelle organisering (Hammerlin i Råkil 2002 : 198-201). Jeg har allikevel valgt å ikke gå nærmere inn på dette punktet i denne studien, da jeg mener det for eksempel gir lite mening å snakke om at psykisk utviklingshemmede benytter seg av ”byråkratisk vold” eller ”sosial vold” som mobbing og utfrysning også videre. Slik jeg ser det er det vel snarere at det er de psykisk utviklingshemmede selv som står i fare for å bli utsatt for denne type vold, men da er jeg inne på en annen diskusjon som ikke vil bli tatt her.

## **Mot et mer fullstendig bilde av volden**

Som vist ovenfor er voldens natur kompleks. I følge Hammerlin (Hammerlin i Råkil 2002) må man studere den enkeltes mål og motiv for voldsbruk, samt de som er offer for denne volden nærmere. Handlingene må forstås og forklares i en sosial og materiell kontekst, og i hele dens kompleksitet. Denne oppfordringen har jeg valgt å ta med meg videre i denne studien. Undersøkelsen viser at ikke alle voldsformene er like aktuelle for å beskrive det informantene har opplevd. Spesielt gjelder dette voldsformene som krever at den som utøver volden er mer bevisste og kalkulerende i sine handlinger. Som jeg har vært inne på tidligere var dette ofte ikke tilfelle da voldsutøverene i denne undersøkelsen var psykisk utviklingshemmede.

## **Min voldsoppfatning**

På et generelt grunnlag finnes det i dag ingen konsensus om hvordan man egentlig skal definere "vold" og "arbeid" (Hammerlin og Kristoffersen 2001). Ofte vil tilnærmingene til disse to begrepene være mange og ulike i sin karakter. Jeg har i denne oppgaven valgt en definisjon av vold i jobbsammenheng som er utviklet innenfor EU og favner vidt. (Se definisjon kapittel 1 s 16). Ved å arbeide ut fra en slik vid voldsdefinisjon vil det være mulig i større grad å fange hendelsenes mangfold. Denne definisjonen tar utgangspunkt i de ansattes perspektiv, i mange tilfeller er det imidlertid ikke så lett i løpet av en prosess å skille hvem som er offer og hvem som er voldsutøver. Hvis man betrakter boligen som en total institusjon kan vold være et uttrykk for motmakt i en situasjon der den som utøver volden (her beboeren) er avmektiggjort. Som en følge av at institusjonene oppleves som kontrolltunge og maktfulle

utøves det direkte eller indirekte vold mot systemet (Hammerlin og Kristoffersen 2001: 23)  
Som en av informantene i denne studien sa om beboerer med utfordrende adferd:

*”Noen ganger tenker jeg at det er den eneste måten de kan få sagt i fra på at dette vil jeg ikke være med på”*

Denne vinklingen vil i liten grad bli studert nærmere i denne oppgaven, da jeg har valgt å vektlegge de ansattes perspektiv (se for øvrig etiske refleksjoner rundt dette s. 19-20)

### **Særegenheter ved de ansatte**

Ansatte innenfor pleie - og omsorgssektoren generelt, og boligvirksomheten spesielt, opplever ofte et krysspress. Beboerens behov for omsorg må veies opp i mot effektivitetskravet og den tilstedeværende opplevelse av å måtte gjennomføre visse oppgaver før arbeidsdagen er over (Nordlandsforskning NF-rapport nr. 23/2003). For eksempel kan det være snakk om å vaske beboerens leilighet, lage middag, vaske klær og lignende. Sosiologen og kjønnsforskeren Ve (1999) benytter begrepene ansvars- eller omsorgsrasjonalitet og teknisk rasjonalitet for å illustrere det dilemmaet den ansatte opplever. Ansvarsrasjonalitet er kjennetegnet ved ”en forståelse av samhörighet og evne til å identifisere seg med andres skjebne” (1999:142). Denne er særlig framtrædende hos omsorgsarbeidere, der forholdet mellom omsorgsarbeideren og den avhengige mottager er preget av omsorgsarbeiderens vilje og evne til å identifisere seg med de avhengige personers interesser og behov (Nordlandsforskning NF-rapport nr. 23/2003). I følge Ve innebærer dette svært komplekse handlingsmønstre:

*”For å være i stand til å tolke de avhengige personenes følelser og tankemønstre riktig, må omsorgsarbeideren kjenne og leve seg inn i hans/hennes livssituasjon.(...) Videre er det den hele personen som gjelder innenfor omsorgsarbeid” (Ve, 1999:128-129).*

Ve forsker opprinnelig på skolen, men hennes begreper er etter min mening overførbare også til omsorgsarbeiderne innenfor pleie - og omsorgssektoren, og da spesielt boligvirksomheten. Andre fellestrekk ved ansatte innenfor pleie- og omsorgssektoren er at de som yter velferd og omsorg i praksis:

*”(...) er preget av en svært sterk opplevelse av å ikke kunne imøtekomme overveldende forventninger og krav fra dem som etterspør deres tjenester, så vel som fra dem som spesifiserer betingelsene tjenestene skal gis under” (Vike m.fl. 2002:10f).*

Hochschild (1983) hevder at en viktig del av det å være betalt omsorgsperson er å utføre såkalt emosjonelt arbeid. Dette innebærer at de ansatte står i en direkte samhandlingssituasjon og har en direkte kontakt med brukeren. De får betalt for å være omsorgsfulle, imøtekommende og blide. Arbeidstakere i frontlinjeyrker, eksempelvis innenfor pleie - og omsorg, vil i stor grad motiveres av arbeidets innhold og ønsket om å gi brukerne god omsorg (Rasmussen 2000). For å gjøre dette kreves det at arbeidstakeren tar i bruk de følelsesmessige sidene av seg selv, dette for å definere de hjelpetrequendes behov, og ikke minst for å imøtekomme deres behov på en tilfredsstillende måte (NF-rapport nr. 23/2003).

### **Når voldsutøveren er psykisk utviklingshemmet**

Det spesielle med denne studiens vinkling er at oppgavens voldsutøvere er psykisk utviklingshemmede. Utviklingshemming innebærer at personen kan ha et komplisert forhold til omgivelsene. For noen fører dette til en utfordrende adferd. Årsakene til utfordrende adferd kan være mange, og det vil ofte være kompliserte grunner til at handlingen oppstod (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004: 31). Det er allikevel mulig å dele årsakene inn i følgende hovedgrupper:

### **Miljø- eller samhandlingsmessige faktorer**

I enkelte tilfeller oppstår den utfordrende adferden på grunn av et manglende samspill mellom personen og omgivelsene. Personen kan for eksempel ha manglende kommunikasjonsferdigheter hvis omgivelsene ikke har lyktes i å imøtekomme mellommenneskelige og utviklingsmessige behov hos denne. En konsekvens kan da være at vedkommende har problemer med å formidle og få gjennomslag for sine ønsker. For enkelte kan det føre til fortvilelse og frustrasjon som lett kan få et fysisk eller atferdsmessig uttrykk, og utfordrende situasjoner kan oppstå (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004: 31).

## **Psykiske lidelser**

Det er vanlig at personer som har vansker med å tolke omgivelsene og gi uttrykk for egne opplevelser og følelser, vil kunne få emosjonelle problemer og utvikle depresjon og angst. Hos psykisk utviklingshemmede kan symptomer på slike tilstander få andre uttrykk enn personer uten utviklingshemming. Blant annet er de adferdsmessige uttrykkene ofte en del av symptombildet. (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004: 32)

## **Psykiske lidelser og syndromer**

Det viser seg at ikke bare er psykiske lidelser, somatikk og miljø som er det eneste som kan ligge til grunn for utfordrende adferd. Nyere litteratur viser at mange syndromer relativt pålitelig medfører atferdsmessige fenotyper, det vil si et bestemt fremtoningspreg (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004: 32). Disse vil i noen tilfeller disponere for utfordrende adferd. Noen få eksempler kan være Lesch-Nyhan, Prader-Willi og Williams syndrom (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004: 32)

## **Organiske faktorer**

Årsaken til utfordrende adferd kan også være smerte eller annet ubehag i forbindelse med sykdom. Fortvilelsen ved å ikke for eksempel kunne forstå hvorfor ubehaget oppstår og at man heller ikke kan formidle dette til omgivelsene, kan føre til atferdsmessige uttrykk (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004: 32)

Det å finne årsaksfaktorene til utfordrende adferd hos psykisk utviklingshemmede er et sammensatt felt. Atferden kan ses som et produkt av forhold som berører personen selv, vedkommendes livserfaring, nåværende livssituasjon og samspillet med omgivelsene for øvrig. Årsakene er altså ikke bare knyttet til det faktum at personen er psykisk utviklingshemmet, men kan også finnes i mangelfulle medisinske og pedagogiske tiltak eller de sosiale omgivelsene de omgir seg med (Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10/2004 31-32). De ovennevnte punktene er imidlertid viktig å ha med seg i den videre lesningen av oppgaven, og er ment å gi leseren et mer helhetlig bilde.

## **Tjenesteyting overfor mennesker med psykisk utviklingshemming**

Mesteparten av den forskning som er gjennomført de 10-15 siste årene omhandler studier som tar for seg institusjonskultur og kommunalt baserte tjenester. Dette som et resultat av den



kritikk som ble rettet mot det gamle helsevesenet for psykisk utviklingshemmede (Romøren, 1995; Tøssebro 1997). I takt med at sentralinstitusjonene ble avvirket har fokuset rettet seg mot hva som nå foregår i de kommunale bofellesskapene. Seneste bidragene i litteratur og forskning på området forsøker nå å studere det sosiale livet som utspiller seg innenfor disse arenaene (Sandvin, Søder, Lichtwark og Magnussen 1998: 49) Som en av mine informanter sa om det å jobbe i bolig: *”Det er et spesielt sted å jobbe (...)*”.

Utgangspunktet for Karen Jensen (1992) er at hjemmet nå er gjort til arena for den offentlige omsorgen. For de ansatte, det vil si de som skal arbeide i hjemmet, betyr det at de må utforme sitt yrke i spenningsfeltet mellom to kulturer. Det offentlige omsorgsapparatet bestående av tradisjoner, regler og ideologi på den ene siden, og hjemmet med særegne handlingsmønstre og verdier på den andre siden. Som en miljøarbeider i denne studien sa:

*”Vi jobber jo på en måte hjemme hos dem, der de bor”.*

Jeg kjente meg personlig igjen i dette utsagnet ut fra egen erfaring fra boliger. De hjemmelige rammene og idealene vil prefabrikere et annet sett av tanke- og handlingsmåter enn det ansatte ved institusjoner for øvrig bruker i sitt arbeide (Sandvin, Søder, Lichtwark og Magnussen 1998: 42). Denne forskningen er relevant for mitt tema i det den omtaler det spenningsfeltet de ansatte beveger seg innenfor i sitt arbeid, samt viktigheten av å drøfte hendelser hvor vold og trusler forekommer.

### **Tjenesteyterens dilemma**

Wuttedal (1994) er i likhet med Jensen (1992) opptatt av det hun kaller tjenesteyterens dilemma. Hun viser til hvordan ideen om at beboerne skal ha innflytelse og medbestemmelse over eget liv har fått større innpass i de ansattes forståelse av eget arbeid, men at personalet opplever konflikt i forhold til hva som anses som lov og ikke lov i hjemmet. Med hjemmet som utgangspunkt og ideal for omsorg stilles det spørsmål om hva dette betyr for tjenesteutformingen og utvikling av yrkesrollen. Relasjonen mellom omsorgsyter og omsorgsmottaker endres ved at hjemmet har blitt arena for omsorg. Intimiteten som hjemmet innbyr til gjør seg stadig gjeldene. De ansatte tilpasser seg beboeren, dette for å få aksept for de tiltak han/hun ønsker å gjennomføre. Wuttedal bruker begrepet *næromsorg* for å forklare den omsorgstypen som kreves av de ansatte i arbeidet, det vil si en omsorg som har kvaliteter

som varme, nærhet, innlevelse og respekt (Wuttudal 1994). I arbeidet med psykisk utviklingshemmede er det disse kvalitetene som skal prege omsorgen (Sandvin, Söder, Litchwark og Magnussen 1998: 45-46).

Wærness (i Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998: 134) hevder at denne tenkemåten har sitt grunnlag i det hun kaller for *omsorgsrasjonalitet*, en rasjonalitetsform som i stor grad står i motsetning til den formålsrasjonelle tenkningen. Det er sist nevnte som tradisjonelt har preget organiseringen av den offentlige omsorgen. Når det gjelder omsorgsrasjonaliteten innebærer den visse forutsetninger for godt omsorgsarbeid. Personalet skal i tillegg til sine profesjonelle kunnskaper, også være i besittelse av personlige kunnskaper om, samt en viss evne til innlevelse i den enkeltes situasjon. Ambivalens, medfølelse, usikkerhet og angst anses som en del av omsorgsutøvelsen. Innenfor den rasjonelle organisering og styring vil disse trekkene bli å betrakte som begrensninger. Det blir således nødvendig å utvikle strategier og forsvarsmekanismer for å håndtere dette (Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998: 134)

I følge NF-rapport nr. 23/2003 må arbeidstakere innenfor pleie - og omsorgsrelaterte yrker forholde seg til problemstillinger som ikke bare berører den profesjonelle siden av arbeidstakerrollen, men også i stor grad de mer personlige og private sider. Sørensen og Grimsmo (1996) viser at arbeidstakere i yrker, hvor arbeidet forutsetter et personlig engasjement, i større grad enn andre opplever *varme konflikter*. Disse varme konflikter ”innebærer et personliggjort, identifiserende element og berører selvoppfatningen, innebærer en kritikk av ”meg som yrkesperson” (ibid s 9).

De studiene som her er presentert har relevans for min hovedfagsoppgave, da de belyser det dilemma de ansatte blir satt i når de blir utsatt for vold og utfordrende adferd i jobben. Den profesjonelle relasjonen er endret, og en beboers negative adferd skjer således ikke kun innenfor en offentlig ramme, men også en hjemmelig og personlig. Som en miljøarbeider i denne studien sa:

”Det er jo de som bor her, men samtidig er de på mange måter helt avhengige av oss. Vi kan jo ikke bare gå når de blir sinna heller”

De ansatte blir ikke kun rammet profesjonelt, men også på et mer personlig plan. Når episoder med utfordrende adferd vil det kunne oppstå en rollekonflikt mellom det offentlige og verdier og følelser av mer privat karakter.

### **Redselen i møte med utagerende beboere**

I følge Sandstrøm (1996) er den enkleste og ofte mest effektive måten å oppdage risikoen for trusler og vold å benytte mage følelsen, eller *intuisjonen*. Hvis situasjonen med beboeren føles skremmende eller farlig, så er det en advarsel som bør tas på alvor. Når en bruker intuisjonen *kjenner* man etter, snarere enn å *tenke* etter. Ofte viser det seg at følelsen man satt med stemte. (Sandstrøm 1996: 136).

Brødrene Dreyfus (1986) sin læringsteori vektlegger spesielt intuisjonen som en viktig faktor i læringen. De hevder at intuisjon er formet av massiv erfaring med lignende situasjoner. Intuisjonen utmerker seg ved at den gir svar umiddelbart, ikke først etter lang refleksjon. Intuisjon må verken forveksles med noe overnaturlig eller med gjetning:

*“Intuition or know-how ... is neither wild guessing nor supernatural inspiration, but the sort of ability we all use all the time as we go about our everyday tasks, an ability that our tradition has acknowledged only in women, usually in interpersonal situations, and has adjudged inferior to masculine rationality.”* (Dreyfus 1986: 29)

For at en persons intuisjon skal fungere godt i situasjoner med trusler og vold, er det viktig at den ansatte ikke har stengt av sin evne til å være redd. Dette fordi følelsen av å være redd er direkte koblet til trusler og ønsket om å beskytte seg selv, noe som igjen er betinget av menneskets evolusjonsprosess (Sandstrøm 1996: 136).

### **Å nekte for at man er redd**

I denne undersøkelsen intervjuet jeg en assistent som utalte følgende da jeg spurte om hun var redd:

*”Det kan være skikkelig ekkelt, men jeg er ikke redd. Det kan jeg ikke bli”*

Under analysen av datamaterialet fra boligen grublet jeg mye på dette utsagnet. Hvorfor kunne ikke den ansatte bli redd? Hva var det som stoppet henne? Sandstrøm (1996) hevder at det i sosial arbeid ikke er uvanlig å møte en ideologi som heroiserer den modige sosialarbeideren. Dette har ført til at det enkelte steder har vært tabu å snakke om det å være redd i jobben. Denne innstillingen kan virke som den er i ferd med å forandre seg mange steder de senere årene. Når en ansatt benekter sin egen frykt fører det til at man også blir ufølsom for kollegers utsatthet. Hvis flere på en arbeidsplass reagerer med ”å slå av” sin redsel, kan det skape en ideologi av fornektelse (Sandstrøm 1996: 137).

Sandstrøm spør hvorfor er man redd for å være redd? Han hevder at en mulig forklaring til dette fenomenet er at det å være redd for sin egen frykt styres av barnets logikk. Små barn har ofte problemer med å skille mellom årsak og virkning (Piaget 1967), selv barn i 4-5 års alderen kan få stor problemer med dette hvis de blir presset. Her er et eksempel:

En fireåring går ut på gaten og blir nesten overkjørt av en lastebil. Han vil da resonere noenlunde slik

- 1) Oj så redd jeg ble!
- 2) Og da holdt jeg på å bli overkjørt av en lastebil
- 3) Det er livsfarlig å være redd – når man er det kommer det lastebiler å kjører over deg

På denne måten byttes årsak og virkning, slik at faren består i skrekken/redselen snarere enn i risikoen for å bli overkjørt. På en lignende måte reagerte en kvinne som fortalte at hun ikke ble redd i forbindelse med en trussel som gikk direkte på henne. Hun reagerte heller ikke at det like etterpå ble rettet en bombetrussel mot det stedet hun jobbet. Derimot ble hun livredd når hun dagen etter kom på jobben og fant stedet fullt av politi og bombehunder. Hun ble sint på politiet som hun syntes skremte henne (Sandstrøm 1996 : 139-140). I dette eksempelet er det som om selve trusselen ikke er farlig snarere politiet og politihundene. Når sinnet forskyves fra den som forsøker å skade deg og over på de som forsøker å hjelpe, oppstår det et problem. Personen vil oppleve at man vil skremme han når man prøver å hjelpe. Om mange personer på en arbeidsplass fungerer på samme måte, kan det føre til en gruppekultur der den som tar sikkerhet på alvor blir fryst ut av gruppen (Sandstrøm 1996: 140).

Uskrevne regler om at man ”ikke må vise at man er redd” i jobben eksisterer fortsatt i følge Sandstrøm. For eksempel vil ansatte innenfor fengselet i Sverige som viser de blir redde i

situasjoner med fangene ofte slutte med dette, da dette oppfattes som negativt. Fangevokteren har da mister sin evne til å ”sette seg i respekt” (Sandstrøm 1996: 140).

## **Magisk beskyttelse i yrkesrollen**

I følge Sandstrøm (1996) er det å risikere vold og utfordrende adferd i jobben veldig slitsomt. De ansatte trenger konstant å bearbeide det de opplever sammen med ledere og arbeidskollegaer. For å beskytte seg selv hender det at de ansatte tar i bruk tre strategier. Dette er noe som forekommer ofte i yrker hvor vold og trusler er vanlig. Strategiene har alle det til felles at de støtter opp under fornektelsen av at vold forekommer på arbeidsplassen ved at de gir et ”magisk” motmiddel (Sandstrøm 1996: 142).

Strategiene er

### 1) DEN GODE

Er ofte forståelsesfulle i forhold til at de blir angrepet. Enkelte er til og med så gode at de lar seg angripe. En del mennesker, for eksempel sosialarbeidere eller sykepleiere, opplever at de gjennom sin velvilje er beskyttet for vold og trusler. Hvorfor skal noen utsette dem for dette når de selv bare vil godt? Kanskje det her dreier seg om sykepleieren som ser sitt yrke som et kall? Den enorme godheten kan lett tenkes som et effektivt skjold hvor episoder med vold forekommer. Det kan også innebære at ”den gode” stilletiende lar seg utsettes for volden. Selv de som ikke er forberedt på av egen godvilje å utsette seg for pasienter eller klienters vold kan oppleve at deres velvilje beskytter dem. Dette er spesielt vanlig hos mennesker som er nyutdannet eller mennesker som ikke har jobbet i miljøer hvor vold og trusler forekommer tidligere (Sandstrøm 1996: 142-144).

### 2) DEN MEKTIGE

Benytter sin autoritet som beskyttelse mot de som er utagerende. Ofte ser man at ledere innenfor helse- og sosialtjenester forventes å spille denne rollen. Gjennom sin makt og pondus forventes det at de skal roe situasjonen, da aggressive klienter ikke våger å opponere mot dem. Tanken synes å være at status beskytter mot vold. De som opplever at beskyttelsen ikke rekker og som ikke lykkes med å sette seg i respekt, kan føle seg skamfulle og krenket (Sandstrøm 1996: 142-144).

### 3) DEN TØFFE

Her finner vi de som ikke lar seg skremme, da de tror det å være redd i seg selv fremkaller fare. Et eksempel på den tøffe kan hentes fra Gustav Jonsson sin bok *Att bryta det sociala arvet* (1973):

*”...en av våra duktigaste medarbetare kunde en gång berätta att pappan i huset tog ned hagelbössan från väggen för att skrämma iväg henne; det lyckades nu inte men när hun på hemvägen tyckte att hon fått en liten sten i skon men fann att det var ett hagel så kände hon sig lite knäsvag; näste dag var hon dock där igjen och slutresultatet i den familjen blev att pappan gick med på att den hemma-hos-arbetaren – men bara hon – fick fara med barnen til forsterhem vilket länge varit vårt mål...”* (Jonsson i Sandstrøm 1996: 138)

Her presenteres en myte om arbeidets helt. Hvis man ikke lar seg skremme av litt hagel i skoene belønnes man ved å være den eneste som får ta hånd om barna. Personen i eksempelet viser hvor langt enkelte kan gå under beskyttelse av ”den tøffe” rollen. Det finnes ikke plass for redsel og man respekterer ikke seg selv nok ved å beskytte seg på et rimelig måte (Sandstrøm 1996: 138)

## **Oppsummering**

Jeg startet dette kapittelet med Luis Bunuel sitt sitat som tar for at mange avviser en god ide når den ikke er deres egen. I ånd med dette sitatet har jeg her forsøkt å være åpen mot de teoriene som kunne passe denne undersøkelsens tema og videre drøfting. For å være helt ærlig har dette ikke alltid vært like lett. Mye av den grunn at voldsutøveren i denne studien er psykisk utviklingshemmet og således ikke passer inn i de teoriene som tar for seg mer ”normale” voldsutøvere. Til tross for disse problemene har jeg i dette kapitlet sett nærmere på ulike syn og former for vold. Dette er et komplekst felt å undersøke og krever således en bred tilnærming. For å lykkes anbefales det å utvide voldsbegrepet og voldsforståelsen. Jeg har også tatt for meg hvordan hjemmet nå gjort til arena for offentlig omsorg. Når det gjelder boliger for psykisk utviklingshemmede er de beboerens hjem, samtidig som de er ansattes arbeidsplass. Dette innebærer at de ansatte kan oppleve at de havner i et spenningsfelt mellom den offentlige kultur og hjemmets private karakter. Jeg har også sett nærmere på redsel i møte med beboere med utfordrende adferd. Til sist i dette kapittelet har jeg presentert tre roller som det hender ansatte tar i bruk for å beskytte seg mot vold og utfordrende adferd.

## KAPITTEL 4: LOVER OG RETTIGHETER

*”Størst mulig lykke for flest mulig mennesker er fundamentet for moral og lovgivning”*  
(Jeremy Bentham)<sup>5</sup>

I dette kapitelet vil jeg se nærmere på hvilke lover og rettigheter psykisk utviklingshemmede og arbeidstakere har når det gjelder sikkerhet i forhold til å bli utsatt for vold og utfordrende adferd. Jeg vil først ta for meg den vanskelige balansen mellom arbeidstakers sikkerhet og de psykisk utviklingshemmedes sikkerhet. Deretter vil jeg ta et historisk tilbakeblikk på rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming, samt sosialtjenestelovens kapittel 4A. Så vil det bli presentert en kort historikk om generell utvikling av arbeidsmiljølover og forskrifter. Jeg vil også se nærmere på arbeidsgiver og arbeidstaker plikter, samt litt generelt om lover for vold på arbeidsplassen..

### **Den vanskelige balansen - arbeidstakers sikkerhet versus psykisk utviklingshemmedes sikkerhet**

Det å ta vare på den psykisk utviklingshemmede og samtidig fremme egen sikkerhet er en vanskelig balanse for de som jobber i boliger (Arbeidstilsynet 2003). Både de ansatte og beboerne er beskyttet av lover og rettigheter for best mulig sikkerhet og menneskeverd. Historien viser at den makt personalet utøver overfor psykisk utviklingshemmede ikke nødvendigvis alltid er legitim. De mange skandaleoppslagene om overgrep i institusjonene på 1970- og 1980-tallet kan være eksempler på nettopp det. Tette og isolerte fagkollektiv kan bære kimen til en kollektiv forskyvning av grensene for hva som aksepteres av maktutøving. I kjølvannet av dette har både fagmiljøer og pårørende gått inn for å styrke de psykisk utviklingshemmedes situasjon rent rettslig, særlig aktuell nå er sosialtjenesteloven kapittel 4A. (Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998). Som en av omsorgsarbeiderne i denne undersøkelsen sa:

*”Selv om en blir litt lei av å sette seg inn i alle de nye reglene er det viktig. De psykisk utviklingshemmede har jo ikke alltid blitt behandlet så bra. Hvis jeg kan være med på at de får det bedre så synes jeg det er ålreit (...)”*

---

<sup>5</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

Bofellesskapet kan betraktes som et sosialt system, hvor maktfordelingen i boligen er knyttet til samfunnsdefinerte roller og posisjoner. For eksempel vil en del av makten være forankret i lovverket. Lover og retningslinjer gir omsorgspersonell en legalt forankret makt, noe som igjen setter personalet i en spesiell posisjon overfor beboerne. Dersom brukerens adferd kan sies å representere en fare for seg selv eller andre, har ansatte lovhjemlet rett til å utøve makt (Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998). For eksempel har en i Norge vedtatt en lovendring som åpner for tvang, om enn begrenset, i behandling for personer med psykisk utviklingshemming. Loven om sosiale tjenester, og da spesielt kapittel 4A, kan i forhold til tidligere uregulerte praksis komme til å virke begrensende, men åpner samtidig for bruk av tvang som tidligere ikke har hatt et rettslig grunnlag (Kramås, Lingås, Skjerve 1999). Å fokusere på de psykisk utviklingshemmedes sikkerhet i forhold til å bli utsatt for vold og trusler om vold av personalet er en viktig oppgave. Samtidig er det viktig at de ansatte blir vernet mot vold og utfordrende adferd fra beboerne. Her blir spesielt arbeidsmiljøloven viktig.

### **Et historisk tilbakeblikk på rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming**

For psykisk utviklingshemmede har de historiske linjene frem mot et regelverk som sikrer rettstrykgheten for en svak gruppe mennesker vært lang og kronglete. I juli 1996 vedtok Stortinget et nytt kapittel 6a i sosialtjenesteloven, "Rettigheter for og begrensning og kontroll med bruk av tvang og makt mv. overfor personer med psykisk utviklingshemming". Loven trådte i kraft 1. januar 1999 og hjemler for at det unntaksvis kan brukes tvang eller makt knyttet til "a) skadeavvergende tiltak i enkelttilfeller b) adferdsendrende tiltak c) omsorgstiltak dersom adferdsendrende tiltak ikke har ført fram eller bedømmes som åpenbart uhensiktsmessig" (Sosial- og helsedirektoratet 2004: 9-10). Den uttalte målsettingen med loven er at tvang og makt skal begrenses, men angir samtidig kriterier der anvendelse av tvang og makt legitimeres.

Bakteppet for sosialtjenesteloven kapittel 6a var avsløringer og kritikk av omsorg rettet mot mennesker med psykisk utviklingshemming. I desember 1982 gikk sosialdepartementet til det skritt å sette ned et eget utvalg for nærmere å undersøke dette. Utvalget som gikk under navnet "Lossius II" (etter utvalget leder fylkespsykiater Ole Petter Lossius) skulle foreta en fullstendig gjennomgang og vurdering av datidens helsevern for psykisk utviklingshemmede – HVPU. Utvalgets utredning NOU 1985:34 "Levekår for psykisk utviklingshemmede"



beskrev en rekke uheldige konsekvenser av måten tjenesten for mennesker med utviklingshemming ble organisert på, og de foreslo at HVPU skulle avvikles. Med normaliserings- og integreringsideologiske ideer i spissen (Ot.prp.nr 49 (1987-88)) gis kommunal ansvarsovertakelse politisk tilslutning og HVPU avvikles (Bollingmo 2002:16)

Et eget utvalg blir så satt ned for å kikke nærmere på rettssikkerheten i kommunal forvaltning, utvalget ble ledet av Fylkesmannen i Vestfold, Mona Røkke, derav utvalgets navn:

”Røkkeutvalget”. Oppgavene til utvalget var primært å utarbeide praktisk anvendbare etiske retningslinjer, samt vurdere behovet for bruk av tvang i nødsituasjoner og om bruk av tvang kunne være aktuelt i behandling og opplæring. I NOU 1991:20 ”Rettsikkerhet for mennesker med psykisk utviklingshemming” leverer utvalget forslag til lovbestemmelser og forskrifter. Det konkluderes med at tvang kan benyttes i systematiske tiltak, tiltak med elementer fra behandling, opplæring, trening og profesjonell omsorgsyttelse (Bollingmo 2002: 16-17).

I 1994 følger departementet opp med et høringsnotat som omhandler særegne regler for tvang og makt overfor mennesker med psykisk utviklingshemming. Her åpnes det opp for bruk av tvang og makt, riktignok i begrenset omfang og under spesielle omstendigheter. Ut fra dette fremmes det et lovforslag; Ot prp 58 (1994-1995), et lovforslag som fører til livelige diskusjoner både i faglige, politiske og juridiske miljøer (Bollingmo 2002:17). En av de som rettet sterk kritikk mot lovforslaget var rådgiver ved Institutt for menneskerettigheter, Gro Hillestad Thune (Thune: i Bollingmo 2002). Det å åpne opp for tvangshjemling, mente hun, kunne føre oss inn på gale veier både som samfunn og som enkeltindivider. Videre hevder hun at det å bli utsatt for tvang og maktbruk i eget hjem er spesielt problematisk sett i forhold til menneskerettighetene (Thune: i Bollingmo 2002).

Innvendinger av denne karakter førte til at sosialkomiteen ba om en klargjøring av forslaget sett i lys av menneskerettskonvensjonene. I 1996 fremmer regjeringen et tilleggsforslag; Ot. Prp. Nr 57 (1995-96) ”Om lov av endring i sosialtjenesteloven og kommunehelsetjenesteloven (begrensning og kontroll med bruk av tvang og makt mv ovenfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming – tilleggsproposisjon til Ot prp nr 58 1994-1995)”. Lovforslaget ble vedtatt samme år. Målet med lovforslaget var å trekke opp linjene for det som kan anses som uakseptabel og ulovelig maktbruk, og lovelig maktbruk i omsorgs- og opplæringsøyemed går. Det overordnede målet var å redusere tvangsbruken (Bollingmo 2002:17-18).

I forbindelse med lovvedtaket ble det vedtatt at loven ikke skulle iverksettes før forskrifter var utarbeidet. I 1997 sender Sosial- og helsedepartementet et utarbeidet forslag ut til høring. Ute i omsorgsmiljøene bygges det opp store forventninger til at disse på en grundig måte skal være veiledende i eventuelle tvangsutøvelser. Både i fagmiljøer og hos brukerorganisasjoner får høringsutkastet en bred oppslutning. Felles er at de alle føler dette vil bidra til å gi de psykisk utviklingshemmede større rettssikkerhet (Bollingmo 2002: 18).

Som tidligere nevnt trådte lov om sosiale tjenester kap 6a ”Rettigheter for og begrensning og kontroll med bruk av tvang og makt mv overfor enkelt personer med psykisk utviklingshemming” i kraft 1.januar 1999. Loven ble innført med en prøveperiode på tre år fra 01.01.99 (lovens prøveperiode har senere blitt forlenget med et år). I tilnytingen til lov og forskrifter ble det utarbeidet et rundskriv med merknader og kommentarer. Dette førte til stor oppmerksomhet i fagmiljøer, noe som igjen førte til ytterligere refleksjon og diskusjon (Bollingmo 2002:18).

### **Sosialtjenestelovens kapittel 4A**

I tråd med lovens § 6a-14 ble det nedsatt et råd som skulle fungere som rådgivere, samt følge med hvordan loven ble praktisert. Denne rådgivende gruppen var rettet mot alle relevante miljøer, forvaltning og organisasjoner (Syse og Røed 2001). Evalueringen viste at bestemmelsene bidro til redusert bruk av tvang og makt, samt til en høyere erkjennelse av tjenestemottakerens rett til respekt for sin integritet og selvbestemmelse. Det ble også lettere å føre kontroll med bruk av tvang og makt. Som en følge av dette ble bestemmelsene (les: med unntak av noen få endringer) videreført i et permanent regelverk i nytt kapittel 4A til sosialtjenesteloven (Sosial- og helsedirektoratet 2004:5)

Sosialtjenesteloven kapitel 4A er en viktig lov med tanke på å sikre de psykisk utviklingshemmede mot overgrep av ulik karakter. Om den har ført til at ansatte blir utsatt for mindre vold og utfordrende adferd fra beboere, er heller usikkert? Men heldigvis når vold og utfordrende adferd inntreffer på arbeidsplassen eksisterer det også for ansatte lover og forskrifter som er ment å beskytte.

## **Kort historikk om generell utvikling av arbeidsmiljølover og forskrifter**

På slutten av 1960-tallet og gradvis utover på 1970-tallet ble den industrielle vekstens konsekvenser for alvor satt på den politiske dagsorden. Det vokste frem en bevisst forståelse om hvordan et ”kvalitativt bedre samfunn” skulle utformes, også når det gjaldt arbeidslivet. Det å jobbe skulle være tilfredsstillende i seg selv, ikke kun være tjenlig for andre formål. Den arbeidsmiljødebatten vi fikk i Norge på denne tiden resulterte i Arbeidsmiljøloven. Den nye loven om arbeidsvern og arbeidsmiljø trådte i kraft 1.juli 1977. Lovens målsetting er å sikre et arbeidsmiljø som gir arbeidstaker full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger i arbeidet, en meningsfylt arbeidssituasjon, samt en faglig og personlig utvikling. Arbeidsmiljøloven føyde seg inn i rekken av lovgivninger innenfor helse-, miljø og sikkerhet (forkortes ofte til HMS). Andre er for eksempel Forurensningsloven og Brann- og eksplosjonslovgivningen. Myndighetene har pålagt å sette lovgivningen ut i livet. Dette skjer gjennom systematisk HMS – arbeid. Standarden på dette arbeidet viste seg imidlertid ikke å holde mål, for å lette dette arbeidet innførte derfor myndighetene 1. januar 1992 en forskrift om internkontroll ( forkortes ofte til IK-forskriftene). Den var ment å være en spore til systematisk HMS – arbeid og ikke noen krevende forskrift for norsk arbeidsliv (Skaar 1994).

Generelt kan man si at internkontroll bygger på den tro at de beste løsninger på problemene finnes lokalt i bedriften, bare problemene blir erkjent og behandlet på en systematisk og forsvarlig måte. IK- forskriftene blir slik basisen for den enkelte virksomhets internkontroll som igjen blir et verktøy for HMS arbeid. Alle arbeidsplasser er pålagt å følge IK-forskriftene og dokumenterer alle tiltak i tilknytning til dette. Dette innebærer i praksis at den enkelte arbeidsplass må ha et system der internkontrollen kan sjekkes. I virksomhetene er dette som regel beskrevet i en utarbeidet manual. Denne manualen er formulert i samarbeid mellom ledelsen og ansatte og skal inneholde informasjon angående organisasjonsplaner, prosedyrer, instruksjoner, tiltak og stillingsbeskrivelser (Skaar 1994) For ansatte betyr ovennevnte at organisasjonen de er ansatt i er forpliktet å drive et aktivt HMS – arbeid med utgangspunkt i IK- forskriftene.

## **Arbeidsgiver og arbeidstakers plikter**

Arbeidsmiljøloven legger vekt på at alle har krav på et fult forsvarlig arbeidsmiljø. Dette er det primært ledelsen i virksomhetene som har ansvaret for at oppfylles. Spesielt ser det ut til at arbeidsmiljøproblemer i helsesektoren tiltar i omfang og alvorlighetsgrad. Økende press

både fra publikum og myndighetene kan være mulige grunner til dette. I brosjyren ”Arbeidsmiljø hjemme hos brukerne” som ble utgitt av Arbeidstilsynet i 2003 kommer det frem at det at mange arbeidstakere har sitt arbeidsmiljø i andres hjem. Spesielt er dette vanlig innenfor helse- og sosialsektoren, for eksempel innen hjemmetjenesten. Dette fører med seg en del utfordringer og krav til nytenkning rundt arbeidsmiljøloven. For eksempel kan det oppstå uoverensstemmelser mellom brukerens krav og behov og de ansattes arbeidsmiljø. Situasjonene som oppstår har som regel ikke entydige svar, ofte finnes det like mange løsninger som det finnes problemer. Når man jobber i andres hjem forventes det at arbeidstakeren skal ivareta brukerens behov for hjelp, pleie, omsorg, veiledning og støtte. Arbeidstakeren forventes også å ta hensyn til sitt eget psykososiale og fysiske arbeidsmiljø. Det viser seg imidlertid at ansatte kan oppleve det som problemfylt å balansere mellom disse kravene. Generelt kan man si at arbeidsmiljøutfordringene for ansatte i andres hjem innebærer omfattende fysiske og psykiske krav for yrkesutøveren. I praksis betyr det at de ansatte arbeider i et til dels risikofylt fysisk arbeidsmiljø med store krav til oppmerksomhet og med stort eneansvar (Arbeidstilsynet 2003).

Arbeidstakere i boliger er i en særstilling da de både befinner seg på en arbeidsplass med felles oppholdsrom og lignende, men samtidig i en annen persons hjem når de er inne i leilighetene til beboerne. Ofte vil de veksle mellom disse flere ganger i løpet av en vakt. Utfordringer knyttet seg således til å tilfredsstille de ansattes arbeidsmiljø innenfor virksomheten, men også når de oppholder seg i beboernes hjem. Arbeidsmiljøloven skal fungere like godt på begge arenaer. Sagt på en annen måte: kravet om et forsvarlig arbeidsmiljø er i like stor grad gjeldene i beboerens leilighet som i boligen for øvrig. I tillegg vil det at arbeidsplassen også er den enkelte brukers hjem fører med seg ekstra utfordringer for å få det systematiske HMS – arbeidet til å fungere. De samme kravene til dette arbeidet gjelder imidlertid her som i andre deler av virksomheten

### **Generelt om lover for vold på arbeidsplassen**

I følge Arbeidstilsynet (2003) oppfattes psykiske belastninger, slik som trakassering, vold og trusler om vold i økende grad som betydelige arbeidsproblemer.

Historisk kommer Norge dårlig ut når det gjelder debatt rundt og tiltak mot vold som et arbeidsmiljøproblem. I den grad problemet har blitt satt på dagsordenen, så er det først og

fremst gjennom LO-forbundene; ”Norsk Kommuneforbund”, ”Handel og kontor” og ”Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere”. Andre som har gått inn i problematikken er ”Norsk sykepleier Forbund” og ”Norsk Lærerlag”. Det er først nå i senere tid Arbeidstilsynet har oppdaget problemet (Knudsen 2000). I Danmark og Sverige lagde de forskrifter og veiledninger om dette allerede for over 10 år siden. De fleste land har nettopp forskrifter eller veiledninger på dette området, forøvrig er det i Vest-Europa kun Nederland som har bestemmelser i sin arbeidsmiljølov som direkte omtaler voldsrisiko. I mange land er det i tillegg tatt inn krav om tiltak mot vold eller handlingsplaner mot vold, i tariffavtaler (Knudsen 2000).

I Norge derimot heter det seg i år 2005 at vold ikke godtas, uansett hva voldsutøveren har som bakgrunn og hensikt (Arbeidstilsynet 2003). I følge Lov om sosiale tjenester kapittel 4A punkt 4.5.5.4 kan ansatte utsettes for ulike typer fysisk angrep av tjenestemottakeren. Med mindre det foreligger en nødretts- eller nødverge situasjon er fysiske angrep på andre personer ulovelig. Handlinger som slag, spark, kloring, klyping og lugging er straffbart etter straffeloven § 228. Når slike handlinger blir utført av en psykisk utviklingshemmet vil det imidlertid som oftest ikke få noen rettslige følger. Personalet kan gripe inn å avverge angrep som kan medføre alvorlige fysiske skader i den grad det er snakk om ellers straffbare handlinger. For å forebygge vold og utfordrende adferd vektlegges det at arbeidsgiveren organiserer arbeidet på en måte som reduserer risikoforholdene. Ofte innebærer dette at grunnbemanningen må være slik at det er tilstrekkelig ansatte på jobb, slik at belastningen på den enkelte blir forsvarlig. Det bør også tilrettelegges for at minst to arbeidstakere kan jobbe sammen hos brukere som er potensielt utagerende (Arbeidstilsynet 2003).

## **Oppsummering**

Jeg startet dette kapittelet med å sitere filosofen Jeremy Bentham og hans tanke om at lovgivning bør ha som målsetting å gjøre flest mulig mennesker lykkelig og tilfredse. Selv om kanskje tanken fremstår som noe naiv, så mener jeg det er det både sosialtjenesteloven kapittel 4A og Arbeidsmiljøloven tar sikte på. Om de alltid lykkes, det er en annen diskusjon som jeg ikke vil komme nærmere inn på her.

Jeg har vist at det er en viktig oppgave for personalet å fokusere på de psykisk utviklingshemmedes sikkerhet i forhold til å bli utsatt for vold og trusler om vold fra ansatte.

På den annen side er det også viktig at de ansatte blir vernet mot vold og utfordrende adferd fra beboerne. Jeg har også tatt for meg at sosialtjenestelovens kapittel 4A er ment å ivareta personer med psykisk utviklingshemming, samt vist at ansatte har lovhemlet rett gjennom Arbeidsmiljøloven til å ivareta sin egen sikkerhet ved arbeidsplasser hvor vold og utfordrende adferd forekommer. Det er i følge lovgivningen legitimt for arbeidstakere å forvente et arbeidsmiljø fritt for vold og trusler.

## KAPITTEL 5: MØTE MED BOLIGEN OG DE ANSATTE

*”Det første skritt når du skal løse et problem, er å fortelle noen om det” (Ukjent)<sup>6</sup>*

For bedre å kunne belyse hvordan ansatte som jobber med psykisk utviklingshemmede opplever vold og utfordrende adferd i jobben har jeg, som tidligere nevnt, sett det som nyttig å ta i bruk enkelte delproblemstillinger. Den første delproblemstillingen lyder

*”Hvordan kommer vold og utfordrende adferd til uttrykk i boligen?”*

For å besvare dette spørsmålet har jeg i dette kapitlet starter med å ta for meg mitt første møte med boligen, deretter ser jeg på ansattes beretninger om vold, for så å se på hvilke situasjoner vold mot personalet forekommer. Til sist vil jeg se nærmere på de ansattes forståelse av vold og aggresjon

### **Første møte med boligen**

Mitt første besøk i boligen var i forbindelse med at jeg skulle møte ledende miljøterapeut for å sette opp avtaler for intervjuer. Det er en varm sommerdag i juli 2003. Da jeg parkerer bilen ved boligen, ser jeg at mange av de ansatte og beboerne er ute i det fine været. Selve boligen ligger i naturskjønne omgivelser, i nærheten av en skog. Jeg kommer litt tidlig, og på oppfordring fra de ansatte blir jeg sittende på terrassen å vente på den ledende miljøterapeuten som er på vei fra et møte i byen. Det er en rolig og avslappet stemning på stedet. Nå og da hører jeg en av beboerne som uler inne i leiligheten sin. Jeg sitter og tenker på at jeg i de to neste ukene skal tilbringe mye tid her. Jeg kjenner på stemningen ved stedet. Etter en stund kommer den ledende miljøterapeuten, og vi går inn på kontoret hans for å sette opp avtaler. Jeg er spent på hvem jeg skal intervju i dagene som kommer.

Etter å ha avtalt tid og sted for intervju, samt hvem jeg skal snakke med, er det første møte over. I bilen på vei hjem blir jeg sittende å spørre meg selv hvem disse menneskene er som er ansatt i boligen? Hva er deres historie? Hvordan opplever de sin virkelighet? Snart vil jeg forhåpentligvis bli litt klokere.

---

<sup>6</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

Etter som dagene går og jeg er på boligen og foretar intervjuer, blir jeg bedre kjent med personalgruppen. Den skulle vise seg å bestå av kvinner og menn i ulike aldre, og med forskjellige stillingsbetegnelser som for eksempel assistent, miljøarbeidere, omsorgsarbeider og så videre. De ansatte jeg møter har alle sin historie å fortelle, og de forteller tilsynelatende åpent om sitt syn på vold og utfordrende adferd i jobb sammenheng.

## **Beretninger om vold**

Mitt utgangspunkt når det gjaldt vold og utfordrende adferd ved denne boligen var at jeg ville få bekreftet at dette fant sted ved akkurat denne arbeidsplassen. Jeg ble ikke "skuffet". I boligen var utagering sett på som en vanlig hendelse. Graden av utagering og hyppigheten varierte imidlertid fra beboer til beboer. Episoder kunne inntreffe daglig, men det kunne også gå uker mellom hver gang. Informantene oppga at de fant det vanskelig å ikke kunne vite hva som ville skje fra det ene øyeblikket til det andre. Utageringene representerte slik en uforutsigbarhet i deres arbeidssituasjon. Som en ansatt sa: "*En må alltid være vår på humøret deres*". Samtlige av de ansatte jeg hadde samtaler med hadde blitt utsatt for fysisk eller psykisk aggresjon i jobben. Det kunne dreie seg om alt fra kloring, spyting, slag, bitt, skalling, spark osv. En av de mannlige ansatte fortalte meg følgende om hva han hadde blitt utsatt for av en av beboerne:

*" Det var trusler om stikking med ting, forskjellige sånt noe. Også har jeg blitt utsatt for vold fra vedkommende flere ganger. For han var veldig utagerende og veldig selvskadene, og da gjorde vi det på den måten at vi tok han inn på soverommet, satte han på senga og holdt han. Og når vi holdt han. Så prøvde han å klore, bite, sparke... og så fort vi slapp han, så stod vi i døråpningen... så gikk han på meg og begynte å slå, fordi det var jeg som hadde ansvaret for han, så da tok han ut den personen og slo (...) Det var engang jeg satt i stolen, også stod han borte ved oppvaskbenken sin og holdt på å vaske opp noen kjeler og sånt' noe, så gikk han i ras. Og da plutselig kom det en kjele susende over meg. Den traff lillefingeren. Jeg trodde jeg hadde brukket den, men jeg hadde ikke det da. Den var bare hoven og sånt".*

En miljøterapeut fortalte dette:



*"(...) hun gikk til angrep på meg og hun andre som var på jobb, begynte å sparke og slå. Det gikk så fort at jeg husker ikke alt. Hun fløy på oss rett og slett, sparka og kløyp og klora, tok kvelertak ... og ja ... fordi vi satte et krav som hun ikke hadde lyst til å gjennomføre".*

En assistent fortalte meg at han var blitt trua med kniver og gafler, og fått stikk i lufta mot seg. Han var også blitt utsatt for trusler om vold ved at en av beboerne hadde sagt hun ville stikke han med en skrutrekker. Dette var, i følge informanten selv, trusler som må taes på alvor. Den beboeren det gjaldt spiste kun med plastikkbestikk. Hun skulle ikke ha sakser, kniver eller andre spisse gjenstander. Dette var tiltak som var satt i gang for å hindre ulykker, da vedkommende tidligere har greid å stikke en person med saks.

Det var også en ansatt som fortalte om en episode hvor en beboer *"var helt på tuppa"*. Personalet viste noe ville skje, og det skulle vise seg at de fikk rett. Plutselig greide beboeren å få tak i håret til en av de ansatte. Når dette skjedde var det viktig å presse hånden hans inn for å gjøre minst mulig skade, hvis ikke kunne han ta tak i håret og røske det ut. Informanten ble i dette tilfellet stående i nesten 5 minutter før de andre ansatte på jobb klarte å løsne hånden til beboeren.

En omsorgsarbeider viste meg armen sin som var full av arr pga. klyp og kloring fra beboer. Hun var blitt kloret til blods av beboeren hun jobber på. Som hun sa:

*"Det hender du får skikkelige sår. Han trykker jo neglene ned i huden på deg".*

Ellers forteller personalet at det er mer *"småskader"* de er utsatt for. Skader som nødvendigvis ikke er så synlig, ryggvondt, ømhet etter slag, spark, skalling, lugging osv.

Ovennevnte historier er ment å gi et innblikk i den verden informantene oppholder seg i, en verden som fort kan bli snudd på hodet ved at beboeren *"går i ras"* som enkelte av informantene kalte denne utfordrende adferden. I følge (Hammerlin og Kristoffersen 2002) vil ulike voldsformer gjerne være flettet inn i hverandre. Det å skille mellom dem vil derfor være vanskelig i mange situasjoner. Videre sier Hammerlin (1994) at alvorret og ubehaget tradisjonelt graderes slik i en voldsutøvelse ved voldsformen: fysisk vold betraktes som den mest alvorlige, verbal som minst skadelig. Det skilles også mellom vold som har ført til

alvorlige skader og konsekvenser, til lettere skrammer, ufarlige blåmerker eller ubehageligheter. Når det gjelder den subjektive opplevelsen av hendelsen var den ofte forskjellig. Som en assistent sa:

*”Folk reagerer litt forskjellig på dette. Noen bare rister på hodet og går videre, mens andre tar det mer personlig og blir lei seg og sånn”*

Slik jeg ser det er det er det voldsomme historier de ansatte forteller. Når man visualiserer historiene i hodet er det ikke vanskelig å forstå at de ansatte reagerer, om enn i ulik grad, på disse hendelsene. Siden jeg selv har opplevd vold og utfordrende adferd fra beboere er det heller ikke vanskelig å kjenne seg igjen i det de ansatte forteller her. På den annen side er det anderledes å lese historiene svart på hvitt, kontra det å få de muntlig overlevert. Det første som slår meg at det virker så mye mer alvorlig. Når disse historiene fortelles både i boliger jeg selv har jobbet, men også av informantene i denne studien, så fortelles de gjerne i et ”lett” tonefall, og på en måte som om dette er noe ”dagligdags”. Når jeg leser de er det som om dybden i historiene trer frem på en annen måte. Jeg kan formelig høre hjertene som slår, brakene fra kjeler som lander i gulvet, rop fra frustrerte beboere og lyden av andre personale som kommer løpende for å hjelpe til.

### **I hvilke situasjoner skjer voldsepisodene?**

Jeg var interessert i å få vite noe mer om i hvilke situasjoner voldsepisodene inntraff. Før jeg foretok intervjuene var jeg av den oppfatning av at disse ofte oppstod i situasjoner hvor det ble stilt krav til beboeren. For eksempel mente jeg det kunne dreie seg om praktiske daglige gjøremål som personalet ville utføre sammen med beboer. Hvis beboeren ikke ville dette og ble presset videre, så jeg for meg at det lett kunne oppstå konflikter. Den litteraturen jeg er i besittelse av går ikke så dypt inn på dette temaet. Mye av grunnen til det skyldes nok at vold tradisjonelt ikke har blitt tatt opp som et arbeidsproblem (Sandstrøm 1996). Som tidligere nevnt er spesielt helse- og sosialarbeidere utsatt for dette (Leif Moland 1997). Når det er sagt så indikerer de få registreringene som er foretatt at voldsepisoder ofte først og fremst forekommer i øyeblikk som kan oppleves som integritetskrenkende. For eksempel kan det dreie seg om omsorg som blir gitt i form av bleiebytter, hygiene og toalettbesøk eller vasking, mating, påkledning med mer (Sandstrøm 1996: 30).

Generelt for alle de samtalen jeg hadde var at størstedelen av episodene forekommer i situasjoner som nevnt ovenfor. I tillegg var det større fare for utageringer når beboeren hadde dårlige perioder både psykisk og fysisk. De motsatte seg da gjerne å gjøre husarbeid og lignende. For eksempel kunne det å ta oppvasken da utløse en situasjon med utagering. Personalet oppga at de opplevde det som vanskelig å vite hvor mye de skulle presse på for å få personen til å gjennomføre oppgaven, og når de skulle trekke seg tilbake eller utføre oppgaven for dem. Som en omsorgarbeider fortalte:

*”Det er ikke alltid så lett når de ikke vil gjøre det jeg ber dem om. Hvor mye kan jeg pushe på dem (...) Å vite når strikken er tøydd langt nok. Vi må jo stille noen krav til dem også (...)”*

Episoder med vold og utfordrende adferd kunne forekomme når de ansatte var alene med den enkelte beboer, men man kunne også være sammen med flere ansatte og beboerer. I enkelte tilfeller var det to-til-en bemanning for sikkerhetens skyld. For de ansatte ved boligen oppstår altså episodene fortrinnsvis i forbindelse med hjelp til daglige gjøremål. Denne informasjonen kan gi en pekepinn på hvilket område og i hvilke situasjoner de ansatte kan risikere å bli utsatt for vold eller utfordrende adferd. En av de ansatte kom med dette utsagnet som illustrerer det overnevnte:

*”Vi skulle støvsuge, også var det et par ekstra smuler igjen under kjøkkenbordet, og beboeren var ikke så veldig glad for å støvsuge den dagen. Og så sa jeg: ”De siste smulene”, da ble han sint og lugget meg i stede. I stedet for å ta de smulene”.*

Dette utsagnet var karakteristisk for de historiene som ble fortalt. De ansatte var opptatt av å ha beboeren med på aktiviteter som er ”vanlig” å foreta seg i et hjem, og når beboeren kanskje følte han/hun ikke kunne imøtekomme dette kravet oppstod det lett negative situasjoner.

## **Vi må bare godta det**

Før jeg ble kjent med boligen hadde jeg en antagelse om at de ansatte hadde gjort seg opp en formening om hvorfor noen av beboerne ble aggressive til tider. Denne ”forklaringsmodellen” så jeg som viktig for den enkelte i sitt møte med beboere som var utagerende. Den bidro til deres forståelse av situasjonen. Hvordan de ville se på den utfordrende adferden var jeg

usikker på, men jeg antok at mye ville forklares ut fra at beboeren var psykisk utviklingshemmet, og således ikke kunne kontrollere de negative impulsene selv.

Det skulle vise seg at de ansatte betraktet utfordrende adferd fra beboerne som noe som bare ER. Dette var en side ved jobben informantene opplever at de bare måtte akseptere. For eksempel var det flere av informantene som hevdet at utagerende beboere blir ansett som ”en del av jobben”. Det å lide av en psykisk utviklingshemning kan lede til utfordrende adferd som tidligere nevnt. Samtlige av dem jeg snakket med la stor vekt på denne forståelsen, og jeg fikk således bekreftet de antagelsene jeg hadde gjort meg opp før jeg hadde foretatt intervjuene i boligen. De benyttet ofte denne tilnærmingen til å forklare hvorfor volden oppstod, men også hvorfor de følte de måtte godta den som en del av jobben. Som en miljøarbeider sa:

*”Vi må bare godta det. Alle som jobber i denne jobben vet at sånn er det bare når du jobber med psykisk utviklingshemmede. De reagerer helt annerledes på ting enn oss”*

Informantene mente også at organiske faktorer i enkelte tilfeller utløste negativ adferd. Hvis brukeren opplevde ubehag, smerter og lignende, så økte det faren for aggressivitet. De ansatte fortalte at det var vanskelig for beboerne å finne måter å kanalisere disse negative impulsene på og at de derfor rettet dem mot personalet i stedet. Som en omsorgsarbeider sa:

*”De greier jo ikke å si hvordan de har det. Hvis de har vondt for eksempel vil de hyle og slå istedenfor. Det er jo den eneste måten de greier å få sagt i fra på at de ikke har det noe bra. Det er jo selvfølgelig ikke greit at de går løs på oss, men jeg skjønner jo hvorfor de gjør det for å si det sånn”*

Informantene ga også uttrykk for at de så forbi selve utviklingshemningen da de hevdet at beboerne også bare er mennesker. Det er vanlig å oppleve frustrasjon og negative tanker i livet. Dette er ikke noe som er spesielt for psykisk utviklingshemmede. Som en ansatt sa ”De har jo dårlige dager de også som alle andre”. Problemene oppstår imidlertid når en ikke er i stand til å kommunisere når frustrasjonen bygger seg opp, da kommer aggresjonen gjerne først til uttrykk gjennom en episode med utagering. Personalet oppga at de hadde stor empati og forståelse for beboerne i den forbindelse. Som en assistent sa:

*”Jeg får så vondt av dem inni mellom. De har det jo ikke noe godt med seg selv når de blir så sinna og utagerende. De føler jo på en måte at de ikke blir forstått”*

Enkelte av informantene fortalte at de forsøkte så godt de kunne og imøtekomme beboerne i samhandlinger. Siden det er umulig å vite med sikkerhet hva vedkommende tenker, samt hvordan han/hun vil reagere, syntes de det var godt å ha rammer for handling og klare belønnings systemer i følge disse. For eksempel fortalte de at man kan oppfordre til positiv adferd ved å gi en belønning etter at beboer har utført en handling. Som en miljøarbeider sa:

*”Jeg prøver å gjøre hverdagen så koselig som mulig for dem. Når det er ting vi må gjøre pleier jeg å legge opp til at vi gjør ting jeg vet han liker (...) Det pleier å fungere fint. Hvis ikke det fungerer så tror jeg det er fordi han har misforstått meg, at jeg ikke var tydelig nok i hva vi skulle gjøre, eller så er ikke belønningen interessant nok for han. Da kan det skje ting for å si det sånn”*

Av sitatet kan man også lese at informanten kunne oppleve det som om han hadde mislykkes i å sette belønningen for utført handling høy nok, eller at de ikke hadde fått konkretisert oppgaven nok ovenfor beboeren når utageringer forekom. Mange så det som sin oppgave å holde en positiv stemning, skjedde det motsatte, hadde man mislykkes i samhandlingen med beboeren. Slike brudd ble ofte sett på som en feiltakelse fra den ansattes side, ikke som trekk ved karakteren til beboeren. Enkelte av dem jeg snakket med oppga at de led av dårlig samvittighet for episoder hvor utageringer hadde forekommet. Slik de så det var de en stor del av problemet når ting gikk galt. Hadde de bare gått litt roligere frem, ikke snakket så høyt, vært mer observant osv. så ville ikke utageringen funnet sted (jeg vil senere komme tilbake til dette temaet i kapittel 7) Som en assistent sa:

*”Hvis de blir sinna pleier jeg alltid å tenke igjennom etterpå hva jeg gjorde galt, så kan jeg prøve å rette det opp igjen. Noen ganger kan jeg få dårlig samvittighet og føle at det er min skyld, at jeg burde merket at hun var syk og sånt”*

Informantene fortalte at de var opptatt av å skape en god stemning i samhandlingen. De ville at ulike oppgaver skulle oppleves som hyggelig, ikke som press eller noe negativt som måtte gjennomføres. Den enkeltes livskvalitet og opplevelse av ”det gode liv” ble sett på som viktig.

Tanken syntes å være mest mulig positiv respons fra beboeren. Som en informant sa: *”Vi vil jo bare at de skal ha det bra”*.

Som vist over er aggresjon hos en beboer et sammensatt problem, og det kan synes som om personalet tar i bruk mange ulike forklaringsmodeller i sin tilnærming til fenomenet. Mitt inntrykk var at de ansatte gjerne vil forstå hvorfor utagerende episoder finner sted og lære av dem. De er opptatt av beboerens ve og vel, og snakket varmt om dem. Dette er også hva Skarpaas og Hetle (1996) fant i sine studier. Her hevdes det at når det gjelder vold og utfordrende adferd fra psykisk utviklingshemmede, samt andre brukere av helse- og sosialtjenester, tyder mye på at det finnes en svært høy toleranseterskel for å forstå deres livssituasjon. Aggressiv adferd og holdninger tilskrives livssituasjoner preget av ulike omstendigheter/trekk ved brukeren. Dette kan for eksempel dreie seg om deres avmaktsituasjon generelt, lav selvfølelse, tidligere erfaringer med å bli avvist, frustrasjon, ydmykelse og brukernes opplevelse av de ansatte som grensesetter. Ønske om å forstå brukeren er trolig en av årsakene til at så få tilfeller av vold og trusler anmeldes eller synliggjøres.

## **Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg forsøkt å belyse spørsmålet *”Hva er førsteinntrykket av vold og utfordrende adferd i boligen?”* .

Generelt vil jeg si at personalet virket tilsynelatende åpne da de snakket om vold og utfordrende adferd i boligen. I tråd med sitatet dette kapitlet startet med ser jeg det som positivt i forhold til å synliggjøre tematikken rundt vold og utfordrende adferd i arbeidslivet. Jeg fant at utageringer fra beboere var sett på som en vanlig hendelse blant personalgruppen. Samtlige av de ansatte jeg snakket hevder de er blitt utsatt for fysisk og psykisk vold i jobben. Kloring, spytting, slag, bitt, skalling, spark og kvelertak var noen av de formene for vold de var blitt utsatt for. Voldsepisodene fant ofte sted i situasjoner hvor det var blitt stilt krav til beboeren eller i øyeblikk som beboeren trolig oppfattet som integritetskrenkende. Det var også en tendens til at utageringer hang sammen med den beboerens fysiske eller psykiske form. Vold og utfordrende adferd fra beboerne blir ofte forklart ut fra at personen var psykisk utviklingshemmet. Personalet mente at det bare var slik og at det måtte de godta. De ansatte likte å ha rammer for handling og klare belønnings systemer. Hvis de opplevde at de ikke

lyktes i det arbeidet kunne personalet ta på seg skylden for utageringen som måtte komme i samhandlingssituasjonen. Enkelte av personalet kunne få dårlig samvittighet etter slike episoder.

I det neste kapitlet vil jeg se nærmere på arbeidsmiljøet og HMS – arbeid ved boligen og om de ansatte oppgir at de opplever dette som tilfredsstillende.

## KAPITTEL 6: HMS - ARBEID VED BOLIGEN

*”Det eneste vi vet med sikkerhet, er at alt er usikkert” (Francois de Voltaire )<sup>7</sup>*

I dette kapitlet stiller jeg følgende spørsmål:

*”Opplever de ansatte at arbeidsmiljøet er tilfredsstillende i virksomheten?”*

For å besvare dette har jeg sett nærmere på arbeidsmiljøet og rutine ved boligen. Det vil bli fokusert på de delene av dette arbeidet som spesielt er ment å ta vare på arbeidstakerens interesser med tanke på vold og utfordrende adferd, men også på mer uformelle sider som for eksempel samhold i personalgruppen.

### **Arbeidsmiljø og registrering av vold på boligen**

Når man jobber i bolig skal man ivareta beboerens behov for praktisk hjelp, veiledning pleie, omsorg og støtte, samtidig skal den ansatte ta hensyn til sitt eget arbeidsmiljø. Er denne balansen mulig? Nyere undersøkelser viser manglende registreringer om vold og trusler om vold i arbeidslivet (Knutsen 2000). Mine egne erfaringer og antagelser på dette området gjorde at jeg hadde gjort meg opp noen tanker om dette før jeg samlet inn materialet. Jeg trodde at få episoder med vold eller utfordrende adferd ble registrert. Mye på grunn av at det kan oppleves som problemfylt når man kommer inn i andres hjem og skal yte hjelp og omsorg. De ansatte arbeider i et risikofylt arbeidsmiljø med store krav til oppmerksomhet, samt med et stort ene ansvar. Det som er spesielt i hjemmebaserte tjenester er at arbeidstakeren utfører en jobb i brukerens hjem, og derfor må avfinne seg med at jobben i all vesentlighet må utføres i overensstemmelse med brukerens krav og ønsker. Brukeren får slik et større handlingsrom enn når tjenesten utføres på en institusjon. I den private sfæren som hjemmet representerer, er tjenesteyter og bruker ofte i en en-til-en situasjon noe som reduserer arbeidstakerens mulighet til å ha kontroll over situasjonen (Leif Moland 1997). Som tidligere nevnt viser undersøkelser at ansatte innenfor hjemmebaserte tjenester opplever psykiske belastninger, negativt stress, trakassering og vold og trusler om vold i arbeidssituasjonen (se kapitlet 1 og 3). For eksempel viser Skarpaas og Hetle (1996) i en kartlegging av helse- og sosialarbeidere at seks av ti rapporterer at de har opplevd vold eller trusler i arbeidet. Når det

---

<sup>7</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)



gjelder arbeidsmiljøloven så gjelder den imidlertid også for de som utfører arbeid i brukers hjem når en virksomhet er arbeidsgiver. De fleste av de ansatte jeg intervjuet oppga at de opplevde denne arbeidsformen som utfordrende når det gjaldt tilrettelegging av arbeidsmiljøet. Deres arbeidsplass er en annens private hjem. Beboerne på den annen side har etter helse- og sosiallovgivningen krav på pleie- og omsorgstjenester. Enkelte sa de opplevde det som vanskelig å gjøre krav på et forsvarlig arbeidsmiljø hvis det gikk på akkord med beboerens behov. De satte denne først. Som en assistent sa:

*”(...) selv om de blir utagerende kan vi jo ikke strippe leiligheten deres for alt heller”*

Internkontroll, eller foreskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter, er ment å beskrive hvordan det systematiske HMS – arbeidet skal gjennomføres. Det systematiske HMS – arbeid skal tilpasses den enkeltes virksomhets art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse. I praksis betyr det at virksomheter som utfører arbeid med stor risiko for helseplager hos de ansatte, krever mer enn hos virksomheter som har mindre risiko for dette. Det å jobbe i helse- og sosial sektoren anses som en høy risiko for helseplager, da de ansatte blir utsatt for mange belastninger. Belastninger av både fysisk og psykososial art (Arbeidstilsynet 2003). Hvordan boligen har tilpasset dette spesielt til sin arbeidsplass sier mitt materiale ingenting om, men av intervjuene kommer det frem at det forekommer internkontroll på stedet, og at denne er integrert inn i boligens daglige virke.

### **Bagatellisering**

Registrering av ulykker og helseskader i boligen er en viktig del av HMS – arbeidet. Det var etablert egne rutiner for behandling og oppfølging av slike registreringer. Det kunne for eksempel dreie seg om å fylle ut skadeskjema hvis man var blitt utsatt for vold i arbeidet. I praksis innebar dette at de ansatte skulle meldte fra til arbeidsgiver (ledende miljøterapeut eller soneleder/virksomhetsleder) hvis de ble skadet i arbeidet eller fikk en sykdom som de mente hadde sammenheng med jobben. Arbeidsgiver skulle på sin side sørge for en registrering av alle personskader som oppstår under utførelse av arbeidet. Skader eller sykdom som på sikt kan gi varig lidelse skulle igjen meldes til Trygdekontoret. Hvis trygdekontoret eller arbeidstaker ber om det måtte arbeidsgiver sende den registrerte skademeldingen. Mange av de ansatte forteller meg at de har tatt i bruk skadeskjema for å registrere skader de har pådratt seg. Noen av dem var sendt videre til Trygdekontoret, i tilfelle det skulle oppstå fysiske eller psykiske skader senere. Som en assistent fortalte at han hadde sent inn ”(...)

*noen godkjente skademeldings skjemaer inne på Trygdekantoret*". Disse var godkjent "(...) som følge av skalling og spark". Han fortalte at i disse to tilfellene var skadene overalt på kroppen, hender, ansikt og skuldre. Registreringen er allikevel ikke høy, og det slår meg at de fleste av dem jeg snakker med forteller om mange episoder med skade til følge, men de har bare benyttet skadeskjema et par ganger i perioden de har arbeidet der. En omsorgsarbeider bekrefter denne tendensen og forteller meg at de har skadeskjema som de skal benytte til registrering, men at *"de ikke blir brukt så veldig ofte"*. Dette fordi, som hun sier

*"det hender jo det skjer veldig ofte, og da blir det ikke til at du skriver det ned (...) fordi du må skrive opp hver eneste kloring og hver eneste lugging"*.

Slik jeg ser det er de ansatte i perioder utsatt for vold og utfordrende adferd nærmest daglig. Så lenge de fysiske skadene ikke er "store" eller at de ansatte selv tror det kan få følger senere synes de det blir litt tungvint å notere ned alt som skjer. På den annen side oppga de ansatte at de er påpasselig med å registrere vold og utfordrende adferd i beboerens rapport. Der blir det blant annet registrert humøret til beboer, om han/hun har vært utagerende, hva han/hun gjorde og hvor mange ganger han/hun gjorde det og i hvilke sammenhenger.

En av miljøarbeiderne jeg snakket med hadde aldri benyttet skadeskjema. Hun mente det var *"sånt man glemmer"*. Da jeg lurte på om det var noen grunn til at man glemmer det, fikk jeg dette svaret: *"Du tenker ikke på det fordi det føres i egne protokoller etterpå (...)"* (beboernes rapporter). Videre sa hun:

*"Når jeg tenker skadeskjemaer så tenker jeg "Gud, nå fikk jeg en stol i hodet", sånn jeg fikk engang da jeg jobbet på pleiehjem. Da fylte jeg ut skadeskjema i tilfelle hjernerystelse, men ikke her, kloring og lugging og sånt er liksom ikke så alvorlig"*.

Slik jeg ser det viser også dette sitatet at så lenge de fysiske skadene ikke er for store, eller at de ansatte tror de ikke vil få følger av skadene, så lar de være å benytte skadeskjemaene. Generelt oppga informantene at det var mye *"småskader"*. For at skadeskjemaet skulle tas i bruk mente de at skaden burde være relativt stor og av fysisk karakter. Satt inn i et større perspektiv viser funn i en dansk undersøkelse foretatt i 1996, at knapt 20 % av alle voldsepisoder i samfunnet blir registrert eller anmeldt. Det samme tallet gjelder voldsepisoder knyttet til arbeidssituasjonen ("Aktuelt" 23/11-96). Årsakene til at voldsepisoder ikke blir

registrert kan være mange. I følge en studie foretatt av Svanstrøm og Knudsen (1997) kan årsakene til at voldsepisoder ikke blir registrert være mange, for eksempel at voldsrisiko anses som en del av jobben. Det kan oppfattes som man ikke behersker situasjonen og dermed heller ikke jobben. Man tror det ikke vil bli gjort noe med, selv om man rapporterer. Man klandrer seg selv for at episoden fant sted (Svanstrøm og Knudsen 1997). Det var imidlertid en kvinnelig omsorgsarbeider som skilte seg ut når det gjaldt denne tankegangen. Hun skrev ofte skadeskjemaer og registrerte alt fra for eksempel klor, slag, spark og skalling. Hun var opptatt av at selv om skaden ikke var synlig der og da, så kunne det komme igjen senere. Det var da viktig å ha registrert det.

### **Om bemanning og nedskjæringer**

I følge Arbeidstilsynet (2003) er det for å forebygge vold og trusler om vold hos arbeidstakerne, viktig at arbeidsgiver å organisere arbeidet på en måte som reduserer risikoforholdene. I følge arbeidsmiljøloven må grunnbemanningen være slik at det er tilstrekkelig ansatte på jobb, slik at belastningen på den enkelte blir forsvarlig. For eksempel bør arbeidsgiver tilrettelegge arbeidet slik at minst to arbeidstakere kan jobbe sammen hos brukere som er potensielt utagerende (Arbeidstilsynet 2003). En av assistentene jeg intervjuet tok spesielt opp temaet bemanning. Hun var opptatt av at kommunen ”våget” å foreta nedskjæringer når det gjaldt bemanningen på boligen. Hun sa dette:

*”(...) apropos bemanning, vi kan ikke si at den og den er i så fin form at vi trenger ikke å ha noe ekstra bemanning der, eller da gjør vi sånn og sånn. Det går ikke for plutselig en dag smeller det, og hvem er det da som blir stilt til ansvar da, det er kommunen, Den dagen vi skjønner at nå bygger det seg opp, nå smeller det snart, så må vi kunne få muligheten til å sette inn personalet. (...) det går utover oss med sykemeldinger og så videre (...)*

Av sitatet kommer det frem at assistenten syntes det var ille at ansattes sikkerhet var blitt et økonomisk spørsmål. I følge henne var dette en farlig vei å bevege seg på. Beboernes form kan varierer kraftig. De kan ha gode perioder hvor kanskje to personal på den ene beboeren kunne føles overflødig, men så plutselig en dag kunne det ”smelle” igjen. Hun skjønnte ikke at kommunen våget å ta det ansvaret. For henne var det viktig å ha mulighet til å sette inn ekstra personalet når de merket at beboeren ”bygger seg opp”. Å ta denne muligheten vekk fra boligen kunne få fatale konsekvenser slik hun så det, for eksempel i form av sykemeldinger.

## **Det lille ekstra**

I arbeidstilsynets hefte *"Arbeidsmiljø hjemme hos brukerne"* (2003) konkretiseres det at det viktig å ha en viss forutsigbarhet i jobben som skal utføres hos den enkelte bruker. Viss uklarheter oppstår i samarbeidsforholdet mellom kommunen som tjenesteyter og brukeren, kan det igjen skape et uheldig forventningspress på de ansatte. For eksempel kan dette dreie seg om at brukeren eller pårørende forventer flere tjenester enn det som kommunene har lagt opp til (Arbeidstilsynet 2003: 25). Blant de intervjuene jeg foretok på boligen kom det frem at mange av de ansatte tok beboerens perspektiv her. De ønsket å gi mer enn det som var forventet fra kommunens side. Slik de så det fortjente beboerne mer, et element som gikk utover det tradisjonelle synet på kommunale tjenester. Som en omsorgsarbeider sa:

*"Hver dag jeg går på jobb så tenker jeg at jeg går på jobb for å gjøre dems hverdag så god som mulig. Det være seg enten å reise på tur, ta en kaffe (...), og kose seg og sånn."*

Som sitatet viser bærer forholdet ansatt og beboer også preg av et personlig element. Som jeg har nevnt tidligere sa de ansatte at de vil beboeren *"(...) skal ha det bra"*, og de oppga at de følte at de *"(...)ble godt kjent med dem etter hvert"*. Hvis de kunne bidra til dette så de det som positivt. Dette til tross for at det gikk utover den tradisjonelle, mer objektive måten å betrakte yrkesrollen på. Slik de la det frem virket det mer som en berikelse i jobben, enn som en byrde. Det fikk meg allikevel til å undres at kanskje det er slik at når man har en god relasjon til beboeren aksepterer man mer vold og utfordrende adferd fra denne?

## **Prosedyrer ved utagering**

Jeg forventet å finne en del prosedyrer i boligen når det gjaldt hvordan personalet skulle forholde seg til utageringer fra beboere. For eksempel stiller Lov om sosiale tjenester kapittel 4A strenge vilkår for registrering av tvang og makt (Rundskriv om "Lov om sosiale tjenester kapittel 4A m v" 2004: 5). I følge denne loven skal aktuelle tiltak tilpasses i forhold til individets behov. Dette gjelder også tiltak som knyttes til utageringer fra vedkommende. Ofte vil tilrettelegging og tiltak som passer for en person ikke være egnet i forhold til en annen. Arbeidet med personer med psykisk utviklingshemning er så omfattende og spesielt at det kan betraktes som et helt unikt prosjekt. I den forbindelse har alle psykisk utviklingshemmede

krav på en *habiliteringsplan*. Det vil si en helhetlig plan med utgangspunkt i personens interesser, ønsker, behov og evner. Planen tar sikte på å beskrive mål som ligger et stykke frem i tid. Disse vil igjen være styrende for den virksomheten som tjenesteyteren benytter seg av være seg omsorgstjenester i boligen, skole-/dagtilbud og fritidstilbud. Tanken er at en slik plan vil føre til at de ulike arenaene ”drar” i samme retning. En forebygger samtidig at brukeren ikke utsettes for tilfeldig behandling avhengig av for eksempel den enkelte miljøarbeiders faglige interesser og private vurderinger (Autismeprogrammet: rapport nr 4 1998). Av intervjuene jeg foretok i boligen kom det frem at personalet følger prosedyrer som er unike for hver enkelt beboer. De refererte som regel til disse som ”tiltak”. Dette kunne for eksempel dreie seg om tiltak som var lagt inn under sosialtjenesteloven kapittel 4a, og som oppfylte alle vilkårene i § 4A-5 (se kapittel 2 for nærmere redegjørelse av § 4A-5). Som en miljøarbeider sa om tiltakene:

*”(...) det er en veldig stor del av opplæringen hos de enkelte beboerne. De som også ligger under 4A her, er de som har utaggingene. Og der står det veldig klart hva du har lov til og hva du ikke har lov til (...)*”

Av sitatet kommer det frem at prosedyrene er utarbeidet på en slik måte at de nøyaktig beskriver hva tjenesteyteren skal gjøre i den aktuelle situasjonen. Informantene oppga at de var skriftlig og ble oppbevart slik at de var tilgjengelig for alle de som jobbet i boligen. De ansatte oppga også at de opplevde det som et nyttig verktøy ved episoder med vold og utfordrende adferd: Som en assistent sa:

*”Akkurat når det skjer, så er jeg veldig prosedyre (...) Vi er prenta inn hva vi skal si, hva vi skal gjøre, så det kommer automatisk når du står oppe i den situasjonen. Vi har liksom en tre – fire setninger som vi skal si. Jeg tror ikke jeg tenker andre tanker engang, fordi det er så innarbeidet (...)*”

### **Voldens mangfoldighet**

I noen av intervjuene jeg foretok oppga enkelte ansatte at de opplevde det som vanskelig å følge prosedyrene til punkt og prikke. De mente dette kom av at ingen situasjoner er like, og som en følge av det var det umulig å forutsi beboerens og egen adferd et hundre prosent. Som en omsorgsarbeider sa: *”Det er utrolig hvor mange metoder du kan bruke for å skade en person*”. Slik jeg ser det sier denne omsorgsarbeideren at beboerne har et mangfoldig

voldsuttrykk. De syntes allikevel det var godt å ha prosedyrene i bakhodet når de befant seg i situasjoner med utageringer. De fungerte da som rammer for deres handlinger, men det kunne oppleves som om de hadde mislykkes i den aktuelle situasjonen hvis de ikke greide å etterkomme prosedyrens utforming. De ble nærmest å betrakte som et utopisk krav. Som en assistent ga uttrykk for: *”Det henger jo veldig sammen med hva du har lov til og hva du ikke har lov til”* På den annen side var prosedyrene stadig oppe til vurdering. De kunne diskutere dem og eventuelt søke om å endre dem hvis de opplevde at de ikke lot seg gjennomføre.

## **Opplæring og oppfølging av personalet**

Før jeg fortok denne undersøkelsen hadde jeg en antagelse om at tilbud om *ekstern* opplæringen av personalet var heller dårlig når det gjaldt hvordan man skal håndtere vold og trusler på arbeidsplassen. Med tanke på den *interne* oppfølgingen på boligen så var jeg mer optimistisk. Min erfaring tilsier for eksempel at ledende miljøterapeut ofte kan gjøre en god jobb når det gjelder både veiledning og oppfølging for den enkelte ansatte innenfor dette feltet.

For personal på en bolig hvor vold og utfordrende adferd forekommer er det nødvendig å lære seg hvordan man skal møte dette, for eksempel ved å kunne forsvare seg fysisk (Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem 2003). Den økte kunnskapen man kan opparbeide seg gjennom kurs som retter seg inn på dette feltet vil ofte gjøre det lettere for personalet å opptre mer avspent i forhold til beboeren. De vil da ofte være i stand til å trappe ned konfliktsituasjoner i stedet for å forverre dem (Sandstrøm 1996: 183). I denne studien oppga noen informanter selv at de følte de ikke var flinke nok til å håndtere vold og utfordrende adferd, noe som igjen kunne føre til skyldfølelse også videre. I likhet med ”Rett hjem” kampanjen Arbeidstilsynet gjennomførte i 2002 viser mitt materiale at enkelte av de ansatte har fått ekstern oppfølging og opplæring, men også at mange fortsatt mangler dette. En ansatt som ikke hadde fått opplæring sa dette:

*”Det er jo det jeg etterlyser. Det henger jo veldig sammen med utagging og vold (...). Jeg har hørt om det, og jeg har lest litt om det selv. Det hadde vært veldig greit å få det forklart”*

En assistent sa dette:

*”Jeg føler at jeg blir ivaretatt her på huset, men det kunne kanskje vært mer kurser og veiledning fra høyere hold og andre fagpersonell.”*

Slik jeg ser det var det mange av de ansatte som ønsket mer kursing og opplæring om vold og truende adferd. Alle har imidlertid gjennomgått en intern opplæring på huset, og de fikk jevnlig oppfølging av den faglige ansvarlige ved boligen.

### **Frustrasjon**

En av de kvinnelige miljøterapeutene jeg snakket med etterlyste flere kurs vedrørende vold og utageringer. Hun hadde heller ikke fått noen opplæring innenfor 4A, noe hun opplevde som frustrerende (se kapittel ?? for nærmere redegjørelse av sosialtjenestelovens kapittel 4A). Som en følge av dette så hun det som vanskelig å vite hva hun hadde lov til å gjøre og hva hun ikke hadde lov til å gjøre med beboerne i situasjoner hvor utageringer forekom. Rammene for handling ble uklare. Andre jeg snakket med på boligen hadde hatt spesifikk opplæring innenfor kapittel 4A, og opplevde det som et nyttig verktøy. En kvinnelig omsorgsarbeider mente dette hadde vært til god hjelp for å lære å stoppe beboeren i forkant slik at utageringer ble forhindrede eller sterkt redusert. En miljøarbeider jeg intervjuet oppga at det var uheldig at så få hadde fått opplæring. Han mente at dette førte til mange farlige situasjoner både for beboerne og de ansatte selv. I følge han fører mangel på opplæring til at faren for at ansatte kan skade seg øker. Dette sa han:

*”Det er jo ikke bra at ikke alle får skikkelig opplæring. Det kan gå ut over både beboerne og dem selv sånn at de blir skada”*

En omsorgsarbeider sa dette:

*”(...) en ting jeg savner er kurs om for eksempel nedleggelse, hvordan du burde gjøre det for å skjerme deg selv og at du ikke skal skade beboeren i en slik situasjon. Det blir ofte veldig kaotisk”.*

Når det gjelder informantene som mente at det ikke var bra at alle får skikkelig opplæring, mente han at mye av grunnen til at de ansatte ikke ble tilbudt kurs var på grunn av økonomiske innsparinger. Det koster å sende mennesker på kurs. Dette opplevde han som en

skremmende innstilling fra kommunen. Han hevdet at slike holdninger på sikt kan komme til å koste samfunnet dyrt, for eksempel hvis noen skulle ende opp med å bli sykemeldt. Som han sa:

*”De skal vel spare penger som vanlig, men det kan jo bli dyrt i lengden hvis folk blir sykemeldte”*

Informanten oppga videre at han opplevde det som mer utrygt å jobbe sammen med mennesker som manglet kursing i problematikken, og syntes å kunne merke på personalets ”utstråling” i situasjoner med utageringer om de satt inne på kompetanse eller ikke. Dette trodde han også beboerne sensitiv og som en følge av det ofte roet seg ned. Som han sa: *”På kursene lærer vi å være tydelige. Det merker beboeren og roer seg ofte lettere ned”*. En annen sa dette om eksterne kurs: *”(...) da vet du jo lite grann mer om åssen du skal forholde deg i forhold til sånne ting”*.

### **Ønske om mer opplæring og kursing**

Samtlige av dem jeg snakket med ønsket mer opplæring om det å jobbe med utagerende personer. Helst i form av eksterne kurs, men de var også positive i forhold til mer intern opplæring. Det syntes som å være en gjengs holdning at de aldri ble ferdig utlært i det arbeidet de utførte, og at alt som kunne bidra til økt kunnskap innenfor dette feltet var av det gode. Mange nevnte også spesielt at man har mye å lære av hverandre og ved å trekke videre på andre kollegers erfaring. De følte at de alle satt på viktige brikker av et puslespill og at de sammen kunne nærme seg et mer komplett bilde av beboeren, også når det gjaldt hvilke situasjoner utageringer forekom i. Som en assistent sa:

*(...) vi får hele tiden råd og veiledning fra ledende miljøterapeut her, og andre personale som kjenner beboerne veldig godt (...)*

Slik jeg ser det virker det som om at det samarbeides omkring vold og utfordrende arbeid i boligen, og at de ansatte drar nytte av hverandres kompetanse og erfaring. For øvrig oppga de ansatte at det var den ledende miljøterapeutens ansvar og sikre den interne opplæringen i boligen, mens den eksterne opplæringen mente de å være kommunens ansvar å sikre. Førstnevnte form for opplæring betraktet de som noe som burde være en stadig pågående prosess. Den eksterne opplæringen oppga de at de så mer som et viktig supplement til denne,



og den ble også ansett som en mulighet til å lære viktige metoder for å beskytte seg selv og beboeren. En omsorgsarbeider sa dette:

*”(...) hvis man får råd og veiledning, ja informasjon, så kanskje en klarer å gjøre litt med sin egen reaksjon når ting oppstår. At en tenker litt annerledes når en har vært på kurs, men her på huset føler jeg at jeg absolutt blir ivaretatt og vi passer på hverandre hele tiden”*

Her forstår jeg det slik at denne omsorgsarbeideren føler hun savner et bedre ”verktøy” for å hankses med sine egne reaksjoner på vold og utfordrende adferd fra beboerne. At et kurs vil være positivt for hennes egen del og måten hun tenker rundt dette temaet. På den annen side sier hun at hun opplever en form for trygghet gjennom fellesskapet og samhold personalet i mellom.

Enkelte av dem jeg intervjuet hadde fått opplæring om håndtering av vold og utfordrende adferd gjennom sin utdannelse. Men de oppga allikevel at de så det som positivt med kurs om vold og truende adferd. Som en omsorgsarbeider sa: *” Jeg skulle gjerne gått på noen flere kurs for det”*

Generelt oppga de ansatte at de opplever de blir fulgt godt opp internt. Når det gjaldt eksterne kurs etterlyste de en bedre oppfølging fra kommunen på dette området. De sa de ville på kurs. Den dataen som her er representert verifiserer således funnene til rett hjem kampanjen, og utdyper spørsmålene rundt dette temaet ytterligere. Når det gjelder mine egne antagelser om manglende ekstern opplæring og relativ god intern oppfølging innad i boligen, føler jeg det innsamlede stoffet bekrefter dette.

## **Personalets opplevelse av samhold**

Før jeg foretok intervjuene i boligen var jeg av den oppfatning at arbeidsmiljøfaktorer som fysiske og psykiske belastninger på den enkelte arbeidsplass kan fungere som utstøtingsmekanismer. Personlig har jeg opplevd at vikarer har sluttet etter kort tid, da de ble redde og ikke maktet/eller vil utsette seg selv for voldsproblematikken på stedet. Andre igjen har kjent belastningen over tid og for så å slutte i jobben. For eksempel har jeg jobbet med mennesker synes det blir slitsomt å jobbe med personer med utfordrende adferd år etter år, og

at det ikke har vært noen forbedringer å spore. Til tross for påkjenninger ved å bli utsatt for vold og utfordrende adferd i arbeidet var jeg av den oppfatning at steder hvor dette forekommer ofte har et sterkt *samhold* i personalgruppa..

Ut fra dataene jeg samlet inn kom det frem at det forekom utskiftning av personalet ved stedet, men at dette ofte dreide seg om unge vikarer som hadde jobbet ved stedet om sommeren eller ved siden av skolegang. Det var sjelden ansatte som hadde vært ansatt lenge sluttet. For øvrig oppga de ansatte at de opplevde både samholdet og lagånden i personalgruppa for å være god. De følte seg sett og verdsatt av de andre medarbeiderne på stedet. Hvis episoder med utageringer oppstod sa de at de stolte på at det andre personalet ville komme og hjelpe til ved behov. Etter episoder som hadde vært ubehagelige fortalte de at de følte seg ivaretatt av medpersonalet. Som en sa:

*”Det er bestandig noen å snakke med på fellesen. Det er bare å stikke hodet ut i gangen så får du hjelp”*

En annen sa:

*”Jeg føler meg veldig ivaretatt blant kollegaene mine. Det er alltid noen på huset her som du kan prate med, som kan trå til og komme og hjelpe deg når du trenger det.”*

Det faktum at det var flere ansatte på jobb til enhver tid gikk igjen hos de fleste av informantene som en trygghet i hverdagen. Mange av de ansatte oppga at det slik oppstod en nær forbindelse mellom et godt sosialt fellesskap blant kollegaene og egen sikkerhet. Siden de stolte på det andre personalet og hadde et fint forhold til dem mente de det lettere å ta opp problemer, samarbeide, samt hjelpe hverandre. Av intervjuene kom det frem at vold og utfordrende adferd ikke kun var noe som vedkom den enkelte, og som dreide seg om individuelle personlige grenser. De oppga at de stod sammen om dette på arbeidsplassen, noe som igjen kan tyde på at denne holdningen har nedfelt seg i kulturen blant de ansatte. De fleste av informantene var opptatt av kollegial og omsorgsfull støtte fra kollegaene. Dette samsvarer med funn Hammerlin og Kristoffersen (2001) fant i en undersøkelse de foretok om vold og trusler blant tilsatte i kriminalomsorgen. I likhet med mine funn hevder de ansatte i denne undersøkelsen at de er veldig fornøyd med den støtten de får fra sine kollegaer, men den viser også at enkelte ansatte kan føle problemer i forhold til personalgruppen. En av

informantene deres hevdet at det var særlig to problemer som man kan møte med kollegaer. Den ene var en ”macho”-preget kultur der det var gitt at man skulle tåle og måtte regne med denne typen hendelser. For eksempel var det å vise at man hadde vært redd en svakhetsytring. Vedkommende mente disse holdningene ikke trengte å være så uttalte. Dette kan være tilfelle ved den boligen jeg har foretatt undersøkelsen i, men det blir ikke uttalt i klartekst av noen av mine informanter. Jeg tolker det imidlertid som om det ikke er ”lov” å vise at du er redd i forbindelse med utfordrende adferd, og som en konsekvens ble det heller ikke snakket så mye om i boligen (se blant annet kapittel 7).

Et annet problem flere av informantene i Hammerlin og Kristoffersen’s undersøkelse påpeker, var det å bli møtt med tilbaketrukkethet og taushet fra de andre ansatte etter episoder med vold og trusler om vold. At kollegaer trakk seg vekk opplevdes som et betydelig problem. Enkelte opplevde rett og slett ikke å bli trodd. ”Vanens likegyldighet”, hevder de, anses som et problem både for miljøet, ledelsen og kolleger (Hammerlin, Kristoffersen 2001: 92-93). Av de intervjuene jeg har foretatt finnes det ingen uttalelser som skulle indikere at noe lignende var tilfelle med de ansatte i boligen. Snarere oppga enkelte av informantene som tidligere nevnt at de følte seg sett og hørt av personalet de jobber med.

## **Humor**

Hammerlin og Kristoffersen (2001) fant også at enkelte informanter i deres undersøkelse opplever fleiping med hendelsen som et problem. Dette oppgir de at de opplever som ”svært sårende” at andre personalet tuller med det de har opplevd som ubehagelig (Hammerlin og Kristoffersen 2001:93) Mine data derimot sier ingenting om at enkelte blir såret av at andre ansatte bruker humor om det som kanskje har vært en tøff opplevelse. Det som derimot slår meg når jeg går igjennom intervjuene er at personalet selv fleiper og benytter mye humor i sine beskrivelser av vanskelige episoder og lignende. For eksempel begynte en av informantene å le da hun viste meg arr hun hadde på hele den ene armen etter en av beboerne hadde skadet henne. En annen fleipet og lo da jeg spurte henne om hva som kunne gjøres for at hennes situasjon kunne bli bedre. Svaret ble: ”*Et større førstehjelpsskrin kanskje?*”. Slik jeg ser det er dette en form for galgenhumor. Ofte er det kanskje slik at en spøker med ting som er alvorlig, at en benytter humor i stede for å fremstå som tøff eller i stede for å fortrenge det som er vanskelig. Kanskje utgjør humoren en strategi slik at dette er mer greit å leve med?

## Oppsummering

Dette kapitlet startet ved at jeg siterte filosofen Francois de Voltaire. Alt er i forandring. Arbeidsmiljø er en dynamisk prosess hvor utviklingen av ”det gode miljø” drives fremover ved å diskutere hvilke sider som fungerer godt og hvilke som ikke er tilfredsstillende. Jeg var nysgjerrig på hvilke tanker ansatte hadde rundt arbeidsmiljøet, og det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd. Jeg la frem følgende spørsmål for å nærme meg dette

*”Opplever de ansatte at arbeidsmiljøet er tilfredsstillende i virksomheten?”*

Svarene informantene ga viser at de ansatte opplevde det som en utfordring å tilrettelegge for et godt arbeidsmiljø siden store deler av deres arbeid finner sted i beboerens hjem. Enkelte satte beboerens behov foran et forsvarlig arbeidsmiljø. Det var etablert egne rutiner for internkontroll og registrering av vold og utfordrende adferd ved boligen. Alle visste om dette, men få registrerte alt de opplevde. En av de ansatte opplevde at kommunen drev med nedbemanning av ansatte innenfor boligvirksomheten. Disse nedskjæringene mente han kunne gå på bekostning av personalets sikkerhet. Personalet oppgir at de følger klare prosedyrer ved utageringer. Disse er unike for hver enkelt beboer og er lagt inn under sosialtjenesteloven kapittel 4A. Enkelte sa de opplevde det som vanskelig å følge disse korrekt, da alle situasjoner er forskjellige. Disse var imidlertid stadig oppe til diskusjon og kunne forbedres/endres. De ansatte ønsker mer opplæring internt, men også eksternt i form av kurser. De ansatte opplever samholdet i personalgruppa for å være god. De føler seg sett og verdsatt av de andre, og de stoler på de andre for å få hjelp hvis de skulle ha behov for det. De opplever det som trygt at de er flere på jobb. Til sist kan det legges til at personalet har mye humor i sine beskrivelser rundt emne vold og trusler om vold.

I det neste kapitlet vil jeg snakke om usikkerhet og redsel i forbindelse med vold og utfordrende adferd.

## KAPITTEL 7: OMSORGENS AMBIVALENS

*”Mitt tarvelige hjem er også et lite samfunn, herr konsul” (Henrik Ibsen)<sup>8</sup>*

Spørsmålet jeg stiller i dette kapitlet er

*I hvilken grad opplever de ansatte usikkerhet og redsel i møtet med utagerende beboere, og hvordan møter de denne?*

For å besvare dette har jeg valgt å ta for meg de ansattes opplevelse av ambivalens. Hvor mye skal en gripe inn i beboerens hverdag? Hvor mye er beboeren i stand til å ordne selv? Slike spørsmål skapte en del spenning og usikkerhet for personalet, og jeg har derfor valgt å presentere tanker personalet hadde om dette her. Jeg vil også ta for meg de beskrivelsene ansatte gir om intuisjon og redsel i situasjoner hvor utageringer forekommer. Til sist vil jeg ta for meg enkelte strategier personalet har i forbindelse med vold og utfordrende adferd i boligen.

### **Ambivalens hos omsorgsyter**

Egne opplevelser av å jobbe i bolig gjør at jeg bringer med meg en del erfaring ut i feltet. Jeg har for eksempel kjent på kroppen den spenningen som kan oppstå mellom å skulle arbeide i et hjem, og samtidig ivareta de oppgavene jeg har vært pålagt å følge gjennom stillingsbeskrivelser. Disse beskrivelsene kunne for eksempel dreie seg om alt fra å gi medisin, hjelpe til å vaske leilighet, ha samtaler etter behov og lignende. Slik jeg ser det er det ikke alltid lett, og som arbeidstaker har jeg opplevd å føle meg dratt mellom de to ytterpunktene. Jeg husker spesielt godt en episode fra en psykiatrisk bolig hvor en alvorlig syk mann (som var schizofren og paranoid) oppbevarte en stor knivsamling i sitt eget hjem. Han var til tider svært utagerende. Resultatet var at jeg som ansatt satt med voldsalarmen i hånden og hjertet i halsen når jeg jobbet i hans hjem. Å oppholde seg i boligen sammen med beboeren var en del jobben, så sant vedkommende ønsket å slippe oss inn. Jeg opplevde dette arbeidet som veldig ubehagelig til tider. På den ene siden var det jobben min å tilbringe tid hjemme hos denne beboeren, på den andre siden opplevde jeg denne personen som uberegnelig og jeg visste aldri helt hva som ventet meg i løpet av et besøk. Når det er sagt så tok jeg det aldri opp

---

<sup>8</sup> Sitatet er hentet på [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

på arbeidsstedet at jeg syntes dette var vanskelig. En av grunnene til det er nok at jeg ikke tenkte så bevisst rundt det å befinne seg i truende og ubehagelige situasjoner den gangen. Det var bare ”sånn det var”.

Jeg forventet å finne en del lignende eksempler i boligen hvor undersøkelsen fant sted. Min historie kan også få stå som et eksempel på Karen Jensens (1992) tankegang. Hun hevder som nevnt tidligere at det å ha arbeidsplassen sin i et hjem fører til nye utfordringer for omsorgsyrket. Det tradisjonelle mønsteret for å utøve omsorg settes opp mot de hjemmelige rammene, noe som kan skape et spenningsfelt for den ansatte.

### **Ønske om å forstå beboeren**

Av samtalene kom det frem at de ansatte opplever denne spenningen. Deres jobb går i stor grad ut på å hjelpe beboeren i sin hverdag i boligen. Det kan dreie seg om alt fra å stå opp, dusje, spise, husarbeid og vedlikehold av leiligheten. Samtidig skal den ansatte balansere mellom hvor mye man skal gripe inn og hvor mye beboeren er i stand til å ordne selv.

Utgangspunktet er at beboeren bestemmer selv i sitt hjem. Dette kan by på problemer når den psykisk utviklingshemmede ikke alltid ”vet sitt eget beste”, og hva er egentlig vedkommendes eget beste? Er personalet i stand til å definere en annens livskvalitet? Når skal man legge press på beboeren og når skal man trekke seg tilbake? Slike problemstillinger er en del av hverdagen til de ansatte. Som en miljøarbeider sa:

*”Det er ikke alltid så greit å skjønne hva de vil. Vi må hele tiden tenke igjennom situasjonen og ligge i forkant”*

Slik jeg ser det krever dette at de ansatte hele tiden konsentrerer seg om å forstå beboeren. En ting er å skjønne hva de vil, en annen er imidlertid hva som er faglig ”godt” å gjøre. Denne ambivalensen fører med seg at de ansatte stadig må vurdere hva beboeren selv kan gjøre, hva må han/hun ha hjelp til, vil vedkommende skade seg selv eller en annen og så videre. Et eksempel kan være når ”Olav” skal skjære brød, skal han få lov til å skjære brødet selv, eller trenger han hjelp slik at brødskivene ikke blir alt for tykke? Hva hvis han blir sint? Kan han skade seg selv eller andre med kniven? Som tidligere nevnt hevder Wuttedal (1994) at dette spenningsfeltet som her er omtalt skaper et dilemma for tjenesteyteren. Hun følger opp om Jensens (1992) sine tanker og legger vekt på den konflikten personalet opplever i forhold til hva som er lov og ikke lov i hjemmet. Hun spør seg hva dette gjør med yrkesrollen. For

eksempel kan en si at det er "Olav" sin kniv og at den hører til i hjemmet hans, kan de ansatte da eventuelt fjerne den, si han ikke får lov å bruke den og lignende? I følge Jensen (1992) er det viktig å lage rom for at de ansatte seg i mellom kan diskutere slike spørsmål. Dette synes å bli innfridd i boligen. Husmøter og egne møter vedrørende hver enkelt beboer var arenaer hvor dette kunne taes opp. De ansatte hadde også en del uformelle samtaler på "fellesen" (personalets oppholdsrom) og seg i mellom mer privat.

### **Hjem kjære hjem**

De jeg snakket med var klare på at de arbeidet i andres hjem. For eksempel omtalte de alltid beboernes leilighet som deres, innvetaret var deres, og huslige oppgaver som ble utført var for å hjelpe dem med å holde orden i hjemmet sitt. Som en ansatt sa: "*Vi prøver å få dem til å greie seg mest mulig selv i leilighetene sine*". Wuttedal (1994) sitt begrep om næromsorg synes passende for å forklare den omsorgstypen de ansatte beskriver at de utfører i jobben. Det som kjennetegner denne formen for omsorg er varme, nærhet, innlevelse og respekt som et ideal for det arbeidet som utførers. Det kan synes som om det arbeidet de ansatte gjør i boligen er av en annen karakter enn omsorgsarbeid som for eksempel utføres i en helseinstitusjon. De blir stilt ovenfor andre krav i og med at arbeidet er både formelt og privat. Det er formelt i den forstand at de er ansatt og lønnet, man arbeider også etter skriftlige instruksjoner og antall arbeidstimer er bestemt på forhånd. Den private siden kjennetegnes av at omsorgens ytes i beboers hjem. Andre normer for adferd aktualiseres, normer som gjør seg gjeldene innenfor den private sfære. Dette er i tråd med Wærness (i Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998: 134) omsorgsrasjonalitet. Usikkerhet, medfølelse, angst og lignende følelser blir en del av omsorgsutøvelsen og bidrar til å skape ambivalens for personalet.

### **Hva er et "normalt" hjem?**

I bofellesskapet var denne usikkerheten i stor grad knyttet til spenningsfeltet mellom hva personalet anså som "normalt" i et hjem kontra virkeligheten i boligen. Dette kom direkte til uttrykk ved at personalet tok opp sin egen usikkerhet i forhold til at de gjorde det som var "rett". Som en miljøarbeider sa: "*Vi må føle oss frem*". Det alltid tilbakevendende spørsmålet de ansatte spør seg selv eller hverandre er; *Hva er normalt?* Er det det som er vanlig, akseptabelt, bra og så videre? I så fall for hvem? De ansatte oppgir at de opplever det som vanskelig å avgjøre hva som er mest "normalt" i ulike hverdagssituasjoner. Når er det rimelig at hjelpepersonell griper inn og korrigerer på beboers valg, og dermed også begrenser den

individuelle autonomi? Som en ansatt sa: *"(...) det er litt vanskelig å vite hvor mye en kan kreve"*. Spenningen mellom autonomi og kontroll knytter seg i stor grad direkte til personalets identitet og rolle. Personalet legitimerer sin tilstedeværelse gjennom det å yte hjelp (Sandvin, Söder, Litchwark, Magnussen 1998: 142). Personalet var imidlertid helt klare på at beboerne hadde rett på autonomi og medbestemmelse, men det var ikke til å legge skjul på at det ofte var her konfliktene kunne oppstå. Et eksempel kan være at personalet vil få en beboer til å vaske leiligheten da dette anses som "normalt", mens vedkommende ikke ville (beboer prøver sin rett). På dårlige dager kunne dette føre til utageringer. På den annen side kom det frem at struktur i hverdagen var viktig, som en miljøarbeider sa:

*"Det virker som at når de får mer struktur, at når dagen er mer forutsigbar, virker det som om de fungerer bedre og blir mer sikre på seg selv og mer trygge, og at de da føler de ikke trenger denne utageringen (...)"*

En omsorgsarbeider sa dette:

*"Alt må være firkantet. Vi har dagsplaner, for hvis de ikke skjønner hva de skal gjøre, så kan det eksplodere"*

Slik jeg ser det viser det seg at prinsippene om normalisering og forestillingen om det private hjem seg ikke å være ikke alltid like lett og praktisere, kanskje som et resultat av uklare prinsipper, men dels også fordi det blir tatt utgangspunkt i at beboeren ikke er i stand til å ta vare på seg selv. Personer med psykisk utviklingshemning vil i varierende grad trenge struktur og veiledning i sin hverdag. På den annen side kan man argumentere for at alle hjem har en viss form for struktur og orden. Videre vil jeg hevde at det fortonte seg som om de ansatte merket ambivalensen i sin yrkesutøvelse ved at de havnet i konflikt mellom de to ytterlighetene - autonomi eller kontroll. Personalet opplevde denne ambivalensen som ubehagelig. De følte de presset beboeren mot det "normale", noe som skapte frustrasjon hos begge parter. Mange hadde også dårlig samvittighet og følte det var deres skyld når beboeren fikk en utagering.

Det syntes som om det var i grenselandet mellom å utføre en god jobb og samtidig være bevisst egne verdier og normer at ambivalensen hos personalet oppstod

Som en assistent sa:



*”Jeg skjønner at de blir sinna noen ganger. Det tror jeg også jeg hadde blitt hvis noen bestemte alt jeg skulle gjøre”*

Som jeg forstår denne assistenten er det å hjelpe beboeren for mye ikke heldig. Beboerne trenger noen rom hvor de selv kan bestemme og ta avgjørelser uten at personalet blander seg – at de føler de mestrer noe selv. Den ansatte sier hun også hadde blitt sint hvis noen bestemte alt hun skulle gjøre. For meg viser sitatet at denne assistenten forsøker å sette seg inn i beboerens sted ut fra et ønske om å gi en ”bedre” omsorg til personen. Tanken synes å være at ”en ikke gjør mot andre, det en ikke ville likt at andre gjorde mot deg”, og at den ansatte bruker dette som en rettesnor i sin egen yrkesutfoldelse.

## **Intuisjon og redsel**

I tråd med Sandstrøm (1996) sin tankegang kjenner jeg igjen hans beskrivelser ved å ta i bruk magefølelsen, eller sin egen intuisjon ved tegn til vold eller utfordrende adferd. Det første blir ofte nærliggende å tolke som et varsku, spesielt hvis en føler en uro samtidig. Personlig hadde jeg hatt en antagelse om at det var vanlig å ta i bruk intuisjonen ved konfliktsituasjoner også i boligen. Sikkert mye fordi jeg selv har opplevd dette selv i de jobbene jeg har hatt hvor vold og utfordrende adferd har forekommet. For eksempel følte jeg at jeg kunne merke på enkelte beboere at de var i ferd med å bygge seg opp. Som regel stemte denne magefølelsen.

## **Når ”noe” skjer**

Enkelte informanter oppga at de kjente på magefølelsen i situasjoner hvor vold og utfordrende adferd forekom. Slik jeg ser det tenker en ikke så mye over dette, men kjenner en slags uro i kroppen. Som en ansatt også sa: *”Når det skjer så tror jeg ikke du tenker så mye (...)*” Det var således ikke behov for lengre runder med refleksjon, noe som samsvarer med mine opplevelser av dette. Slik jeg ser det må dette følelsesuttrykket ikke forveksles med noe overnaturlig eller med gjetning. Man tenker ikke bevisst på hvordan man skal utføre handlingen. I følge Dreyfus (1986) skjer det hele i øyeblikket uten tap av tid til å tenke over hva og hvordan ting skal gjøres. Man oppfatter problemet som skal løses, målet man skal fram til, beslutninger om valg av strategi og utførelse av handlinger tas. Det hele skjer flytende og utvungent uten avbrudd for analyse og overveielser. De fleste av oss blir slike ”eksperter” på en rekke områder: skrive, gå, spise og lignende dagligdagse ferdigheter (Drefus 1986). Noen

ytterst få blir eksperter på andre områder, for eksempel i sjakk eller som her; i episoder hvor utagering, vold og trusler forekommer. Generelt kan man si at en merker ”noe kommer” og at man handler i forhold til dette uten nødvendigvis å koble inn tankene. Som en miljøarbeider sa:

*”Akkurat der og da så klarer du ikke å tenke på så mye annet enn bare å få avverget det fortest mulig (...).”*

Slik jeg ser det handler her miljøarbeideren nærmest ”instinktivt”.

### **Den vanskelige redselen**

Av de intervjuene jeg foretok var det bare noen få som ga direkte uttrykk for at de var redde. En ung miljøarbeider sier dette:

*”Det eneste jeg er litt redd for, det er han jeg jobber på nå, hvis han skulle skalle. Det kan være alvorlig, men om du blir slått eller lugget, det er jo vanlig. Ikke noe sånn at det er noe farlig med det. Også er det hvis vi legger ned, kan han prøve å vri seg og prøve å bite deg. Det vil også være farlig. Han slipper ikke. Han biter jo seg selv i hånden, så han har ødelagt håndbaken sin”.*

De fleste informantene snakket lite eller ingenting om redsel. Var det slik at de ikke ville snakke om sin egen redsel? Eller var de faktisk ikke redde? Kunne det være slik at jeg her hadde møtt på ideologien Sandstrøm (1996:137) hevder heroiserer ”den modige sosialarbeideren”? Mine antagelser forteller meg at det var tilfelle. Det kunne synes som om det nærmest var tabu å snakke om det å være redd i jobben. Min opplevelse var at hver gang jeg forsøkte å nærme meg tema redsel, ble det forsøkt snakket bort eller bare oversett. Det ble også brukt mye galgenhumor til å forklare hendelser som for meg fremstod som dramatiske.

Hvorfor vil så ikke enkelte av personalet snakke om det å være redd? Er det slik at de ansatte føler at det er dumt å være redd/visse redsel? I følge Sandstrøm (1996) eksisterer det fortsatt normer som baserer seg på at man ”ikke må vise at man er redd”. Tanken synes å være at da vil beboeren merke dette og som en konsekvens miste respekten for den ansatte. Å vise redsel oppfattes således som noe negativt. Hvis mange i boligen fungerer på samme måte, kan det føre til en gruppekultur hvor for eksempel en som tar sikkerhet på alvor risikerer å bli fryst ut.

Det kan også være at de som er redde latterliggjøres, får beskjed om at de "overdramatiserer" situasjonene og lignende. Materialet som her presenteres skiller seg fra en undersøkelse foretatt av arbeidsforskningsinstituttet i 1996 om vold og trusler mot helse og sosialarbeidere. Her kom det frem at det i dag er ansatte som føler redsel på arbeidsplassen daglig/ukentlig. Mange har en periodisk eller kontinuerlig opplevelse av "å være i beredskap" i jobben, både mentalt og fysisk. I følge studier foretatt av Skarpaas og Hetle (1996) innebærer dette at de ansatte i praksis lever med en bevissthet om at noe kan skje. Denne kunnskapen er til stede i bevisstheten hele tiden. Kroppslig kan dette gi seg utslag i spente muskler, trøtthet, hodepine, muskelsmerter og problemer med søvn. Vold og utfordrende adferd er begge faktorer som skaper slike beredskapssituasjoner.

### **Strategier for å leve med volden i boligen**

Før jeg startet min undersøkelse av vold og utfordrende adferd i boligen hadde jeg gjort meg opp visse formeninger om hvordan personalet "beskyttet" seg selv. Egen erfaring fra miljøer med utagerende brukere gjorde at jeg tenkte enkelte av de ansatte ville spille langt tøffere enn det de var. Jeg hadde også en antagelse om at personalet kunne benytte faglige vinklinger som ville ta fokuset vekk fra deres opplevelser av å bli utsatt for vold, og i stedet rette det mot beboerens opplevelse av situasjonen. For å undersøke om det var noe hold i dette tok jeg i bruk Sandstrøm (1996) sin inndeling i tre strategier personalet kan velge når de jobber med trusler og vold. De tre strategiene var: den gode, den mektige og den tøffe (Sandstrøm 1996: 142-144)

#### **Den gode**

Denne strategien var godt synlig i boligen. De jeg snakket med var tilsynelatende veldig opptatt av beboerens beste. De oppga at volden og den utfordrende adferden kom som følge av at beboerens psykiske eller fysiske form var dårlig. Det var også et mer personlig element som var synlig. Et eksempel fra denne studien kan være en omsorgsarbeider som sa følgende om det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd:

*"En må bare forvente å havne i noen ekle situasjoner når en jobber her. En må tåle en trøkk for å si det sånn, men de mener jo ikke noe vondt med det. Stakkars, de har det jo ikke så lett bestandig"*

Slik jeg ser det sier denne omsorgsarbeideren at en bare får være ”flink pike” og godta den volden som forekommer på boligen. Selv om beboerne slår mener de ikke noe vondt med det, og det er et uttrykk for at de ikke har det så bra. Er det da slik at en som ansatt føler en må ”legge lokk på følelsene” og late som om det ikke blir plaget av volden som finner sted?

Generelt oppga de ansatte at det var deres jobb å sørge for at forholdene lå best mulig til rette for å ivareta den psykiske og fysiske helsen til beboeren. Hvis utageringer forekom var det som en følge av at man hadde ”sviktet” i dette arbeidet. Personalet så det som viktig å hele tiden ”ligge i forkant” av beboeren, som en sa:

*”Hvis vi klarer å jobbe på riktig måte, da er det ikke så mye utagering (...) Det er personalet det står på ”*

Slik jeg ser det jobber personalet for å gjøre relasjonen mellom seg og beboer så ”positiv” som mulig. For eksempel forteller en annen ansatt meg at hver dag hun går på jobb så tenker hun at hun går dit for å gjøre beboerens hverdag så god som mulig. Det være seg enten å reise på tur, ta en kaffe eller å bare kose seg. Hvis det blir en dårlig dag er det viktig for henne å vite at hun har gjort jobben sin slik at hun har ren samvittighet. Som hun sier:

*”(...) det er mange forskjellige måter å få hverdagens dems best mulig på. Du kan ikke jobbe på en sånn plass bare for å motta lønn, du må ha interesser innen det”*

Slik jeg ser det er har enkelte et ønske om å gjøre livet bedre for noen som ikke greier seg så godt selv. Det kan altså synes som om personalet ikler seg denne rollen som ”den gode” ved å gjøre gode handlinger og legge forholdene til rette for den enkelte beboer. I tillegg kommer det jo også frem av sitatet at enkelte føler det må være noe mer ved arbeidet utover lønn. I følge Sandstrøm (1996) kjennetegnes nettopp strategien ”den gode” av at de ansatte er forståelsesfulle, at de bare vil godt. Denne ”godheten” benyttes som et skjold mot det ubehagelige å hjelper den ansatte til å mestre de mer ubehagelige sidene ved å bli utsatt for vold og utfordrende adferd. Jeg vil i tillegg hevde at sitatene også åpner opp for å tolke ”den gode” som eventuelt ”den snille” og/eller ”den flinke”. For eksempel kan det innebære at ansatte tenker at *bare jeg gjør det trivelig for ”Kim” og er snill og grei med han, så vil han like meg og igjen derfor oppføre seg bra mot meg.*

## Den mektige

Rollen som ”den mektige” var av personalet tildelt ledende miljøterapeut på boligen. I denne studien kom dette frem i form av de ansatte forventninger til for eksempel ledende miljøterapeuts kunnskap om vold og utfordrende adferd, som en assistent sa: *”Han kan komme med tips og sånt som kan roe det hele ned (...)*” De ansatte oppga at de forventet at han skulle stille opp ved problemer som omhandlet vold og utfordrende adferd fra beboere. For eksempel søkte personalet råd og veiledning fra ledende miljøterapeut når det gjaldt utageringer og andre ulike problemer beboerne måtte ha. Det kunne også synes som om det var ”flere mektige” ved boligen. Det var en tendens til at personer som hadde jobbet lenge ved boligen, og derfor kjente beboerne godt, opparbeidet seg en slags ”rådgiver status” i forhold til andre ansatte. Disse kunne rådføres ved problemer som omhandlet vold og utfordrende adferd. Som en assistent sa:

*”(...) vi får hele tiden råd og veiledning fra ledende miljøterapeut her, og andre personale som kjenner beboeren veldig godt (...)*”

De ansatte oppga at det å kjenne beboerne godt var noe positivt i forhold til å forhindre utageringer. Kanskje noe av forklaringen til dette ligger i det denne miljøarbeider sier her:

*”En blir godt kjent med dem etter hvert. Når man har jobbet lenge på en beboer begynner man å skjønne hva som er lurt å gjøre for å stoppe utageringer. Du merker på en måte at de er i ferd med å hisse seg opp og hva som funker for å roe dem ned igjen”*

På den annen side kan det diskuteres om mennesket er forutsigbart og således om det er mulig å forutsi andres adferd? Det er ikke bare ledere som fungerer som skjold og beskyttelse mot personer som opptrer voldelig og utfordrende. Det interessante i denne studien er at også personer som har jobbet lenge på stedet og kjenner beboeren godt ikles denne rollen. Slik jeg ser det kommer mulige svar til det frem av sitatet. Når en har jobbet lenge i en bolig blir en godt kjent med beboeren, og en lærer seg enkelte ”metoder” som fungerer bedre enn andre. På den annen side kan man kanskje si at det å kjenne noen godt også kan være negativt i enkelte tilfeller, da en fort kan låse seg i gamle fastlagte mønstre og ikke ville prøve ut nye måter å løse adferdsproblemer på.

## **Den tøffe**

Siden de ansatte i liten grad snakket om sin egen redsel, samt er utsatt for det jeg betrakter som vanskelige situasjoner med beboere, vil jeg anta at de spiller rollen som den tøffe. En miljøarbeider i denne studien sa dette om det å vise redsel i situasjoner med utfordrende adferd:

*”Det gjelder å kunne stå i situasjonene, uten så mye som å blunke. De må ikke tro de kan komme noen vei med å oppføre seg dårlig”*

Slik jeg ser det sier denne miljøarbeideren mellom linjene at det er en fordel å dempe egne følelser. Hvis man blir redd får man heller spille et spill og late som om så ikke er tilfelle. Hvis man viser redsel vil beboeren tro utfallet ble som han/hun ville da den ansatte ble skremt og ga etter. Dette og andre utsagn som *”(...) jeg er ikke redd. Det kan jeg ikke bli”* får meg til å tolke det dit hen at enkelte velger denne strategien innad i boligen. I følge Sandstrøm (1996) kjennetegnes nettopp denne rollen ved at en gir inntrykk av at en ikke lar seg skremme. Ved å spille på at man er tøff beskytter man seg selv mot vold og utfordrende adferd.

## **Den kompetente**

Så langt har jeg forholdt meg til Sandstrøm sine strategier. Dette var imidlertid ikke tilstrekkelig for å analysere mitt materiale. I tillegg til de tre strategiene som her er nevnt observerte jeg ennå en strategi personalet tok i bruk for ”beskyttelse”. Denne fjerde strategien har jeg valgt å kalle for ”den kompetente”. Med ”den kompetente” mener jeg her den kompetanse mange av informantene satt på som for eksempel utdanning, å ha vært på ulike kurs vedrørende utfordrende adferd eller rett og slett lang erfaring fra å jobbe med psykisk utviklingshemmede. Enkelte syntes å benyttet dette som et skjold for det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd i jobben. Som en miljøarbeider sa:

*”Det er en fordel å ha lært litt om dette, å ha gått kurs og sånt”*

Det kunne synes som om en tilegnet seg kompetanse på vold og utfordrende adferd ved å oppholde seg i miljøet over tid, samt gjennom samtaler/opplæring med ledende miljøterapeut og kurs. Som en assistent sa:

*”En lærer jo mye av de andre her, hva en skal gjøre og hva en ikke skal gjøre. Det hjelper jo litt.”*

De ansatte oppga at det er viktig å gjøre en ”god jobb” med hver enkelt beboer, og for å make det var det nødvendig å hele tiden utvikle sin egen kunnskap. Det skjedde gjennom opplæring på huset og kurs som for eksempel i Sosialtjenestelovens kapittel 4A. Enkelte mente dette ga en form for beskyttelse for som en miljøarbeider sa: (...) *da vet du jo litte granne mer om åssen du skal forholde deg til ting*”.

### **Strategier som teaterkunst**

De færreste av rollene som her er presentert fant man rendyrket hos personalet. Ofte var de mikset sammen og utgjorde en kompleks del av helheten. De fleste av dem jeg snakket med hadde imidlertid elementer av alle rollene vevd inn i sin daglige virksomhet i jobben. Hva er det så som gjør at personalet føler behov for å ikle seg disse ”beskyttende rollene”. I boken *”Vårt rollespill til daglig”* (1974) presenterer Goffman en dramaturgisk modell av samfunnet. Livet er lik et teater som består av forestillinger, med skuespillere og publikum. ”Frontstage” er stedet hvor forestillingen finner sted og rollene spilles ut. Masken vi putter på oss. Slik jeg ser det vil kanskje vold og utfordrende adferd være vanskelige temaer å snakke åpent om da det kan oppleves som veldig personlig for enkelte ansatte. I stedet ikler man seg de ”beskyttende rollene” og spiller de ut på scenen eller ”frontstage”. Strategiene hjelper de ansatte å ikke ”tape ansikt” og de fungerer som en slags fasade. Ved å spille de ulike rollene skjuler de ansatte sine mer sårbare sider for resten av personalet. Samhandlingen de ansatte imellom, og de ansattes rolle ovenfor beboeren, fremstår som behersket. Kanskje det er slik at disse rollene også døyver følelsen av ambivalens de ansatte føler i forhold til beboerne, at de gir noen retningslinjer for hvordan personalet ”bør” opptre, slik at de slipper å kjenne på usikkerheten i forhold til sin egen yrkesutøvelse? Bak i kulissene kan det imidlertid forgå en del. Goffman kaller dette ”backstage”, et rom som ikke er synlig fra ”frontstage”. Det er her organiseringen av neste forestilling blir utarbeidet – et sted en trekker seg tilbake der en kan hvile ut. Her er det også mulig å se nærmere på hva som fungerte under forestillingen og hva som ikke fungerte så godt. For de ansatte i boligen vil det for eksempel kunne dreie seg om også å se nærmere på tanker som viser at de er sårbare, at de har følelser, at de føler seg utilstrekkelig i jobben, og krenket av volden beboeren har rettet mot dem også videre. Slik jeg ser det gir de ulike ”rollespillene” de ansatte en form for selvtillit som gjør at de stoler på seg selv i situasjoner med utfordrende adferd. Kanskje er det slik at de opplever at de har fått noen

verktøy å møte beboeren med, noe som igjen gjør at de føler de har mer kontroll over situasjonen?

## **Oppsummering**

I dette kapittelet har jeg sett nærmere på spørsmålet

*I hvilken grad opplever de ansatte usikkerhet og redsel i møtet med utagerende beboere, og hvordan møter de denne?*

Jeg startet dette kapitlet ved å sitere Henrik Ibsen. Sitatet viser slik jeg ser det at et hjem også er en plass hvor sosiale relasjoner finner sted, og hvor deler av samfunnet speiler seg. Spesielt tydelig ble dette i boligen hvor undersøkelsen fant sted da beboernes hjem også var de ansattes arbeidsplass.

Slik jeg ser det opplever de ansatte en del ambivalens i sin yrkesutøvelse. De sitter inne med kunnskap om beboeren basert på personlig kjennskap i tillegg til de offentlige retningslinjene de er pålagt å følge. I spenningen mellom disse utøver de sin omsorg. Når utageringer finner sted følte enkelte av personalet skyld. Enkelte av de ansatte opplevde at intuisjonen eller magefølelsen trådte i kraft før utageringer fant sted. Få var redde i boligen. I den forbindelse stilte jeg spørsmål om normer om å ”ikke vise at man er redd” ovenfor beboer fortsatt lever? Jeg har stilt meg undrende til om dette kan knyttes til gruppekulturen ved stedet? Er det slik at man blir fryst ut, latterliggjort eller blir beskyldt for å ”overdramatisere” hvis en som ansatt sier man er redd? Datamaterialet viser at personalet benytter seg av ulike strategier for å beskytte seg mot vanskelige følelser som kommer når de blir utsatt for vold. I tråd med Sandstrøms (1996) tre strategier for beskyttelse presenterte jeg rollen som den gode, den mektige og den tøffe. Til sist åpnet jeg opp for at personalet benyttet seg av en fjerde rolle som jeg valgte å kalle den kompetente. Jeg stilte meg også undrende til hvorfor personalet ikledde seg disse rollene. Jeg åpnet opp for at det kan skyldes et behov for å skjule seg bak en ”maske”, og ikke vise at man er sårbar. Det kan også være at rollene fungerer som et slags ”manuskript” som fjerner en del av usikkerheten og ambivalensen i omsorgen de ansatte gir. Dette fordi strategiene sier noe om hvordan den ansatte ”bør” handle ovenfor beboerne.



I det neste kapitlet tar jeg for meg informantenes opplevelser under og etter episoder med vold og utfordrende adferd.

## KAPITTEL 8: I ØYEBLIKKETS HETE

*”Noen ganger kan en bedrøvet mann snakke leiheten rett ut av munnen” (John Steinbeck)<sup>9</sup>*

I dette kapitlet spør jeg

*Hvordan har ansatte det under og etter episoder med vold og utagerende adferd?*

Jeg vil gå nærmere inn på hvilke fysiske og psykiske reaksjoner de ansatte forteller at de opplever mens utageringer finner sted. Deretter vil jeg ta for meg hva som skjer etter en episode med utagering – hvordan personalet oppgir at de bearbeider opplevelsen

### **Fysiske og psykiske reaksjoner ved utageringer**

Da jeg startet å fordype meg i temaet vold og truende adferd i jobbsammenheng, var jeg av den oppfatning at hvis man ble utsatt for dette ville det ha en påvirkning både fysisk og psykisk. Ut fra egen erfaring hadde jeg kjent på kroppen de fysiske reaksjonene som kan oppstå når man blir utsatt for vold og utfordrende adferd. For eksempel har jeg opplevd at adrenalinet har blitt pumpet ut i kroppen når jeg har blitt angrepet i jobbsammenheng. Jeg har også opplevd smerte etter for eksempel å ha blitt kløpet, lugget eller slått. Etter episoder med utfordrende adferd har jeg gjerne følt meg tom for energi og vært ekstra sliten når jeg har kommet hjem fra jobben. Jeg regnet med at andre som blir utsatt for utfordrende adferd i arbeidet føler det noenlunde likt som meg rent fysiologisk. Jeg forventet imidlertid å finne større variasjon innenfor de psykologiske innvirkningene som vold og utfordrende adferd kan ha på de ansatte. Dette kan for eksempel være å grue seg til å gå på jobb, skamfølelse, en følelse av å ikke strekke til i jobben og lignende.

I beskrivelser av hva som forekom før, under og etter episoder med utageringer på boligen, kom det frem at de ansatte opplevde en rekke fysiologiske reaksjoner på kroppen. For eksempel fortalte mange av de ansatte om at de opplevde ”skjelvinger” eller ”adrenalinkick” under episoder med utageringer. Denne formen for fysisk reaksjon oppstod gjerne når de følte de hadde ”lest” situasjonen som vanskelig/truende. Den var imidlertid mest merkbar etter at

---

<sup>9</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

beboeren var ferdig med sin utagering og situasjonen var i ferd med å roe seg igjen. Som en miljøarbeider fortalte:

*”Akkurat der og da klarer du ikke å tenke på så mye annet enn å bare få avverget det fortest mulig, og sånn det skal gjøres. Men etterpå så har jeg blitt litt sånn skjelven, når en begynner å tenke over hva som egentlig skjedde.”*

Slik jeg tolker sitatet er det først etterpå at det er ”rom og tid” til å reagere – å kjenne etter hvordan de selv har det både fysisk og psykisk. Selve hendelsen krever at de ansatte er tilstede og oppmerksomme på hva som foregår akkurat her og nå med beboeren. For å være i stand til å gjøre det må de sette seg selv tilside. Noen fortalte også at de opplevde en enorm utmattelse rett etter episoder med vold. For eksempel fortalte en assistent at hun enkelte ganger opplevde det som om hun nærmest var tømt for krefter, som hun sa:

*”Når det skjer så tror jeg ikke du tenker så mye, du bare gjør det du kan for å beskytte deg selv og beboeren mot den skaden som kan komme, eller som blir, men etterpå (...) Du blir veldig sliten, fordi du bruker, eller i hvert fall jeg, bruker aldri så mye krefter (...) som i den ene episoden tror jeg at jeg brukte alle musklene jeg har i hele kroppen for å klare å gjennomføre nedleggelsen og holde henne rolig. Så etterpå så blir det (...) jeg blir ikke redd, men du får sånn adrenalinkick etterpå (...) du vil ikke skjelve, men (...) etterpå blir du sånn å, orker jeg å gjøre noe mer nå?”*

Hvorfor blir den ansatte i dette sitatet så sliten? Slik jeg ser det kan det være et fysisk uttrykk for alle de følelsene som oppstår i forbindelse med vold og utfordrende adferd fra beboeren. Som jeg tidligere har vært inne på oppgir de ansatte at de er følelsesmessig involvert i beboerne for eksempel kan de få dårlig samvittighet, de vil at de skal ha det bra og så videre. I tillegg til dette vil de fysiske reaksjonene som er nevnt ovenfor samsvare i stor grad med det Seyle (Seyle i Ludin 1992) nevner i sine studier. Seyle presenterer en oversikt over de fysiske reaksjonene som inntreffer når vi blir utsatt for skremmende opplevelser. Han deler inn den biologiske organismens reaksjon på stress, *general adaptation syndrome*, i tre stadier:

- 1) *Alarmreaksjon*, innebærer kroppens umiddelbare reaksjon i den truende situasjonen.
- 2) *Motstandsfasen*, er den fasen hvor kroppen forsøker å komme til hektene igjen med effekten av den pågående stressen.

3) *Utmattelsesfasen*, trer i kraft når kreftene begynner å ta slutt og forsvaret svikter.

Den første alarmreaksjonen skjer når man blir klar over visse sider ved situasjonen en befinner seg i og man tolker dem som en trussel. Når denne tolkningen er i gang inntreffer det en rekke fysiologiske reaksjoner. De forbereder kroppen for kamp eller å flykte. Det kan også synes som at de ansattes hormonsystem reagerer ved at binyrene utsondrer adrenalin, noe som i følge Seyle er fysiske reaksjoner på det som oppfattes som en farlig situasjon.

### **Jeg kan jo ikke bli sinna på dem**

De psykiske reaksjonene på vold i boligen var ikke så oppe i dagen som de fysiske. Beskrivelsene var, som jeg tidligere har vært inne på, ofte mer vage og enkelte var direkte unnvikende når det gjaldt å snakke om egne indre opplevelser vedrørende dette emnet. Et eksempel på slike svar kan være dette sitatet fra en assistent:

*”Det er klart det er jo ikke noe veldig behagelig, men jeg kan jo ikke bli sinna på dem heller selv om de gjør det. Jeg sier ifra og håper de skjønner at det får du ikke lov til liksom”*

Det kan synes som om det oppstår en form for indre konflikt, et dilemma, hos den ansatte. Han oppgir at han ikke kan bli sinna, men slik jeg forstår det er han sint, men han kan ikke vise det eller uttrykke det, da personen som har vært voldelig er psykisk utviklingshemmet. Igjen synes jeg tanken om at dette er en del av jobben og at man må tåle det skinner imellom. I følge Sandstrøm (1996) tar ofte ofre for voldshandlinger på seg skylden for det som har skjedd (Sandstrøm 1996: 156). Dette var også som tidligere nevnt også tilfelle i boligen. Mange var veldig opptatt av å forstå beboeren og deres handlinger, samt at de følte det var deres feil hvis utageringer forekom. Som en miljøarbeider sa:

*”Det er dems måte å si på at nå har jeg (beboeren, min anmerkning) det ikke bra, nå klarer jeg ikke mer. Det her fikser jeg ikke, enten er dagen min så dårlig, eller så har jeg, ikke fått gode nok instruksjer”*

Slik jeg ser det sier miljøarbeideren her at utfordrende adferd kommer som en følge av at beboeren ikke har det bra fysisk eller psykisk, og/eller som en følge av at personalet ikke har

gitt gode nok instruksjoner. Det kan således oppleves som viktig for den ansatte å gjøre en god jobb for å forhindre utageringer. Slik jeg ser det vil det hvis beboeren blir urolig eller voldelig således lett kunne føre til selvbefredelse hos de ansatte. En mulig forklaring til selvbefredelse er, i følge Sandstrøm (1996), at det er angstreduserende. Dette fordi det gir en følelse av at man har kontroll over situasjonen. Det er med andre ord mindre skrekkfylt å kjenne at jeg selv har gjort noe galt som førte frem til hendelsen (for eksempel episoder med slag, spytt og skalling), enn å oppleve at volden kom som lyn fra klar himmel. I det første tilfelle opplever de ansatte at de kan gjøre noe selv for at det ikke skal gjenta seg; om jeg ikke setter så mange krav, eller hvis jeg ikke snakker så høyt, så vil det ikke skje igjen. Samtidig lykkes man i å beskytte den andre parten (her beboeren) og man føler ikke at man legger all skyld på han/hun (Sandstrøm 1996: 156). Som en miljøterapeut sa:

*”Utagering har egentlig å gjøre med åssen vi jobber. Det er ofte oss det går på, hva vi gjør hva vi sier og hvor vi står. Hvis du står litt for nærme så får du deg en vinge. Sånn er det. Men da må man tenke på at hvis jeg står her så er jeg utsatt (...) En må liksom være hele tiden i forkant på det. Det snakker vi ofte om. Og hvis vi klarer å jobbe på en riktig måte, da blir det ikke så mye utageringer (...) Det er personalet det står på.”*

Siden de ansatte oppgir at de ”krever” mye av seg selv i samhandlingen med beboeren kan det ligge en fare i at ansatte som er utsatt for vold og utfordrende adferd blir gjort til en ”syndebukk”. For eksempel vil det da være personalets egen feil at beboeren ble voldsom på grunn av at han/hun utførte jobben sin galt. Andre ansatte kan tenke at ”Lise” burde ha skjønt bedre enn å stå rett foran ”Per” når han er så sinna. Hvis hun hadde flyttet seg hadde hun ikke blitt slått.

### **Ulike reaksjoner**

Ulike mennesker reagerer ulikt i situasjoner hvor vold og utfordrende adferd forekommer. En sitter kanskje og gråter og skriker, en tar hånd om alle unntatt seg selv og en nekter å innse hele situasjonens realitet og sitter og leser. Dette er ulike reaksjoner på en skremmende situasjon, og de er alle funksjonelle på et vis. I boligen kom det frem en del ulike reaksjoner når jeg intervjuet personalet rundt det å bli utsatt for vold og trusler. Jeg har valgt å kategorisere dem som de som benekte situasjonens realiteter og den mer rasjonelle reaksjonstypen.

### **Å benekte situasjonens realitet**

I følge Sandstrøm (1996) kan det å være utsatt for traumatiske sjokk, eller at man til stadighet er mye utsatt for vold og trusler om vold, innebære at man ikke er i stand til å "ta til seg" situasjonen (Sandstrøm 1996: 159-160) Gjennom samtalene jeg hadde kom det frem at mange av de ansatte at de ikke opplevde det å bli utsatt for vold som spesielt belastende eller vanskelig. Som en miljøarbeider sa:

*"Jeg vet på en måte hvorfor de gjør det, så jeg tar det ikke noe særlig inn på meg at jeg får meg en på tryne"*

Dette sitatet synes jeg illustrerer godt at den tradisjonelle voldsteorien ikke passer så godt til å benytte når voldsutøveren er psykisk utviklingshemmet. Slik jeg tolker det er det på grunn av "voldsutøverens" tilstand at miljøarbeideren ikke kan ta denne typen vold inn over seg. På den annen side kan man stille spørsmål ved om det er mulig å la være å reagere personlig når en får seg "en på tryne", uansett hvem voldsutøveren måtte være? Når det gjaldt det følelsemessige oppgga de imidlertid, som tidligere nevnt, at de verken var redde eller bekymret. Det var også enkelte av personalet som reagerte på at jeg benyttet betegnelsen vold om det de ble utsatt for. Som en av de ansatte sa:

*"Nå har jeg snakket om vår vold (...) Utageringer er liksom det vi bruker her, men (...)"*

Denne uttalelsen kom spontant i starten av intervjuet da jeg begynte å snakke om hvordan vold fra beboerne kunne opptre i boligen. Jeg merket at informanten ble usikker på om vi i det hele tatt snakket om samme tema. Det at informanten sier "vår vold" synes jeg forteller at hun opplever dette som en spesiell type vold – noe som skiller seg fra den "normale" forståelsen av begrepet vold. Generelt virket det for meg som om enkelte av de ansatte ikke var vant til begrepet "vold". De fortalte at de isteden var vant til å benytte termer som "ras" eller "utageringer". Da jeg startet denne studien hadde jeg selv ikke tenkt over dette, men da jeg ble bevisst at begrepet vold sjelden ble benyttet av de ansatte i boligen slo det meg at dette stemte overens med min egen erfaring fra å jobbe i bolig. Det har heller ikke vært vanlig å kalle utfordrende og utagerende adferd fra beboere for vold de stedene jeg har jobbet. Der har det også vært vanlig å kalle dette for blant annet "ras", "utagering" og "anfall". Det har også

vært vanlig å snakke om det ved for eksempel å si at *”Jens” ble helt vill tidligere i dag*, eller *”Jens” slo seg helt vrang* og så videre. Jeg tolker dette som at valg av språk også fører med seg en bestemt måte å se tilværelsen på. Kanskje er det slik at ved å benytte vold som betegnelse blir noe dagligdags, som dette er for enkelte ansatte, gjort alvorlig. Jeg tror ingen av oss liker å bli mint på det som er ubehagelig eller som skremmer oss – vold som begrep skaper kanskje slike assosiasjoner hos de ansatte. Jeg ser det også slik at de ansatte mener at det er forskjell på ”normale” voldsutøvere og det at voldsutøveren her er psykisk utviklingshemmet.

### **Den rasjonelle reaksjonstypen**

Mange mennesker reagerer på krisesituasjoner ved å bli veldig usentimentale og rasjonelle (Sandstrøm 1996: 160) Dette kunne også synes å være tilfelle med noen av dem jeg intervjuet ved boligen. I sine beretninger om volden på arbeidsplassen fortalte de at de gjorde det som behøvdes å gjøre i den aktuelle situasjonen uten å blande sine egne følelser inn nevneverdig. Når situasjonen var avsluttet kunne følelsene ofte komme frem spontant hos enkelte, mens andre hevdet de ikke fikk noen særlige følelsesmessige reaksjoner. Som en miljøarbeider sa:

*”Det kan jo være alvorlig, men om du blir slått eller lugget, det er jo vanlig. Ikke noe sånn at det er noe farlig med det”*

Slik jeg tolker sitatet vil enkelte ansatte betrakte vold og utfordrende adferd som nærmest noe ”dagligdags”, noe det ikke er nødvendig å ta så på vei for. Jeg fant dette interessant og stilte meg undrende til hvorfor det blir slik? Kanskje det er slik at man blir nærmest ”immun” når en har jobbet en stund med personer med utfordrende adferd? At man skrur av egne følelser. Ut fra egen erfaring kan jeg si at jeg personlig mener det kan oppstå farlige situasjoner selv om de er ”vanlige” og nærmest dagligdagse. Jeg kjenner også på ulike følelser selv om den utfordrende adferden skjer flere ganger i løpet av en vakt. Jeg kan for eksempel bli redd, sint, lei meg også videre. På den annen side er det kanskje viktig å være i stand til å dempe egne reaksjoner for å ”holde ut” i denne typen arbeid.

## **Hva opplever personalet etter episoder med utfordrende adferd?**

I starten av denne studien var jeg av den oppfatning at ansatte i boliger hvor vold forekommer generelt snakker lite om hendelsene i etterkant. Nok engang var det mine egne erfaringer fra psykiatrien og arbeid med psykisk utviklingshemmede som la føringer på mine tanker. Mange av de stedene jeg har vært ansatt, har hatt det jeg ser som en ukultur: vanskelige temaer (som for eksempel vold og utfordrende adferd) skulle ikke snakkes så mye om. Personlig har jeg valgt å sette det i sammenheng med en tøffhets kultur. Jeg mener det ofte bare var rom for å diskutere ubehagelige hendelser rett etter de hadde skjedd, og da som regel fra en rasjonell syns vinkel og med fokus på pasienten/beboerne. Jeg var derfor spent på hva dataene ville vise når det gjaldt hvordan de ansatte bearbeidet dette sammen eller alene.

### **Det er min smerte jeg kjenner**

Når det gjaldt umiddelbare reaksjoner etter volden fortalte en ansatt hvordan hun kunne oppleve det:

*”(...) jeg blir litt skjelven. Du får et lite kick, altså ikke noe positivt kick som ”wow, dette var stilig”, det er ikke det jeg mener, men du får en reaksjon etterpå, som du blir litt skjelven. Jeg har vel ikke tydd til noen tårer, for å si det sånn, men du kjenner det jo godt etter lugginga eller klyp og sånn. Du får en reaksjon, for det er, selv om det er jobben vår, selv om det i utgangspunktet ikke er vondt ment fra han eller hun, så er vi allikevel oss selv nærmest. Det er min smerte jeg kjenner. At jeg går og er øm i hodet for at jeg er dratt så hardt og så lenge (...) ”*

I følge Arbeidsmiljøloven har man krav på å et arbeidsmiljø der en ikke blir påført smerte og ubehag (se kapittel 4). Som vi vel vet, skjer det allikevel. Det kan synes som om den ansatte her mener at smerten er noe hun må finne seg i fordi det er en del av jobben hennes. På den annen side gjør det vondt. Enkelte ansatte kan reagere på situasjonen hvor vold forekommer ved å fritt uttrykke sine følelser av sorg, sinne, skrekk eller forvirring. Ingen av dem jeg intervjuet oppga å reagere med følelser i situasjoner med vold og utfordrende adferd. I følge Sandstrøm kan det, hvis dette er tilfelle, føre til at den som er blitt utsatt for vold kjenner skam og at arbeidskollegaene ser ned på han/henne (Sandstrøm 1996: 160-161). Det kan tenkes at det å reagere følelsesmessig med for eksempel gråt oppleves som mer personlig og at enkelte ansatte mener det ikke hører hjemme på en jobb plass. Jobben er jo ofte et sted der



det forventes at man skal opptre rasjonelt og behersket. Det kan også være at ansatte tenker de ”må ta seg sammen” siden de er på jobb som den ansatte sa: ”(...) du får en reaksjon (...) selv om det er jobben vår (...). På den annen side oppleves det kanskje som nødvendig å skjerme seg selv ved å ”skru av følelsene” for å holde ut det å stadig bli utsatt for vold og utfordrende adferd.

### **Det er ikke noe særlig**

Som tidligere nevnt kommer det frem at informantene finner den psykiske delen ved å være utsatt for vold og utfordrende adferd vanskelig å svare på. Ofte unngikk de spørsmålene som omhandlet den emosjonelle siden av dette arbeidet. Allikevel kom det kommentarer innimellom som tydet på at det til tider kunne være tøft psykisk rett etter utageringer. Som en sa:

*”Det er ikke akkurat så gøy når du kommer hjem med blod overalt, skrapa opp over hele deg. Det er ikke noe særlig...”*

Jeg tolker dette utsagnet som at denne ansatte synes at det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd også kan være vanskelig. Videre vil jeg tro at det ikke alltid er like lett å ikke ta med seg jobben hjem når man som sitatet viser ”har blod overalt”. Det spesielle i så måte er at de ansatte er underlagt lov om taushetsplikt noe som igjen fører til at de ikke kan snakke åpent ut om voldshendelsene hjemme. Sett i et slikt perspektiv vil boligen bli den arenaen hvor de ansatte kan snakke åpent og fritt ut om det de opplever.

### **Det er viktig å prate om det**

Det mange som fortalte at de følte et stort behov for å snakke med arbeidskollegaene. Det kunne være med vedkommende de eventuelt hadde befunnet seg i situasjonen med eller andre som var på huset. For mange bunnet dette behovet for å snakke med noen om å få en bekreftelse for at de hadde handlet korrekt. Spørsmål som hva som skjedde og hvorfor, samt om de kunne gjort noe annerledes gikk igjen. Som en omsorgsarbeider sa:

*”Det er viktig å prate om det, både for personalet som går alene og opplever det, og de som går sammen. Det er greit å dele erfaringer, å få snakket om det, så man ikke går hjem med en sånn: Uff, gjorde jeg det riktig? Hva skulle jeg gjort annerledes?”*

Generelt kan man si at de ansatte reagerte på episoder med utageringer med et behov for støtte og hjelp i form av å snakke sammen. Det å kunne gå gjennom hendelsesforløpet oppleves således som viktig. Flertallet av dem jeg snakket med hevdet at nettopp kollegastøtten og omsorgen de mottok fra de jobber med er viktigst. De opplevde også at det var rom for dette i arbeidstiden. Som en assistent sa:

*”Jeg er nødt til å prate, og det gjør vi med andre personalet. Jeg synes det er ålreit å få snakket om det, få tømt meg liksom, til den som var med meg eller til noen andre”*

Det er tydelig at episoder med vold og utfordrende adferd berører personalet på et eller annet vis slik at de må ”tømme seg”. Behovet for å prate oppstår gjerne, slik jeg ser det, når noe eller noen har satt i gang tanke- og følelsesprosesser i oss. Det kan synes som om personalet har funnet en metode som fungerer for å bearbeide hendelser som involverer vold og utfordrende adferd – nemlig samtaler om det som fant sted. En av de ansatte beskrev disse samtalene som viktige. Dette fordi *”det da er ofte at tankene blir satt i sving igjen”*. På sikt ville det igjen føre til å utvikle personalets kunnskap og forbedre prosedyrene hevdet informanten.

I følge Jensen (1992) er det viktig å nettopp tilrettelegge for at personalet har mulighet til å drøfte viktige hendelser som skjer i dagliglivet. Det er gjennom diskusjon over tid, at ny kunnskap får utviklet seg. Hun fremhever videre at profesjonene må utvikle et faglig fellesskap som gjør det mulig å uttrykke tvil, og som tåler at folk er uenig med hverandre. Sandstrøm (1996) hevder det er først gjennom forståelse av den psykiske smerten at det finnes muligheter til å forløse den. For at det skal la seg gjennomføre er viktig å snakke om den. Dette gjelder for grupper og organisasjoner, så vel som for individer (Sandstrøm 1996: 185). I praksis betyr det, slik jeg ser det, at i boliger hvor man kan prate om det som er vanskelig, og der man er innstilt på forståelse og innsikt, vil man være i stand til å transformere den psykiske smerten som tas imot. Boliger som savner dette klimaer vil komme til å transportere smerten videre.

### **Formelle og uformelle samtaler**

De ansatte har mulighet til mer *formelle* samtaler om hendelser hvor det har forekommet vold og utfordrende adferd gjennom husmøte som arrangeres cirka hver fjortende dag. Her var det mulig å ta opp aktuelle saker som inntreffer i boligen. En av informantene mente imidlertid at

disse ofte dreide seg om beboerne, og at de ikke ga særlig rom for personalets egne opplevelser. Ved behov for å ta opp temaer vedrørende vold og utfordrende adferd oppga informantene at det var mer naturlig for dem å ta dette direkte opp med ledende miljøterapeut eller andre ansatte ved boligen. Det ble også fortatt medarbeider samtaler cirka en gang i året. Disse åpnet også for muligheten til diskuterer episoder man hadde blitt utsatt for.

De mer *uformelle samtaler* oppga informantene å bære preg av en beskrivelse av selve hendelsesforløpet, samt beboeres reaksjon og følelser. Som en miljøarbeider sa: *”Etterpå snakker vi om ting vi kunne gjort annerledes og hvorfor beboeren reagerte sånn (...)”*

### **Når samtaler uteblir**

Generelt kan man si at de ansatte oppgir at de fikk snakket ut etter å ha være utsatt for vold eller trusler om vold på jobben. En av de ansatte fortalte imidlertid om en episode som hun opplevde som svært dramatisk. Under en arbeidsøkt inne på en beboers leilighet, fikk vedkommende en voldsom *”utagering”* rettet mot seg. I følge denne beboers tiltaksplan så skulle han legges ned når dette skjedde. Dette for å forhindre skade, både på seg selv, personale og omgivelsene. Akkurat denne dagen befinner de seg på badet når utbruddet kommer. Beboeren blir aggressiv, og det hele ender med ett basketak i dusjen. Under nedleggelsen går mye galt (informanten gikk ikke i detalj her). Enden på det hele er at informanten får skadet ryggen sin. I tillegg blir hun tilført flere kraftige slag på kroppen, noe som resulterer i blåmerker og ømhet. Utfallet av hendelsen blir at vedkommende blir gående en stund sykemeldt. På grunn av denne episoden har informanten bedt ledelsen om å slippe å jobbe med vedkommende beboer, noe som ble innfridd. Hun forteller at hun fortsatt kan få *”adrenalinshjelpinger”* når hun støter på beboeren i gangene, lang tid etter selve episoden. Som ansatt opplevde hun at denne hendelsen har blitt lite snakket om i ettertid og hun hevder at det ikke er noe kultur på stedet for å ta opp emne vold og utfordrende adferd, som hun sa:

*”Det fortsetter å være et ikke-tema. Det kommer helt an på hva som skjer, hvilke beboere som kommer inn. Det er et tema hvis vi får en ny beboer som er utagerende, hvor det er litt mer fart og spenning, men så blir det stille igjen”*

Slik jeg ser det viser dette sitatet at informanten mener tema vold og utfordrende adferd ikke diskuteres tilstrekkelig i boligen. Kanskje er det slik at det er ulike grenser for hvor mye en trenger å prate om utfordrende adferd? Eller kanskje det er slik at de som har blitt sykemeldt

etter voldsepisoder er mer oppmerksomme på tema, og ser et behov for at dette holdes ”varmt” ved boligen?

## **Oppsummering**

I starten av dette kapitlet stilte jeg følgende spørsmål

*Hvordan har ansatte det under og etter episoder med vold og utagerende adferd?*

De ansatte oppga at de opplever både fysiske og psykiske reaksjoner etter utageringer. De fysiske reaksjonene var ofte mest merkbart i situasjoner som fremstod som ladede. Personalet vegret seg mer for å snakke om de psykiske reaksjonene. En tendens var imidlertid at de påtok seg mye skyld og ansvar når beboerne utagerte. Slik jeg tolker flere av informantene har de også en tendens til å ikke vise at episoder med vold går så inn på dem følelsesmessig i den grad jeg tenker at det vil gjøre. Sandstrøm (1996) hevder det er viktig å snakke ut om følelsene rundt episoder med vold og utfordrende adferd. På den annen side kan det tenkes at dette er en lur strategi for å ”overleve” i jobben. Selv om man ”demper” egne følelsesmessige uttrykk trenger ikke det bety at man er følelseskald eller fortrenger det som skjer. Også innenfor andre yrker vil det være et behov for ”å skjerme seg” mot følelser som oppstår som en følge av det en opplever i jobben.

Innledningsvis i dette kapitlet siterte jeg Steinbeck. Slik jeg tolker sitatet hjelper det å prate om ting som kan oppleves som vanskelig. De ansatte oppgir at omsorg og støtte fra kollegaer oppleves som veldig viktig, og da gjerne nettopp i form av samtaler – i tråd med Steinbecks ”kur for et trøblet sinn”. De oppgir at det er rom for disse samtalene i arbeidstiden.. Unntaket var en informant som oppga at temaet vold og utfordrende adferd kun var et tema hvis det kom inn nye beboere med denne problematikken.

## KAPITTEL 9: AVSLUTNING

*”Et eksempel er verdt mer enn tusen argumenter” (Thomas Carlyle)<sup>10</sup>*

I dette kapittelet vil jeg oppsummere tanker, tolkninger og analyser som har blitt gjort underveis i denne studien sett i lys av oppgavens problemstilling. Jeg vil også se nærmere på enkelte faktorer som det ut fra mitt perspektiv vil være viktige å se nærmere på i fremtidige forsknings prosjekt.

### Noen tanker til slutt

Denne oppgavens tema har vært vold og utfordrende adferd i arbeidslivet, og da spesielt i en bolig for psykisk utviklingshemmede. For meg har det å fordype meg i dette temaet kunne sammenlignes med bølgene i havet. Noen ganger har jeg blitt dratt dypt ned og blitt skapt mot havbunnen, og det har følt som om jeg har blitt rivd og slitt i alle retninger. Jeg følte jeg mistet oversikten og at alt var et salig kaos, før jeg omsider ble ført opp igjen til overflaten. Tankene var da preget av styrke og klarhet. Slike perioder ga en indre ro og en opplevelse av å være i ett med stoffet i oppgaven – for så å bli dratt tilbake og ned mot nye erkjennelser rundt problematikken vold og utfordrende adferd. Første gangen jeg nådde bunnen var verst, på sikt lærer man å ha tillitt til prosessen og den naturlige rytmen i forskerprosessen. Det at jeg selv har og fortsatt jobber i en bolig for psykisk utviklingshemmede tror jeg kan ha vært både en fordel og en ulempe for denne undersøkelsen. Jeg har opplevd at det har vært gunstig i forhold til å komme i kontakt med miljøet ved at jeg selv har kjennskap til yrket. Jeg har også følt at det har vært en fordel i samtalene med de ansatte og at de åpnet seg lettere som en følge av at vi ”snakket samme språk”. Slik jeg ser det ga det en spesiell form for tillit og nærhet oss imellom. Når det er sagt opplevde jeg det samtidig som greit å holde nok avstand til de ansatte slik at den akademiske distansen ble ivaretatt. Når det gjelder ulemper ved å ha kjennskap til feltet ser jeg faren for at jeg kan ha oversett enkelte trekk ved de ansattes omgivelser og språk, da disse oppfattes som dagligdagse for meg. Jeg har imidlertid forsøkt å være meg bevisst dette underveis. Det kan også tenkes jeg har mistet en del informasjon ved at de ansatte har gått ut fra at jeg vet hva de føler og mener om enkelte saker siden jeg selv har erfaring rundt det som ble tatt opp. Dette har jeg forsøkt å unngå ved at jeg under alle

---

<sup>10</sup> Sitatet er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

intervjuene ba om utfyllende svar der de ble noe korte, samt viste en generelt nysgjerrig holdning til informantenes egne historier og opplevelser.

Min problemstilling har vært "Hvordan opplever ansatte som jobber med psykisk utviklingshemmede det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd?". Gjennom en kvalitativ forskningsprosess med vekt på intervjuer av ansatte i en bolig for psykisk utviklingshemmede, samt teori som omhandler vold og utfordrende adferd er spørsmålet besvart etter beste evne. En utfordring gjennom hele studien har, slik jeg ser det, vært at voldsutøveren i denne undersøkelsen er psykisk utviklingshemmet og således ikke passer inn i de teoriene som tar for seg mer "normale" voldsutøvere. Til tross for disse problemene har jeg allikevel valgt å benytte meg av teorier som på forskjellig vis tar for seg ulike former for vold. Det har imidlertid til tider vært vanskelig å forene materiale i denne undersøkelsen med for eksempel teorier som tar for seg menns vold mot kvinner, vold i fengsler og lignende. For eksempel vil vold mot en annen person, for eksempel slag, spark, kloring, klyping og lugging være straffbart etter straffelovens § 228. Personer med psykisk utviklingshemning som fortar straffbare handlinger, vil imidlertid sjelden straffes og skiller seg således fra andre voldsutøvere (Lov om sosiale tjenester kapittel 4A 2004: 55).

I min undersøkelse i boligen fant jeg at utageringer fra beboere var sett på som en vanlig hendelse blant personalgruppen. Samtlige av de ansatte jeg snakket hevder de er blitt utsatt for vold og utfordrende adferd i jobben. Kloring, spyting, slag, bitt, skalling, spark og kvelertak var noen av de formene for vold de var blitt utsatt for. De ansatte oppga at de opplever både fysiske og psykiske reaksjoner etter utageringer. Førstnevnte var ofte mest merkbart for personalet i form av "adrenalin-kick" og utmattelse etter hendelsen. Personalet vegret seg tilsynelatende noe for å snakke om de psykiske reaksjonene. Slik jeg ser det er det dramatiske historier som fortelles, når jeg visualiserer dem i mitt indre tolker jeg det ditt hen at det er umulig å være uberørt. De ansatte oppgir at de mener det bare er slik, det er "en del av jobben". Underforstått forstår jeg det ditt hen at de ansatte mener de bare må godta det, og helst ikke vil reagere så mye på det. Selv om vold og aggresjon fra beboerne forklares med at personen er psykisk utviklingshemmet, gjør det nødvendigvis ikke mindre vondt å bli utsatt for denne volden enn annen type vold vi finner i samfunnet for øvrig.

Er det slik at vold og utfordrende adferd oppleves og tolkes forskjellig av mottakeren etter som hvem utøveren er? Er det forskjell på å bli slått av mannen sin kontra det å bli slått av en

beboer som en jobber med? Det synes imidlertid å være slik i boligen at de ansatte bestemmer seg for å legge godviljen til å tenke at det ikke er så farlig siden de er psykisk utviklingshemmede. Slik jeg ser det er det innbakte forventninger i boligen for hva en ansatt skal kunne tåle. Ved å si at man ikke tåler det, at det gjør vondt og at det setter i gang følelser vil man bryte med disse forventningene og normene på stedet. Et slikt brudd vil innebære at man røkter ved det etablerte, det som betraktes som ”sant” i boligen – det at vold og utfordrende adferd er en del av denne jobben og noe en bare må godta. Resultatet blir at man ikke snakker så mye om følelsene rundt det å bli utsatt fra vold og utfordrende adferd, men i stede fokuserer på beboeren selv. *Hvorfor er ”Petter” så sinna og slår i dag? Hva var det som skjedde da han skallet ned ”Lise”?* Det er tydeligvis ikke så vanlig å spørre ”Lise” hvordan hun har det følelsesmessig etter hendelsen, eller at ”Lise” selv forteller hvordan hun har det. Jeg mener at ved å bearbeide ubehagelige følelser som kan oppstå vil det er lettere og gå videre etterpå. Noen vil si at det å overse følelser, og da spesielt vanskelige følelser som for eksempel redsel, sinne og lignende, ikke bra på sikt. Det kan føre til at ”demningen” til slutt brister. Det kan for eksempel gå ut over beboeren i form av sinne, det kan også føre til sykemeldinger på grunn av psykiske problemer som utbrenthet, angst, depresjon og lignende. På den annen side er det kanskje en nødvendighet for at boligen skal fungere at det ikke dveles så mye ved hver episode med vold og utfordrende adferd, da dette tross alt er noe dagligdags. Enkelte vil kanskje påstå en kommer i fare for å overanalysere. Det er mitt inntrykk at det ikke er så vanlig å ta opp følelser i arbeidslivet, disse er ofte å betrakte som mer private av karakter og vi snakker gjerne mer om dem i private settinger enn på jobb. Når det er sagt så vanskeligjøres det å ta opp følelsesmessige sider ved jobben hjemme ved at de ansatte har taushetsplikt.

I undersøkelsen kom det frem at ansatte tok på seg skylden for utageringen som eventuelt måtte komme i samhandlingssituasjoner. Enkelte av personalet oppga at de kunne få dårlig samvittighet etter slike episoder. Slik jeg ser det er dårlig samvittighet gjerne noe som oppstår når vi føler vi handler annerledes enn det som er forventet av oss. Det kan tyde på at dårlig samvittighet oppstår som en følge av at den ansatte setter store krav til kvaliteten på tjenesten som de utfører. Det å skulle treffe beslutninger som angår beboeren der og da er til tider krevende, og det finnes ingen fasit svar på situasjoner som oppstår. Siden det er i relasjonen mellom de ansatte og beboeren at ”produktet produseres” kan de ansatte oppleve det som om de ikke har løst arbeidsoppgaven på riktig måte, det vil si ikke vært lydhør nok ovenfor

beboerens behov. Dette kan bli ytterligere forsterket ved at de ansatte oppgir at beboerens ”livskvalitet” blir sett på som viktig, og at de har stor empati og forståelse for beboerne.

Generelt oppgir de ansatte at de opplever en del ambivalens i sin yrkesutøvelse. Tanken om at den enkelte beboer skal ha innflytelse og medbestemmelse over eget liv synes godt forankret i personalet. På den annen side fører dette til at de ansatte opplever konflikter i forhold til hva beboeren har lov til og ikke lov til å bestemme i sitt eget hjem. For eksempel *må ”Per” støvsuge i dag, eller kan han velge å la det være? Og, hvor hardt kan jeg ”presse” han?* Slik jeg ser det slites personalet mellom å gi beboeren rett til selv å bestemme over eget liv og hva de ansatte mener de må ha hjelp til. Dette kan for eksempel dreie seg om at de ansatte synes de trenger hjelp til diverse husarbeid, mens beboeren selv ikke vil gjøre husarbeid den dagen. I denne spenningen utøver de ansatte sin omsorg.

Når det gjaldt internkontroll og registrering av vold og utfordrende adferd ved boligen var det etablert egne rutiner for dette. For eksempel var det meningen at slike registreringer skulle gjøres når de ansatte var blitt utsatt for denne typen adferd. Få registrerte derimot alt de opplevde. De ansatte oppga at de opplevde at skaden måtte være ganske alvorlig før den ble registrert. Det vil si at den har påført den ansatte betydelig smerte eller merker/sår. Dette kan være et uttrykk for at det skjer mye ”småtteri” hele tiden som det vil være tidkrevende å registrere. Det kan også være et uttrykk for at personalet har opparbeidet seg en høy terskel for hva de ”tåler” før det skrives ned. Kanskje det også er slik at det finnes noen uskrevede regler i boligen for hvor grensen går for å registrere skaden? For øvrig opplevde personalet at de hadde klare prosedyrer å følge ved utageringer. Disse var unike for hver enkelt beboer og er lagt inn under sosialtjenesteloven kapittel 4A. Enkelte opplevde det som vanskelig å følge disse korrekt, da alle situasjoner er forskjellige. For eksempel vil en beboer kunne reagere og utøve vold og utfordrende adferd på mange forskjellige måter. Disse var imidlertid stadig oppe til diskusjon og kunne forbedres/endres.

Generelt ønsker de ansatte mer opplæring internt, men også eksternt i form av kurser. Slik jeg ser det vitner det om at personalet søker mer kunnskap om temaet vold og utfordrende adferd. Det at de selv ser et behov for å lære mer vitner kanskje om en usikkerhet i forhold til temaet, men det kan også være et ønske om å forstå og møte beboeren bedre. En vanlig måte å håndtere beboere med utfordrende adferd var å være flere ansatte sammen om personen, gjerne to stykker. Et frustrasjonsmoment i boligen var en oppfatning av at de var for få ansatte



for å kunne håndtere særskilt vanskelige brukere. En av de ansatte påpekte at kommunen drev med nedbemanning av ansatte innenfor boligvirksomheten. Disse nedskjæringene mente han kunne gå på bekostning av personalets sikkerhet.

For øvrig opplever de ansatte samholdet i personalgruppa for å være god. De føler seg sett og verdsatt av de andre, og de stoler på de andre for å få hjelp hvis de skulle ha behov for det. Dette kan henge sammen med at de opplever det som trygt at de er flere på jobb. Det kan også være et uttrykk for at det å bli utsatt for vold og utfordrende adferd i jobbsammenheng knytter de ansatte tettere sammen på grunn av felles opplevelser. Omsorg og støtte fra kollegaer oppleves som veldig viktig, og da gjerne i form av samtaler. De oppgir at det er rom for disse samtalene i arbeidstiden. Unntaket var en informant som oppga at temaet vold og utfordrende adferd kun var et tema hvis det kom inn nye beboere med denne problematikken. Personalet har også mye humor i sine beskrivelser rundt emne vold og utfordrende adferd. Slik jeg ser det hender det vi benytter ”galgenhumor” når ting blir vanskelig å snakke om. Det kan også være at de ansatte benytter humor som en mestringsstrategi – det å le blir en måte å ”overleve” i jobben.

### **Hvor går veien videre?**

Jeg startet kapittelet med å sitere Carlyle og hans påstand om at et eksempel er viktigere enn masse argumenter. Det er mitt ønske at denne studien blir betraktet nettopp som et eksempel på hvordan ansatte opplever vold og utfordrende adferd fra beboerne i en bolig for psykisk utviklingshemmede. Tidligere forskning viser, slik jeg ser det, mangel på teori som tar for seg psykisk utviklingshemmede som voldsutøvere. Personlig undrer jeg meg over om man i det hele tatt kan kalle psykisk utviklingshemmede for voldsutøvere? Er det et dekkende begrep for problem adferd fra personer med psykisk utviklingshemning? Min mening er at det er relevante spørsmål som burde diskuteres mer i fremtiden. Spørsmålet dukket også opp i studien ved at for eksempel en ansatt vegret seg mot å benytte betegnelsen ”vold”, og i stede påpekte at det var ”*utagering*” som var den vanlige betegnelsen på utfordrende adferd i boligen. Denne ”motviljen” mot å betrakte beboerne som voldsutøvere tolker jeg dit hen at de ansatte mener psykisk utviklingshemmede med utfordrende adferd skiller seg fra det som ”normalt” betraktes som en voldsutøver.

Den tidligere forskningen som har vært gjort på dette området har ofte vært fanget i normative spørsmål om hvordan de ansatte ”bør” handle og reagere på volden, snarere enn hvordan det faktisk forholder seg i boliger for psykisk utviklingshemmede. For eksempel gir Sandstrøm (1996) en del eksempler i sin bok på hvordan ansatte bør møte volden på arbeidsplassen gjennom kommunikasjon med pasienten og hvordan denne bør foregå for at denne ikke skal bli voldelig. Andre ting som påpekes er viktigheten av personalets plassering i rommet, at episoder med vold bearbeides på rett måte, at det må jobbes aktivt med arbeidsmiljøet på stedet ved hjelp av samtaler og registreringer og så videre. På den annen side presenterer Sandstrøm også teori som er mer deskriptiv av karakter og som har vært nyttig i denne oppgaven. Et eksempel kan være hans bidrag vedrørende redsel og beskyttelse i yrkesrollen.

Andre teoretiske bidrag som har vist seg å være gode å støtte seg til i denne studien har vært Ve (1999), Hochschild (1983). Deres teorier legger vekt på at omsorgsarbeidet er preget av en evne og vilje til å identifisere seg med beboerens interesser og behov. De fremhever også de ansattes ønske om å være i stand til å tolke beboerens følelser og tankemønstre riktig, og at arbeidet derfor innebærer en emosjonell side. For eksempel gir det seg utslag i at de ansatte benytter mer følelsesmessige sider av seg selv når de definerer beboerens behov. Når det gjelder Jensen (1992) og Wuttedal (1994) har de vært nyttig for å vise til den ambivalens som knytter seg til å jobbe i andres hjem.

Gode bidrag har jeg også funnet hos Hammerlin (Hammerlin i Råkil 2002), men teoriene i sin helhet egner seg ikke fullt ut til å diskutere den spesifikke volden som forekom i boligen. For eksempel gir det liten mening å snakke om at de psykisk utviklingshemmede utsetter personalet for ”byråkratisk vold.”. Slik jeg ser det skiller voldsutøveren seg fra for eksempel voldlige innsatte i fengsler eller voldelige ektemenn og den ”blinde” volden en kan oppleve i det offentlige rom. Personer med denne tilstand har en signifikant nedsatt intelligens(Rundskriv 1-41/98 til lov om sosiale tjenester : 29), samt at det samtidig forekommer mangler eller svekkelser i deres adaptive adferd. Dette vil kunne føre til at deres handlinger og adferd i enkelte tilfeller bryter med vanlige kulturelle normer til forventet væremåte. Personer som er psykisk utviklingshemmede og voldelige representerer således en spesiell form for voldsutøvelse i mine øyne.

Forklaringer på vold og utfordrende adferd har ofte forskjellig utgangspunkt. Mye avhenger av hvilket perspektiv man velger. På den annen side er det et komplekst tema, og det kan

synes som det er enkelte "huller" som må fylles før en dekker voldens varierende former. Slik jeg ser det vil det være fruktbart å innhente mer empiri i form av både kvantitativ og kvalitativ forskning, for så å utarbeide en bedre "grunnmur" for voldsteori generelt.

## Litteraturliste

Arbeidstilsynet (2003) *Arbeidsmiljø hjemme hos brukerne*

Archer (1998) *Ukjent tittel*

Andersen R. og Eidset I (2003) *Arbeidsmiljø i hjemmetjenesten: Nullpunktsundersøkelse i forbindelse med kampanjen Rett Hjem*

Andersen S (1997) *Case-studier og generalisering* Fagbokforlaget Bergen

Bandura A (1962) i Deutch M og Krauss R M (1965)

Bandura A og Walters (1962) i Deutch M og Krauss R M (1965)

Berliner Peter (1995) *Vold og trusler på arbeidet* København

Breakwell G (1995) *Møte med fysisk vold i den profesjonelle hverdagen* Ad Notam Gyldendal, Oslo

Bollingmo L (2002) *Hvordan oppleves det å utøve legalisert tvang og makt? Reflektert etisk praksis som kompetanseområde i møte med utfordrende adferd* Hovedfagsoppgave i helsefag Universitetet i Bergen

Bourdieu P (1996) *Symbolisk makt* Pax, Oslo

Bourdieu P (1999) *Den maskuline dominans* Viborg Tiderne skrifter

Bourdieu P (2000) *Den maskuline dominans* Pax, Oslo

Carlenius P og Aakvaag P (1996) *Kommunikasjon mot vold : hvordan håndtere trussel- og voldssituasjoner* Kommuneforlaget Oslo

Clarkin, Cox, Griffiths, Wynne (1995) *Guidance on the prevention of violence at work* European Commission, DG-V, Luxembourg

Cristiansen, Møller, Lynggaard (1994) *Vold på jobbet – et stort arbeidsmiljøproblem* i Foss, Holm, Munch; Pedersen (1994) *Vold som utdtryksform – en pædagogisk utfordring* Systemet AS. København

Dreyfus, Hubert & Stuart (1986) *Mind over Machine. The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. Blackwell, Oxford

Ellingsæther A (1995) *Gender, work and social change* Institutt for samfunnsforskning Oslo

Faucault M (1977) *Det moderne fengselets historie* Gyldendal Oslo

Fleischer E (2000) *Den talende taushet* Odense Universitetsforlaget Odense

- Freud A (1952/94) *Jaget och dess försvarsmekanismer*, Borås, Natur och Kultur
- Fromm E (1973/84) *The anatomy of human destructiveness*, Singapore, Penguin
- Foss J. og Holm P. (1994) *Vold som uttryksform – en pædagogisk utfordring* Forlaget System A/S Danmark
- Giddens A (1984) *The constitution of society* Polity Press Cambridge
- Goffmann. E (1967) *Interaction Ritual* New York
- Gullestad M (1995) *Kultur og hverdagsliv* Universitetsforlaget Oslo
- Guneriussen W (1996) *Aktør, handling og struktur* Tano Oslo
- Hammerlin Y. og Enerstvedt R.T (1988) *Selv mord* Oslo Falken
- Hammerlin Y. og Kristoffersen R. (2001): *Om vold og trusler mot tilsatte i kriminalomsorgen*, Kriminalomsorgens utdannelsessenter
- Hammerlin Y. og Scheldrup G.(1994) *Når livet blir en byrde* Oslo: Ad Notam
- Hultengren E (1997) *Effektmåling av prosjekt "Bag om Volden"* Nordjyllands Amt, Sosialforvaltningen
- Hochschild, A (1983) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*. Berkeley: University of California Press.
- Knudsen J.H (2000) *Vold og trusler om vold i arbeidslivet* HIO
- Kramås P, Lingås L.G, Sjerne J.(1999) *Tvang, makt og forsvarlighet*. Kommuneforlaget Oslo
- Kristoffersen S.(1996) *Holdningsendring som mestringsstrategi : verdikonflikter og sosionomtilpasning på sosialkontor i Oslo*. Hovedfagsoppgave ved Universitetet i Oslo
- Koren P (2000) *Arbeid med vold og trusler* Tiden
- Kvale S (1999) *Det kvalitative forskningsintervju* Ad Notam Gyldendal AS Oslo
- Lundin T (1992) *Traumatisk stress och personlig förlust* Almqvist och Wiksell
- Lønnum A (1996) *Vold og trusler i arbeidslivet* Prosjektoppgave Videreutdanning i helse, miljø og sikkerhet Bodø
- Merleau –Ponty M (1947) *Humanisme et terreur: essai sur le probleme communiste* Paris: Gallimard
- Moland L (1997) *Ingen grenser? Arbeidsmiljø og tjenesteorganisering i kommunene* FAFO – rapport 221

- Møller M (2001) *I fars vold* Kommuneforlaget
- NF-rapport nr. 23 (2003): *Bedre arbeidsmiljø i hjemmetjenesten? Evaluering av Arbeidstilsynets landsomfattende kampanje "Rett hjem"*.
- Pedersen J (1996) *Klientene og den offentlige sandkasse* Kommuneforlaget
- Piaget J (1967) *Barnets sjålslige utvekkling*, Liber
- Rasmussen, Bente (2000) *Hjemmesykepleien som grådig organisasjon. Makt og ansvar i desentraliserte organisasjoner*. I Tidsskrift for samfunnsforskning 1/2000.
- Repstad P. (1993) *Mellom nærhet og distanse* Universitetsforlaget AS
- Rydning T (1997) *Vold – en arbeidsmiljøutfordring* Kommuneforlaget
- Råkil M (2002) *Menns vold mot kvinner* Universitetsforlaget AS
- Sandstrøm S (1996) *Våld & hot i människovårdande yrken*. Liber
- Sandvin J., Söder M, Lichtwarck W. , Magnussen T (1998) *Normaliseringsarbeid og ambivalens*. Univeritetsforlaget
- Sartre J-P (1943) *L'être et le neant*, Paris, Gallimard
- Skaar S.(1994) *Internkontroll – ørkenvandring eller veien til det forjettede land* SINTEF IFIM
- Skarpaas og Hetle (1996) *Vold og trusler mot helse- og sosial – arbeidere* Arbeidsforskningsinstituttet
- St.meld.nr41 (1987-88) *Helsepolitikken mot år 2000, Nasjonal helseplan, for en gjennomgang av reformene*
- Sosial- og helsedepartementet Rundskriv 1-41/98 til lov om sosialetjenester m v. Rettigheter for og begrensning og kontroll med bruk av tvang og makt m v overfor enkelt personer med psykisk utviklingshemming
- Sosial- og helsedirektoratet Rundskriv 15-10 2004 Lov om sosiale tjenester kapittel 4A. Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelt personer med psykisk utviklingshemming
- Stoterdijk P (1988) *Kritikk av den kyniska fornuftet* Alba Stockholm
- Svanstrøm R. og Knudsen H (1997) *Trusler og vold i arbeidslivet* Folkets brevscole
- Syse A. og Røed O.T (2001) *Rådet for vurdering av praksis og rettsikkerhet etter sosialtjenesteloven kapittel 6A – erfaring etter tre års virksomhet* Skriftlig manus til presentasjon på Rådet erfaringskonferansen Oslo november 2001

Sørensen, Bog Grimsmo, A (1996): *Varme og kalde konflikter i arbeidslivet. Motsetningsforhold i sosiologisk belysning*". Sosiologi i dag (2/1996)

Thagaard, T (1998): *Systematikk og innlevelse*. Fagbokforlaget. Oslo.

Trotha von T (1997) *Soziologie der gewalt* Opladen/w: westdeutscher verlag

Ve, H (1999): *Rasjonalitet og identitet*. Pax Forlag A/S, Oslo.

Vike, H m.fl. (2002): *Maktens samvittighet*. Gyldendal norsk forlag, Oslo.

Vold som kommunikasjonsmiddel (2001): *Vold mod studerende i praktik* , SUS

Ås B (1979) *De fem hersketeknikker – om ufarliggjøring av undertrykkerens våpen*. Årbog for kvinderet; Kvinderetlig skriftserie. Juristforbundets forlag. København

### **Aviser**

Dagbladet 6.august 2000 under overskriften *Utsatte yrker*

Aftenposten 27.november 2001 under overskriften *Mest vold i offentlig sektor*

Aftenposten 30.november 2001 under overskriften *En av fem helseansatte voldsplaget*

### **Sitat**

Alle sitatene i oppgaven er hentet fra [www.ordtak.no](http://www.ordtak.no)

**Antall ord i denne oppgaven er 40 244**

## Informert samtykke

(Leses av informanten før intervju. Underskrives i to eksemplarer, hvor informanten beholder ett og prosjektleder beholder ett).

Dette prosjektet er et ledd i et hovedfagsarbeid ved Universitetet i Oslo. Temaet som omhandles er opplevelsen av å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen. Jeg er informert om hovedfagsoppgaven, og samtykker i at opplysninger som kommer frem under intervjuet kan brukes i denne.

Jeg er informert om at jeg når som helst kan trekke meg fra denne undersøkelsen, uten at dette får noen konsekvenser.

Jeg er også informert om at prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Min identitet vil ikke på noen måte fremgå av denne hovedoppgaven. All innsamlet datamateriale vil bli anonymisert ved prosjektslutt, og båndene med intervjuopptak vil bli slettet.

Sted: ..... Dato: .....

Navn informant: .....

Jeg forsikrer at det kun er jeg som får vite informantens identitet. Persondata vil bli endret på en slik måte at ingen skal kunne gjenkjenne informantene.

Båndene vil bli oppbevart nedlåst og slettet når prosjektet er avsluttet.

Sted: ..... Dato: .....

Navn intervjuer: .....



## Intervjuguide

### Oppstart – ”oppvarming”

- Prosjektets innhold og hensikt, underskrift samtykke
- Bakgrunnsdata vedrørende informanten , fødselsdato, stillingsbetegnelse, arbeidshistorie

### Intervjuets tematikk:

- Har du blitt utsatt for fysisk eller psykisk aggresjon i denne jobben? I så tilfelle, hvor ofte har dette skjedd/skjer dette (en gang i måneden, flere ganger i måneden, ukentlig, daglig etc.)?
- Hva slags type vold blir/har du blitt utsatt for (verbale trusler, slag, spark, bitt etc.)?
- Kan du fortelle om en situasjon hvor du ble utsatt for vold eller trusler om vold på jobben?
- Hvilke reaksjoner har du under en voldsepisode?
- Hvordan opplever/har du det etter en episode med vold/trusler om vold har funnet sted?
- Aksepteres vold på denne arbeidsplassen?
- Blir temaer som dette diskutert blant de ansatte? I så tilfelle, hvordan blir det tatt opp, og hvor ofte (månedlig, ukentlig etc.)?
- Føler du deg ivaretatt som ansatt når episoder med vold og trusler finner sted (gjennom for eksempel samtaler, tilbud om kurs etc.)? Evt. kan noe gjøres for at din situasjon kan bli bedre?
- Opplever du det vanskelig å si i fra hvis du blir sliten eller redd?
- Hender det du gruer deg til å gå på jobb pga. faren for å bli utsatt for vold/trusler om vold fra beboere?
- Har du fysiske eller psykiske helseplager som følge av utagering (benyttet skadeskjema, lege etc.)?
- Har du fått noe opplæring, kurs vedrørende dette tema?

- Hvordan tror du dette temaet vil bli håndtert på arbeidsplassen i fremtiden?

**Avslutning:**

- Informanten inviteres til å komme med eventuelle tilføyelser og betraktninger om emne, samt selve intervjusituasjonen.