



Institutt for barnevern og sosialt arbeid

Vold og trusler i institusjonsarbeid

Hvordan påvirkes miljøpersonal av å bli utsatt for vold og trusler i forbindelse med miljøterapeutisk arbeid blant institusjonsbeboere, og hvordan håndteres dette av arbeidsgiver?

Kandidatnummer 3

Line Merethe Bru Torvund

Masteroppgave i sosialt arbeid SSO- 3900 Mai 2023



innholdsfortegnelse

1	Innledning	7
1.1	Bakgrunn for valg av tema.....	7
1.2	Sosialfaglig relevans	8
1.3	Forskningsspørsmål	8
1.4	Avgrensning.....	9
2	Begrepsavklaring i forhold til besvarelsen	10
2.1	Miljøterapi.....	10
2.2	Miljøpersonell.....	11
2.3	Institusjonsbeboer	11
3	Teori.....	11
3.1	Vold og trusler på arbeidsplassen	11
3.1.1	Definisjoner av vold og trusler	11
3.1.2	Statistikk over vold og trusler innenfor helse- og sosialsektoren	12
3.1.3	Statistikk over vold og trusler i helse- og omsorg sammenlignet med andre yrkesgrupper	13
3.1.4	Synlig og usynlig vold	13
3.2	Toleransevidu og handlingsrom.....	14
3.3	Arbeidsmiljøloven.....	15
3.4	Ansvar for miljøpersonalet	16
3.4.1	Kollegastøtte	17
3.4.2	Ansvar for seg selv.....	18
3.4.3	Belastninger	20
3.4.4	Sekundær traumatisering og normalisering	22
3.5	Relasjon og kommunikasjon.....	25
3.6	Forebygging av vold og trusler på institusjoner	28
3.7	Kommunikasjon som aggresjonsdempende middel.....	30

3.8	Stressmestring som et ledd i forebygging av vold og trusler.....	32
3.9	Miljøterapeutisk arbeid mot vold og aggresjon	33
3.9.1	Vold og personlig kompetanse.....	34
3.10	Konflikthåndteringens betydning.....	35
3.10.1	Debrifing.....	38
3.11	Forebyggende arbeid.....	38
3.11.1	Miljøpersonalets toleransevindu	41
4	Metode	42
4.1	Valg av metode	42
4.2	Tematisering av intervjuundersøkelse	44
4.3	Forskerens kjennskap til informantene	45
5	Meldeskjema og utvalg informanter	46
6	Gjennomføring av intervju.....	47
7	Analyse av data.....	48
8	Relabilitet og validitet.....	49
8.1	Relabilitet.....	49
8.2	Validitet.....	49
8.3	Overførbarhet.....	50
9	Etikk:.....	50
9.1	Informert samtykke.....	51
9.2	Konfidensialitet.....	52
9.3	Konsekvenser ved å delta i forskningsprosjektet.....	53
9.4	Etiske dilemmaer	54
10	Resultat og analyse	55
10.1	Hva slags type vold og trusler?	55
10.1.1	Erfaringshyppighet.....	56
10.1.2	Reaksjoner på vold og trusler fra beboer	56

10.1.3	Betydning for arbeidsutførelsen.....	57
10.1.4	Utløsende faktorer.....	57
10.1.5	Opplevelse av arbeidsmiljø og ledelse.....	58
10.1.6	Veiledning, debrief og oppfølging.....	59
10.1.7	Opplæring og vedlikehold.....	61
11	Konklusjon.....	63
	Referanseliste.....	1
	Vedlegg 1.....	4
	Vedlegg 2.....	5

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg er utdannet barnevernspedagog, og har flere års erfaring som miljøterapeut på forskjellige typer barnevernsinstitusjoner. I mine år som aktiv yrkesutøver har jeg gjentatte ganger selv blitt utsatt for vold og trusler av institusjonsbeboere, i tillegg har jeg vært vitne til at mine kollegaer har vært utsatt for det samme. Jeg har selv erfart hvilken betydning god ledelse og ikke minst gode kollegaer har både under og etter slike hendelser, og ønsker nå å se på hva som gjøres, eller kan gjøres, på forskjellige institusjoner for å forebygge eller i beste fall hindre at miljøpersonell utsettes for vold og trusler i sitt arbeid.

Isdal (2017) påpeker at helse- og sosialarbeidere ligger på toppen i forhold til sykefravær, og han mener at dette fraværet kan kobles til egenskaper ved selve arbeidet (s. 18).

Jeg ønsker å undersøke hvor skadelig det er å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen over tid, hva slags type vold og trusler som er hyppigst forekommende, og hva dette gjør med en både som yrkesutøver og kollega. Alvorlighetsgraden av både vold og trusler er varierende- hva påvirker man mest? Er det en enkeltstående, men voldsom hendelse? Eller er det flere mindre hendelser over tid? Hva er det som gjør at miljøpersonell orker å gå på jobb når man mer eller mindre med sikkerhet vet at man kommer til å bli utsatt for slike ting? Hva gjør det med fritiden, familieliv? Hva gjør det med kollegagrappa?

Det er ikke vanskelig å forestille seg at å bli utsatt for vold og trusler gjennom et langt (eller Skort) yrkesliv kan føre til uopprettelig skade. Vi vet blant annet at stress over tid kan påvirke kroppen både fysisk og psykisk. Det vil ikke være uforståelig om det å utsettes for vold og trusler på arbeidsplassen er en stor bidragsyter for høyt sykefravær for eksempel, eller bidrar til at man blir utbrent og/eller til og med fører til uførhet hos enkelte.

Når det kommer til akkurat denne masteroppgaven er mitt mål å få utvidet kunnskap rundt hvordan man påvirkes som miljøpersonell av å bli utsatt for vold og trusler av institusjonsbeboere. Hva er det som gjør at man fortsetter i jobben til tross for slike opplevelser, eller hva gjorde at man byttet arbeidsplass? Hvordan opplever man at man selv jobber rundt de institusjonsbeboerne som har utsatt eller utsetter en for slik- sett i forhold til andre institusjonsbeboere som ikke har utvist den type atferd? Hvilken betydning har kollegaer, ledelse og/eller ens egne verdier? Jeg forstå at dette antakelig er for mange

spørsmål å finne svar på i denne oppgaven, men likevel tenker jeg at man på en naturlig måte vil kunne dykke i overflaten på enkelte av disse spørsmålene, samtidig som vil kunne få utdypende svar på andre.

1.2 Sosialfaglig relevans

Jeg anser denne studien som særlig relevant for alle som i en eller annen grad bærer risiko for å bli utsatt for vold og trusler i forbindelse med sitt arbeid. Likevel, hovedfokuset her er vold og trusler fra institusjonsbeboere rettet mot miljøpersonell på institusjonen, slik at studien nok vil være særlig mer relevant for miljøpersonel på institusjoner med slik problematikk, og deres ledere og arbeidsgiver.

Sosialfag handler blant annet om å ta vare på de svakeste i samfunnet. Blant annet skal man som miljøpersonel på institusjon legge til rette for et så godt liv som mulig for hver enkelt beboer. For å ha muligheten til dette, må man skape en relasjon, man må kommunisere, akseptere og vise forståelse. Noe vi vet kan føre til brudd i relasjoner er nettopp utageringer i form av vold og trusler. Derfor ser jeg det som særdeles sosialfaglig relevant med denne studien, da man ved kunnskap om hva som kan forårsake voldsbruk, hvordan man kan legge til rette for at man som miljøpersonel skal orke å stå med slike utfordringer over tid, og ikke minst hvordan man kan jobbe for å forebygge at slik problematikk forekommer- vil ha betydning både for miljøpersonel og for beboer da disse har gjensidig påvirkning på hverandre.

1.3 Forskningsspørsmål

Hvordan påvirkes man som miljøpersonel av å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen, og hvordan håndteres slik problematikk blant kollegaer og ledelse?

1.4 Avgrensning

Det å bli utsatt for vold og trusler mens man utfører sitt arbeid bør ikke aksepteres, så hva kan man gjøre for å forebygge dette?

I begynnelsen av denne studien hadde jeg tanker om at det var vold og trusler innenfor barnevernsinstitusjoner jeg skulle undersøke. Da jeg derimot begynte å snakke med venner og bekjente om problematikken jeg skulle sette søkelys på, fikk jeg høre at denne typen problematikk også forekommer i betydelig grad på andre typer institusjoner. Jeg valgte derfor å utvide institusjonsbegrepet til *institusjoner som skal fungere som hjem for mennesker som av ulike grunner har behov for miljøterapeutisk oppfølging i hverdagen*. Det vil altså si, at selv om vi vet at denne problematikken i noen grad også kan forekomme på institusjoner som for eksempel sykehjem, skole, Nav-kontor etc., så er det ikke den typen institusjoner denne besvarelsen tar for seg.

Jeg vurderte først å kun ha informanter med erfaring fra institusjonsarbeid og som er sosialfaglig utdannet. Etter å ha tenkt over hva jeg ønsket å finne ut av, og basert på min egen erfaring, landet jeg på at jeg generelt ønsker informanter som i hovedsak har erfaring fra vold og trusler i institusjonsarbeid. Deres faglige bakgrunn, eller mangel på sådan, kan vise eventuelle forskjeller på hvordan man som miljøpersonale håndterer og reagerer i situasjoner hvor man utsettes for vold og trusler blant institusjonsbeboere. Jeg stiller også spørsmål om hvordan det oppleves av at slike hendelser håndteres på arbeidsplassen, og ufaglærte er gjerne en forholdsvis stor andel av ansatte på institusjoner- deres opplevelse av å bli utsatt for vold og trusler i utførelsen av sine arbeidsoppgaver, og deres opplevelse av håndtering, opplevelse av kollegastøtte og så videre anser jeg derfor som like relevant som opplevelsene sosialfaglig utdannede innehar. Avgrensningen i forhold til informanter vil derfor kunne være at man har erfaring fra institusjonsarbeid, og at man i forbindelse med dette arbeidet har vært utsatt for, eller vitne til, vold og trusler fra institusjonsbeboere.

Selv om denne besvarelsen tar for seg miljøpersonalets opplevelser og arbeidsplassens håndtering av konfliktfylte episoder, har jeg valgt å også ha med teorier rundt hva som kan forårsake at institusjonsbeboere bruker vold og trusler mot miljøpersonell. Jeg har valgt å ta med disse teoriene fordi man oftest har behov for å forstå hvorfor noe skjer for å kunne hindre det fra å skje. I denne sammenhengen må man ha en forståelse for hvorfor beboeren uttrykker seg med vold og trusler for å se om det er noe man kan gjøre for å forebygge dette.

I tillegg til teorier om *hvorfor* noen blir voldelige og truende, vil jeg også ha med teorier omkring hva det gjør med miljøpersonalet å bli utsatt for slike episoder i arbeidslivet. Hvordan det påvirker en som enkeltperson, men også som kollegagruppe. For å kunne se hvordan man kan forebygge både at institusjonsbeboere utøver vold mot personalet, og for å kunne forstå sine egne reaksjoner og aktiveringer som mottaker av volden tenker jeg det er viktig å vite hva som ligger i grunn for dette rent fysiologisk, men også hvordan man kan kjenne igjen symptomer på at man må gjøre endringer.

Jeg har i tillegg valgt å ha med tiltak som kan bidra til å forebygge at institusjonsbeboere utøver vold, eller annen aggressiv atferd rettet mot miljøpersonal for å kunne sammenligne slike tiltak med eventuelle tiltak som er iverksatt på mine informanters arbeidsplasser.

2 Begrepsavklaring i forhold til besvarelsen

2.1 Miljøterapi

Miljøterapi på institusjoner handler i stor grad om å skape et trygt og støttende miljø for institusjonsbeboere, slik at blant annet skal kunne utvikle gode mestringsstrategier.

Miljøterapi innebærer eksempelvis å skape rutiner og strukturer slik at det gir en følelse av stabilitet, samtidig som man skal tilrettelegge for aktiviteter og sosiale interaksjoner tilpasset hver enkelt institusjonsbeboer. Hutchinson definerer miljøterapi som arbeid som muliggjør forandring og utvikling (Kvaran, 2009).

Kvaran (2009) presiserer at selve begrepet *miljøterapi* har vært forbeholdt behandlingsinstitusjoner. I denne besvarelsen velger jeg å bruke miljøterapi både for behandlingsinstitusjoner, men også for omsorgsinstitusjoner da jeg ser det i tråd med Hutchinsons definisjon om å muliggjøre forandring og utvikling på begge disse formene for institusjoner.

Hutchinson trekker frem at miljøterapi blant annet handler om viktigheten av planlegging og systematisk arbeid etter faglige metoder. Dette krever at man som miljøpersonell har kjennskap til ulike ideologiske og faglige påvirkninger, da man ved å arbeide systematisk både i praksis og med dokumentasjonen vil kunne se sammenhenger i forskjellige tilfeller. Som et resultat av systematisk arbeid vil man kunne analysere og reflektere rundt hva som

fungerer i ulike situasjoner, og i motsatt fall, hva som ikke fungerer i det hele tatt (Kvaran, 2009 s. 123).

2.2 Miljøpersonell

I denne besvarelsen har jeg valgt å bruke ordet «miljøpersonell» for å på den måten dekke alle ansatte i institusjonen. Normalt deles de ansatte inn i miljøterapeut og miljøarbeider, for å på den måten skille høyskoleutdannede fra ufaglærte. Grunnen til at jeg benytter meg av et samlende begrep her, er fordi jeg undersøker *hvordan* det oppleves å bli utsatt for vold og trusler, og *hvordan* dette håndteres på arbeidsplassen. Jeg vurderer det slik at man uavhengig av utdanning vil ha sin opplevelse av vold og trusler og håndtering på arbeidsplassen, og den faglige bakgrunnen er ikke nødvendigvis relevant for temaet for akkurat denne besvarelsen.

Som miljøpersonell kreves det at man holder seg faglig oppdatert, og at man evner å bruke sine egne faglige kunnskaper og personlige erfaringer, sin kompetanse og sine ferdigheter i yrkesutførelsen.

2.3 Institusjonsbeboer

I denne besvarelsen referer *institusjonsbeboere* til både ungdom og voksne som av ulike årsaker bor på institusjon enten frivillig eller under tvang. Dette er gjerne mennesker som trenger omsorg, støtte og oppfølging som de antas å kunne få ved institusjonsoppholdet. Institusjonsbeboere mottar ulike typer tjenester, slik som for eksempel medisinsk behandling, terapi, aktiviteter og sosial støtte.

3 Teori

3.1 Vold og trusler på arbeidsplassen

3.1.1 Definisjoner av vold og trusler

Det er mange forskjellige måter og definere vold og trusler på, og Lillevik & Øien (2014) påpeker at hvordan man *forstår vold som fenomen* har stor betydning både for hvordan man møter volden, men også stor betydning for hvordan man håndterer voldsepisoder (s. 14). Fafo-rapport 2019:32 definerer vold slik «[...] slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person (Fafo-rapport 2019:32, s. 47).

Trusler blir i samme Fafo-rapport definert på følgende måte: «[...] handlinger (verbalt eller eksempelvis armbevegelser) som gjør at du opplevde at du kunne bli utsatt for vold» (Fafo-rapport 2019:32, s. 47).

Isdal (2000) definerer vold som enhver handling som skader, skremmer, krenker eller smerter et annet menneske, og/eller får et menneske til å gjøre noe den ikke vil, eller slutter å gjøre det den ønsker (s. 36). Verdens helseorganisasjon (WHO) definerer vold som «forsettlig bruk, eller trussel om bruk, av fysisk makt eller tvang, rettet mot en selv, andre enkeltpersoner eller en gruppe, som enten resulterer i, eller har høy sannsynlighet for å resultere i, død, fysisk eller psykisk skade, eller mangelfull utvikling» (Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.)

Lillevik & Øien (2014) deler vold inn i flere undergrupper, der det for denne besvarelsen, slik jeg vurderer det, i hovedsak er den fysiske og psykiske volden som er av hovedinteresse.

3.1.2 Statistikk over vold og trusler innenfor helse- og sosialsektoren

Ser man på Fafo-rapport 2019:32 som omhandler vold, trusler og trakassering i helse- og omsorgssektoren, finner man at det er flest menn mellom 25 og 34 år som uttrykker at de i løpet av de siste 12 månedene har blitt utsatt for vold og/eller trusler på arbeidsplassen. Man ser også at det prosentvis er noe mer økning av vold og trusler blant deltidsansatte enn blant heltidsansatte, og at flere utsettes for vold og trusler på arbeidsplasser med 20-49 ansatte, mens færrest utsettes for dette på arbeidsplasser med minst 100 ansatte. I rapporten kommer det også frem at det er en svært høy prosentandel av ansatte i helse- og omsorgssektoren som har blitt utsatt for vold og trusler, og/eller kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt for det. Blant annet oppgir 84% i alderen 25-34 år at de har blitt utsatt eller kjenner noen som har vært utsatt. Færrest som oppgir å ha vært utsatt for vold og trusler, eller som kjenner noen som har vært utsatt for vold og trusler de siste 12 månedene, befinner seg i alderen 62 år og oppover. 53% i denne aldersgruppen oppgir at de selv har vært utsatt for vold og trusler, eller kjenner noen som har vært utsatt for dette. Fordelt på aldersspennet i helse- og omsorgssektoren er altså den aldersgruppen med *færrest* hendelser likevel på 53%. Det er hårreisende høyt! Vender man søkelyset på tjenesteområde, er det institusjonsbarnevern som har høyest forekomst av vold og trusler på arbeidsplassen, hvor hele 76% oppgir at de selv har vært utsatt for denne type atferd.

3.1.3 Statistikk over vold og trusler i helse- og omsorg sammenlignet med andre yrkesgrupper

I levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø 2019, utført av statistisk sentralbyrå (heretter SSB) kommer det frem at 5 prosent har vært utsatt for vold på arbeidsplassen i løpet av de siste 12 månedene. Dette er en økning på 1 prosent sett i forhold til levekårsundersøkelsen fra 2009. Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø 2019 viser også at 4 prosent blir utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet en gang i måneden eller oftere på arbeidsplassen. Også der en prosent høyere enn undersøkelsen fra 2009. Det kommer ikke frem om volden og /eller den uønskede seksuelle oppmerksomheten gis av leder, kollegaer eller brukere og statistikken representerer *alle* yrkesgrupper og yrkesaktive mellom 18 og 66 år. Ser man på SSB's statistikk over hvilke *yrkesgrupper* som er mest utsatt for vold på arbeidsplassen kommer vernepleiere, miljøarbeidere og sykepleiere ut på topp tre i gitt rekkefølge. Slik jeg leser dette, bekreftes det altså at helse- og omsorgsyrkene bærer høyest risiko for å bli utsatt for uønsket atferd. Hele 56 prosent vernepleiere, 34 prosent miljøarbeidere og 31 prosent sykepleiere utsettes for vold og trakassering på arbeidsplassen, og innenfor disse gruppene igjen er det flere kvinner enn menn som utsettes. En forklaring på dette er at det har vært typiske «kvinneyrker», og det *kan* kanskje tenkes at tallene kunne vært jevnere hadde det vært flere menn i disse yrkene. Likevel, statistikken er klar: blant vernepleiere, miljøarbeidere og sykepleier er det henholdsvis 75, 65 og *hele* 93 prosent kvinner som utsettes for vold og trakassering i sin utførelse av arbeidet. Grunnen for at jeg tar med statistikk av vernepleiere og sykepleiere, er fordi disse også typisk er ansatt ved institusjoner som miljøarbeidere.

3.1.4 Synlig og usynlig vold

Den fysiske volden, slik som for eksempel slag og spark, kan være lett å oppdage for andre. Dette både mens volden foregår, men også i ettertid i form av eventuelle merker som ble påført kroppen. Psykisk vold kan være betydelig vanskeligere å oppdage. Psykisk vold kan for eksempel være at man blir krenket eller nedverdiget på en slik måte at den som mottar volden føler seg mindreverdige. Dette kan blant annet føre til lav selvfølelse, depresjon, angst og posttraumatisk stresslidelse uten at utenforstående registrerer hva som skjer (Lillevik & Øien, 2014). Nå er det sånn at trusler er vanligere enn fysiske angrep. Trusselutsagn kan være «jeg skal drepe deg», «jeg vet hvor ungene dine går i barnehage», og så videre. Denne formen for psykisk vold kan være like skadelig som den fysiske volden. Isdal (2017) viser til at

miljøpersonell i ulike omsorgsykker betydelig oftere blir utsatt for krenkelser og psykisk vold, enn de utsettes for fysisk vold. Noen blir utsatt for psykisk vold flere ganger i løpet av en enkelt vakt. Eksempler på psykisk vold kan være at man blir «hore», «drittkjerring», «fittetryne», «stygg og feit», og så videre. Det er også psykisk vold hvis for eksempel en institusjonsbeoer hever hånden som for å late som om han eller hun skal slå. Isdal (2017) påpeker også at seksuelle krenkelser er en svært krevende belastning for den som blir utsatt for det, og at det i hovedsak er kvinnelig miljøpersonal som utsettes for dette. Seksuelle krenkelser skjer ofte i form av beføling av bryster og underliv, verbal seksuell trakassering, beskrivelser av seksuelle handlinger, blottlegging og lignende.

3.2 Toleransevidu og handlingsrom

Innenfor miljøterapeutisk arbeid sier man ofte at man jobber innenfor et handlingsrom. Hver enkelt miljøpersonal har sitt eget handlingsrom, og likeledes har hver institusjonsbeoer sitt. Handlingsrommet har forskjellige faser, og disse fasene kan for eksempel deles inn i læringsrom, frustrasjonsfase, forsvarsfase. Kanskje kan man forenklet forestille seg et trafikklys. Trafikklyset skifter mellom grønt, gult og rødt, og på mange måter skjer det samme innenfor menneskers særegne handlingsrom. Hvor fort lyset skifter, eller om det hopper over gult og går rett fra grønt til rødt vil variere fra individ til individ. Når institusjonsbeoerens trafikklys er grønt, kan vedkommende være i en tilstand som gjør det mulig å føre ordentlige samtaler, og kunne diskutere, være uenige og så videre. Lyser det gult kan det fortsatt være mulig å kunne føre en samtale eller diskusjon, men alt man sier oppfattes kanskje ikke hos institusjonsbeoer, og institusjonsbeoerens trafikklys viser plutselig fargen rød. Institusjonsbeoeren er da utenfor sitt toleransevidu, og evner ikke å ta til seg læring, eller å reflektere over hva vedkommende gjør. Da trafikklyset er rødt kan det for institusjonsbeoeren nærmest handle om å overleve, og han eller hun kan gjøre og si ting de ikke er klar over at de sier eller gjør. På rødt lys er gjerne aggresjonsnivået såpass høyt at det er vanskelig å finne gode løsninger på konflikten, og da er det faktisk våre holdninger som miljøpersonell, våre holdninger mot institusjonsbeoeren, som kan gjøre situasjonen trygg eller utrygg for både miljøpersonalet og institusjonsbeoeren. Lillevik & Øien (2014) hevder det rett og slett er miljøpersonalets væremåte som kan utløse en slik situasjon, eller være en trigger til at situasjonen eskalerer slik at det ender i voldsbruk.

Lillevik & Øien (2014) presiserer altså viktigheten av at miljøpersonalet reflekterer over sin egen væremåte, og hvordan ens væremåte påvirker utfall av konflikter med institusjonsbeboere.

Selv om man som miljøpersonal har vært utsatt for en voldelig eller truende situasjon med en eller flere institusjonsbeboere, er det ofte slik at også institusjonsbeboeren vil kunne være preget av en slik hendelse. Vedkommende kan føle på skam, mislykkethet, føle på en slags sorg, og et nederlag for at den har gått fysisk til angrep på miljøpersonal, eller opptrådt truende eller kommet med verbale trusler. Man må derfor være svært bevisst på at man så tidlig som mulig forsøker å reparere og opprettholde det forholdet som var mellom miljøpersonalet og institusjonsbeboeren før konflikten, og sørger for at den terapeutiske relasjonen ikke ødelegges av at man som miljøpersonal håndterer tiden etter konflikten på en dårlig måte.

3.3 Arbeidsmiljøloven

Arbeidsmiljøloven setter krav både til ansatte og til ledelse og organisasjon. Jeg presenterer her bare et avsnitt av arbeidsmiljøloven som jeg anser som særlig relevant i forhold til denne besvarelsen. I lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. § 4-3, som omhandler det psykososiale arbeidsmiljøet, står det skrevet i punkt 1 at «arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas». I punkt 3 leser man at «arbeidstaker ikke skal utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden». Videre i punkt 4 står det at «arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre».

Jeg tar med disse punktene for å bevisstgjøre at arbeidsgiver har et reelt ansvar for å forebygge og aller helst hindre, at miljøpersonell på institusjoner utsettes for vold og trusler av institusjonsbeboere.

Bufdir (2021) påpeker sine faglige anbefalinger at ansatte *så langt det er mulig* skal beskyttes mot vold og trusler. «Så langt det er mulig» er etter min tolkning det samme som å si «ansatte må regne med at de kan bli utsatt for vold og trusler». Her kan det være at jeg tar denne spesifikke setningen for bokstavelig og dermed blir for kritisk, men; denne setningen finner jeg ikke nulltoleranse for vold og trusler, slik jeg antar man vil finne på andre type arbeidsplasser.

3.4 Ansvar for miljøpersonalet

Noe av det første jeg la merke til da jeg begynte å jobbe på institusjon var det gjentakende rådet om at vi måtte ikke ta med jobben hjem. Dette bekreftes også av Isdal (2017) og Haavik & Toven (2020). Isdal viser til at arbeidet som miljøpersonal utfører ofte handler om å hjelpe institusjonsbeboere som er i smerter, opplever lidelse eller føler på avmakt, og at denne typen arbeid først og fremst er emosjonelt krevende. Det at det er emosjonelt krevende gjør at man som miljøpersonal blir berørt og aktivert hver eneste dag, og at følelsene ikke er noe man nødvendigvis kan slå av og på som man selv ønsker.

Haavik & Toven (2020) skriver at det å arbeide som hjelper er noe som vil prege hele resten av livet, og at det er lurt å ta langsiktige grep som gjør at man orker både arbeidslivet og livet utenfor arbeid så lenge som man trenger. Haavik & Toven (2020) viste til en studie gjort med flere terapeuter, og resultatet av studien viste at denne gruppen mennesker var veldig tydelig på at man måtte sørge for egenomsorg, og at det rett og slett er helt nødvendig for å orke å stå arbeidslivet ut. De understreker viktigheten av å kjenne sine egne grenser det er viktig å ha med venner friluftsliv trening latter og moro. Man må markere et skille mellom jobb og hjem.

Isdal påstår at det er umulig å ikke ha med seg jobben hjem, men jeg har flere kollegaer som sier de har blitt gode på å legge igjen jobben da de reiser derfra. Isdal mener likevel et bedre råd for å forberede fremtidig miljøpersonell på jobben de skal stå i, er å gi tydelig uttrykk for at de kommer til å ha med deg jobben hjem. Isdal (2017) mener dette er nærmere det miljøpersonal vil erfare, og dermed en bedre forberedelse for miljøpersonal under utdanning. Isdal (2017) skriver at hvis man forberedes på nettopp det, så vil man kunne ha lære måter eller metoder for å håndtere det faktum at et slik valg av yrkesvei på mange måter vil føre til at man er mentalt på jobb selv om man ikke er der fysisk. Det å forberedes på det, vil kunne være en bidragsfaktor til at jobben ikke får prege privatlivet i den grad det ofte gjør for en del miljøpersonal.

Samtidig viser Isdal (2017) til at ansvaret for arbeidsmiljøet prinsipielt kan deles inn i tre nivåer; arbeidsgivers ansvar, kollegaers ansvar for hverandre og arbeidstakers ansvar for seg selv. Isdal (2017) presiserer at man som miljøpersonal bør få opplæring og kunnskap i forhold til mulige helseskader man kan pådra seg i jobben, og ikke minst hvordan man kan forebygge disse (s35).

Arbeidsmiljøloven fra 1 januar 2006, fastslår at det i all hovedsak er arbeidsgivers ansvar å sørge for at ansatte ikke blir syke av jobben sin, og de er derfor forpliktet til å «tilrettelegge arbeidet og oppfølgingen av de ansatte på en slik måte at de ansatte ikke får helseskader, fysisk eller psykisk» (Isdal, 2017, s. 37). Så kan man spørre seg om institusjonsansatte opplever at arbeidsgiver tar dette ansvaret på alvor?

3.4.1 Kollegastøtte

Istad går inn på hvem som har ansvaret for at miljøterapeuten ikke skal bli syk av jobben sin og viser til at det prinsipielt finnes 3 nivåer av ansvar: det er arbeidsgivers ansvar, kollegaers ansvar for hverandre, og arbeidstakers ansvar for seg selv. Isdal påpeker viktigheten av at man har et godt og støttende kollegamiljø når man står i krevende og belastende jobber. Vi må diskutere oss fram til hvordan vi ønsker at våre arbeidsforhold skal være, og vi må utvikle rutiner og kjøreregler for hvordan vi skal styrke hverandre. Isdal (2017) poengterer at å få mulighet til å snakke om dette, ikke er et pålegg fra ledelsen, men noe kollegagruppen selv må ta ansvar for og at ledelsen da har ansvar for at det blir satt av tid og rom til slike prosesser.

God kollegastøtte kan være alt fra at man blir sett og får anerkjennelse, oppmuntring og feedback. En annen viktig del kan være at man føler seg trygg på at man har støtte og hjelp fra kollegaer i eskalerende situasjoner. Isdal (2017) viser til at det ofte er en selv som er den siste som legger merke til det når man begynner å bli utbrent og overbelastet. Man har gjerne en tendens til å forestille seg at det snart går over, og prøver derfor bare å holde ut. Det at man mister sensitivitet overfor sine egne behov gjør det spesielt tydelig at vi er avhengige av kollegaer som ser oss, og som beskytter oss mot oss selv og mot belastningene i arbeidet (Isdal, 2017, s. 40).

Det å være en god kollega er faktisk en del av jobben. Haavik & Toven (2020) viser også til at det er mange hjelpere som forteller at det er de gode kollegaene som er hovedgrunnen for at de klarer å komme på jobb selv i en tøff hverdag. Det er slik at viktige deler av jobben som miljøpersonell utføres ikke bare sammen med institusjonsbeboeren, men også med hverandre. Et godt kollegafelleskap gir motivasjon og evne til om å håndtere krevende mellommenneskelige situasjoner. Man må også ha en bevissthet om at kollegafelleskapet også vil kunne påvirke at institusjonsbeboerne, fordi man selv blir preget og tar dette med seg ut i miljøet (s.71). Det er viktig at man som kollegaer tar seg tid til å forberede, diskutere og evaluere. Man bør ha utarbeidet en form for enighet, eller i hvert fall struktur, rundt både

holdninger og rutiner ved arbeidsplassen. Dette innebærer også en enighet eller struktur rundt det å ta opp følelsesmessige bearbeidelser, tørre å ta opp problemer, dele erfaringer og gi hverandre råd og veiledning. Denne formen for samtaler kan være uformelle- slik som en hverdagslig sammen samtale mellom kollegaer, men iblant kan det absolutt være lurt å få inne en fagperson for å få råd og innspill fra utenfra. Kollegaer må rett og slett være der for hverandre! Man må både bekrefte og utfordre hverandre, da det utfordringer som fører til endringer og utvidelse av ens egen forståelse. Så vet man jo også at det ikke finnes noen arbeidsplasser hvor alle er enige til enhver tid, men det at man tør å være uenig viser til at man faktisk er gode kollegaer, at det er en trygg arbeidsplass og at man finner støtte og hjelp i hverandre tenker jeg (Haavik & Toven, 2020).

3.4.2 Ansvar for seg selv

Belastninger påvirker oss, og belastninger over tid forandrer oss.

(Isdal, 2017, s. 79).

Isdal (2017) skriver at de som jobber i helse- og omsorgssektoren jobber i et risikoyrke. Som miljøpersonale på en institusjonsbolig vil man bli utsatt for sterke og vanskelige påvirkninger i sitt arbeid. Miljøpersonell på en institusjon jobber med mennesker som har lidelser og problemer som og gjør at man blir preget i en slik grad at man faktisk kan bli reelt syk av det. Det at dette erkjennes skriver Isdal (2017) er det første og viktigste skrittet for å beskytte miljøpersonalets egen helse.

Mennesker er laget for mestring og overlevelse. Det vil si at overlevelsesrefleksjonen setter inn når vi kommer opp i ekstremt krevende og vanskelige situasjoner. Dette nesten som en slags autopilot, og selv om det er en fin refleks i situasjonen, kan den også føre til at reaksjoner og følelser kommer til uttrykk senere, da situasjonen har roet seg og man føler seg trygg. Miljøpersonale kan stå i de vanskeligste og krevende situasjonene med ro og kontroll, men i det de forlater situasjonen kommer det tårer, sinne angst eller annet. Reaksjoner på sterke opplevelser kommer først når man kan slappe av (Isdal, 2017).

Man får ofte symptomer før det går for langt, uten at man tenker over at det er symptom på overbelastning eller utbrenthet. Eksempler på dette kan være dårlig nattesøvn, pessimistisk syn på arbeidet og/eller livet generelt. Man kan føle seg energiløs, og miste interessen for det som tidligere ga en glede. Isdal (2017) bruker seg selv som eksempel, der han beskriver at musikken han lyttet til, eller valg av filmsjanger endret seg i takt med belastninger han ble

utsatt for i yrkesutøvelsen. Dette gjenspeiler seg også i yrkeslivet generelt, hvor mange kan gå gjennom hele arbeidsåret uten sykdom, men så fort ferien kommer inn kommer også influensaen.

Isdal (2017) viser til at selv om man kan miste sensitivitet overfor egne behov, har man som arbeidstakere likevel et ansvar for å legge merke til hva som skjer med en selv. Man må registrere og fortolke endringer og symptomer. Isdal (2017) og Haavik & Toven (2020) viser til at de fleste symptomene og problemene man kan få som arbeider innenfor i helse- og sosialyrker sjeldent vil synes utenpå, og derfor er det oftest bare den ansatte selv som kan kjenne eller merke dem. For at arbeidsgiver eller kollega skal kunne skjønne at man er i faresonen for å utvikle sykdom må de vite hvordan man har det. Isdal (2017) påpeker derfor at vi selv har et ansvar for å si i fra. Videre har vi som voksne mennesker selv ansvar for egenomsorg. Egenomsorg vil si at vi må leve livet på en slik måte at vi best mulig kan håndtere arbeidslivets fysiske og psykiske krav. Egenomsorg kan være så enkelt som å sørge for at man får nok søvn, riktig næring, holder seg fysisk aktiv og kobler av ved behov.

Mennesker blir også fysiologisk aktivert, og kan få kroppslige reaksjoner i møte med andre mennesker som er eller har vært, rammet av vold, overgrep, ensomhet, omsorgssvikt eller lignende. Denne aktiveringen og disse reaksjonene fungerer som et beredskapssenter, og forbereder oss på å møte fare. Det autonome nervesystemet aktiverer hele kroppen når vi registrerer fare på ferde. Blant annet øker blodtrykket, pulsen stiger og musklene spennes.

Når vi anser faren som over, tar det parasympatiske nervesystemet oss tilbake til ro og avspenning. Dette er en helt nødvendig prosess, som sørger for at vi ikke blir overbelastet eller syke- som vi blir hvis kroppen mer eller mindre konstant er i beredskap. Babette Rothschild er svært tydelig på at det å arbeide med menneskers lidelser og traumer fører til kroppslig aktivering i et slikt omfang at det utgjør en alvorlig helserisiko hvis man ikke tar kroppens signaler og varslinger på alvor, og for eksempel velger å overse tegnene på belastningsskader eller utbrenthet.

Kroppslige plager, holdningsendringer og symptomer på traumer og emosjonelle forandringer er mulige konsekvenser av å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen.

3.4.3 Belastninger

Isdal (2017) deler opp belastninger som miljøpersonal utsettes for i tre grupper: en er *strukturelle og sosiologiske belastninger*, den andre er *direkte belastninger*, mens den tredje er *indirekte belastninger*. I denne besvarelsen velger jeg ikke å gå nærmere inn på strukturelle og sosiologiske belastninger, da jeg ikke vurderer det til å være relevant i forhold til forskningsspørsmålet.

Det å være miljøpersonell på institusjonsbolig innebærer en forhøyet risiko kronisk kroppslig overaktivering, da man daglig og gjentatte ganger aktiveres i møte med institusjonsbeboerne og deres problematikk. Hvis man utsettes for sterke inntrykk så kan aktiveringen vare lenge etter den hendelsen. En aktivering over tid vil føre til at man som miljøpersonal kan utvikle flere belastningssymptomer. Eksempler på slike symptomer kan være at man er energiløs og sliten, utvikle hjerte- og karproblemer, ha muskelspenninger i rygg, nakke, og/eller skuldre. Man kan utvikle konsentrasjonsproblemer, fordøyelsesproblemer, søvnproblemer, og til og med problemer med ens egen følelsesregulering. Forskning viser også dersom man som miljøpersonale står i slike emosjonelle og traumatiske belastninger i arbeidet i svært alvorlig eller over en lengre periode, vil også immunsystemet og metabolismen, påvirkes. Traumatisk belastning over tid kan faktisk endre forbrenningen og gi økt risiko for overvekt eller alvorlig vekttap (Isdal, 2017).

Man kan ikke alltid se på en person om den er overaktivert. Miljøpersonell er på mange måter trent til å opptre faglig, tålmodig og respektfullt. Selv om man fremstår som rolig og tålmodig på utsiden, kan man likevel være aktivert og urolig på innsiden.

Det er ofte når man ikke legger merke til den belastningen man står i, og hvordan det påvirker en, at man til slutt møter den berømte «veggen». Kanskje er det sånn at man håndterer jobben kjempefint, men at man har mistet seg selv som privatperson. Man bruker alt man har for å klare jobben, så har man ingenting igjen til sitt personlige liv.

I hvilken grad man som miljøpersonal blir påvirket emosjonelt og blir fysiologisk aktivert, handler om kompetansen man innehar når det gjelder å forstå hva som skjer og vite hvordan man skal håndtere det som skjer. Det å inneha slik form for kompetanse gir miljøpersonalet en trygghet, og hvis man føler seg trygg tåler man mer og reagerer mindre (Isdal, 2017).

Denne kompetansen er det naturlig at man opparbeider seg etter hvert som man får erfaring. Det å ha opplevd lignende situasjoner tidligere, reflektert rundt hvordan det ble håndtert, og i

tillegg har erfaring med at situasjoner løser seg, vil jeg anta er sterke faktorer med tanke på å føle seg trygg i situasjonen og dermed også hindre overaktivering. Miljøpersonale som havner i en voldelig konflikt for første gang, vil i en slik sammenheng oppleve betydelig mer indre uro og stress enn en som har håndtert denne typen konflikter titalls ganger.

Videre er det tre forhold som er avgjørende for *hvor* belastende miljøpersonalet opplever forskjellige situasjoner. Han peker på *alvorlighet*, *hvor ofte* og det han refererer til som *safe place*. I tillegg har også miljøpersonalet personlig historie og livssituasjon betydning.

Alvorligheten handler om hvor dramatisk, eller overveldende det man ble utsatt for var, eller opplevdes for miljøpersonalet. Ble du for eksempel slått en gang med knyttet neve, eller ble du stukket i ryggen med en kniv?

Frekvens handler om hvor mange ganger vi opplever den samme belastningen, eller hvor lenge vi har holdt på med det samme. I et forsøk på å forklare det på en enkel og forståelig måte kan man si at alvorlighet er kvalitet, mens frekvensen er kvantitet.

Safe place betyr at man har trygghet og støtte rundt seg. Dette kan for eksempel være et godt kollegamiljø. I safe place blir man anerkjent og fulgt opp for veiledning, og debriefing. Her er det også god ledelse som sørger for at miljøpersonalet blir ivaretatt. Ansatte som er trygge og som vet at de ikke står alene blir mer motstandsdyktige mot belastninger i arbeidet.

I forhold til personlig historie, så handler dette om hvilke erfaringer man selv har gjort seg i livet og som vi tar med oss inn i arbeidet. Isdal (2017) skriver at dersom man som miljøpersonale har erfaringer som ligner institusjonsbeboers historie, er man spesielt utsatt for utbrenthet, og det han kaller for sekundærtraumatisering. Det å bli fortalt vonde historier som er lik ens egen historie kan føre til retraumatisering. Det er viktig at vi er klar over når miljøpersonale selv har det vondt og vanskelig, er man også mer sårbare for de belastningene man møter i arbeidet.

Det ligger i ordet, men direkte belastninger er belastninger man som miljøpersonale blir direkte utsatt for. Det kan for eksempel være å bli utsatt for vold og trusler av en institusjonsbeboer, som jo er det mest aktuelle i forbindelse med denne besvarelsen. Jeg vil likevel nevne at direkte belastninger for miljøpersonale også kan handle om det som skjer med institusjonsbeboere. Miljøpersonale blir for eksempel direkte belastet ved en institusjonsbeboers død, dens krenkelsers, dens selvskading, og de blir også direkte belastet av

pårørendes aggresjon. Det er likevel slik at det i hovedsak er direkte belastninger som er gjentagende, overraskende, eller overveldende og sterke, som kan føre til at man som miljøpersonal kan bli traumatisert av yrket. Dette er gjerne emosjonelle belastninger som gjør noe med oss, og som signaliserer fare eller overskridelse av vår personlige integritet. Isdal (2017) påpeker at ansatte som over lengre tid går med høy risiko for å bli utsatt for slike direkte belastninger, vil tilpasse seg belastningene, og gjennom det utvikle et kronisk forhøyet beredskap. Forhøyet beredskap kan være nyttig hvis man skal forberede seg på fare og dermed håndtere angrep bedre, men det er også vedvarende stress som i seg selv blir en belastning som i tillegg kan føre til både somatisk og psykisk sykdom..

Indirekte belastninger handler om alt man opplever, mottar, og tar inn over seg i møter med institusjonsbeboere. Det kan være institusjonsbeboerens smerte eller problemer. Det kan være når man som miljøpersonal hører institusjonsbeboerens historie og man ser hvor vondt beboeren har det. Som miljøpersonal som sitter som mottaker for institusjonsbeboerens vonde følelser, kan man selv kjenne på depresjon etter fortellinger om vonde livssituasjoner. Man kan bli så påvirket at man kan kjenne smerten til beboeren som forteller at den har blitt voldtatt, har sett søster drukne og så videre. Miljøpersonal hører historier om vonde barndommer, forferdelig oppvekster, og ikke minst kan miljøpersonal også bli mottaker av pårørendes smerte, sorg, og fortvilelse (Haavik & Tove, 2020., Isdal, 2017, Lillevik & Øien, 2014).

3.4.4 Sekundær traumatisering og normalisering

Isdal (2017) viser til Charles Figley som på 80-tallet la merke til at hans psykoterapeutkollegaer utviklet noen av de samme reaksjonene og vanskeligheter som pasientene de behandlet. Figley lanserte begrepet *sekundært traumatisk stress* som en beskrivelse for at terapeuter utvikler traumesymptomer av å jobbe med traumer (Isdal, 2017, s. 28.). Symptomene på sekundært traumatisk stress er de samme som ved posttraumatisk stresslidelse. Figley er også mannen bak begrepet *compassion fatigue* som omhandler den gradvise og tiltagende slitasjen på hjelperens evne til å føle med, engasjere seg, og bry seg om sine klienter. Compassion fatigue er terapeuters blanding av sekundær traumatisering og utbrenthet (Isdal, 2017, s. 28). Sekundær traumatisering henviser til at når man jobber med traumatiserte mennesker, kan man som miljøpersonal selv utvikle symptomer som ligner på institusjonsbeboerens traumesymptomer (Vråle, 2015. Isdal, 2017).

Mennesker reagerer gradvis mindre desto flere ganger man opplever eller utsettes for samme ting. For eksempel på institusjonsbolig kan man reagere sterkt med de 10 første beboerne som forteller om misbruk i barndommen, men så har man hørt det så mange ganger at man nesten slutter å legge merke til det. Dette er en form for tilvenning, altså normalisering.

Hverdagen på en institusjon vil etter en stund oppleves som normaliteten for miljøpersonalet. Det som blir normalt, legger man til slutt ikke merke til, eller man preges i liten grad der og da. Å normalisere er enkelt forklart å se, eller gjøre det uvanlige som om det er vanlig. Det å normalisere det uvanlige gjør altså at vi slutter å legge merke ting som skjer gjentatte ganger, for eksempel at man blir kalt «hore» i enhver setning som kommer fra en institusjonsbeboer. På en måte er det som om hjernen filtrerer bort at man blir kalt «hore» etter å ha blitt kalt det ei stund. Det at man som miljøterapeut slutter å legge merke til det uvanlige som har blitt vanlig, gjør at man slutter å tenke over det som skjer, noe som også påvirker muligheten for refleksjoner særlig rundt det man faktisk står oppi.

En grunn til at man nesten normaliserer på automatikk er at det er en form for naturlig tilpasningsprosess, der hjernen hjelper oss med å koble ut det som kan oppleves som gjentatte sterke inntrykk. Det at man som miljøpersonal normaliserer, er med på å hjelpe miljøpersonalet til å stå i arbeid med mennesker som ikke har det bra (Isdal, 2017). Normalisering bidrar også til at man som miljøpersonal mestrer å opptre rolig og fattet i situasjoner hvor andre kanskje ville fått panikk. Den følelsesmessige og tankemessige bearbeidingen blir borte, noe som gir en slags tåkeleggelse av de negative opplevelsene man får- derfor er det viktig at miljøpersonal regelmessig tar en slags pause der man stopper opp og spør seg hva man jobber med, og hva man møter i sitt arbeid (Isdal, 2017, s. 47).

Men hva skjer etter at man over en *lengre periode* har blitt vant til å bli skreket til, blir kalt stygge ting eller truet med både det ene og det andre? Preger det en mer enn man tror- og hva slags senvirkninger kan den *psykiske volden* gi?

Isdal (2017) viser til at vi gjennom en naturlig normaliserings- og tilpasningsprosess svekker de sterke inntrykkene fra vår egen bevissthet. Det er denne normaliseringen

som gjør at vi orker å fortsette arbeidet med smertefulle menneskeliv (Isdal, 2017, s. 47).

Som miljøpersonal bør man lære seg hva som skal til for at kroppen får slappe av. Hvordan kropp og hjerne får hvile, og slik kobler av aktiveringssystemet. Dette kan man blant annet lære seg ved å tenke og velge annerledes. For eksempel dette med å klare å legge fra seg jobben før man kommer hjem, eller ta en joggetur selv om man føler mest behov for å legge seg. Dette er bidragsfaktorer i forhold til å forebygge sekundær traumatisering, eller compassion fatigue (Isdal, 2017).

Haavik & Toven (2020) ber om at vi beskytter vårt indre rom. Dette handler om å ivareta sine egne grenser, ta sitt eget perspektiv på alvor og gi seg selv plass til sine egne prosesser. Det handler om å være til stede i seg selv og reflektere rundt sine egne opplevelser følelser, behov og så videre (s.116).

For at man skal få til en god refleksjon kreves det at man har plass og tid til å la tankene vandre fritt og at man ikke blir forstyrret mens man holder på med refleksjonen.

Når det kommer til sekundærtraumatisering så er det ikke slik at man som miljøpersonal bare står der og tar imot traumatiske historier. Man kan faktisk få de samme reaksjonene som de som har blitt direkte traumatisert. Likevel, er det ofte slik at når man har hørt lignende historier mange nok ganger så kan miljøterapeuten få like store reaksjon som den siste som fortalt den lignende historien. Dette skjer gjennom en slags gradvis oppbyggende belastningsprosess (Isdal, 2017).

I forhold til utbrenthet så kan jo nevne faktorer som stor arbeidsmengde, hvor lenge man har følt eller opplevd at man har manglende kontroll og innflytelse på arbeidet. Manglende tilbakemeldinger og anerkjennelse, eller verdikonflikt mellom arbeidsoppgaver og den man er som personen. Det at man ikke føler seg dyktig nok, eller at man ikke føler man har nok kunnskap til å utføre oppgaven man har satt til. For å forebygge utbrenthet handler mye om at man som miljøpersonal har opplevelse av at man kan ta valg, og at man har kontroll i forbindelse med arbeidet. At man får anerkjennelse, og opplever belønning. At man føler man hører til og at man blir behandlet rettfærdig og respektfullt. At arbeidet oppleves som meningsfullt og at man har kompetansen som trengs for å utføre oppgaven man har satt til er alle viktige faktorer i forebyggende arbeid.

3.5 Relasjon og kommunikasjon

For å kunne skape en relasjon er kommunikasjon noe av det jeg vil si er blant det aller viktigste. Både den verbale kommunikasjonen, men også kommunikasjon gjennom kroppsspråk. For å utvise god kommunikasjon og skape tillitt bør det i aller høyeste grad være kongruens mellom det man sier, og det man gjør. Dette påpekes og så av Skau (2010, s. 90). Man må mene det man sier, og være ærlig i samtaler generelt, men spesielt i et yrke hvor man jobber målrettet for å hjelpe noen til et bedre liv. Dette bekreftes blant annet av Rogers (1962), da han setter kongruens som en av tre grunnsteiner for god kommunikasjon. De to andre grunnsteinene er empati og ubetinget positiv grunnholdning- eller *nestekjærlighet* (Rogers, her i Skau, 2010, s. 90). Relasjonen mellom miljøpersonal i institusjon og institusjonsbeboere er av avgjørende betydning for resultatet av oppholdet (Eide & Eide, 2016, s. 125). Man må også huske på at relasjoner baseres på gjensidig påvirkning av hverandre, der to parter både er giver og mottaker for blant annet hverandres følelser, meninger, tanker og både verbale og non-verbale uttrykk. Jeg vil tro alle mennesker i større eller mindre grad har kjent at man kan påvirkes av andre mennesker. Noen mennesker kan vekke et sinne i en, uten at det nødvendigvis kan forklares hvorfor. Et lite barn vekker kanskje automatisk en indre glede som vil kunne spre seg til et stort smil hos deg. Noen mennesker kan også ta all energien fra andre bare ved å være i samme rom, mens andre mennesker besitter evne til å spre energi kun ved å være til stede. Relasjoner bygger på det Aamodt (2014) kaller transaksjonsmodell. Relasjon er en slags byttehandel mellom mennesker, man bytter ord og tanker, mimikk, sorger og gleder, og det skapes en gjensidig påvirkning blant de i relasjonen. Man påvirker de man er i relasjon med uavhengig av om man er denne påvirkningen bevisst eller ikke (Aamodt, 2014). Eide & Eide (2016) påpeker at det viktigste i en slik type relasjon er empati, ubetinget respekt, varme og genuinitet fra miljøpersonalet. De tør videre å komme med en påstand om at empati faktisk er av betydelig større betydning enn det terapeutiske teknikker er (s. 126).

Skau (2010) skriver at kongruens delvis er teknikk, men at det i all hovedsak handler om vår egen bevissthet. Desto mer vi lærer oss selv å kjenne, og er i kontakt med oss selv, desto tydeligere og mer kongruent vil kommunikasjonen bli. Skau (2010) beskriver kongruens som et begrep som brukes på mer mellommenneskelig relasjoner i tillegg til ærlighet, ekthet, oppriktighet og sannferdighet (s. 94).

Som miljøpersonal på en institusjon, er en viktig del av jobben å forstå hvordan man selv blir forstått, og så kunne tilpasse kommunikasjonen sin slik at institusjonsbeboeren faktisk forstår det man prøver å kommunisere. Brukere er gjerne i en sårbar livssituasjon, og sårbare mennesker er etter mine erfaringer ofte spesielt gode på å registrere inkonsistens og uvitenhet. Et eksempel kan være at man på institusjonen har felles middag med fastsatt ukemeny. En av dagene skal det serveres fisk, noe man vet skaper misnøye hos noen av institusjonsbeboerne. Hvis man under samtale med disse institusjonsbeboerne ikke står trygt i seg selv, eller føler seg trygg i situasjonen, eller kanskje selv også er misfornøyd med at det skal serveres fisk på din vakt, vil dette kjapt kunne plukkes opp av beboerne som kan se sitt snitt til å sette deg ut. Det er ikke samsvar med det du uttrykker verbalt «man må spise fisk iblant, og det er kjempegodt», «dere har vært med på å sette opp ukemenyen, og vet at det allerede er handlet inn til dagens middag- så fisk blir det uansett», og det du uttrykker non-verbalt; usikker kroppsholdning, vikende blikk, toneleie eller tonefall som ikke samsvarer med det du sier. Det at man selv er usikker i en situasjon, eller ikke *egentlig* mener det man sier skinner gjennom, og kan også bidra til å gjøre institusjonsbeboeren usikker. Usikkerhet kan føre til aggresjon, og aggresjon kan føre til vold. Det at man tar seg tid til å lytte til hva institusjonsbeboeren faktisk sier, at man viser anerkjennelse og uttrykker forståelse, og ved at man er trygg nok til å kunne gi en god forklaring på en tydelig måte kan man faktisk unngå å havne i de verste situasjonene.

Det er viktig at man som miljøpersonal gir av seg selv, og at det tilrettelegges for uformelt samspill. Miljøpersonalet kan dele av egne erfaringer, gjøre relasjonsbyggende aktiviteter i det daglige slik som å lage mat sammen, se en film eller spille brettspill. Man må vise interesse for hva institusjonsbeboeren er opptatt av, og delta i disse interessene. For eksempel bli med å spille PlayStation, sparke fotball eller å tegne om dette er noe beboer gjør. Det handler rett og slett om å by på seg selv, og å vise entusiasme og glede. Miljøpersonal har på mange måter bare seg selv som verktøy i arbeidet! Tillitt skapes også ved at man er forutsigbar og ekte, og at man blant annet holder avtaler. Som miljøpersonal må man anerkjenne beboerens vonde følelser og hjelpe beboer med å reformulere sin virkelighet når alt kjennes håpløst. Miljøpersonal skal være varm og raus, og gi omsorg med ord og fysisk kontakt der relasjonen tillater det. Bruk humor der det er mulig, da dette vil bidra til å skape en god relasjon mellom miljøpersonal og beboer. Dette med bruk av humor er noe jeg

absolutt kjenner igjen i mine egne erfaringer fra institusjonsarbeid. Det er utallige episoder hvor jeg er sikker på at en situasjon ikke har eskalert nettopp på grunn av humor. Til sist må man som miljøpersonal ha stå-på-vilje.

Man skal ikke gi seg selv om man blir avvist, og at man skal møte avvisningen med en varsom tilnærming. Husk å ikke ta avvisning personlig (Bufdir, 2021., Isdal, 2017., Lillevik & Øien, 2014., Skau, 2011).

Selv om man som miljøpersonal ofte må «være på» all den tid man er på jobb. Det er likevel slik at man må huske på å gi institusjonsbeboeren *rom*. Rom for å være alene, rom til å være frustrert, misfornøyd, glad og fornøyd. Det må gis rom for alle følelser. For å kunne gi det nødvendige rommet, er det viktig at man som miljøpersonal senker tempoet, og utviser varsomhet i møte med beboeren. Man må tillate reaksjoner, og formuleringer selv om det ikke er reaksjoner eller uttrykk man ønsker å se og høre. Jobben din som miljøpersonal går jo i stor grad ut på at du skal møte institusjonsbeboeren på dens premisser. Man må lytte aktivt, stille oppfølgingsspørsmål, gi bekreftelse, anerkjennelse og så videre. Som miljøpersonal skal man anerkjenne og godta beboeren sånn som beboeren er.

Skau (2010, s. 99) presiserer at vi som budskapsgiver har ansvaret for å kommunisere med best mulig *kvalitet, klarhet og presisjon*. Mine tanker som nevnt over, bekrefte også av Skau (2010), der hun skriver at «overfladiskhet, manglende evne til å uttrykke seg, og manglende evner til å lytte til andre er viktige og vanlige begrensninger i kommunikativ kompetanse» (s. 99). Som miljøpersonal må man arbeide for å oppheve slike begrensninger, slik at man kan samspille med andre på en åpen og ærlig måte.

Skau (2010) bekrefter videre min teori om viktigheten av kongruent kommunikasjon, da hun skriver at man ved å inneha gode kommunikasjonsferdigheter reduserer sjansen for at enkelte problemer oppstår, samtidig skapes det et bedre utgangspunkt for å løse allerede eksisterende problemer (s.99). Skau hevder at kommunikativ kompetanse er noe vi har lært, og derfor både kan endre og videreutvikle.

Tillitt er kanskje noe av det som er mest grunnleggende i samspill med andre mennesker, og Barne,- ungdoms,- og familiedirektoratet (heretter Bufdir) stadfester at en god relasjon mellom miljøpersonell og institusjonsbeboere gjør at

institusjonsbeboeren føler seg trygg, og stoler på miljøpersonalet slik at beboeren klarer å ta opp ting han eller hun er opptatt av på en trygg og god måte (Bufdir.no)

Eide & Eide (2016) bekrefter på mange måter det Skau (2010) skriver, og de viser til at man som miljøpersonal skal hjelpe institusjonsbeboerne med å se seg selv på en annen måte, og at dette gjøres ved å utvise varme, toleranse og respekt (s. 127). Som miljøpersonell må man evne å sette seg i institusjonsbeboerens sted, og se ting fra dens ståsted. Man må prøve å forstå institusjonsbeboeren på dens premisser, være tilgjengelig og ikke minst *genuint* til stede, være interessert i hva institusjonsbeboeren er opptatt av, og dens opplevelse av sin virkelighet (Bufdir.no). Det er bare da man evner dette virkelig kommunikasjon, forståelse og forandring kan skje (Eide & Eide, 2016. s. 128). Forskning viser at det å skape motivasjon ved blant annet å lytte og utvise forståelse for andre, og det å skape en god arbeidsallianse både mellom miljøpersonalet, og miljøpersonalet og institusjonsbeboerne, er en sterk bidragsyter til forandring og utvikling (Eide & Eide, 2016).

Gode relasjoner mellom miljøarbeider og beboer bidrar til at man responderer hensiktsmessig, at det vil gjøre det lettere å oppdage og forebygge konflikter, og at man vil ha bedre forutsetninger for å løse og håndtere eskalerende konflikter på en god måte. En god relasjon mellom miljøarbeider og beboer gjør at beboer føler seg trygg, og stoler på miljøarbeideren slik at vedkommende kan ta opp ting den er opptatt av på en trygg og åpen måte.

3.6 Forebygging av vold og trusler på institusjoner

Fra man er student og så lenge man er aktiv yrkesutøver gjennomgår man en form for dannelsesprosess. Denne prosessen innebærer blant annet evnen til å skape relasjoner og evne til å reflektere over blant annet egne verdier, faglige grunnlag, og praktisk yrkesutøvelse (Larsen & Mevik, 2012). Lillevik (2009) påstår at hvis man utfører miljøterapi på en slik måte at det utvises *miljøsensitivitet, valgkreativitet og situasjonsvaliditet*, så er dette av stor betydning da det kommer til å forebygge vold og trusler.

Slike ting som å hjelpe institusjonsbeboeren å se løsninger på problemet sitt, bruke humor tidlig i frustrasjonsfasen, og at man som miljøpersonal innrømmer sine egne feil og svakheter er med på å forebygge vold og trusler fra institusjonsbeboere. Noen ganger må man som

miljøpersonell rett og slett overse en situasjon der institusjonsbeboeren kanskje bare har behov for å lette litt på trykket og få bekreftelse på sin frustrasjon. Hvis man som miljøpersonal blir forsinket til en avtale med institusjonsbeboeren, så må man beklage og ta eierskap til at man ble forsinket. Ikke diskuterer frustrasjon som kan komme av slike ting, men anerkjenn følelsen dette gir institusjonsbeboeren. Dette bidrar også sterkt til aggressiv atferd generelt (Lillevik & Øien, 2014, s. 100).

Isdal (2017) viser til at det alltid vil være samspillet mellom flere faktorer som kan gjøre man syk av arbeidet, «det ligger i arbeidets faktiske art, de rammene vi har for å utøve vårt arbeid, og egenskaper hos hjelperen selv[...]» (Isdal, 2017, s. 20). Videre peker Isdal på at kompetanse er en viktig del i det forebyggende arbeidet mot det å bli utsatt for vold og trusler på arbeid. Han viser til at de stadige innstrammingene i helse- og sosialsektoren gjør det utfordrende i forhold til kompetanseheving blant sektorens yrkesaktive, og at dette igjen vil gå utover for eksempel institusjonsbeboere. Isdal (2017) skriver at presset øker for ansatte i helse- og sosialsektoren, da det kreves at hjelp skal gis raskt, behandlingen skal skje på kortere tid, og «hjelpen skal i større grad manualiseres og styres». Dette kan jeg selv kjenne igjen fra mitt arbeid i forskjellige institusjoner.

Det blir stadig større krav om dokumentasjon, det er gjerne standardiserte skjemaer som skal fylles ut til gitte tidspunkt, uavhengig av om det er relevant eller aktuelt for de ulike institusjonsbeboerne. Jeg er fristet til å komme med en vågal påstand om at der det kreves at institusjonsarbeidere skal følge gitte skjemaer for dokumentasjon, kreves det samtidig at institusjonsbeboerne passer inn i en og samme mal. Dette kreves altså selv om institusjonsbeboere er like ulike som alle andre mennesker. Isdal (2017) skriver at de økende kravene til alt annet enn det som omhandler direkte arbeid med institusjonsbeboerne oppleves som lite meningsfylt for miljøterapeutene (s. 21). Denne påstanden fra Isdal stiller jeg meg bak. Det er lite som tar fokus fra selve beboerne mer enn å ha tidsfrister hengende over seg ved enhver anledning.

Lillevik & Øien (2014) skriver at en av de beste måtene å unngå voldelige situasjoner på, er å skape oversikt, forutsigbarhet og trygghet både for institusjonsbeboere og kollegaer. Dette gjøres blant annet ved å være rolig, spørre om institusjonsbeboere kan sette ord på følelsene sine, ved at man er raus og tåler noe av institusjonsbeboerens aggresjon. Miljøpersonalet må være tydelig med hva man kan møte institusjonsbeboeren på, og hva man ikke kan bidra med.

Forsøk og synliggjør eventuelle konsekvenser av valg brukeren står overfor og prøv å finne kompromisser og løsninger. Det viktigste for å forebygge vold og trusler er kanskje å gi innflytelse og påvirkningsmulighet til institusjonsbeboeren selv. Det gjør man ved å se beboeren, lytte til hva den sier og å ta vedkommende på alvor.

Noe jeg vet av erfaring kan forekomme på institusjoner, er at miljøpersonalet snakker over hode til institusjonsbeboeren. Det bør man så godt som mulig unngå. Snakk *med* beboeren, unngå å bruke store faguttrykk, og anerkjenn vedkommende sine emosjoner. Er relasjonen i bunn, kan man oppfordre til selvkontroll hvis man merker at konflikten er på vei opp. Noen ganger er det beste man kan gjøre å bytte personal som samhandler med beboer. Dette bør vurderes særlig der hvor samhandlingen låser seg helt.

3.7 Kommunikasjon som aggresjonsdempende middel

Det har vært forholdsvis lite forskning rundt hvordan man kan dempe aggresjon ved hjelp av kommunikasjon, særlig sett i forhold til forskning rettet mot hvordan man fysisk skal håndtere slike situasjoner (Lillevik & Øien, 2014). Lillevik & Øien (2014) viser likevel til at dialog i seg selv er et godt virkemiddel for å kunne hindre utagerende og voldelige situasjoner. En fruktbar dialog, ifølge Lillevik & Øien (2014), blir til når miljøpersonalet evner å handle etter hver enkelt institusjonsbeboers beste, at man gjør realistiske vurderinger av situasjonen og tilpasser sin innsats i situasjonen deretter. Lillevik & Øien (2014) minner om at det alltid skal handles etter prinsippet om minst mulig inngripende tiltak, og dialog og samtaler er et slikt tiltak.

Hvis miljøpersonal får opplæring i aggresjonsdempende kommunikasjon, så vil det øke de ansattes kompetanse og ferdigheter overfor institusjonsbeboere med truende og voldelig adferd. Dette vil igjen bidra til å redusere antall hendelser med trusler og vold og det vil kunne utvikles tilbud til institusjonsbeboere som ønsker å endre egenadferd (Lillevik & Øien 2014, s. 116)

For å løse en konflikt eller eskalerende situasjon ved hjelp av dialog, kreves det tålmodighet av miljøpersonalet. I tillegg bør man som miljøpersonal spørre seg selv om man ser muligheten for at situasjonen kan løses ved at miljøpersonal og institusjonsbeboer snakker sammen i øyeblikket. I noen tilfeller kan en bedre løsning være at for eksempel at en bestemt personal trekker seg helt vekk og lar en kollega overta, og noen ganger har ting allerede gått

så langt at man vurderer at det eneste som vil hjelpe er å gripe inn fysisk (Lillevik & Øien, 2014).

Muligheter og begrensinger i forhold til dialog med institusjonsbeboer er noe som må vurderes fra situasjon til situasjon. Noen ganger kan institusjonsbeboeren være så langt utenfor sitt eget toleransevidu at miljøpersonal ikke når inn med verbale glosor. Iblant er det også krav eller forventninger rettet direkte til institusjonsbeboeren som kan sette i gang en konflikt, og en dialog rundt dette kan være utfordrende å få til. Det hender også at miljøpersonal i seg selv er en trigger, for eksempel ved at den minner om noe som tidligere har gjort institusjonsbeboer vondt.

Likevel, det å være i dialog med institusjonsbeboere bidrar til at man som miljøpersonal får ta del i beboerens tanker og følelser, som igjen vil gi miljøpersonalet mulighet til å kunne justere sine egne ord og handlinger slik at det tilpasses institusjonsbeboerens eget ståsted. For å kunne håndtere en konfliktfylt situasjon ved hjelp av dialog trekker Lillevik & Øien (2014) frem viktigheten av at miljøpersonalet forstår hva aggresjonen handler om, og samtidig forstår hva institusjonsbeboeren får ut av sin egen aggressivitet. Eksempelvis kan en institusjonsbeboer opptre aggressivt fordi det er vafler til lunsj, og beboeren vil ha kokt egg. Kan være at beboeren blir aggressiv fordi det tidligere har bidratt til at institusjonsbeboeren har oppnådd det den ønsket.

Som nevnt tidligere kommuniserer man både verbalt og non-verbalt i møte med andre mennesker. Ifølge Lillevik & Øien (2014) kan det høye fokuset som har vært rettet mot fysisk håndtering av blant annet voldelige situasjoner ha ført til, og fortsatt føre til, at man overser de mulighetene som ligger i kommunikasjon og samhandling tidlig i en tidlig fase av konflikten.

Det å være bevisst sitt eget non-verbale uttrykk, og at dette er noe som kan føre til eskalerende atferd og/eller opprettholdelse av en konfliktfylt situasjon er derfor svært viktig som miljøpersonal. Man må være klar over å huske på at også det man gir uttrykk for med kroppsspråk også preger samhandlingen mellom miljøpersonal og institusjonsbeboer.

Det å kunne bruke kommunikasjon som et aggresjonsdempende middel i tidlig fase av en konflikt, er noe som kommer med blant annet erfaringer og refleksjoner, men også ved å trene på kommunikasjonsferdigheter og det å motta veiledning. Aggresjonsdempende kommunikasjon kommer best til nytte i de tilfellene hvor institusjonsbeboeren har et konkret problem som man har mulighet til å komme med løsningsforslag på (Lillevik & Øien, 2014).

Et enkelt, men jeg vil tro, et svært gjenkjennelig eksempel særlig for miljøpersonal på barnevernsinstitusjoner kan være at et barn ikke vil dusje fordi det heller vil se på film. Et konkret løsningsforslag på aggresjonsdempende konflikt her vil kunne være at man avtaler å se film etter at barnet har dusjet, selv om filmen da ikke vil være helt ferdig til leggetiden.

3.8 Stressmestring som et ledd i forebygging av vold og trusler

Ved at miljøpersonal lærer seg stressmestring og avspenningsteknikker vil de lettere håndtere konfliktfylte og stressende situasjoner. Det gjør det lettere å oppdage og regulere miljøpersonalets egne negative følelser i en situasjon som allerede er krevende og kanskje også svært uoversiktlig. Miljøpersonal må i sitt arbeid klare å håndtere et høyt nivå av redsel, frustrasjon og aggresjon i seg selv, og Lillevik & Øien (2014) viser til at en måte å lære dette på er ved det de kaller *selvobservasjon*.

Selvobservasjon kan blant annet være at man snakker til seg selv om hva man føler eller kjenner. Eksempelvis «dette er veldig ubehagelig for meg, men jeg vet hvordan jeg skal håndtere det», eller «nå kjenner jeg at jeg begynner å stresse. Jeg må puste dypt og rolig». Man skal på en måte se seg selv utenifra, og snakke til seg selv som man ville snakket til en annen i samme situasjon.

Å senke tempoet vil også hjelpe miljøpersonalet til å legge igjen egne følelser for eksempel i en situasjon som har eskalert på grunn av en misforståelse eller en feiltolkning av noe som har blitt sagt. I stedet for at miljøpersonalet svarer med «det var ikke det jeg sa!», eller «nei, nå har du misforstått!» fordi ens egne følelser kommer i veien, så kan man legge vekk disse og si «beklager, da sa jeg feil i stad.», eller «ja, det var ikke det jeg mente så da beklager jeg at jeg ordla meg litt dumt.».

Stresshåndtering og stressreaksjoner er individuelle, og det er derfor viktig at hver enkelt miljøpersonal lærer seg å håndtere sine egne stressreaksjoner. Ved at man lærer seg dette, kan man unngå å ta med seg sitt eget stress inn i situasjoner som allerede er stressende for både institusjonsbeboer og kanskje også for kollegaer (Lillevik & Øien, 2014).

3.9 Miljøterapeutisk arbeid mot vold og aggresjon

Lillevik & Øien (2014) viser til at man som miljøpersonal har forskjellige handlingsvalg i for å kunne forebygge aggresjonsutvikling hos institusjonsbeboere. De påpeker likevel at hvordan man velger å bruke kunnskapen sin i forhold til å forebygge voldelige tendenser, eller å forhindre aggresjonsutvikling kommer an på hvor godt miljøpersonalet kjenner institusjonsbeboeren. Igjen bekreftes altså viktigheten av *relasjon* i miljøterapeutisk arbeid.

Lillevik & Øien (2014) kommer likevel med noen punkter som kan hjelpe miljøpersonalet som er vitne til en eskalerende eller voldelig situasjon mellom en kollega og institusjonsbeboer. De viser til at man bør gå inn å søke kontakt med institusjonsbeboeren og kollega, for slik å kunne skaffe seg oversikt over begge parters følelsesmessige ståsted, eller situasjon. Det at man kommer inn og søker kontakt med institusjonsbeboeren kan også gi institusjonsbeboeren en opplevelse av å bli tatt på alvor. Lillevik & Øien lister også opp at man skal snakke om noe med en gang så sant det lar seg gjøre, eventuelt avtale tidspunkt for denne samtalen og overhold tidspunktet man blir enig med institusjonsbeboer om. Dette vil bidra til forutsigbarhet, samtidig som det vil ivareta institusjonsbeboerens behov.

En ting til Lillevik & Øien (2014) viser til at kan forhindre vold- og trusselsituasjoner mellom institusjonsbeboer og miljøpersonal er lett fysisk berøring. Dette igjen vil være avhengig av relasjonen mellom miljøpersonalet og institusjonsbeboer, men en lett hånd på skulderen, eller at man stryker over ryggen er altså små ting man kan gjøre som kan forebygge denne typen atferd samtidig som at institusjonsbeboeren kan føle en form for anerkjennelse (Lillevik & Øien, 2014, s. 100).

Som miljøpersonal kan man også forsøke å avlede institusjonsbeboer hvis man ser at en situasjon er på vei til å eskalere. Ved å avlede fjerner man fokuset fra det som «tar plass i situasjonen» og flytter det til noe annet. La oss si at en institusjonsbeboer er forbannet fordi internettet ikke fungerer som det skal. Forklar at det jobbes med saken, og foreslå at dere finner på noe sammen frem til det er i orden igjen. Vet man at institusjonsbeboeren for eksempel er glad i å sparke fotball, så foreslå at dere går ut og sparker litt (Lillevik & Øien, 2014, s. 100). Ikke bare kan dette avlede fra en eskalerende situasjon, men det kan i tillegg bidra til å forsterke relasjonen mellom miljøpersonalet og institusjonsbeboeren.

3.9.1 Vold og personlig kompetanse

Skau trekker frem kompetansetrekanten som en modell for profesjonalitet.

Kompetansetrekanten kan tenkes slik: tre like sider, hvor hver side rommer en del av det som gir en samlet profesjonell kompetanse. Alle aspektene henger sammen og påvirker hverandre. De er også avhengig av hverandre. Sidene er delt i teoretisk kunnskap, personlig kompetanse og yrkesspesifikke ferdigheter.

Teoretisk kunnskap er sikker viten. Det er allmenne faktakunnskaper og forskningsbasert viten som blant annet rommer det faglige grunnlaget man trenger i sin yrkesutøvelse, og kunnskap som er nødvendig for å kunne utføre vårt yrke. Under denne kategorien faller for eksempel faglige begreper, modeller og forskjellige teorier. Skau påpeker at «teoretisk kunnskap er upersonlig og allmenn. Den kan være bearbeidet eller utenat lært, dyptgående eller overfladisk, helhetlig eller fragmentarisk» (Skau, 2010, s. 59).

Yrkesspesifikke ferdigheter dekker de praktiske ferdighetene, teknikkene og metodene som *særpreger bestemte yrker, og som brukes i utførelsen av yrkene* (Skau, 2010, s. 59).

Personlig kompetanse handler om hvem vi er både overfor oss selv, og i samspill med andre. Skau (2010) hevder at personlig kompetanse også handler om hvem vi lar andre være i samspill med oss, og hva vi gir på et mellommenneskelig plan (s. 60). Personlig kompetanse er kombinasjonen av våre menneskelige kvaliteter, egenskaper, holdninger og ferdigheter som vi mer eller mindre intuitivt tilpasser våre i utførelsen av vårt yrke. Vårt verdigrunnlag og menneskesyn er blant det som omfattes av vår personlige kompetanse (Skau, 2010).

3.10 Konflikthåndterings betydning

Noen ganger er man som institusjonsarbeider dessverre nødt til å bruke tvang for å hindre skade på seg selv, beboer, kollegaer eller inventar. Bruk av tvang er en alvorlig inngripen i et menneskes personlige integritet, og skal ikke benyttes med mindre det er absolutt helt nødvendig- som en siste utvei etter at annet er forsøkt.

I arbeid med mennesker må man være seg bevisst at det finnes individuelle risikofaktorer som kan øke sannsynligheten for uønskede hendelser. Eksempler på dette kan være en beboer som har kraftige følelser, og -smerteuttrykk og/eller utfordrende atferd. Det er også risikoer knyttet til institusjonens fysiske miljø. Møbler og interiør som kan brukes til å volde skade, eller en planløsning som gjør det vanskelig å komme seg unna eller å få bistand fra kollegaer under konfliktfylte situasjoner.

Tvangsbruk kan medføre alvorlig krenkelse og skade spesielt for den det utøves tvangsbruk på, men også for den som utfører tvangen. Bufdir (2021) krever at det på institusjonsnivå jobbes systematisk for å forebygge situasjoner og hendelser som kan føre til bruk av tvang, og viser til at man ved å gjennomgå og analysere tvangsbruk kan avdekke svikt, hva som burde gjøres annerledes og hvilke tiltak som bør sette i gang for å kunne forhindre tvangsbruk i fremtiden.

Skau (2010) hevder at hvordan vi forholder oss til konflikter bestemmes av våre egne verdier, holdninger og væremåte. Selv om dette som regel er noe man har tatt med seg og innarbeidet seg fra barndommen av, er det viktig at man som voksen tar ansvar for hvordan man bruker kunnskap og erfaring man har gjort seg opp gjennom årene. Man bør være seg bevisst hvordan man håndterer konflikter, og ikke minst ta ansvar for hvordan man reagerer og håndterer å bli utsatt for vold og trusler. «Konflikter blant de ansatte, eller kontrollerende og autoritær atferd fra de ansattes side vil kunne øke faren for voldelig atferd fra pasientene» skriver Lillevik (2009). Her vil jeg våge å påstå at man uten problemer kan bytte ut ordet «pasientene» med «institusjonsbeboere». Konflikter, og eller kontrollerende atferd fra miljøpersonalet vil kunne øke faren for voldelig atferd også der.

Det er leder og ansatte ved institusjonen som skal gjennomgå og analysere tvangsbruken regelmessig og systematisk. Bufdir påpeker samtidig at man også må

gjennomgå og analysere konfliktfylte situasjoner som *ikke* ender i tvangsbruk, som grunnlag for læring.

Når det kommer til gjennomgang og analysering av tvang på systemnivå er dette noe som bør gjennomføres regelmessig, og dokumenteres i interkontroll. Analysen bør se på sammenhengene mellom bruk av tvang og andre forhold ved institusjonen. Når på døgnet er det mest bruk av tvang? Hvem er til stede under disse hendelsene? Hvilke aktiviteter har vært i forkant og/eller foregår da situasjonen eskalerer til et slikt nivå? (Bufdir, 2021., Jenkins, 2013).

Jenkins (2013) skriver at man som et ledd for å forhindre atferd hos institusjonsbeboer som kan føre til tvangsbruk, bør man begynne med å identifisere risikoer innad i organisasjonen eller arbeidsplassen. Dette kan blant annet gjøres ved at man som leder har en samtale med sine ansatte, og der tydelig får frem at man som leder jobber for sine ansattes beste, og at man støtter oppom dem og har forståelse for situasjonene de kan stå i. Jenkins (2013) er tydelig på at man som leder skal jobbe for å bedre situasjonen til sine ansatte- og at de ansatte må få bekreftelse på at det faktisk jobbes med. Leder må tydeliggjøre at den ønsker å samarbeide med de ansatte, og at man sammen skal ha et slags eierskap til arbeidsplassen og det som skjer.

En slik type samtale anbefaler Jenkins (2013) at man som leder tar med hver enkelt av sine ansatte, og at man sammen identifiserer risikoer, og samarbeider om å planer for å forebygge disse risikoene. Jeg tolker Jenkins her til å rett å slette snakke om risikovurderinger, som absolutt bør gjøres på alle typer institusjoner slik jeg ser det. Risikovurderinger hjelper til med å skape oversikt, men den er ikke dynamisk og endrer seg over tid. Risikoer endrer seg over tid, men en systematisk gjennomføring av dette vil blant annet kunne bidra til en større oversikt over hva som rører seg på institusjonen og blant miljøpersonalet. Ved å gjøre risikovurderinger kan man involvere alle nivåer av ansatte på en arbeidsplass, og man kan for eksempel se om sykefravær har sammenheng med risikoer på institusjonen.

Jenkins (2013) viser også til at man både som leder og ansatt skal ta imot tilbakemeldinger på opplæringer som blir gjort, og at leder bør sende ut spørreundersøkelser jevnlig slik at man kan identifisere og bevisstgjøres hvis arbeidstakere har bekymringer eller problemer innad i miljøet. Dette gjøres ofte i form

av årlig HMS-undersøkelse på de fleste arbeidsplasser, men kanskje kan det være en idé å ha noen mindre slike spørreundersøkelser årlig på institusjoner hvor man har særlig høy risiko for tung arbeidsbelastning i form av vold og trusler?

Kunnskap om sine rettigheter, og ansvar, og det å føle seg trygg på jobb er kanskje noe av det viktigste for enhver arbeidstaker, men for miljøpersonal som ofte utsettes for konfliktfylte situasjoner er det kanskje ekstra viktig. Jenkins (2013) skriver at arbeidsgivers implementering av opplæring rettet mot ansattes trygghet, rettigheter og ansvar sier noe om kvaliteten på lederskapet. Dette er nok en noe hard påstand, men likevel tenker jeg det ligger noe i det.

Lillevik & Øien (2014) poengterer at sinne er en følelse som oppstår fordi man opplever avmakt, og at institusjonsbeboerens opplevelse av avmakt ikke skal underkjennes ved at man for eksempel viser motagresjon. Som miljøpersonal er det viktig også i konfliktfylte situasjoner og fortsatt ha en anerkjennende holdning og vise raushet overfor institusjonsbeboeren. Låser situasjonen seg til tross for dette, anbefaler Lillevik & Øien (2014) at man bytter på personal som står i situasjonen. Det er da viktig at personal som tar over situasjonen har en viss oversikt over hva det hele dreier seg om, og hva som er forsøkt formidlet fra «avtroppende» personal. Noe jeg selv har eksempel på fra mine egne erfaringer, er at man kan ha stått i en situasjon om noe så enkelt som is før middag. Kollegaer kan ha stått i voldsomme situasjoner hvor det er en forventning om at institusjonsbeboer spiser mat før den får is. Situasjonen er fullstendig låst, og nytt personal tar over. Personal som tar over situasjonen, velger å gi institusjonsbeboer is før middag. Noe så lite er med på å kunne gjøre det uforutsigbart for beboer (Lillevik & Øien, 2014), i tillegg kan det føre til at personalet blir delt inn i «snill og slem- grupper», som er svært uheldig og som jeg ikke skal gå videre innpå i denne besvarelsen.

Lillevik & Øien (2014) viser til at man etter bruk av tvang er det viktig at man har en samtale med institusjonsbeboer som var i situasjonen. I denne samtalen må man møte institusjonsbeboeren på en ikke-dømmende måte, og man må være seg bevisst beboeren kan ha følelser av skam. Hvis vedkommende da blir møtt på en dømmende måte, vil dette kunne utløse forsvarsreaksjoner og ny aggresjonsaktivering kan bli resultatet. Man kan for eksempel begynne samtalen med å be beboeren fortelle om grunnen til det som skjedde, og hvordan beboeren følte det i situasjonen. Man må likevel tydeliggjøre for beboer at det er lov å føle på sinne, men at den skal håndteres på en måte som ikke krenker andre. Bruk samtalen til å gå

igjennom hendelsen og på å utforske det som skjedde. Spør om beboeren selv har noen tanker om hva han eller hun kan gjøre i lignende situasjoner, og om det er noe man som miljøpersonal kan gjøre for å hjelpe beboeren til at konflikter ikke eskalerer. Gi positive tilbakemeldinger underveis og avslutt samtalen og på en god måte.

3.10.1 Debriefing

Debriefing er en metode for å bearbeide noe man har opplevd. Under en debrief går man igjennom en traumatisk opplevelse steg for steg innenfor en trygg og ivaretagende ramme. Debriefing handler om å fortelle til noen hva man har opplevd, hvordan man håndterte situasjonen der og da, og hvordan man håndterer situasjonen i ettertid. Debrief kan gjøres både individuelt og i grupper.

Isdal (2017) mener at en god arbeidsplass bør skolere sine ansatte hvordan de skal ta imot historier fra hverandre. Veiledning er også noe som kan hjelpe oss å gjøre oppgavene og jobben vår bedre, da det handler om å lære støtte og lytte. Veiledningen bør legges til rette slik at man kun har fokus på den som veiledes, og dens reaksjoner. Vråle (2015) viser til at man under veiledning vil kunne gå gjennom refleksjoner og få en bevisstgjøring som slik vil kunne minske risikoen for utbrenthet. Vråle (2015) foreslår at arbeidsplasser som er særlig risikoutsatt i forhold til utbrenthet blant ansatte bør arrangere kurs om utbrenthet, for å på denne måten i det minste sørge for at de som veileder vet hva de skal se etter i forhold til dette, og kjenner igjen tegnene til de ansatte.

3.11 Forebyggende arbeid

I arbeid med mennesker man må være seg bevisst at det finnes individuelle risikofaktorer som kan øke sannsynligheten for uønskede hendelser. Eksempler på dette kan være en beboer som har kraftige følelser, og -smerteuttrykk og/eller utfordrende atferd. Det er også risikoer knyttet til institusjonens fysiske miljø. Møbler og interiør som kan brukes til å volde skade, eller en planløsning som gjør det vanskelig å komme seg unna eller å få bistand fra kollegaer under konfliktfylte situasjoner.

Man må huske på at liv og helse *alltid* går foran materielle krav. Lillevik & Øien (2014) presiserer at materielle krav alltid skal innfris hvis alternativet er fare for miljøpersonalets liv og helse.

Fysisk avstand er også noe man må være bevisst på i situasjoner med høyt aggresjonsnivå. Speid etter fluktmuligheter, og prøv så godt det lar seg gjøre å skaffe deg et overblikk over hva som er i rommet, og hvordan det ser ut. Still deg ikke inn i et hjørne for eksempel, da dette hindrer din mulighet for å komme deg unna. I tillegg vil det gjøre deg mer tilgjengelig for den aggressive beboeren. I en situasjon hvor beboer er svært aggressiv, kan det å bevege seg nær vedkommende føre til at beboerens redsel, eller sinne øker. Samtidig må man ha i minne at for stor avstand mellom deg og beboer også kan føre til et høyere aggresjonsnivå da dette kan tolkes som at man er redd beboeren, og at den nå sitter med makt og kontroll. En annen ting med den fysiske avstanden er at vi skal prøve å holde oss selv trygge i form av å unngå å bli slått eller sparket lugget og lignende.

Så må det også nevnes at fysisk nærhet også kan være en positiv opplevelse når det er et indre kaos. For at det skal være positivt må miljøpersonalet være oppmerksom på beboerens signaler, og regulere avstanden og eventuelt trekke seg tilbake når beboeren viser tegn på dette. Fysisk nærhet handler også om nærhet og berøring- da dette gir trøst og omsorg, trygghet og sikkerhet, men det kan også oppleves som invaderende og dermed skape enda større utrygghet for institusjonsbeboeren.

Jenkins (2013) skriver at man som et ledd for å forhindre atferd hos institusjonsbeboer som kan føre til tvangsbruk, bør man begynne med å identifisere risikoer innad i organisasjonen eller arbeidsplassen. Dette kan blant annet gjøres ved at man som leder har en samtale med sine ansatte, og der tydelig får frem at man som leder jobber for sine ansattes beste, og at man støtter oppom dem og har forståelse for situasjonene de kan stå i. Jenkins (2013) er tydelig på at man som leder skal jobbe for å bedre situasjonen til sine ansatte- og at de ansatte må få bekreftelse på at det faktisk jobbes med. Leder må tydeliggjøre at den ønsker å samarbeide med de ansatte, og at man sammen skal ha et slags eierskap til arbeidsplassen og det som skjer.

En slik type samtale anbefaler Jenkins (2013) at man som leder tar med hver enkelt av sine ansatte, og at man sammen identifiserer risikoer, og samarbeider om å planer for å forebygge disse risikoene. Jeg tolker Jenkins her til å rett å slette snakke om risikovurderinger, som absolutt bør gjøres på alle typer institusjoner slik jeg ser det. Risikovurderinger hjelper til med å skape oversikt, men den er ikke dynamisk og endrer seg over tid. Risikoer endrer seg over tid, men en systematisk gjennomføring av dette vil blant annet kunne bidra til en større oversikt over hva som rører seg på

institusjonen og blant miljøpersonalet. Ved å gjøre risikovurderinger kan man involvere alle nivåer av ansatte på en arbeidsplass, og man kan for eksempel se om sykefravær har sammenheng med risikoer på institusjonen.

Vråle (2015) viser til at man under veiledning vil kunne gå gjennom refleksjoner og få en bevissthetsgjøring som slik vil kunne minske risikoen for utbrenthet. Vråle (2015) foreslår at arbeidsplasser som er særlig risikoutsatt i forhold til utbrenthet blant ansatte bør arrangere kurs om utbrenthet, for å på denne måten i det minste sørge for at de som veileder vet hva de skal se etter i forhold til dette, og kjenner igjen tegnene til de ansatte.

Buudir (2021) har utarbeidet faglige anbefalinger for hvordan man skal kunne forebygge og håndtere konfliktfylte situasjoner på barnevernsinstitusjoner. Jeg velger å presentere noen av disse anbefalingene her, da jeg vurderer de til og kunne være overførbare til andre type institusjoner.

Buudir (2021) skriver at gjennomgang av tvangsbruk skal gjøres både på individnivå og på systemnivå. På individnivå gjennomgås og analyseres tvangsbruken av både beboer og av ansatte. I analysen bør man se etter mønster, særlig om det har vært tvangsbruk knyttet til samme beboer flere ganger. Man bør stille spørsmål om det var noe spesielt i forkant av hendelsen som bidro til situasjonen, og om noen av de involverte kunne gjort noe annerledes underveis i hendelsen. Ved å stille slike spørsmål legger man til rette for at man kan legge en plan for hvordan lignende hendelser kan løses på en bedre måte i fremtiden. Både gjennomgangen og analysen skal dokumenteres i institusjonens fagsystem (Buudir, 2021).

Buudir (2021) peker i likhet med blant andre Eide & Eide (2016) og Skau (2010) på viktigheten av gode relasjoner mellom miljøpersonell og institusjonsbeboere. De presiserer også viktigheten av at man gjennomgår regler og rutiner sammen med institusjonsbeboerne, og at man legger til rette for aktiviteter og god helse blant disse. I tillegg er en av Buudir sine faglige anbefalinger at man som miljøpersonell gjennomfører risikovurderinger og analyserer tvangstiltak. Buudir anbefaler at man snakker sammen om konfliktfylte hendelser etter situasjonen har roet seg- her at man snakker både med institusjonsbeboer(e) og miljøpersonell.

I forhold til forebygging viser også Buudir (2021) til at man ved å skape gode relasjoner mellom institusjonsbeboere og miljøpersonell bidrar til hensiktsmessig respondering i ulike

situasjoner, og at en god relasjon også vil gjøre det enklere å både oppdage og forebygge konflikter. I tillegg peker Bufdir på at man vil ha bedre forutsetninger for å løse og å håndtere eskalerende konflikter på en god måte dersom en god relasjon ligger til grunn.

Bufdir påpeker også viktigheten av å gi institusjonsbeboeren *rom i relasjonen*. Med det menes at man som miljøpersonal utviser varsomhet i møtet med beboeren, at man senker tempoet og møter den andre med en egen indre ro. I tillegg til dette menes det også at man må gi rom til at institusjonsbeboeren får lov å reagere, og rom til å la han eller hun få uttrykke seg verbalt.

Lillevik & Øien viser til at stramme rammer og rigide regler i seg selv kan øke risiko for voldssituasjoner. Stramme rammer og rigiditet utfordrer institusjonsbeboerens integritet og truer dens autonomi. Hvis man som menneske opplever sin integritet og autonomi truet, så vil det kunne gi et behov for å gjenvinne kontrollen over ens egen situasjon, noe som kan føre til vold og trusselsituasjoner.

3.11.1 Miljøpersonalets toleransevindu

Alle mennesker har sitt eget toleransevindu. Hvis man som miljøpersonal stadig havner i situasjonen som er utenfor ens tålegrense, vil dette kunne utløse et dominerende ubehag hos vedkommende. Miljøpersonalet må derfor klare å redusere det ubehaget de sitter igjen med etter slike opplevelser.

Haavik & Toven (2020) forteller at man som miljøpersonal må få kontroll over seg selv, sine tanker, sin egen kropp og sine følelser- og at man derfor automatisk vil få et sterkt behov for å gjøre noe som demper ubehaget. Denne automatiske reaksjonen kan blant annet føre til at man trekker seg vekk fra beboer, svarer tilbake eller går i forsvarsmodus. Ingen av disse reaksjonene er miljøterapeutisk heldige og kan være skadelig for relasjonen mellom personal og beboer. Andre ting man kan gjøre på automatikk er å avbryte institusjonsbeboer da vedkommende har behov for å uttrykke sine følelser og problematikk, at man kommer med konkrete løsninger på institusjonsbeboerens utfordringer før beboer er klar for å ta i mot, eller at man trøster institusjonsbeboer fordi man selv føler seg overveldet, at man begynner å snakke om seg selv, og hva man selv opplever.

Miljøpersonalet må evne å regulere seg inn i sin rolle igjen etter voldelige opplevelser, og det første man må gjøre for å klare det er å erkjenne sine egne reaksjoner, og akseptere det man har gjort eller kan gjøre. Det er også viktig at man som miljøpersonal tar seg noen gode pauser i løpet av arbeidsdagen. Haavik & Toven (2020) påpeker at det å ta seg tid til pauser

faktisk er profesjonelt. Ved at man innvilger seg selv litt pause vil bidra til at man er i stand til å fullføre arbeidsoppgavene på en mer ordentlig og tilfredsstillende måte. Det å endre noen av hverdagens rutiner er også en måte å gi seg selv pause. Haavik & Toven (2020) eksemplifiserer dette med at man kan spise lunsj sammen som kollegaer, men at det er enighet om at man ikke snakker arbeid under lunsjen. Det er også god restitusjon å reflektere over arbeidsdagen, enten alene eller sammen med kollegaer. Å reflektere sammen med kollegaer vil kunne bidra til at man kan legge igjen de vonde historiene eller opplevelsene på arbeidsplassen og dermed slippe å ta det med seg hjem.

4 Metode

Metode er veien til målet!

(Kvale & Brinkmann, 2015, s. 140).

«For å finne veien til målet, må man vite hva målet er», skriver Kvale & Brinkmann (2015, s. 140). Videre skriver de at man må ha fastlagt innholdet og målet med undersøkelsen, slik at metodevalgene er gjennomtenkte i forhold til studiets ulike faser. Furseth & Everett (2020) poengterer at «[...] Det å justere forskningsspørsmålene, det metodiske opplegget for undersøkelsen og analysen, slik at de passer sammen, er en prosess som finner sted gjennom hele arbeidet med oppgaven» (s. 123).

4.1 Valg av metode

I denne undersøkelsen har jeg valgt å jobbe etter kvalitativ forskningsmetode. Kvalitativ forskning bygger på et kontekstualitetsprinsipp, som vil si at det som kun undersøkes kun er det det er i en gitt kontekst. Et eksempel på en gitt kontekst kan være

Noe av det som kjennetegner kvalitative metoder er at problemstillingen kan endres underveis i prosjektet. Slik vil det bli en gjensidig påvirkning av problemstilling, utvikling av data, analyse og tolkning (Thagaard, 2018, s. 28).

Thagaard (2018) skriver at kvalitative tilnærminger skal oppnå forståelse av sosiale fenomener, og derfor blant annet egner seg til å undersøke personlige og sensitive temaer, og

emner hvor det stilles særlig krav til at man som forsker går inn i studien med åpenhet og fleksibilitet (s. 11-12).

Ved bruk av kvalitativt intervju i forskningsøyemed, vil man kunne få innblikk i menneskers opplevelser av sin livsverden. Thagaard (2018) viser til at man allerede i intervjuprosessen kan utvikle en forståelse for hvordan vedkommende som intervjues opplever og reflekterer over sin egen situasjon. Dette bidrar til at man får større innsikt i personers opplevelse, synspunkt og selvforståelse (Thagaard, 2018, s. 12). Det kvalitative forskningsintervjuet legger vekt på å oppnå intellektuell innsikt slik at det fører til høyere innsikt om temaet som undersøkes, og ikke minst det å muliggjøre forandringer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 60).

Som intervjuer må man være seg bevisst at informantene er subjekter, og at de er påvirket av sine omgivelser. Informantens handlingsvalg kan bli påvirket av blant annet forskjellige diskurser og maktfordelinger slik Kvale & Brinkmann skriver (2015, s. 20).

En av de tydeligste forskjellene mellom kvalitativt intervju og kvantitativ forskning er at man ved kvalitativt intervju søker etter beskrivelser, opplevelser og ellers slik som vanskelig lar seg vanskelig kvantifisere- altså tallfeste. Kvalitativ forskning vil ikke kunne gi eksakte svar, i motsetning til hva man kan få ved kvantitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 47).

Kvalitativ forskning etterstreber at intervjupersonen beskriver så nøyaktig de kan i forhold til deres opplevelser, følelser og handlinger (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 47), og målsettingen for kvalitativt forskningsintervju er å produsere kunnskap ved at man søker å forstå verden utfra informantens opplevelse og får frem betydningen av deres erfaringer forut for vitenskapelige forklaringer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20-21). Kvale & Brinkmann (2015) påpeker at «forskerens primære oppgave er å spørre hvorfor intervjupersonene opplever og handler som de gjør» (s. 48).

Med tanke på målet jeg har for studien, er kvalitativt forskningsintervju det jeg ser som best egnet for å øke kunnskapen rundt mine spørsmål. Yrkesgrupper som er utsatt for vold og trusler i forbindelse med sitt arbeid må kunne sies å være et sosialt fenomen, og dermed noe en kvalitativ studie vil kunne bidra til økt forståelse for, slik Thagaard (2018) skriver. Det kan absolutt tenkes at jeg til en viss grad ville kunne få svar på mine spørsmål ved bruk av kvantitativ metode, for eksempel kunne jeg ha funnet svar på *hvor mange* som blir utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen, eller *hvilke* typer arbeidsplasser som i størst grad har denne typen utfordringer. Kvantitativ metode kunne også ha gitt meg et visst innblikk i *hvordan*

slike utfordringer håndteres på de forskjellige arbeidsplassene. Til tross for dette, ser jeg likevel ikke at jeg ved kvantitativ metode vil få ordentlig svar på det jeg undersøker; hvordan påvirkes man som menneske av å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen, og hvordan håndteres disse utfordringene konkret? Jeg hadde, slik jeg ser det, altså kunne fått et statistisk bilde av hvordan situasjonen er, men jeg hadde ikke fått utfyllende svar, og ville derfor ha gått glipp av viktig informasjon.

Furseth & Everett (2020) påpeker at man må være seg bevisst at det er «mennesket som handler - og ikke lokalsamfunnet som sådant» (s.124). Som forsker bør man derfor stille spørsmål «slik at det refereres til spesifiserte aktører i spesifiserte grupper eller samfunn» (s.124). Med dette i bakhodet må man også være seg bevisst at kunnskapen som mine informanter bidrar med i denne studien er nettopp *deres* kunnskap, og erfaringer. Det er ikke slik at *alle* som er bosatt på institusjoner utviser denne type atferd, eller at *alle* institusjonsansatte vil kjenne seg igjen i denne typen erfaringer. Likevel er det viktig at problemstillingen belyses og undersøkes, slik at man forhåpentligvis kan finne tiltak som i det minste vil kunne *redusere risikoen* for å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen, da det kan tenkes at det er noe som kan vanskeliggjøre rekruttering av miljøpersonell til denne type arbeid.

Kvale & Brinkmann (2015, s. 48), påpeker at man som intervjuer bør være bevisst flertydeligheter informantene kommer med, og at man må forsøke å forstå om disse flertydelighetene i svarene for eksempel kan skyldes kommunikasjonsvansker, frykt for konsekvenser, eller om det faktisk er slik informantene opplever sin verden. Videre skriver de at flertydeligheten også kan komme av at informantene endrer holdningene sine til temaet under intervjuet. Det å bli intervjuet kan føre til en refleksjonsprosess som vil kunne bidra til å endre oppfatning om det som tematiseres, og slike flertydeligheter kan derfor for eksempel komme av at informantene opplever nye aspekter den ikke tidligere har vært oppmerksom på.

4.2 Tematisering av intervjuundersøkelse

Kvale & Brinkmann (2015, s. 140), skriver at tematisering henviser til formuleringen av forskningsspørsmål og den teoretiske avklaringen av temaet som skal undersøkes. De viser til at spørsmål som skal besvares er *hvorfor, hva og hvordan*. Man må klargjøre formålet med studien, innhente forhåndskunnskap om emnet som skal

undersøkes, og man må skaffe seg kunnskap om ulike teorier, intervjuteknikker og analysemetoder, deretter bestemmer man seg for hvilke metoder og teknikker man skal anvende for å innhente den kunnskapen man søker. Kvale & Brinkmann (2015) viser til at tematisering av intervjuet handler om å ha kunnskap og forståelse for det man skal undersøke. Det er ved tematisering man kan stille relevante spørsmål, og finne aspekter som skal være undersøkelsens hovedfokus, og hvilke som er mer bakgrunnsinformasjon (s.141).

Videre leser man i Furseth & Everett (2020), at temaformuleringer kan være så generelle at de danner grunnlag for mer avgrensede spørsmål. Furseth & Everett viser til at man utfra informantenes svar på spørsmålene vil kunne få kunnskap om variabler som kjønn, alder, etnisk opprinnelse etc. I forhold til temaet jeg undersøker ser jeg for meg at jeg under samtalene med mine informanter vil kunne få en viss formening om betydningen av forskjellige variabler på en helt naturlig måte. Eksempelvis utdanningsnivå, og om det er kjønnsmessig forskjell på hvem som utsetter andre for vold, trusler og sjikane og de som blir utsatt for dette. I tillegg kanskje en variabel som alder spiller inn, eller det dukker opp en variabel jeg ikke har tenkt på som en mulig faktor for slike hendelser.

4.3 Forskerens kjennskap til informantene

Et kvalitativt forskningsintervju skal i størst mulig grad innhente omfattende og forutsetningsløse beskrivelser rundt det temaet forskningen dreier seg om. Det er derfor viktig at den som intervjuer er så fordomsfri og åpen som mulig, og videre at intervjueren er nysgjerrig og oppfatter informasjonen den som blir intervjuet kommer med. Til sist må den som intervjuer være kritisk til sine egne forutsetninger og hypoteser (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 48).

Under dette kapitlet er det derfor viktig at jeg får frem at jeg selv har vært utsatt for vold og trusler i forbindelse med mitt arbeid. Det at jeg sitter med egne erfaringer knyttet til tematikken for undersøkelsen vil gjøre det svært utfordrende for meg å stille uten noen form for forutinntatthet og/eller å kjenne på egne følelser og refleksjoner i en intervjusituasjon. Derfor tenker jeg det er desto viktig for meg å være spesielt bevisst mine egne tanker, følelser

og erfaringer- og etterstrebe å skille disse klart i fra informantens opplevelser av dens erfaringer og følelser.

Det at jeg sitter med egne erfaringer som til en viss grad kan sammenfalle med informantenes erfaringer, kan føre til at informantene får en slik tillitt til meg at de kanskje kan fortelle mer enn de egentlig ønsket å fortelle, men det kan også skape en slik tillitt mellom meg og informanten at informanten tør å si det den egentlig ønsker å si.

I tillegg må jeg være bevisst at selv om vi deler lignende erfaringer, er ikke intervjuet mellom to likeverdige deltakere. Det er jeg som den undersøkende som kontrollerer samtalen med valg av tema, spørsmål og oppfølgingsspørsmål basert på informantens svar slik Kvale & Brinkmann (2015, s. 22) skriver.

5 Meldeskjema og utvalg informanter

Mine eneste krav til informantene var at de har jobbet og/eller jobber på institusjoner som fungerer som hjemmet til beboerne, og at de i sitt arbeid har vært eller blir utsatt for vold og trusler av institusjonsbeboerne.

Jeg har sendt meldeskjema til NSD- Norsk senter for forskningsdata da jeg under denne studien behandler personopplysninger. NSD- Norsk senter for forskningsdata har godkjent behandlingen av personopplysninger i forbindelse med denne studien, så fremt det gjøres på den måten jeg la frem i meldeskjemaet.

«Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger og særlige kategorier av personopplysninger om helseforhold. Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el. Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å

oppdatere meldeskjemaet. Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.»

Jeg tok kontakt med forskjellige fagforeninger for å undersøke om de hadde mulighet til å sende ut forespørsel om deltakelse til sine medlemmer, i tillegg har jeg brukt «jungeltelegraf», slik at ordet har spredd seg og jeg endte opp med fire informanter.

6 Gjennomføring av intervju

Jeg ønsket at mine informanter skulle intervjues i en setting de følte seg komfortable og som opplevdes som minst krevende for hver enkelt. Det var derfor opp til de om de ville gjennomføre intervjuet over telefon, videosamtale eller ansikt til ansikt på et sted de foretrakk. Et intervju ble gjennomført på telefon, mens tre av intervjuene ble gjennomført hjemme hos informantene. Intervjuene som ble foretatt hjemme ble spilt inn på en ekstern båndopptaker, mens jeg tok notater under telefonintervjuet.

Før vi satte i gang med intervjuet minnet jeg informantene mine om taushetsplikten, og forklarte at jeg ikke ønsket informasjon om institusjonsbeboeres bakgrunn for plassering, deres problematikk. Jeg påpeker også at jeg ønsker at de i hovedsak forteller om generelle hendelser, og ikke utdypende om spesifikke hendelser der informantene selv har blitt utsatt for vold og/eller trusler eller de har vært vitne til at en kollega har vært utsatt for dette. Grunnen til at jeg minner informantene på dette, er for å i større grad kunne forhindre at situasjoner, og menneskene som har vært i situasjonene blir gjenkjent. Jeg ønsker at man hele tiden har i bakhodet at informasjonen som deles mellom informantene og meg, og mellom meg og lesere av denne besvarelsen skal være så generell og anonymisert at det nærmest kan virke som om man leser om «alle eller ingen».

Det at det ene intervjuet ble tatt over telefon førte mest sannsynlig til at jeg gikk glipp av viktig informasjon fra informanten i forhold til at jeg ikke fikk tydet kroppsspråk eller mimikk slik jeg kunne gjøre med informantene som ble intervjuet ansikt til ansikt. Det at jeg ikke ser personen jeg intervjuer, dens reaksjoner på spørsmål eller hvilke emosjoner og uttrykk det vekker å snakke om tematikken for intervjuet gjør, bidro til en større usikkerhet hos meg i forhold til om jeg både tolket og forsto personen riktig. Sett i forhold til informantene som ble intervjuet hjemme, kunne jeg spørre på nytt, spørre på en annen måte,

eller spørre om noe helt annet hvis jeg tolket kroppsspråket slik at de ikke ønsket å svare eller ikke forsto helt hva jeg spurte om. Jeg vurderer det slik at jeg gikk glipp av verdifull non-verbal informasjon i telefonintervjuet.

Jeg opplevde intervjuene som foregikk hjemme hos informantene som noe mer relasjonsskapende og dermed også at det ble mer åpenhet mellom meg som intervjuer og de som informanter enn hva jeg opplevde med telefonintervjuet. Telefonintervjuet var også det intervjuet som tok desidert kortest tid. Intervjuet over telefonen tok tjuetre minutter fra starten av samtalen og til vi la på, kontra det ene hjemmeintervjuet som tok nesten nitti minutter. Det i ren intervjutid.

7 Analyse av data

Ifølge Furseth & Everett (2020) må man ha aktivt analysert og vurdert den samlede informasjonen om temaet man forsker på. Man må fortolke kilderelevansen og bruke informasjonen man har tilegnet seg å utarbeide et eller flere argumenter som ender i en konklusjon (s. 106). Furseth & Everett (2020) skriver også man skiller mellom positive og negative sammenligninger. Den positive sammenligningen ser på likheter, mens man ved negativ sammenligning ser på forskjeller. I denne besvarelsen ønsker jeg å se på både likheter og forskjeller ved erfaringene mine informanter deler av seg. Det å se på likheter vil kunne bety at man vil se en sammenheng mellom det ene og det andre, for eksempel at rigid reglement på informantenes arbeidsplasser er noe som går igjen som en utløsende faktor ved konfliktsituasjoner. Ved å se på forskjeller vil man blant annet kunne se om det er noe som fungerer bedre enn noe annet. Eksempelvis har alle arbeidsplassene til mine informanter rigid reglement, bortsett fra en hvor man som miljøpersonal står noe friere i handlingsmuligheter. Er det slik at hvis miljøpersonal har mulighet til å tøye litt på regler og rutiner der de vurderer dette til å være hensiktsmessig, forebygger en del voldelige situasjoner? Noe så enkelt som at man gir beboerne is på en solfylt tirsdag, selv om reglene sier at de kun får is i helgene.

Min analysering av data, eller tolkning av resultatet, begynte allerede under selve intervjuene. Kroppsspråk og toneleie, i tillegg til informantens verbale kommunikasjon bidrar til at analyseringen av data starter allerede ved intervjustart.

Jeg har hatt et personlig stort fokus på å skille mellom mine egne erfaringer og opplevelser fra informantenes erfaringer og opplevelser. Jeg har ved flere anledninger under analysen vurdert og kjent etter i meg selv om jeg analyserer mine egne erfaringer, eller det informanten faktisk sier. Dette har til tider vært noe utfordrende da jeg har kjent på en form av usikkerhet på om jeg har latt mine egne følelser fra lignende opplevelser som informantene deler med meg, tatt styringen i forhold til hvordan jeg har tolket og analysert det informantene sier. Dette kan ha ført til at jeg kan ha feiltolket informasjonen de egentlig har gitt meg. Likevel, det at jeg har hatt en særlig bevissthet og oppmerksomhet rundt dette vil jeg tro har bidratt til at analyseringen av informantenes opplevelser og erfaringer i hovedsak samstemmer med det de selv kjenner på.

8 Relabilitet og validitet

8.1 Relabilitet

Thagaard (2018) fremhever at forskningens kvalitet er basert på *reliabilitet*, *validitet* og *overførbarhet* (s. 19). Thagaard (2018) skriver at relabilitet knyttes til forskningens pålitelighet, validitet til forskningens gyldighet og at man med overførbarhet ser om tolkninger basert på en enkelt undersøkelse også kan gjelde på andre områder (s.19). Thagaard (2018) viser til at man innenfor kvalitativ forskning må redegjøre for utviklingen av data i løpet av forskningsprosessen for på den måten kunne argumentere for relabilitet i forskningen som er gjort. Argumentasjonen bygges på refleksjon kontekst rundt selve undersøkelsen, og ved at man forstår hvordan forskerens relasjon til deltakerne i forskningsprosjektet vil ha betydning for resultatet. Thagaard (2018) nevner for eksempel at forskerens kjønn, dens egenskaper og dens posisjon blant de faktorene som kan ha betydning for forskningsresultatet som presenteres (Thagaard, 2018, s. 187-189).

8.2 Validitet

Validitet innenfor forskning handler om gyldigheten av forskerens tolkning. Gyldigheten kan stadfestes ved at forskerens teoretiske ståsted kommer frem i forskningsrapporten, da det er dette ståstedet som legger grunnlaget for forskerens

tolkninger. Validiteten kan også underbygges ved at man stiller spørsmål til om tolkningen man har kommet frem til er gyldige i forhold til den virkeligheten det er forsket i (Thagaard, 2018, s.189). Thagaard (2018) skriver at det i prinsippet skal finnes dokumentasjon for enhver tolkning av forskningsdataene (s. 189). Man kan styrke validiteten i forskningsresultatet ved at tolkninger gjort i andre studier bekrefter resultatet. I motsatt fall, der hvor tidligere forskning ikke bekrefter ens egen forskning, må forskeren ha en overbevisende argumentasjon for hvorfor tolkningen i egen forskning avviker fra tidligere studier (Thagaard, 2018, s. 191-192).

8.3 Overførbarhet

Som nevnt tidligere, forsøker kvalitative studier å utvikle en forståelse for de fenomener som studeres. Thagaard (2018) skriver at det er «tolkningen av resultatet som gir grunnlag for overførbarhet, og ikke beskrivelser av mønstre i dataene (s.193-194).

9 Etikk:

«All vitenskapelig virksomhet krever at forskerne forholder seg til etiske prinsipper [...]»

Thagaard (2018, s. 20).

De etiske retningslinjene definerer rettighetene til deltakere i forskningsprosjekter, og forskerens ansvar overfor deltakerne (Thagaard, 2018, s. 27). Thagaard (2018) viser til at kvalitative fremgangsmåter representerer en mengde etiske spørsmål og dilemmaer, og at vi som forskere særlig må vise «moralsk ansvarlighet gjennom hele forskningsprosessen» (Thagaard, 2018, s. 27).

Som forsker plikter man å være nøyaktig og redelige i forhold til hvordan man presenterer forskningsresultater. Et av de mest grunnleggende prinsippene i

forskningsetikk er at man ikke kopierer andre forskere sine tekster. Som forsker skal man ha en grunnleggende respekt for menneskeverdet, og «respektere forskningsdeltakernes autonomi, integritet, frihet og medbestemmelse» (Thagaard, 2018, s. 22). I studier der det er nær kontakt mellom forsker og menneskene som skal studeres, gjelder det særskilte etiske forholdsregler med tanke på personopplysninger og personvern. Thagaard (2018) nevner *informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser av å delta i forskningsprosjekter* som viktige etiske prinsipper innenfor forskning.

9.1 Informert samtykke

I henhold til informert samtykke skal deltakeren få et grunnlag til å vurdere om de ønsker å delta i forskningen. Thagaard (2018) henviser til NESH (2016:13), og siterer: «forskeren skal gi forskningsdeltakerne tilstrekkelig informasjon om forskingsfeltet, forskningens formål, hvem som har finansiert produktet, hvem som får tilgang til informasjonen, hvordan resultatene er tenkt brukt, og om følgende av å delta i forskningsprosjektet» (Thagaard, 2018, s. 22-23). Deltakerne må også frivillig samtykke til deltakelse. «[...]samtykket må være fritt, informert og uttrykkelig» (Thagaard, 2018, s. 23).

Prinsippet om informert samtykke baserer seg på respekt for menneskers egen råderett over eget liv, og at man selv skal ha kontroll over hvilke opplysninger om seg selv man vil dele med andre. Fritt samtykke vil si at man ikke har vært utsatt for press fra omgivelsene til å delta (Thagaard, 2018, s. 23).

Thagaard (2018) nevner likevel at det er noen spesielle utfordringer knyttet til informert samtykke innenfor kvalitativ forskning. Utfordringene retter seg særlig mot begrensninger for hvor mye informasjon man kan gi om prosjektet. Det vises til at deltakerne atferd kan påvirkes ved at de får for mye informasjon.

Forskningsspørsmålet kan også endre seg underveis, og slik vil det dannes en naturlig begrensning i hva slags eller hvor mye informasjon vi kan gi deltakere (Thagaard, 2018, s. 23). Siden vi ikke vet helt sikkert på forhånd hva et prosjekt vil munne ut i, hvilke analyser vi kommer til å gjøre, eller hva sluttresultatet vil bli, påpeker Thagaard (2018) viktigheten av at man som forsker er bevisst sitt etiske ansvar også gir

samtykke til utgivelse/publisering av forskningsresultatene. Dette er særlig viktig hvis man presenterer forskningsresultater basert på et spesielt miljø (Thagaard, 2018, s. 24).

9.2 Konfidensialitet

Konfidensialitet underbygges igjen av respekten for individets rett til å bestemme hvem som skal ha hvilken kunnskap om dem selv. Det innebærer at forskningsresultatene vanligvis skal presenteres anonymt, uten mulighet til å identifisere deltakerne. Thagaard (2018) siterer igjen NESH (ibid.:16) «forskeren skal som hovedregel behandle innsamlet informasjon om personlige forhold konfidensielt og fortrolig. Personlige opplysninger skal vanligvis være aidentifisert, mens publisering og formidling av forskningsmaterialet vanligvis skal være anonymisert. I bestemte situasjoner må forskningen likevel balansere taushetsplikt og meldeplikt» (Thagaard, 2018, s. 24).

Konfidensialitetsprinsippet innebærer også at man oppbevarer deltakernes personlige informasjon på en slik måte at uvedkommende ikke har eller får tilgang til disse. I denne besvarelsen har deltakernes personlige informasjon, slik som navn, alder og arbeidssted blitt lagret ved hjelp av koder som kun jeg som student har tilgang til og forstår. I tillegg har personlig informasjon blitt slettet fortløpende, deltakerne presenteres med pseudonymer, plasseres innenfor aldersgrupper- eks. 30-35 år, og ikke ved konkret alder. Hvilken region deltakerne jobber eller hvem som er arbeidsgiver presenteres ikke, da dette i utgangspunktet er irrelevant for målet med akkurat denne studien.

Thagaard (2018) nevner også at man ved å anonymisere deltakerne i presentasjonen av forskningsresultatet vil bidra til at leseren vil rette sin oppmerksomhet mot de sosiale fenomener studien har tatt for seg, og slik kunne se resultatene som noe generelt fremfor et resultat basert på spesifikke situasjoner eller konkrete personer (s. 25).

Et dilemma i forhold til konfidensialitet er kravet til etterprøvbarehet. I tilfeller der man studerer små miljøer eller lett gjenkjennelige grupper, nevner Thagaard (2018) at man skal la kravet om konfidensialitet veie tyngre enn kravet om etterprøvbarehet (s. 25).

Når det kommer til lagring og gjenbruk av materialet, må også dette godkjennes av deltakerne. Etisk sett bør man ikke lagre data som gjør det mulig å identifisere personer lengre enn nødvendig, og i alle tilfeller må det lagres slik at det er utilgjengelig for uvedkommende (Thagaard, 2018, s. 26).

Jeg slettet lydopptak direkte etter at transkriberingen var gjort. Jeg presiserte også ovenfor informantene om at de ikke bruker eget navn eller, forteller hvor de jobber etter at lydopptakeren er startet. Dette for å hindre gjenkjennelse av informantene hvis lydopptakene mot formodning skulle ha kommet på avveie.

Under transkriberingen valgte jeg å kunne legge inn tegn for «noe lengre pause», og ellers la jeg inn uttrykk som «ehh» og «hehe» som tegn på det jeg tolket som en noe usikker latter. I det jeg hadde overført tale til tekst slettet jeg lydopptakene, slik at det jeg kun hadde et slags tekstresultat av intervjuene. Jeg har også slettet transkriberingen etterhvert som jeg har satt de delene av intervjuene jeg anser som relevante for studien inn i besvarelsen. Dette etter Thagaard (2018) skriverier om at lagring og gjenbruk av materialet ikke bør lagres lengre enn nødvendig. Mine informanter er informert om at deres informasjon ville bli lagret til studien er ferdig, og at informasjonen de deler med meg under intervjuet er materiale som ikke vil bli gjenbrukt ved en senere avdeling.

9.3 Konsekvenser ved å delta i forskningsprosjektet

Ideelt sett burde være en gjensidighet mellom hva deltakerne gir av informasjon, og hva de får igjen for å være med på prosjektet.

(Thagaard, 2018, s. 26)

Forskerens etiske ansvar baserer seg på at han eller hun ivaretar deltakernes integritet. Dette gjøres blant annet ved at man så langt som mulig unngår at deres deltakelse i forskningsprosjektet kan føre til negative konsekvenser for deltakerne. Som forsker må man derfor tenke igjennom hvordan man best vil beskytte deltakerne mot uheldige ettervirkninger. Thagaard (2018) viser til at personer som har blitt intervjuet i

forskningsøyemed ofte synes det er en positiv opplevelse som gjør at de får større innsikt i seg selv ved å fortelle til en som er interessert i å lytte. Thagaard (2018) skriver videre at de som intervjues kan oppleve intervjusituasjonen som en fin anledning til å reflektere over seg selv, eller temaene intervjuet dreier seg om. Videre må man som forsker være seg bevisst at det er en skjev maktfordeling i en intervjusituasjon. Enkelt fortalt kan man si at forskeren tar alle fordelene ved et intervju, mens deltakerne sitter med risikoen for konsekvenser (Thagaard, 2018, s. 26). I dette tilfellet vurderer jeg at temaet er av slik art at intervjupersonene kan oppleve vanskeligheter i ettertid, både personlig, men også i forhold til arbeidsgiver. Derfor har jeg valgt å legge særlig stor vekt på konfidensialitet og samtykke i denne studien. Dette har jeg gjort ved å anonymisere så godt det lar seg gjøre, og ved å la deltakerne lese gjennom studieresultatet både underveis i forløpet og etter den er ferdigstilt, men før levering.

9.4 Ethiske dilemmaer

Ved bruk av kvalitativt intervju i forskningsøyemed er det flere etiske dilemmaer og utfordringer man vil møte på. Blant annet vil den sosiale relasjonen mellom forsker og intervjuperson være avgjørende for hva slags kunnskap intervjuet vil bidra med. Som forsker må man være bevisst på at man varsomt spør og lytter godt. Forskeren bærer ansvaret for å skape rom for at den som blir intervjuet opplever det som trygt å fortelle åpent og ærlig. Dette krever balanse mellom forskerens ønske om å innhente kunnskap og dennes respekt for intervjupersonens integritet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 34). I forhold til etiske dilemmaer i denne studien, har jeg latt informantene snakke så fritt de kan og ønsker, men innenfor en grense som ikke bryter med deres taushetsplikt. Selv om det kunne vært interessant å høre om mer spesifikke hendelser informantene har vært utsatt for i forhold til vold og trusler av institusjonsbeboerne, har jeg bevisst unngått spørsmål rettet mot dette. Ved spesifikke hendelser vil beboere og kollegaer lett(ere) identifiseres, noe som bryter mot anonymitetsprinsippet. I tillegg ville ikke informantenes spesifikke hendelser bidratt til nødvendig informasjon i forhold til å svare på studien slik jeg ser det.

10 Resultat og analyse

Jeg har intervjuet fire personer med erfaringer fra forskjellige typer institusjoner.

For å sikre anonymiteten både til mine informanter, institusjonsbeboerne, og arbeidsgiver, nevnes det ikke hvor i Norge informantene er fra eller deres arbeidsplass. Dette er heller ikke informasjon som jeg ser på som relevant for denne besvarelsen. Informantene er gitt fiktive navn som gjenspeiler deres biologiske kjønn, men er delt inn i aldersgrupper. Mine informanter har alle vært utsatt for vold og/eller trusler i forbindelse med sitt arbeid på institusjoner.

- Kai, 50 år eller eldre. Kai har utdannet seg til sosionom i det han selv kaller voksen alder. Han har arbeidet med mennesker i alle år, og fulltid med mennesker bosatt på institusjon de siste 20 årene.
- Eva, 23-35 år. Eva er utdannet barnevernspedagog, og har noen års erfaring fra barnevernsinstitusjon.
- Sara, 35-50 år. Sara forteller at hun ikke har utdanning, men hun jobber nærmest fulltid som vikar på to forskjellige institusjoner. Hun har mange års erfaring innenfor institusjonsarbeid selv om hun mangler den formelle kompetansen.
- Marit, 35-50 år. Marit mangler også formell kompetanse, men har likevel flere års erfaring fra forskjellige type institusjoner. Hun forteller at hun har jobbet på institusjoner for psykisk utviklingshemmede og rus- og psykiatri.

10.1 Hva slags type vold og trusler?

I forhold til type vold og trusler miljøpersonell blir utsatt for, er det gjentakende typisk med at de blir spyttet på, lugget, klypt, bitt, klort og slått. Sara forteller:

«Når jeg tenker på det, så går jeg egentlig på jobb hver gang med en forventning om at minst en av brukerne kommer til å gå til angrep på meg eller en kollega. Hvert fall en gang i løpet av vakta. Det er liksom helt vanlig, så jeg har liksom sluttet å bry meg om det. Det er bare slik det er...Har jo meldt fra til leder, men

vi får bare beskjed om at vi må tåle det og at det er en del av jobben. Til slutt så blir det jo slik....man bare går på jobb, og så får det bli som det blir...» (Sara).

10.1.1 Erfaringshyppighet

Alle informantene oppgir at det blir utsatt for vold og trusler flere ganger i uka. Det er variasjon i alvorlighetsgraden, men grov vold er ikke noe noen av de opplever ofte. Det kan gå årevis mellom slike episoder, men så er det jo også slik at «mange bekker små gjør en sto å». Selv om alvorlighetsgraden ikke nødvendigvis er stor, er likevel den gjentakende utsettelsen for vold og trusler en påkjenning for personalet. Det å gå i nærmest kronisk beredskap vil over tid kunne føre til utbrenthet, høyt blodtrykk, muskelspenninger og sykefravær (Haavik & Tove (2020)., Isdal, 2017., Jenkins, 2013., Øien 2009).

10.1.2 Reaksjoner på vold og trusler fra beboer

Informantene forteller at de første gangene de ble utsatt for vold og trusler fra institusjonsbeboer var svært ubehagelige. Kai trekker frem et eksempel der en beboer var slem mot en annen beboer, og Kai gikk imellom. Institusjonsbeboeren ble da frekk mot Kai i stedet, og Kai forteller at han i det øyeblikket ble fylt med voldsomt raseri. Han husker han tenkte tanker som «her legges alt til rette for deg, og du oppfører deg slik». Kai sier han skjemmes over disse tankene i dag, men der og da var alt han så bare en bortskjemt tenåring som hadde behov for grensesetting og tydelig beskjed om «hvor skapet skal stå». I dag har Kai en større forståelse for hvorfor beboere kan reagere slik, at det kan skyldes traumer, erfaringer, og at det er en form for smerteuttrykk. Kai reagerer ikke lenger med sinne i slike situasjoner, og påpeker selv at det kommer med erfaring og refleksjoner han har gjort seg opp gjennom årene.

Informantene sier alle at de prøver å legge fra seg jobben, men at det ikke er like lett bestandig. På spørsmål om informantene opplever at jobben deres også påvirker deres privatliv, svarer alle nei, men tre av de sier videre at de ikke er spesielt sosiale utenfor jobb. «Etter ei slik vakt vil jeg egentlig bare være alene. Bare ligge på sofaen å lade opp til jeg skal på jobb igjen» (Marit). «...Man trenger et par dager uten å gjøre noen ting etter et helgeskift» (Kai).

Informantene ser det kanskje ikke selv, men etter min tolkning av deres utsagn vil jeg påstå at det de utsettes for i arbeidet i stor grad også går utover deres privatliv.

10.1.3 Betydning for arbeidsutførelsen

Informantene er ærlige om at de liker noen beboere bedre enn andre, og at det er lettere å reparere relasjoner til beboerne de liker best etter konfliktfylte situasjoner. Slik er menneskelige egenskaper. Eva forteller at hun etter en konflikt med beboere ofte kan «miste litt piffen» til å bidra i jobbsammenheng. Hun sier det kan være vanskelig og slitsomt å skulle stå fast på regler og rutiner hver kveld, hvis man har gjort det over tid og det likevel ender med kamp hver gang. «Man ser ikke vitsen liksom...hva er poenget...krangle over ubetydeligheter...».

Selv om de er ærlige om at man liker enkelte mer enn andre, at det likevel ikke går utover arbeidsutførelsen i større grad å ha blitt utsatt for vold og trusler. Flere påpeker at det jo tross alt er en del av risikoen ved slik type arbeid, og at gode stunder kan veie opp for noen dårlige.

Likevel fortelle flere om at de i perioder har vært sykemeldte på grunn av stor arbeidsbelastning. Marit sier at hun elsker jobben, men det kan absolutt bli litt mye. Marit forteller at de gangene hun har vært sykemeldt så har kroppen stoppet brått. Hun har kjent at hun har vært sliten over en periode, men likevel har det altså opplevdes for henne som om hun bare våknet en dag og bare var ferdig.

10.1.4 Utløsende faktorer

Jeg ønsket å finne ut av om det er forskjell på faglig og ikke-faglig miljøpersonal. Jeg spurte derfor informantene mine hvilke opplevelser de hadde rundt det.

Det er bare Kai som gir uttrykk for at det er av stor betydning hvilke miljøpersonell som er på jobb i forhold til om institusjonsbeboer(e) utøver vold og/eller trusler mot miljøpersonell. Det er likevel gjennomgående svar fra alle informantene at miljøpersonell som følger bestemmelser og setter krav til institusjonsbeboerne, oppleves å i betydelig større grad utsettes for denne type atferd i jobbsammenheng. Miljøpersonell som er «rundere i kantene er godt likt av beboerne fordi de styrer de som de vil» (Eva). Uten at jeg egentlig får noe klart svar på det jeg lurte på, vil jeg tolke svarene jeg får slik at det ikke nødvendigvis er faglig kunnskap, eller mangel på dette som gjør at man utsettes for voldsbruk. Det kan likevel tenkes at miljøpersonal med faglig utdanning er mindre «runde i kantene» som Eva beskriver, da de kan ha en

større forståelse for hvorfor ting må eller bør gjøres på en bestemt måte. Faglig utdannet personell er muligens også tryggere i jobben sin, noe som kan bidra til at de også oftere tør å stå i kravsituasjoner, diskusjoner og andre ting som kan være konfliktløsende.

Likevel, jeg må her presisere at dette til en viss grad blir spekulasjoner, og at det like gjerne kan være miljøpersonalets egen personlighet som kan være triggende eller forebyggende i forhold til beboerens volds- og trusselbruk. I tidligere kapitler har vi sett hvilken betydning relasjon og samspill har (Aamodt, 2014., Skau, 2010.)

Det Eva sier om at miljøpersonal som er «runde i kantene» i mindre grad utsettes for vold og trusler, kan tyde på at det blant annet Lillevik & Øien (2014) skriver om at rigide regler og rutiner kan trigge aggressiv atferd. Kanskje man som miljøpersonal skulle ha jobbet annerledes, og tilrettelagt regler og rutiner etter hver enkelt beboers behov, og mindre etter regler og rutiner som til en viss grad gjelder alle bosatt på institusjonen?

Det at man har mulighet til å gå vekk fra regler og rutiner iblant, er også noe som vitner om at man som miljøpersonal har handlingsrom til å gjøre det de tenker er riktig i hver enkelt situasjon. Det er noe som bidrar til et eierskap til arbeidet, som igjen kan forebygge utbrenthet slik blant annet Isdal (2017) viser til.

10.1.5 Opplevelse av arbeidsmiljø og ledelse

Jeg spør Sara hva det gjør med arbeidsmiljøet at man utsettes for vold og trusler av institusjonsbeboerne, og får til svar at det er mye sykefravær. Selv om ingen sier det høyt, er Sara sikker på at store deler av fraværet skyldes arbeidsbelastningen. Hun opplever at kollegaer bruker hverandre, men at det ellers er lite støtte og forståelse fra det hun refererer til som «øvre hold».

Marit forteller at «vi bruker hverandre og tømmer oss for hverandre etter slike episoder. Slik sett er det god støtte i kollegaer, men det hadde vært godt med anerkjennelse fra leder også.... At vi gjør en god jobb, og at det ikke er riktig at vi skal forvente å bli slått i utførelsen av arbeidet». Selv om Marit sin kollegagruppe virker til å stille opp for hverandre, tolker jeg hennes utsagn slik at det er et savn etter å bli sett av noen utenfra. Dett at det er høyt arbeidsrelatert sykefravær, tar jeg som et tydelig signal på at godt

samhold innad i kollegagruppa alene, ikke er nok for å kunne håndtere det å gjentatte ganger bli utsatt for vold og trusler på jobb.

Eva forteller at det «ikke nytter å snakke med sjefen om dette. Det har blitt forsøkt flere ganger, men sjefen har ikke peiling på hva vi faktisk står i».

Kai derimot opplever god støtte fra ledelsen, og sier det også er et godt samhold blant kollegagruppen. Det at Kai opplever at lederen tar de ansatte og disse utfordringen på alvor sier han «er mye av grunnen for at jeg fortsatt orker å gå på jobb». Her tenker jeg det kommer en påstand som bekrefter informant 2 sine tanker rundt viktigheten av en tilstedeværende og støttende leder, og at dette kanskje kunne ha hindret noen av sykemeldingene.

Tre av mine informanter opplever altså en noe splittet personalgruppe, men Kai, som opplever at ledelsen tar slike hendelser på alvor, sitter med inntrykk av at det er mindre splittelse blant personalgruppa enn de øvrige informantene.

Deres informasjon viser dog at uavhengig av institusjonstype, så er utfordringer og opplevelser knyttet til vold og trusler på arbeidsplassen ganske sammenfallende. Kun en av informantene opplever at ledelsen tar denne type utfordringer på alvor, noe som jeg finner svært oppsiktsvekkende.

10.1.6 Veiledning, debrief og oppfølging

Alle informantene forteller at de, i varierende grad, har en viss opplæring i det å håndtere voldelige situasjoner. Marit og Kai har begge månedlige fokustreninger på dette på sine arbeidsplasser, hvor de ikke bare lærer hvordan man skal håndtere fysiske episoder- det er også opplæring i hvordan man kan unngå at slike hendelser oppstår, eller at situasjoner eskalerer.

Eva og Sara forteller at de også har opplæring i hvordan man skal håndtere vold fra institusjonsbeboer, men Eva kunne ønsket seg oftere vedlikeholdstrening rundt dette. Jeg spør om de under disse opplæringstimene også blir lært teknikker eller metoder som gir mulighet til å forebygge vold, men både Eva og Sara svarer at de ikke lærer slik.

I forhold til debriefing og samtale etterpå, er det kun Marit av informantene som har dette som et fast tilbud på jobb. På denne institusjonen får man debrief hvis man ber

om det, og avdelingslederen er også flink til å snakke med miljøpersonell etter uønskede hendelser.

De tre andre informantene forteller at de får tilbud om oppfølging og samtaler etter voldsomme situasjoner, men opplevelsen av nytteverdien i dette er delt.

Marit minner meg på at det er en ting om man har kollegaer som er mentalt forberedt hvis noe skulle skje, men at man også kan ha kollegaer som fysisk ikke vil kunne bidra under en slik hendelse. Hvor trygg føler man seg på jobb da? Hva gjør det med en å ha med seg kollegaer man ikke stoler på. «Man tøyer på regler, og tør ikke stå i vanskelige situasjoner. Det fører til usikkerhet blant institusjonsbeboere, fordi man den ene dagen stiller krav og setter grenser, mens man den neste nærmest hopper da de sier hopp. Man må bare komme seg gjennom vakta. For å være ærlig så er det mer slitsomt å være på jobb med utrygge kollegaer enn det er å bli slått og truet» (Marit).

Det Marit sier her, danner ett mitt syn et svært tydelig bilde av hvor viktig det er med trygge kollegaer, og det å oppleve reell kollegastøtte. Marit legger til at det «kanskje ikke er mer slitsomt, men det krever i alle fall mer av meg enn jeg egentlig har».

Underforstått tolker jeg det slik at jobben i seg selv krever så mye av informanten at det ikke er tid og krefter igjen til å trygge kollegaene sine. Dette må tas på ledernivå.

To av informantene presiserer viktigheten av å ha kollegaer man kan stole på. Kollegaer man vet støtter deg hvis det skulle bli en krevende situasjon, og som er til stede i lik grad som en selv. Informantene ble spurt om hva de legger i det «å være til stede», og i det menes det at man tar ansvar for daglige gjøremål, tar initiativ og engasjerer seg.

Marit er ærlig om at hun ser hvem hun skal jobbe med før vakt, og at hun har ringt seg syk hvis hun var satt på vakt sammen med noen hun ikke stoler på i utageringssituasjoner. Kai forteller om kollegaer som har blitt så stresset og slitne av jobben at de sliter med hodepine, stiv nakke og søvn. En av kollegaene presset seg selv så lenge at vedkommende endte opp ufør. Om det kun skyldes arbeidet kan ikke Kai bekrefte med sikkerhet, men det viser likevel hvor tøft dette yrket kan være.

Sara forteller om konstant underbemanning, og kollegaer som ikke hjelper hverandre da institusjonsbeboere går fysisk til angrep.

Eva sier at eneste grunnen for at hun fortsatt jobber der hun jobber, er for å passe på at institusjonsbeboeren har det bra og blir tatt godt vare på. Så sterkt kan båndet altså være mellom institusjonsbeboer og miljøpersonal, at enkelte kan ofre egen helse for å sikre beboeren. Selv om utfallet av å bli utsatt for vold og trusler i arbeidet, er alle informantene likevel veldig klare på at de ikke vil fraråde andre å gå samme yrkesvei. De forteller om en givende jobb, hvor en fin opplevelse sammen med institusjonsbeboerne kan veie opp for en del dårlige opplevelser. Så er det vel kanskje slik at mennesker som typisk går inn i helse- og omsorgsykker er litt ekstra opptatt av andres ve og vel. Noen i slik grad at de glemmer seg selv. Kanskje derfor er det ekstra viktig at nettopp arbeidsnettverket rundt disse yrkesutøverne tar vare på dem og tar ansvar for miljøpersonalets ve og vel?

10.1.7 Opplæring og vedlikehold

Alle informantene har opplæring og trening for å kunne håndtere slike situasjoner en til to ganger i måneden. Denne treningen er lagt til obligatoriske møtetider, slik at alle faste ansatte deltar. På noen av institusjonene deltar også vikarer som er på jobb den dagen på den treningen.

Da jeg spør informantene om hva de ser på som viktig, kanskje til og med avgjørende, for at de skal klare å stå i det arbeidet de har svarer en at det bare er noe man må gjøre, da det er slik det er å jobbe med mennesker. Kai og Sara legger stor vekt på støtte fra ledelse, kollegaer og mer og bedre opplæring i håndtering av vold og trusler. Sara vektlegger økt bemanning, slik at de faktisk er nok folk på jobb til å kunne bistå hverandre, og kanskje også kunne forhindre denne typen atferd.

Selv om alle informantene har en viss opplæring i håndtering av utagerende situasjoner, bør det kanskje rettes mer fokus mot forebygging av slike situasjoner slik Lillevik & Øien (2014) påpeker.

Større fokus på forebygging, at det lages rom der miljøpersonal kan uttrykke seg, reflektere og veiledes både av interne kollegaer og utenforstående slik at man får inn nye øyne. Dette tenker jeg er særlig viktig på institusjoner hvor miljøpersonalet regelmessig blir utsatt for vold og trusler fra beboer. Det at man som kollegaer bruker hverandre, og er trygge nok på hverandre til å gi og ta imot ros og konstruktiv kritikk er viktig- men det er også viktig at noen som ser situasjonen utenfra kan komme inn å bidra iblant.

Alt i alt kan jeg konkludere med at resultatene fra intervjuene i stor grad samsvarer med teorien.

Basert på intervjuene kommer det spesielt godt frem hvor viktig det er med gode kollegaer, at man blir anerkjent og får bekreftelse på jobben man gjør. Likevel vil jeg, basert på denne studien, anbefale alle institusjoner hvor ansatte bærer risiko for å utsettes for vold og trusler til å sette av tid som skal være direkte rettet mot ansattes opplevelser, reaksjoner og erfaringer. Jeg vil tro at hvis man får en slik mulighet til å luften sine tanker, vil det kunne bidra til endringer i arbeidssituasjon. Både på systemnivå og individnivå. Det vil kunne bidra til kollegastøtte, forståelse om mulighet for tilrettelegging der det er behov for det. Slik vil det også forebygge både kortere og lengre sykefravær, og generelle somatiske og psykiske plager, eksempelvis angst, søvnvansker, forhøyet blodtrykk og muskelspenninger hos de ansatte- dette vil igjen føre til økt forutsigbarhet og stabilitet for beboerne som i sin tur forebygger vold og aggresjon.

Ved at man også analyserer eskalerende situasjoner som likevel ikke endte med vold og aggresjon, kan man lære av hva man gjorde rett. Søkelyset rettes ofte mot det som skulle vært gjort på en annen måte- men man må ikke glemme at man kan ha like stort læringsutbytte av å se på hva som faktisk ble gjort rett.

En annen ting er som blant annet Isdal (2017) foreslår er at miljøpersonalet må få opplæring i å kjenne igjen sine egne følelser og reaksjoner. Dette er også noe jeg tenker at tidssatte samtaler kan bidra til. Det vil gi rom for refleksjon, som blant annet Kai og Haavik & Toven (2020) påpeker at man lærer seg selv og andre å kjenne- og slik også utvikler sin forståelse for situasjonen man har stått i eller kan komme til å oppleve. Erfaring er gull, og å dele av sin erfaring med kollegaer kan være en vinn-vinn situasjon for beboer, ansatte og ledelse.

11 Konklusjon

Først og fremst har arbeidet med denne masteroppgaven lært meg at man aldri kan beregne god nok tid. Alle ledd i denne prosessen har tatt betydelig lengre tid enn jeg hadde forestilt meg. Dette til tross for at man blir bombardert med «advarsler» fra forelesere og veiledere om akkurat dette gjennom hele studietiden. Det er rart hvordan man ikke helt tror på noe, med mindre man har opplevd det selv.

Jeg har også lært at jeg ved en eventuell ny studie bør avgrenser meg i betraktelig større grad. Jeg ser i ettertid at jeg nok hadde gjort det lettere for meg selv hvis jeg for eksempel hadde rettet studien kun mot barnevernsinstitusjoner, kun til miljøpersonal med sosialfaglig utdanning og /eller valgt ut enkelte deler av både konsekvenser av å bli utsatt for vold og trusler i institusjon, og ikke minst hatt fokus kun på noen av de tingene som trekkes frem som forebyggende i forhold til problematikken. En strengere avgrensning ville ha gjort det enklere for meg å gå mer i dybden av det jeg vil studere, slik som kvalitativt intervju legger til rette for.

Isdal (2017) viser til at vi gjennom en naturlig normaliserings- og tilpasningsprosess svekker de sterke inntrykkene fra vår egen bevissthet, og at det er denne normaliseringen som gjør at vi orker å fortsette arbeidet med smertefulle menneskeliv (Isdal, 2017, s. 47). Mine informanter bekrefter langt på vei denne påstanden. De forteller om hendelser og episoder som ligner på hverandre, eller at man blir lugget av en beboer hver gang man er på jobb. Man kjenner at man blir lugget, men etter å ha blitt det gjentatte ganger- så legger man ikke merke til det mer.

Basert på mine funn i denne studien, er jeg fristet til å si at prosessene foregår i mennesker uansett sted og tid. Ved å inneha kunnskap om disse prosessene og erkjenne hvordan de påvirkes av ulike hendelser kan man rette fokus mot det som forebygger utbrenthet eller compassion fatigue.

Kollegastøtte er det som kommer frem blant informantene som noe av det med størst betydning i forhold til at man orker å stå i jobben. Jeg tenker likevel at dette er en kortsiktig løsning, da jeg enkelt kan forestille meg at en gruppe kollegaer som står i de samme vanskelige utfordringene fort kan sette søkelys på det som egentlig ender med å være enda mer energitappende. Som flere viser til, blant annet Isdal (2017), ser man gjerne verden annerledes når man nærmer seg stadiet for compassion fatigue, og ved

at man kun får bekreftelse på hvor ille det er, får man kanskje ikke hjelp av kollegaer til å se løsninger, eller lysglimt da alle sitter med samme opplevelse av utilfredshet og misnøye. Det er her man ser viktigheten av at ledelse tar grep, viktigheten av veiledning, opplæring og debrief med noen som ikke står direkte i situasjonen.

Jeg har også samtaler som kan foregå på vaktrommet mellom kollegaer, der man ofte kan ventilere for de negative følelsene. I sånne samtaler er det viktig at man ikke uforvarende belaster de man jobber sammen med, for eksempel hvis alle allerede har det tungt og slitsomt så vil kanskje ikke en sånn samtale bidra til motivasjon, energiboost eller pågangsmot. En annen måte som Haavik & toven (2020) beskriver kan være en god måte å få ventilasjon for følelser både positive og negative kan være bruk av humor og at man heller skal legge merke til at hvis humoren blir veldig voldsom så kan man kanskje begynne å undersøke om arbeidsbelastningen er for store og hva som eventuelt kan gjøres med det hvis vi er kollegaer vi må være bevisst på våre egne og andres behov og bruke våre ferdigheter med omhu.

I tillegg ønsker jeg at man ikke ser seg blind på forslagene omkring forebygging. Risikovurderinger for eksempel vil i hovedsak se på som positivt, men man må også være seg bevisst at man på grunn av risikovurderingen iverksetter tiltak basert på en forventet reaksjon eller hendelse. Dette igjen kan gjøre at man som miljøpersonal blant annet mister sin autensitet, noe som alene kan trigge frem voldelig atferd hos beboer.

For å summere opp er noe av det som kan forebygge vold og trusler i institusjonsarbeid blant annet nok bemanning, oppfølging og veiledning, systematisk dokumentasjon og gjennomgang av tvangsbruk- blant annet ved bruk av tvangsprotokoll. Risikovurderinger, og god kollegastøtte. Viktigst av alt er kanskje noe så grunnleggende som å planlegge vekten godt sammen med sine kollegaer. Slik kan man få diskutert seg imellom og blitt enige om hvordan man skal håndtere situasjoner som kan oppstå. Dette i seg selv vil skape trygghet hos personalet, som igjen vil skape trygghet hos beboer. Det å ta seg tid til å evaluere vekten, både for seg selv og sammen med kollegaer er noe jeg tenker kan bidra til at man ikke tar med seg jobben hjem. Ved å evaluere sammen med kollegaer man har vært på vakt sammen med, kan man få gitt uttrykk for egne emosjoner og reaksjoner på det som eventuelt har skjedd. Det gir også kollegaer mulighet både til å anerkjenne og utfordre hverandre, og slik også skape endringer.

Opplæring og veiledning rundt sine egne reaksjoner er også noe jeg ser kan være til hjelp både i forhold til å forebygge vold og trusler, men også for å hindre utbrenthet blant personal. Ved at man blir bevisst sitt eget reaksjonsmønster, sitt kroppsspråk og lignende og hvordan dette kan påvirke andre- kan man også skape positive endringer slik blant annet Haave & Toven (2020), Vråle (2015) og Jenkins (2013) beskriver.

Som miljøpersonal har man stort fokus på å hjelpe andre- men husk at man må hjelpe seg selv først.

Referanseliste

Aamodt, L., G. (2014). Den gode relasjonen. Gyldendal Akademisk.

Beale, D., Lawrence, C., Smewing, C., & Cox, T. (1999). Organisational and environmental measures for reducing and managing work-related violence. I Phil Leather, Carol Brady, Claire Lawrence, Diane Beale and Tom Cox (Red.) *Work-related Violence Assessment and intervention* (s.105-122). Routledge, Taylor & Francis Group, London & New York.

Barne, - ungdoms, - og familiedirektoratet (2021, 28 april). Institusjon: konfliktfylte situasjoner i barnevernsinstitusjoner - faglige anbefalinger for forebygging og håndtering.

https://www.bufdir.no/fagstotte/produkter/konfliktfylte_situasjoner_i_barnevernsinstitusjon_faglige_anbefalinger_for_forebygging_og_handtering/ (Hentet 02.03.23)

Eide, T. & Eide, H. (2004). Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid. Gyldendal Norsk Forlag.

Furseth, I. & Everett, E. L. (2012). Masteroppgaven. Hvordan begynne – og fullføre. Universitetsforlaget.

Haavik, M. & Toven, s (2020). Ivaretagelse av hjelpere. Er vi ikke betalt for å tåle dette? Universitetsforlaget.

Hagen, I. M., & Svalund, J. (2019). Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren. Fafo-rapport 2019:32. Fafo 2019.

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

Isdal, P., (2017) Smittet av vold- om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene. Fagbokforlaget.

Jenkins, M. (2013). Preventing and managing workplace bullying and harassment. A risk management approach. ISBN 9781922117113

Kvale & Brinkmann, (2015) Det kvalitative forskningsintervjuet. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Kvaran, I. 2009. Miljøterapi og miljøterapeutisk arbeid. I G. S. Hutchinson (Red.), Barnevernpedagog, sosionom, vernepleier. Utvalgte temaer. (s. 107-126) Universitetsforlaget.

Larsen, E. & Mevik, K. (2012). Miljøterapeutisk praksis – fortellinger fra arbeidet med utsatte barn og unge. Universitetsforlaget.

Lillevik, O. G., (2009). Tiltak mot vold og trusler. Ansatte i helse- og sosialsektoren er spesielt utsatte for vold og trusler på arbeidsplassen. *Sykepleien* 2009 (9) s.62-64.
<https://sykepleien.no/sites/default/files/documents/forsknings/201668.pdf>

Lillevik, O. G. & Øien, L. (2014) Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

<https://www.nkvts.no/tema/vold-og-overgrep-i-naere-relasjoner/> (hentet 17.03.2023)

Statistisk sentralbyrå (2020, 29. juni). Arbeidsmiljø, levekårsundersøkelsen.

<https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/arbeidsmiljo-sykefravaer-og-arbeidskonflikter/statistikk/arbeidsmiljo-levekarsundersokelsen> (hentet 21.02.2023)

Statistisk sentralbyrå (2016). Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø.

<https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/kvinner-og-menn-i-helseyrker-moter-mest-vold-og-trusler?tabell=367263> (hentet 21.02.2023)

Skau, G. M. (2011) Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker. 4 utgave. Cappelen Damm AS.

Statens arbeidsmiljøinstitutt (2021, 14. desember). Vold og trusler på arbeidsplassen utbredt i deler av arbeidslivet.

<https://stami.no/vold-og-trusler-pa-arbeidsplassen-utbredt-i-deler-av-arbeidslivet/> (hentet 15.03.2023)

Thagaard, T. (2018). Systematikk og innlevelse- en innføring i kvalitative metoder. Fagbokforlaget.

Vråle, G. B. (2015). Veiledning når det røyner på. Gyldendal Akademiske.

Vedlegg 1

Intervjuguide

Innledende spørsmål

Hvilken stilling har du?_

Hvor lenge har du jobbet i denne stillingen?_

Hva fikk deg til å søke på denne stillingen?_

Har du blitt utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen?_

Hvis ja, på hvilken måte?

Hvor ofte? Av hvem? I hvilke settinger? Kan du utdype dette?

Kan du beskrive slike episoder?

Oppfølging

- Får/fikk du noen form for oppfølging etter å ha blitt utsatt for vold/trusler ifbm jobben din?

-hva slags oppfølging?

-hvordan opplever du oppfølgingen?

- hvor mange ganger opplever du å bli utsatt for vold og trusler i forbindelse med jobben din?

Betydning

-hvilken betydning har dette for arbeidet du gjør?

- hva har hatt betydning for at du sluttet/fortsatt står i arbeidet?

Utløsende faktorer

- har du noen tanker/ideer om hva som utløser/ikke utløser vold og trusler fra institusjonsbeboere?

Arbeidsgiver og kollegaer, arbeidsmiljø

- Opplever du at miljøpersonalets fagbakgrunn har noen betydning i forhold til det å bli utsatt for vold og trusler?
- Opplever du at arbeidsgiver tar slike hendelser på alvor?
- Opplever du støtte og forståelse fra dine kollegaer?
- Hvordan vil du si at vold og trusler påvirker arbeidsmiljøet?

Vedlegg 2

Vil du delta i forskningsprosjektet

«hvordan påvirkes man som miljøpersonell av å bli utsatt for vold og trusler i arbeidet?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvilke konsekvenser det har for miljøterapeuter og bli utsatt for vold og trakassering i sitt arbeid.. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Dette prosjektet er del av en mastergrad, og formålet er å få utdypet kunnskap om hvor vanlig, eller uvanlig, det er at miljøterapeuter utsettes for vold og trakassering i sitt arbeid, hvordan dette håndteres, og hva det er som gjør at man kommer tilbake til jobb etter denne type hendelse(r).

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

UiT, Norges Arktiske Universitet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget består av miljøpersonell som har blitt, og/eller blir utsatt for vold og trusler av institusjonsbeboere

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer dette et intervju med anslått varighet 0,5-1,5 timer. Det vil tas lydopptak under intervjuet. Intervjuet vil i hovedsak dreie seg om din erfaring knyttet til vold og trakassering på arbeidsplassen, hvordan dette ble håndtert og hva det er som gjør at du orker å gå tilbake på jobb etter denne type hendelse(r).

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- *Det vil kun være min veileder for masteroppgaven, Nina Hermansen, og jeg som student som vil ha tilgang til datamaterialet.*
- *Navnet ditt og dine kontaktopplysninger vil bli erstattet med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrig datamateriale. Dette for å forhindre at uvedkommende får tilgang til personopplysningene.*

I publikasjonen vil navnet ditt erstattes med et fiktivt navn, og eventuelt andre relevante opplysninger anonymiseres i en slik grad at det ikke skal kunne gjenkjennes. Navn på arbeidsgiver, kommune, etc. vil ikke være relevant for oppgaven, og derfor ikke tas med i en publikasjon.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 15 mai 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger og ditt intervju slettes i sin helhet

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra UiT, Norges Arktiske Universitet, campus Alta, har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- UiT, Norges Arktiske Universitet, campus Alta ved Nina Hermansen, tlf: 78 45 03 31.

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

(Veileder)

(Student)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*hvordan påvirkes man som miljøterapeut av å bli utsatt for vold og trakassering i arbeidet?*» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

