

**Belinda Horn**

er barnevernpedagog og miljøterapeut i bolig for utviklingshemmede i Narvik kommune.

**Heidi Hoff**

er pedagog og miljøterapeut i bolig for utviklingshemmede i Narvik kommune og har videreutdanning innen kognitiv adferdsterapi.

**Ole Greger Lillevik**

er høyskolelektor ved Høgskolen i Narvik og veileder for Belinda Horn og Heidi Hoff. Han er studieansvarlig for videreutdanning om vold i nære relasjoner ved Høgskolen i Narvik. Lillevik arbeider også ved Regionalt ressurscenter om vold og traumatisk stress ved Universitetssykehuset i Nord-Norge.

Selvrefleksjon

i arbeid med vold

Over 30 prosent av vernepleiere, sosionomer og barnevernpedagoger opplever vold eller trusler om vold på jobb, en eller flere ganger i måneden. Hvordan kan økt selvrefleksjon redusere voldsproblemer?

Ansatte som jobber i helse- og sosialsektoren er særlig utsatt for vold i forbindelse med sitt arbeid. Å arbeide i et miljø som er preget av trusler og vold, kan gi både psykiske og fysiske belastninger (Dolonen 2009).

Arbeidet med utviklingshemmede er ikke ensartet, og i en del boliger arbeider ansatte med til dels mye voldsproblematikk. Det er i denne konteksten vi har vårt erfaringsgrunnlag. Vi opplever at boliger med voldsproblematikk ofte har stor utskiftning av personal. Dette får negative konsekvenser, både for gjenværende personal og for brukere av tjenesten. Med stadig utskiftning i personalgruppa opplever vi økt utrygghet blant de ansatte, og dette fører ofte igjen til økt voldsproblematikk fra brukerne.

I en slik sammenheng blir det viktig å rette fokus mot faktorer som kan bidra til økt stabilitet og trygghet i personalgruppa. De ansatte vil i noen tilfeller kunne øke faren for voldelig atferd dersom de selv er utrygge. Konflikter blant de ansatte, eller kontrollerende og autoritær atferd fra de ansattes side, vil også kunne øke faren for voldelig atferd fra brukerne. Det blir viktig at helsepersonell våger



Illustrasjon: Artville

å se på, og være nysgjerrig på hvem vi selv er i møte med brukerne.

Det handler ikke om å ta ansvaret fra den som utøver vold, men det er en erkjennelse av at samspillet påvirker brukerens opplevelse av personlig integritet og avmakt. Vi ønsker i denne artikkelen å se nærmere på hvordan selvrefleksjon kan bidra til en bedre praksis.

>>

Belinda Horn og Heidi Hoff, som er hovedforfatterne av denne artikkelen, holder på med videreutdanning i vold i nære relasjoner og aggresjonsproblematikk. I den forbindelsen har vi intervjuet to fagpersoner som har erfaring med voldsproblematikk i klientarbeid. Når helsepersonell forteller om sine erfaringer, kan det bidra til faglig innsikt. På den måten kan erfaringen representere et bidrag og et utgangspunkt for kunnskapsutvikling (Lindseth & Norberg 2004). For å få tak på de ansattes erfaring, har vi bedt dem om å fortelle om vanskelige eller utfordrende situasjoner de har vært oppe i, og som de opplever har gitt dem ny læring og kunnskap. I tillegg til intervju vil vi knytte teori og egne erfaringer til temaet.

DET JEG IKKE SER

Ansatte som jobber med utviklingshemmede er personer som lever et liv og har levd et liv. Alle våre erfaringer tar vi med oss, de preger oss i våre møter med andre. Når vi i vårt dagligliv opplever hyggelige eller vanskelige ting – sammen med barna våre, ektefeller, eller det sosiale nettverket generelt – får det betydning for oss. I våre møter med brukerne, gjør vi også erfaringer som preger oss, og som setter spor. Noe av det vi opplever gjør oss glade, noe gjør oss triste, og andre ting gjør oss kanskje redde. Mye av det som påvirker vår måte å være på i møte med andre, har vi et bevisst forhold til. Man kan for eksempel skjønne at «nå er jeg trist», og at det kommer til å prege mine møter med andre denne dagen.

Andre følelser i oss kan være vanskeligere å overskue og ta hensyn til. En av våre informanter sa det slik: *«Når vi som ansatte jobber med brukere som er truende og voldelige, vil mange av de følelsene vi har knyttet til klienten og samhandlingen med denne kunne være fordekte. Vi kan for eksempel ha både fordekt sinne og aggresjon iboende i oss. Og nettopp fordi den er fordekt, gjør det at vi ikke vil kunne være i stand til å ta hensyn til det.»*

Jan Erik Waastad og Berit Bae (1992) viser til Anne Lise Løvlie Schibby, og sier at istedenfor å innrømme at man er sint, kan man forholde seg til andre som er sinte. En mulighet er at man ubevisst provoserer andre til å uttrykke sinne, for så i neste omgang å få leve aktivt med i deres sinne. Slik får man forholde seg til sinne uten å måtte ta ansvar for det som er sitt. På denne måten ser vi hvordan ubevisste sider kan få oss til å manipulere andre, uten å innrømme at det er det vi gjør.

Dette viser hvor nødvendig det er med sortering og refleksjon over de forutsetninger vi skaper for hverandre. Som en informant sa det; *«Vi blir preget av redselen vår og det er ikke sikkert vi overskuer den, og da kan vi jo heller ikke ta hensyn til den.»*

Det kan være mange grunner til at vi mennesker ikke tar hensyn til egne følelser. Schibby (2004) legger vekt på at når vi ikke har oversikt over våre følelser og egenskaper, er det en tendens til at vi tillegger andre følelser vi ikke tør å vedstå oss. Per Isdal (2002) forteller i sin bok *Meningen med volden* om hvordan en mann som var seksuelt misbrukt som barn, brukte sin jobb som dørvakt til å ta ut sitt sinne.

Vår erfaring er at når vi arbeider med vold, er vi ofte utsatt for sterke følelser.

Noen av disse følelser er ufarlige å kjenne på. Men noen er ubevisste. Det skal mot til for å ta frem disse følelsene, og mangler man motet, prøver man å finne andre forklaringer.

Når én i personalgruppa for eksempel opplever sterk redsel i relasjon med bruker, vil han kanskje skylde på lite ressurser eller dårlige kolleger. Vi kan anta at dersom han forstod følelsene sine, ville det kanskje bli vanskelig for han å fortsette i sitt arbeide med voldsproblematikk. Dermed blir opprettholdelsen av «løggen» nødvendig for ham.

Bae og Waastad (1992) ser det ubevisste som et relasjonelt fenomen. Det vil si at det fokuseres på hvordan følelser som vi ikke vedstår oss, ikke tør oppleve eller dele med andre, likevel kommer til uttrykk i relasjonen på ulike måter. Et eksempel på dette kan være at når man ikke opplever mestring i relasjon til bruker, vil noen komme til å fokusere på andre ansattes manglende mestring. Dette for å slippe å forholde seg til følelsene som sine egne.

OM Å SE SEG SELV

Det å jobbe med andre mennesker stiller store krav til oss. Det innebærer en etisk og moralsk forpliktelse til å ta vare på den andre. Vi er ikke ansatt i kraft av oss selv, men vi er bedt om å gjøre en jobb på vegne av samfunnet.

Det betyr at vi ikke kan tillate oss å være ureflekterte med hensyn til vårt eget bidrag. Dermed stilles det også et krav til oss om å reflektere over hva som påvirker vår praksis. Schibby (2003) sier at den største utfordringen vi har i hjelperrollen er å overskue og ta hensyn til vårt eget relasjonelle bidrag, både til prosesser som fører til smerte, stagnasjon og fortvilelse, og til positiv vekst for klienten.



En av informantene våre vektla at dette er et fagområde man må praktisere over tid for å utvikle god kompetanse. For å øke denne kompetansen, må vi la andre se oss, og la dem gi det de ser tilbake til oss. For å kunne ta imot tilbakemelding, må man ha en åpen holdning til dette.

På mange arbeidsplasser er det ikke kultur for slike erkjennelsesprosesser og tilbakemeldinger fra medarbeidere. En av årsakene kan være at i det man åpner opp for tilbakemeldinger, kan man også risikere å få en tilbakemelding selv. Dette kan virke skremmende fordi når man lar andre se en selv, er man nødt til å ta inn over seg sider

«... samspillet påvirker brukerens opplevelse av personlig integritet og avmakt.»

man kanskje ikke liker.

Mangel på tid og begrenset plass kan også være avgjørende for hvorvidt tilbakemelding skjer. Ofte er det hektiske hverdager og korte overlappinger. Det å erkjenne sider ved seg selv kan være smertefullt.

Kahlil Gibran (2003) sier det på denne måten:

>>

«(...) deres smerte er når skallet som omgir deres erkjennelsesevne brister. Likesom en fruktkjerne må briste for at dens indre kan vokse i solen, må dere erfare smerte. Og kunne dere alltid bevare forundringen over livets daglige mirakler i deres hjerte, ville ikke smerten virke mindre vidunderlig enn deres glede; Og dere ville godta hjertets årstider, slik som dere alltid har godtatt årstidenes vekslning i naturen. Og dere ville betrakte deres vintres sorg med opphøyet ro.» (Gibran 2003, s 71).

FINNE ANLEDNING

Vi opplever at det er vanskelig å finne anledning til den gode tilbakemeldingen i en hektisk arbeidshverdag. På vårt arbeidssted, i likhet med mange andre arbeidssteder, har vi ennå ikke lyktes i å skape et godt nok miljø for dette. Dersom man ikke gir hverandre tilbakemeldinger, vil det ofte resultere i u hensiktsmessige relasjoner mellom brukere og ansatte. Hvis ansatte ikke reflekterer over eget bidrag inn i relasjonen til bruker, vil dette kunne føre til mer utagering fra brukers side.

Når en får mer utagering på arbeidsplassen vil det igjen føre til mye utskiftninger i personalgruppen. På mange måter blir dette en vond sirkel, hvor resultatet blir mer trusler og vold fra brukerne. Man må ha oversikt over hva man bringer med seg inn i relasjonen med bruker.

For å få oversikt, er tilbakemeldinger fra medarbeidere av vesentlig betydning. Dette må foregå på en direkte og undrende måte ved åpne spørsmål. Det er også viktig å ha oversikt over relasjonen til den man gir tilbakemelding til, vite både hvor man selv og den andre er følelsesmessig. Tilbakemeldingen virker da refleksjonsfremmende. En undersøkelse fra 2003 antyder at tilbakemelding fra kolleger er viktig nettopp i forhold til faglig og personlig utvikling. Tilbakemelding fører til at hjelperen reflekterer over sine handlinger (Gran 2002), og det kan danne grunnlag for ytterligere kunnskapsutvikling til å møte utfordrende konfliktsituasjoner med samhandling fremfor makt.

VEILEDNING

For å få i gang prosesser i forhold til refleksjon hos de ansatte, kan det av og til være nødvendig med ekstern veiledning. En veileder vil kunne se den enkelte og personalgruppen med andre og nye perspektiver. Veiledningen vil da kunne sette i gang prosesser hos den enkelte om hvem den enkelte er i møte med klienten. På samme måte vil veiledning kunne skape en kollektiv refleksjon omkring hvem



«Selvrefleksjon innebærer evnen til å skille ut egne ønsker og behov fra den andre.»

personalgruppen er i sitt arbeid, og hvordan gruppa som helhet påvirker brukerne. En av informantene forteller om hvordan veiledningen han gav i en konkret situasjon, bidro til slik refleksjon og endring. Informanten vektla at i et arbeidsmiljø er man avhengig av tilbakemeldinger. Det kan skape erkjennelser og innrømmelser og føre til endringsprosesser.

Våre egne erfaringer fra ekstern veiledning er at man får et refleksjonsgrunnlag og et perspektiv på egen praksis. Vi opplever at dette gjelder både enkeltindividene og som gruppe. Gjennom veiledning har vi fått bekreftet at personalet er endringskompetent. Vi må reflektere over egen praksis i møte med bruker, og øke vår kunnskap om brukeren og hans forutsetninger.

En av informantene sa: «hvordan du har det privat betyr mye, noen dager kan man ha veldig kort lunte. Ofte kan ditt bidrag være avgjørende for hvordan en situasjon løser seg.» Informanten mener at i mange tilfeller vil eskaleringen av en situasjon ofte være påvirket av hva personalet bringer med seg inn i situasjonene. Herunder tenker informanten på hvilke ord som blir brukt, hvordan man sier det, og hvilket kroppsspråk man bruker.

En av informantene fortalte om en situasjon hvor en ansatt var preget av en vanskelig hjemmesituasjon. På bakgrunn av dette gikk personalet tidligere enn nødvendig

inn i en kravsituasjon, og forventet for mye av brukeren. Lunta var kortere en vanlig.

Dette resulterte i utagering fra en bruker.

Om personale ikke klarer å ta brukers perspektiv, men begynner å tenke på den andre som dum eller vanskelig, kan brukeren oppleve krenkelse og avmakt i situasjonen (Svendsen 2006). Dette vil kunne utløse følelser og motvold. Isdal (2002) sier at vold er menneskets svar på avmakt.

Situasjoner hvor helsepersonell står overfor aggressive, truende eller voldelige pasienter er svært komplekse, og det er mange forhold som kan påvirke situasjonene. Det kan i ettertid være vanskelig for personalet å beskrive hva som «trigget» eller «dempet» situasjonen en stod overfor. (Lillevik 2009)

HJELP TIL REFLEKSJON

Å arbeide i voldsutsatte miljøer er krevende. Det som krever mest, er arbeidet med egne følelser i forhold til det å bli utsatt for vold. Det å føle mestring i arbeidet er en viktig faktor for å stå i jobben over tid.

For å kunne gjøre en best mulig jobb i arbeid med mennesker med voldsproblematikk, er man avhengig av å vite om det man gjør er riktig i enhver situasjon. For å klare det, er det to vesentlige faktorer; selvrefleksjon og tilbakemeldinger. Selvrefleksjon innebærer evnen til å skille ut egne ønsker og behov fra den andres.

«... vold er menneskets svar på avmakt.»

En viktig del av det å kunne reflektere, er å erkjenne, å gi seg selv lov, ha mot til å komme nær og bli kjent med det som er i en selv. Dette er prosesser som krever tid, både følelsesmessig og tankemessig. Men alle er dessverre ikke like gode til å reflektere over egen praksis. Tilbakemeldinger i voldsutsatte miljøer må etter vårt syn bli mer prioritert og settes i system på arbeidsplassene. Vi har selv gode erfaringer med ekstern veiledning, og denne artikkelen argumenterer for at det bør være en mer prioritert oppgave fra arbeidsgivers side.

Men både selvrefleksjon og tilbakemelding kan være en smertefull prosess, og man bør vite hva man gjør med hverandre idet man setter i gang. Tilbakemeldinger bør gis på en respektfull måte. Vi mener det blir viktig å finne den mest hensiktsmessige måten for arbeidsplassen å gjennomføre veiledningen på. Man kan forvente en del motstand når man starter slike prosesser, og man kan oppleve at det går trått av og til. Det er viktig å ikke gi opp, men å tenke på at dersom man skal bli bedre må man fortsette å jobbe.

Vi benytter anledningen til å takke informantene for at de stilte opp og delte sine erfaringer. ■

LITTERATUR

Bae, Berit og Waastad, Jan Erik: *Erkjennelse og anerkjennelse – en introduksjon*. Oslo: Universitetsforlaget. 1992

Dolonen Kari Anne: *Tema; Når pasienter bruker vold*. Sykepleien 2009;87 (4) 22-29

Eiken Trine: *Psykososialt arbeidsmiljø*. Delrapport. Stami-rapport nr 11 2008. Oslo: statens arbeidsmiljøinstitutt.

Gibran, Kahilil: *The Prophet*. Trondheim: Damm og Søn AS (norsk utgave) 2003

Gran Siv Venke: *Kollegial tilbakemelding*. Tidsskriftet Sykepleien 2002: 90 (14) 38-42

Isdal, Per: *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget 2002.

Lillevik, Ole Greger: *Tiltak mot trusler og vold*. Sykepleien, 2009 (9), 62-64.

Lindseth Anders og Nordberg Astrid: *A phenomenological hermeneutical method for researching*. Nordic College of Sciences, 145-153. 2004.

Schibby, Anne Lise Løvlie: *Psykatri i endring - forståelse og perspektiv på klinisk arbeid*. (Anders Johan W Andersen og Bengt Karlsson (red)) Oslo: Gyldendal Akademisk 2003.

Schibby, Anne Lise Løvlie: *En dialektisk relasjonsforståelse*. Oslo: Universitetsforlaget 2004.

Svendsen, Lars F H: *Patologisering av menneskelivet*. Samtiden: Tidsskrift for politikk, litteratur og samfunnsspørsmål. 2006 (1): 131-139