

Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter.

Ole Greger Lillevik og Lisa Øien

*Ole Greger Lillevik, høgskolelektor ved Høgskolen i Narvik
Spesialkonsulent, RVTS - Ressurssenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging,
RVTS Nord, Universitetssykehuset Nord-Norge, Postboks 6124, olelillevik@gmail.com
Lisa Øien, høgskolelektor ved Høgskolen i Narvik, lisoie@hin.no*

Sammendrag

Artikkelen beskriver personlige kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. Det er gjennomført semistrukturerte intervju med ansatte innenfor rus – og psykiatritjeneste, demensomsorg, boliger for utviklingshemmede og barnevernsinstitusjoner. I analysen er det brukt 3-trinns strukturanalyse. Studien viser at når den ansatte er opptatt av å forstå voldens mening, og vil klienten vel, bidrar dette til å forebygge og dempe aggresjon fra klienten. Artikkelforfatterne ser på dette som et perspektivvalg i møte med klienten, og viser til fenomenologisk hermeneutisk – kunnskapstradisjon. Denne innstillingen, eller holdningen, er en integrert del av hjelperens personlige kompetanse, og innebærer en anerkjennelse av klientens perspektiv. Artikkelen framhever personlig kompetanse hos hjelperen som en faktor når det gjelder å forebygge trusler og vold. Når personlige kvaliteter blir viktige i forebygging av trusler og vold, bør dette få konsekvenser for opplæring på arbeidsplassene og i fagutdanningene, og for rekruttering av ansatte.

Referee*

Nøkkelord

Vold, trusler, utagering, personlig kompetanse, prediksjon, forebygging

Bakgrunn

5 - 6 prosent av norske arbeidstakere har vært utsatt for trusler og vold på arbeidsplassen (NOU 2007). Ansatte som jobber i helse- og sosialsektoren er særlig utsatt (Svalund 2009). I en rapport fra Statens arbeidsmiljøinstitutt går det frem at i overkant 20 prosent av sykepleiere og 30 prosent av vernepleiere, sosionomer og

barnevernspedagoger opplever vold eller trusler om vold på jobb, en eller flere ganger i måneden (Eiken et al. 2008). Å arbeide i et miljø som er preget av trusler og vold, kan gi både fysiske og psykiske og skadevirkninger (Elklit & Brink 2004, Trygstad et al. 2003).

En litteraturstudie fra 2007 viser at når en skal forklare årsaken til vold, rettes fokus i stor grad på klientrelaterte variabler (Woods & Ashley 2007). De viktigste faktorene framholdes som tidligere voldsatferd, rusmisbruk, psykiske lidelser, svikt i impuls kontroll og svikt i empatisk evne (Almvik et al. 2000, Berring 2006). Registrering av voldelig atferd hos den enkelte klient, vil også være viktig for bedre å kunne forutsi og forebygge utageringer (Almvik et al. 2000, Bjørkly 1994, Rør 1999). Også her er oppmerksomheten rettet mot egenskaper ved klienten. I en oppsummering fra 2010 av kunnskapsstatus om voldsrisiko-vurdering blant pasienter med alvorlige psykiske lidelser, fokuseres det utelukkende på egenskaper ved pasienten (NOU 2010). Gjennom et ensidig fokus på klientrelaterte variabler, kan man komme til å overse relasjonelle årsaker, som for eksempel kvaliteten på forholdet mellom ansatt og klient, og ikke minst betydningen av den ansattes bidrag inn i hjelper - klientrelasjon (Lillevik 2009). Anne - Lise Løvli Schibby (Schibbye 2003) sier at mye tyder på at en av de største utfordringene vi har i hjelperollen, er å overskue og ta hensyn til vårt eget relasjonelle bidrag.

Mye av litteraturen som omhandler trusler og vold fra klienter, er basert på forskning knyttet til psykiatri og psykiatriske avdelinger. Mary E. Johnsen (Johnsen 2004) har gjort en sammenfatning av 27 studier, og viser blant annet til at kontrollerende og autoritær adferd fra den ansatte, øker faren for vold. Johnsen savner et mer helhetlig fokus på kontekstuelle forhold, og framholder personalets måte å møte den andre på, som en av flere faktorer det må rettes fokus på i forskningen framover.

Lene Lauge Berring (Berring 2006) viser til at de ansatte vil kunne øke faren for vold, dersom de selv er redde, eller om de ikke respekterer pasienten som et medmenneske. Det legges vekt på at

personalet må innby til samarbeid, og at det er viktig å respektere pasientens grenser for nærhet. Beskrivelsene av hjelperens tiltak mot vold kan forstås som et handlingsaspekt, og ikke noe som nødvendigvis er integrerte egenskaper hos hjelperen.

Grete Halvorsen (Halvorsen 2008) har undersøkt menneskers erfaring med å være pasient i hjelper – pasientrelasjonen, og viser til at det er kvaliteten i selve møtet som gir den hjelpsøkende en opplevelse av å bli hjulpet. Hun bruker begrepene ”utvendig” og ”innvendig” for å beskrive hva det er i relasjonen som virker, og som gir pasienten en opplevelse av å bli hjulpet. I et utvendig forhold er partene uavhengige og upåvirkelige av hverandre. I et innvendig forhold er partene avhengige av hverandre. Det er denne gjensidigheten som gjør relasjonen virksom. I et utvendig forhold vil den ansatte være opptatt av handlinger og prosedyrer.

Hensikten med denne artikkelen er å gå bak handlingene og prosedyrene, for å forstå hvilke kvaliteter eller holdninger hos hjelperen som bidrar til å redusere faren for vold. I studien har vi undersøkt hvilke kvaliteter hos hjelperen som kan bidra til å forebygge trusler og vold fra klienter. Vi har intervjuet ansatte i helse- og sosialsektoren, som ofte opplever trussel- og voldssituasjoner på jobb. I vår forståelse av vold, støtter vi oss til Per Isdal, som sier at vold er ”(...) enhver handling ovenfor et annet menneske som - gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker - påvirker dette menneskets handlingsfrihet” (Isdal 2003:17).

Metode

Rekruttering og utvalg

Vi tok kontakt med 7 virksomheter innenfor kommunal rus – og psykiatritjeneste, skjermede enheter for

demente på sykehjem, døgnbemannede boliger for utviklingshemmede og statlige barnevernsinstitusjoner med akuttfunksjon. Vi spurte om de opplevde voldsproblematikk ved virksomheten, og om de i så fall kunne tenke seg å bidra med å rekruttere informanter. Det ble sendt ut et informasjonsbrev om forskningsprosjektet til ledere, og disse videresendte henvendelsen til noen av sine ansatte. Disse ble så bedt om å ta direkte kontakt med oss dersom de kunne tenke seg å delta i studien. Det var et kriterium at den ansatte ble opplevd av sine kollegaer som dyktig i jobben sin på den måten at han eller hun ofte greier å avverge utagering i situasjoner der klienter opptrer truende og aggressivt. Studien tar således ikke utgangspunkt i et representativt utvalg ansatte. Det har vært et eksklusjonskriterium om den ansatte har vært i truende eller voldelige hendelser som er ubearbeidde. Dette er vurdert av den ansatte selv. Det er rekruttert informanter fra alle 7 virksomhetene. Alle ansatte som ble spurt om å delta, tok kontakt med oss, og er inkludert i studien.

Vi har intervjuet 13 ansatte som i sin jobb ofte møter klienter som kan utøve vold eller opptre truende. Utvalget består av 4 menn og 9 kvinner. Informantene har arbeidserfaring fra 3 til 38 år (gjennomsnitt = 9). I utvalget finnes ansatte med helse- eller sosialfaglig utdanning på høgskole/universitetsnivå, på videregående nivå og ansatte uten helse- eller sosialfaglig utdanning. Noen av informantene har personalansvar i sin virksomhet, men står samtidig i daglig klientkontakt.

Gjennomføring

Informantene valgte selv intervjusted. 11 intervju ble gjennomført på et kontor eller møterom tilsluttet informantens arbeidsplass. Ett intervju ble avholdt hjemme hos informanten, og ett ble gjennomført over telefon.

Et viktig element i det kvalitative intervjuet, er å la informanten fortelle fritt om sine erfaringer (Kvale 2004, Lindseth & Nordberg 2004). Dette har vi søkt å oppnå gjennom bruk av semistrukturert intervju. Informanten har blitt oppfordret til å fortelle så fritt som mulig om opplevelser og erfaringer knyttet til problematikken. I forhold til temaet i denne artikkelen ble to hovedspørsmål stilt: (1) ”Kan du fortelle om noen situasjoner hvor du ble utsatt for trusler eller vold, og som du selv opplevde å mestre på en god måte?” og (2) ”Kan du fortelle om noen situasjoner hvor du ble utsatt for trusler eller vold, og som du opplevde å ikke mestre så godt?” Hovedspørsmålene ble supplert med åpne tillegsspørsmål, der det var nødvendig. Intervjuene varte mellom 45 min og 1 ½ time. Intervjuene ble tapet og transkribert i sin helhet.

Analyse

I studien har vi benyttet oss av kvalitativ metode, som beskrevet av Lindseth og Nordberg (2004). Kvalitative forskningsintervju og analyse er egnet når man ønsker å få tak i menneskers fortellinger og erfaringer, og gjennom disse utvikle kunnskap (Fog 1994). Vi har hatt til hensikt å utvikle kunnskap om hvilke egenskaper og kvaliteter hos den enkelte ansatte som kan være av betydning for utfallet av situasjoner med aggresjonsproblematikk. Ved at den ansatte forteller om sine erfaringer fra episoder med trusler og vold, får vi tilgang til et materiale som gir uttrykk for moralsk og etisk tenkning. Dette er nødvendigvis ikke eksplisitt uttrykt, og utfordringen har vært å analysere materialet for å gjøre moralsk og etisk tenkning synlig (Lindseth & Nordberg 2004). Analysen har vært en kontinuerlig prosess av fortolkninger og beskrivelser. Transkriberingen ble gjort fortløpende, og under transkriberingen oppstod det refleksjoner som ble diskutert

mellom forfatterne. Disse ble ikke nedtegnet, men lå som et bakteppe når vi begynte en mer systematisk, 3 trinns analyseprosess. Ved første gjennomlesning ble lyd og tekst gjennomgått parallelt av begge forfatterne uavhengige av hverandre. Dette var en gjennomlesning hvor vi var åpne for et første helhetsinntrykk. Foreløpige refleksjoner ble nedtegnet. Sammendrag av hvert enkelt intervju ble skrevet ned etter hukommelsen, og sjekket opp mot det transkriberte materialet. Dette ga en foreløpig forståelse av innholdet. I andre trinn ble det gjennomført en strukturanalyse. Tanker, holdninger og handlinger som framkom i fortellingene, og som uttrykte egenskaper og moralsk og etisk tenkning hos informantene, ble diskutert mellom forfatterne og kondensert inn i hovedtemaer. Tekstene ble så lest på tvers for å vurdere i hvilken grad funnene var gjennomgående. For å se om det fantes sammenhenger mellom de ulike arbeidsplassene og mellom informantene, reflekterte forfatterne sammen over intervjuene og tematisering som var gjort.

Intervjuene ble foretatt av førsteforfatter, og all transkribering utført av andreforfatter. På den måten er det sikret at funnene i undersøkelsen ikke er resultat av ledende spørsmål fra intervjuer. Dette bidrar til å styrke studiens reliabilitet. Begge forfatterne har analysert materialet, først uavhengig av hverandre, for siden å sammenholde foreløpige funn. Dette styrker funnernes validitet (Kvale 2004).

Etiske overveielser

Informantene og deres ledere fikk skriftlig og muntlig informasjon før intervjuene. Informasjonen inneholdt hensikt og mål for studien. Den beskrev også hvordan studien var planlagt gjennomført. Informantene ble gjort kjent med at deltagelse var frivillig, og at de, når som helst, uten nærmere begrunnelse, kunne trekke seg fra studien. De ga samtykkeerklæring i forkant av intervjuene.

Flere av informantene hadde vært i livstruende situasjoner, og intervju-situasjonen ga en viss risiko for at følelser og opplevelser fra tidligere hendelser ble reaktivert. Det ble presisert at de kunne avslutte intervjuet på hvilket som helst tidspunkt. Noen av fortellingene som framkom under intervjuene bar preg av sterke opplevelser, og informantene ga da ofte uttrykk for det. Ingen av informantene ønsket å avbryte intervjuet. Det å fortelle om vanskelige situasjoner kan i seg selv gi en lettelse (Lea Gaydos 2005), og flere av informantene ga uttrykk for nettopp dette. Lindseth og Norberg (2004) framholder at den som forteller vil kunne få nye refleksjoner gjennom å dele sin historie, og på den måten kan fortellingen skape ny forståelse og kunnskap hos informantene.

Studien er registrert hos personvernombudet for forskning hos Norsk samfunnsvitenskaplig Datatjeneste (NSD).

Funn

Analysen av de transkriberte intervjuene resulterte i to hovedfunn. (1) Informantene mener at volden er meningsbærende, og de prøver å forstå hva den er uttrykk for. (2) De vil klienten vel. I det følgende vil funnene bli utdypet.

Volden har en mening

I fortellingene framkommer det hvordan informantene tenker omkring situasjoner de har stått i. De reflekterer over hva klientens aggresjon uttrykker, og hvilken betydning den har for denne. De reflekterer også over hvordan samspillet mellom dem selv og klienten påvirker situasjonen. Meningen er ikke alltid tydelig og åpenbar, men den finnes der. Når klientene utagerer, så er handlingen meningsbærende for klienten, og den er uttrykk for noe. Å få

grep om meningen blir sentralt, og det påvirker også hvordan de forholder seg i situasjonen.

En informant sier: *"Han var kjempeurolog, gikk fram og tilbake. Han var sint. Jeg prøvde å få tak på hvorfor. Plutselig ble buksa våt, og når jeg da forsto at han ville tisse. Stakkars mann, så det var altså på do du ville. (...). Uroen var nok frustrasjon over at han ikke greide å gjøre seg forstått..., og han vandret kanskje rundt, rett og slett fordi han prøvde å holde seg."*

Forståelse gir grunnlag for handling, og er derfor av vesentlig betydning for utfallet av en situasjon.

Mange informanter har stått i situasjoner hvor liv og helse har vært truet. Også i disse situasjonene blir forståelsen viktig. Informantene gir blant annet uttrykk for at forståelsen danner grunnlaget for gode vurderinger, og bidrar derved til trygghet. Det er snakk om både en faglig trygghet og en sikkerhetsmessig trygghet.

En informant forteller om en situasjon hvor det ble truet med kniv: *"(...) jeg tror det var.. at jeg kjente.. jeg kjente hva som utløste det. Jeg kjente hva det var uttrykk for. Han var nok redd, jeg tror han brukte sinnet for å få kontroll på redselen."* Denne forståelsen ga en mulighet til å gjøre en riktig vurdering av situasjonen, som igjen ga grunnlag for trygghet og handling.

Forståelsen vokser fram gjennom refleksjon over erfaringer hjelperen gjør i situasjonen. Noen ganger kan aggresjonen som uttrykkes ha en helt konkret mening for klienten. Andre ganger kan det være vanskeligere for hjelperen å få tak på det som er meningsbærende for klienten, og det er ikke alltid at klienten selv er bevisst bakgrunnen for egen aggresjon.

En informant uttrykker seg på denne måten: *" (...) og så selyfølgelig det rent konkrete."*

Hvis jeg sto der, hadde tatt han på en annen måte. Hvorfor gjorde jeg ikke det? Hadde jeg ikke mot nok? Stolte jeg ikke på at den andre som var på jobb var tilgjengelig hvis jeg skulle få behov for hjelp? Hvordan tenkte jeg i situasjonen? I det hele tatt.."

En informant sier det slik: *"(...) Hva er egentlig intensjonen med dette? (...) Når han slår etter meg kan det være uttrykk for noe, noe annet. Han kan ikke fortelle meg at "au, det gjorde vondt", eller "nei, ikke nå". Det at han slår er hans måte å kommunisere til meg at det jeg gjør ikke er bra."*

En annen forteller: *"(...) Kanskje kan det være ting i livet til klienten som ikke jeg ser, og som han ikke vil fortelle. Og så blir han kjempesint for at jeg ikke forstår. Det med å forstå, blir så viktig for meg..., også for klienten da, det at jeg forstår. (...) Noen ganger kan det kanskje være at klienten selv ikke forstår sitt eget sinne. Sånn kan det jo være for meg også, at jeg merker at jeg er irritert og sur, men kanskje ikke forstår helt hvorfor."*

En informant beskriver en episode med utagering fra en klient, og forteller hvordan utfallet egentlig var lett å forutse: *"Jeg visste at denne situasjonen hadde to mulige utganger. Enten ville han begynne å gråte, eller så ville han gå løs på meg."* Videre beskrives situasjonen slik: *"Jeg sto liksom ruvende over han, foran døra. Jeg framsto nok som veldig autoritær i denne situasjonen. Jeg burde ha satt med ned ved siden av han, kommet mer på nivå med han. Da hadde nok situasjonen blitt løst på en helt annen måte. Når jeg tenker tilbake på det nå, så var det som skjedde helt unødvendig."*

Den forståelsen som skapes, gjør det mulig for hjelperen å ta hensyn til det spesielle i situasjonen.

En av informantene sa det på denne måten: *”når jeg forsto at han hadde hatt en vanskelig samtale med de der hjemme, så slakket jeg litt av med å stille krav til han den ettermiddagen. Det var liksom ikke det han trengte.”*

Dersom forståelsen av situasjonen stopper opp, blir det vanskelig å hjelpe. En informant forteller om en situasjon hvor denne sitter i bilen sammen med en klient. Klienten framstår som blid og hyggelig. Plutselig tar klienten tak i rattet på bilen i et forsøk på å styre bilen ut av veien i stor fart.

Informanten forteller: *”Jeg kunne ikke se det komme. Jeg forsto ikke hva som utløste dette. Jeg følte en avmektig hjelpeløshet.”*

Det at hjelperen ikke forstod det meningsbærende elementet i aggresjon fra klienten, gjorde at han ikke greide å være i forkant. Han greide derfor heller ikke å snu situasjonen da aggresjonen kom til uttrykk.

En annen informant reflekterte rundt manglende interesse hos noen kolleger for å forstå meningen bak volden, og sier: *”Noen sier at det bare er for å få oppmerksomhet. Ja vel; men klientene ber jo om oppmerksomhet for noe. Når det for eksempel ligger en mann i en råk i isen og roper, så er det jo for å få oppmerksomhet, men vi må jo også forstå at han ønsker oppmerksomhet for noe, og vi går ikke bare forbi..., hvordan kan vi hjelpe når vi ikke forstår?”*

Å ville den andre vel

Informantene ønsker den andre vel, og dette uttrykkes med inderlighet. Det er vanskelig å beskrive denne inderligheten med ord, men på en måte kan man si at informantene gir uttrykk for en omtanke og varme som bærer preg av en kjærlighet til klienten. De tilkjennegir en anerkjennende og bekræftende holdning ovenfor den andre. Denne anerkjennelsen og

bekreftelsen viser seg gjennom dyp respekt og empati. Holdningen til klientene framkommer både eksplisitt og implisitt i fortellingene.

En informant forteller om en klient som ofte utagerer med fysisk vold, og sier: *”Jeg liker han... og han liker nok meg.”* De bruker begreper som respekt, ydmykhet, være ærlig, skape trygghet og å gi den andre rom.

Anerkjennelsen av klienten synliggjøres både i dagligdagse situasjoner og i situasjoner som er mer vanskelige og preget av konflikt.

En informant forteller om hvordan hun forsøker å løfte klientens selvfølelse i en samhandlingssituasjon mellom henne og klienten: *”Kanskje kan jeg gjøre meg litt dummere enn jeg egentlig er.. Offside, hva er nå det? Så kan han forklare meg det da. Jeg tror det føles litt godt å kunne være litt flink, og lære andre noe for en gangs skyld.”*

En annen forteller at hun spiller fotball med klientene selv om hun ikke kan reglene. Hun ler av seg selv fordi hun ikke skjønner noe, og klientene ler av henne. *”(...), så kan de få le litt av meg da”.* Selv i konflikter hvor den ansatte har stått i svært truende situasjoner, er omtanke for klientens opplevelse framtrekkende: *”(...) det var veldig mye ståk, knuste ruter, brannalarm, ungdommene viste ikke hensyn i det hele tatt (...) kaos (...), politiet brøt seg til slutt inn. Jeg husker den gutten.. jeg hadde så vondt av han. De tok han ut og la han i jern. Jeg tenkte: stakkars gutt! Han må ha hatt det helt forferdelig.”*

Mange informanter synliggjør hvordan de sikrer den andres selvhevdelse og selvbestemmelse gjennom å gi muligheter til valg.

En forteller om en episode hvor en klient var ”kjempesint”, og var i ferd med å

blamere seg i det offentlige rom: ”Jeg tror kanskje oppi hans fortvilelse der og da, så var det trygt, at jeg kom. Jeg ga han mulighet til å velge meg bort, men så ropte han meg tilbake, ville prate likevel. Jeg ga han en mulighet til å komme ut av situasjonen han hadde satt seg i. Han måtte vernes. Her var masse mennesker som var livredde, og han hadde vel ikke det beste ryktet på seg fra før.”

Det å ville den andre vel, kommer også til uttrykk gjennom beskrivelser av situasjoner hvor informantene har sett seg nødt til å bruke tvang. Dette gjelder både situasjoner hvor tvang er en del av behandlingen, og i situasjoner hvor informantene har benyttet seg av nødverge eller nødrett for å beskytte seg selv eller andre. Det er en gjennomgående holdning hos informantene, at i situasjoner hvor en må bruke tvang, er det viktig å minimalisere maktbruken. Det handler om å minske klientens opplevelse av avmakt.

En informant sier det slik: ”(...) kanskje kan jeg klare det alene, selv om det er tungt. Da blir situasjonen mindre.. overkjørende.. mindre tvang på en måte. Det er noe med verdigheten i sånne situasjoner. Du må bare gjøre det. Men samtidig på en måte som oppleves minst mulig..., traumatisk..., for den du må hjelpe.”

Når anerkjennelse ble et tema i intervjusituasjonen, snakket de ikke om dette, uten også å tematisere krenkelse som fenomen. I noen intervjuer framkommer det fortellinger om kollegaer som informantene mener opptrer krenkende overfor klienten.

En sier: ”(...) av og til opplever man situasjoner der man tenker at man skulle ønske at den personen ikke var på jobb, at vedkommende egentlig burde vært på en helt annen avdeling (...) ikke alle egner seg, de er egentlig bare her for å tjene penger og er enten redd, eller så evner de

bare ikke å bry seg..., å ta vare på de som bor her.” En annen forteller: ”noen ganger når jeg kommer på jobb, ja..., så ser jeg i vaktboka, så forstår jeg hvorfor det er så mye uro.”

Diskusjon

Å reflektere over uttrykkets betydning

Informantene i vårt materiale ser på volden som noe som er meningsbærende for den som utøver vold, og de søker å forstå denne meningen. Denne søken etter å forstå, er en reflekterende prosess (Schibby 2004). I refleksjonen tar informantene utgangspunkt i situasjonen slik den er, her og nå, men bringer også inn tidligere erfaringer.

Det å forutsette at fenomenene er meningsbærende finner vi igjen i fenomenologisk- hermeneutisk vitenskapstradisjon. Hans – Georg Gadamer introduserte begrepet *foregripelse av fullkommenhet*, og mente med det at det må forutsettes at fenomenene er rasjonelle, at det nettopp ligger en mening i dem (Fjelland & Gjengedal 1995). I et fenomenologisk perspektiv er det et viktig poeng å prøve å forstå den mening fenomenene har for den som erfarer det (Martinsen 1991). Veien til å forstå fenomenene skjer gjennom en reflekterende tolkningsprosess. Når vi sanser fenomenene, skjer det et møte mellom det vi ser, og våre forventninger til det vi ser. Dette møtet danner grunnlaget for en konstitusjon eller skapelse av det vi ser i vår bevissthet. Fenomenologien har som anliggende å få grep om de strukturer som gir fenomenene mening for oss i vår bevissthet (Bengtson 1988).

Når vi vurderer og definerer en klient, vil vi uunngåelig være forutinntatte med hensyn til det vi ser. Når vi møter en utagerende klient, bringer vi med oss vår

forforståelse inn i situasjonen. Gjennom umiddelbar refleksjon i øyeblikket og refleksive prosesser i etterkant, vil vår forforståelse kunne bli endret. Dette kan skje når vi støter på noe nytt i møte med den andre. Nye møter vil påvirke vår forforståelse, og nyansere, utvide eller forandre den. I møtet med klienten legger informantene til grunn at volden er meningsbærende. Utfordringen ligger i å forstå meningen. For informantene blir samhandlingen med klienten viktig for å legge forholdene til rette for en bevegelse mot forståelse.

Paul Ricoeur (Ricoeur 1981) introduserte begrepet den "hermeneutiske spiral". Spiralbevegelsen står sentralt i tolkningsprosessen. Spiralen er ment å gi en metaforisk forståelse av at det skapes ny forståelse på et høyere nivå når man vender tilbake til begynnelsen. Kari Martinsen beskriver det slik at vi er i stadig bevegelse mot stadig ny forståelse, og vår forståelse er uløselig bundet til vår forforståelse. Vår forforståelse vil dermed også alltid være i endring, og stadig påvirket av nye erfaringer, nye forståelser. Forståelsen vil således alltid være i bevegelse mot ny forståelse (Martinsen 1991). Sett i et slikt perspektiv vil det aldri være mulig å forstå fullt ut. Likevel vil det å søke mot forståelse være viktig i seg selv for relasjonen mellom hjelper og klient. Det handler om å ha en anerkjennende innstilling til den andre.

Som en vei til å forstå, beskrive og handle er fenomenologi og hermeneutikk også et perspektivvalg i møte med den som søker hjelp. Dette er erfaringshermeneutikk (Nerheim 1995, Wifstad 2003).

Erfaringshermeneutikk øker vår bevissthet om de meningssammenhenger vi er inne i. Den vil kunne bidra til å forstå erfaringer, handlinger og sosiale hendelser. Åge Wifstad støtter seg til Martin Heidegger og Hans-Georg Gadamer, og sier at hermeneutikk er: "... grunnleggende og systematisk refleksjon over selve det å

forholde seg forstående til seg selv og omverden" (Wifstad 2003:75).

I fenomenologisk tradisjon brukes begrepet "livsverden". Med livsverden menes den erfarings- og opplevelsesverden hvor klienten lever sitt daglige liv, og som er formet av hans tidligere erfaringer. Denne livsverdenen er ikke overskuelig for oss, men gjennom samhandling og relasjon vil vi litt etter litt få tilgang til en del av den (Hummelvoll 2004). Når informantene får tilgang på deler av klientens livsverden, bringes dette med inn i tolkningsprosessen, og tas hensyn til. Det å ta hensyn til det spesielle i situasjonen, betyr ikke at hver situasjon er så enestående at en ikke kan trekke erfaringer fra dette spesielle og unike over til andre situasjoner. Det kan derfor gjøres overveielser omkring det spesielle i situasjonen, ut fra tidligere erfaringer (Martinsen 1991).

Skjervheim (1996) anvender begrepet deltager for å synliggjøre poenget med å involvere seg i den andre. Klientens opplevelse står i sentrum, og hans opplevelse er gyldig og gjeldende. Denne deltakende holdningen ser vi tydelig hos våre informanter. De tilkjenner oppmerksomhet mot klienten, hvor klientens adferd tolkes som uttrykk for noe. Dette noe er det hjelperen søker å finne, og gjennom det blir responsen på klientens atferd rettet mot en interesse av å få fram nettopp det som i øyeblikket er viktig for klienten. Informantenes holdning og innstilling om at volden er meningsbærende, og deres bestrebelse for å forstå meningen, viser at de har en fenomenologisk hermeneutisk innstilling og tilnærming i møte med klienten.

Å se og anerkjenne

Det å ville den andre vel, er en holdning eller innstilling som fremkommer i intervjuene. Denne innstillingen framtrer som genuin og ekte. Informantene fremhever den gode relasjonen mellom

klient og dem selv som viktig når det gjelder til det å avverge utagering. Schibby legger vekt på at klienten får hjelp i en interpersonlig relasjon der hjelperen er i stand til å være anerkjennende, dvs. lyttende innlevende, aksepterende og bekreftende. Det dreier seg om en anerkjennende holdning som må være integrert i hjelperen som person (Schibbye 1996).

Halvorsen (Halvorsen 2008) peker på at terapeutisk suksess oppnås gjennom alliansebygging, der klientens oppfatning av problemene, årsakene og løsninger, får spille en avgjørende rolle. Laila Granli Aamodt (Aamodt 1997) framholder i sin forskning at kvaliteten på hjelperrelasjonen er viktigere for resultatet enn selve behandlingsmetoden. Anerkjennelsen kan bidra til at klienten forstår at hjelperen vil dem vel, selv om de handler på tvers av klientens ønsker der og da. Greta Marie Skau beskriver hvordan barn på barnepsykiatrisk institusjon tåler å bli utsatt for fysisk tvang, så lenge de opplever at tvangen utøves med omsorg. Ungdommene hun har snakket med beskriver hvordan de kunne føle om hjelperen ville dem vel, for eksempel i en holdesituasjon. Det er forskjell på å bli fysisk holdt av noen de føler vil dem vel, og å bli holdt uten omsorg (Skau 2003).

Det å framstå som ekte, er sentralt i relasjonen. Det er ikke det man gjør, men hvordan man gjør det. Dette synliggjør betydningen av selve relasjonen, og at kvalitet på hjelpen handler om noe personlig. Dette er ikke en prosedyre, men egenskaper som er integrert i hjelperens personlighet, og derfor en del av dennes personlige kompetanse. Dersom vår anerkjennelse får preg av prosedyre, vil den ikke framstå som ekte. Det er en forskjell på å bestemme seg for å bekrefte, og det å gi en umiddelbar anerkjennelse. Schibby sier at den umiddelbare responsen har en intersubjektiv karakter på den måten at hjelperen framstår som deltakende i

relasjonen, til forskjell fra en planlagt respons som bunner i en utenfra – kunnskap hos hjelperen (Schibbye 2004:261).

Isdal (2003) fremhever at viktige årsaker til avmakt, er mangel på innflytelse, påvirkningsmulighet og det å bli sett, hørt og forstått. Vold må forstås som en reaksjon på, og mestring av avmakt, der vold blir makt som botemiddel på avmakt. I et slikt perspektiv vil alt det hjelperen gjør, som kan vedlikeholde og styrke klientens integritet og autonomi, bidra til å forebygge eller redusere klientens avmaktsopplevelse. Det vil derfor bidra til å forebygge vold. Når Isdal (Isdal 2003:17) sier at vold er enhver handling ovenfor et annet menneske, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, påvirker menneskets handlingsfrihet, vil også hjelperens bruk av makt og tvang kunne forstås som en form for vold. Når klientens integritet og autonomi blir truet, for eksempel gjennom regler, begrensninger og tvang, vil det oppstå et behov for å gjenvinne kontrollen over sin egen situasjon. Dermed kan stramme rammer, makt og tvang i seg selv øke risiko for vold. Flere av informantene snakket om den avmaktssituasjonen som klientene befinner seg i. Avmakt reduseres ved å sikre klientens deltagelse og selvbestemmelse. Hummelvoll (2004) bruker dikotomien ”opprør versus konformitet”, og sier at opprøret kan forstås som klientens forøk på å gjenopprette egen integritet og autonomi.

Informantene i studien oppleves av kollegaene å inneha kompetanse når det gjelder å vurdere risiko for voldelig atferd fra klienten. Det som karakteriserer vurderingene er at de ikke framkommer ved hjelp av ferdigformulerte prediksjonsindikatorer, men gjennom relasjon og forståelse av den andre. Prediksjonsverktøy, eller strukturerte kliniske verktøy, baseres på en

evidensbasert praksisforståelse, hvor fokuset rettes på generelle risikofaktorer basert på gjennomsnitt, og til dels risikofaktorer hos den enkelte klient, som for eksempel tidligere voldsatferd. Bruk av klassifikasjoner hviler på en tradisjonell biomedisinsk forståelsesmodell, som igjen har sitt opphav i en positivistisk vitenskapstradisjon. Martinsen framholder at begrepet "evidensbasert medisin" brukes for å beskrive dette kunnskapsgrunnlaget som bygger på statistikk og randomiserte forsøk. Konsekvensen blir at kunnskapen om klienten baseres på gjennomsnittsklienten, der individuelle forskjeller ikke tas hensyn til (Martinsen & Eriksson 2009). Dette kan forstås som en underkjennelse, og derved krenkelse, av klientens selvforståelse.

Mennesker som blir klassifisert gjennom ulike kategorier, blir påvirket av klassifiseringen. Det er ikke slik at klienter ønsker å betrakte seg selv som farlig, men når klassifikasjon blir systematisk brukt som fortolkning av klientens situasjon, blir klienten mer tilbøyelig til å betrakte seg selv slik kategorien beskriver (Furedi 2004). Kategorisering har også den egenskapen at hjelperer lett kan komme til å se alle uttrykk hos klienten som bekreftelse på denne kategorien. Derved vil hjelperen kunne møte klienten med en falsk forventning om at han er farlig eller utilregnelig. Dette er den problematiske kjernen ved kategorisering, og et dilemma ved bruk av klassifikasjonssystemer (Øien & Lillevik 2009). En av informantene i studien pekte på faren ved at en klient stadig ble omtalt som "voldsmonsteret", personalet imellom.

Halvorsen (2008) peker på at det oppleves krenkende når andre mener å ha rett til å bestemme vår virkelighetsforståelse, fordi det truer vår integritet. Nettopp det at vi bestemmer hvordan den andre har det, blir så katastrofalt for dem. De blir fratatt sin opplevelse, og mister dermed seg selv. Axel Honneth (Honneth 2003) legger vekt

på at kjernen i krenkelsesopplevelse er nettopp ikke å få godkjent sin egen selvforståelse. Han fremholder at anerkjennelsen av den andre omfatter både et holdnings- og handlingsaspekt. Begge aspekter svarer til den andres selvforståelse. Informantene viser denne evnen til virkelig å ta den andres opplevelse inn over seg. Dermed blir det en sikring mot å krenke klienten, og mot at klienten opplever tap av egen selvforståelse og opplevelse av avmakt.

Relasjonskompetanse er en del av hjelperens personlige kompetanse, som igjen er en del av dennes totale kompetanse. Fagspesifikk kunnskap vil i helse – og sosialsektoren være en forutsetning for å kunne hjelpe klienten. Personlig kompetanse handler blant annet om hvordan fagkunnskapen kommer til uttrykk hos hjelperen. Skau sier at hjelperens personlige kompetanse er avgjørende for dennes totale kompetanse (Skau 2005). Relasjonen er viktig for den hjelpetrequendes opplevelse av å bli hjulpet, men alene, uten fagkunnskap, vil hjelpen være lite verdt i en faglig sammenheng. Faglig trygghet vil bidra til personlig trygghet, som igjen vil gi hjelperen mot til å møte den andre i dennes vanskelige situasjoner. Når et slikt møte oppleves som anerkjennende, vil det i seg selv kunne forebygge vold. Informantene vil den andre vel, og dette formidles til klienten gjennom anerkjennende holdninger og handlinger.

Sammenhengen mellom at volden er et uttrykk for noe, at hjelperen prøver å forstå uttrykket, og at dette oppleves anerkjennende, er åpenbar. Det kan oppsummeres slik: "Jeg prøver å si noe. Du prøver å forstå hva jeg sier. Når du prøver å forstå meg, opplever jeg meg ivaretatt." At dette kan bidra til å forebygge vold, kan forstås slik: "Når jeg blir ivaretatt, blir jeg trygg."

Konklusjon

Artikkelen har belyst noen egenskaper hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. Tidligere forskning har hatt fokus på egenskaper ved klienten som kan bidra til å predikere vold. Anerkjennelse av klienten som noe grunnleggende i den terapeutiske relasjon er godt kjent (Halvorsen 2008), men denne artikkelen setter anerkjennelsen inn i en utvidet sammenheng, og viser til forholdet mellom anerkjennelse av klienten og avmakt, aggresjon og vold. Artikkelen presenterer derfor en viktig vinkling innenfor voldsforebygging.

Når den ansattes personlige kompetanse har betydning for forebygging av trusler og vold, bør det settes større fokus på personlig egnethet, ved for eksempel ansettelse. Hjelperens personlig kompetanse som en variabel i forebygging av trusler og vold bør også vektlegges i opplæring ved arbeidsplassen, og i fagutdanningene.

Et resultat av studien er at kunnskapen vil bli implementert i kursprogrammet, TeMA (Terapeutisk Mestring av Aggresjon) som er under utvikling ved Regionalt ressursenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging ved Universitetssykehuset i Nord-Norge (RVTS, Nord). Opplæringen er tenkt rettet mot ansatte i helse- og sosialsektoren som opplever trusler og vold i arbeid med klienter. Funnene vil også bli implementert i videreutdanningen "Vold i nære relasjoner og aggresjonsproblematikk" ved Høgskolen i Narvik, hvor vold i klientarbeid er et tema.

Denne artikkelen har satt fokus på hjelper - klientrelasjonen, og de personlige kvalitetene hos hjelperen som beskrives, bidrar til å sikre klientens autonomi og selvbestemmelse. På systemnivå vil selvfølgelig også terapeutiske verktøy, som for eksempel individuell plan og lover og

forskrifter om for eksempel brukermedvirkning, kunne underbygge den enkelte ansattes kvalitative bidrag inn i relasjonen.

De relasjonelle faktorene er komplekse, og for bedre å forstå hvordan vold og aggresjon oppstår, er det nødvendig at forskningen fortsetter å rette fokus mot de interaktive variablene mellom ansatt, klient og miljø (Woods & Ashley 2007). I en senere artikkel basert på vår studie, vil vi sette fokus på systembaserte og strukturelle variabler som kan bidra til å forebygge og dempe trusler og vold fra klienter.

Vi vil rette en stor takk til informantene som deltok i studien. Dere har bidratt til verdifull kunnskap.

Litteratur

- Almvik R, Woods P & Rasmussen K (2000): The Brøset Violence Checklist: sensitivity, specificity and interrater reliability. *Journal of Interpersonal Violence* 15, 1284 - 1296.
- Bengtson J (1988) *Sammanflätningar. Fenomenologi från Husserl til Merleau - Ponty*. Bokförlaget AB, Göteborg.
- Berring LL (2006): Sygeplejestrategier i mødet med voldelige og truende psykiatriske pasienter. *Klinisk sygepleje* 20, 70 - 78.
- Bjørkly S (1994): The scale for the prediction of aggression and dangerousness in psychotic patients (PAD): a prospective pilot study. *Criminal justice and behavior*, 341 - 356.
- Eiken T, Tynes T, Grimsrud TK, Sterud T & Aasnæss S (2008) *Psykososialt arbeidsmiljø*. In STAMI - rapport (arbeismiljøinstitutt S ed.), Oslo, pp. 1 - 58.
- Elklit A & Brink O (2004): Akut traumatisering efter vold. *Ugeskrift for læger* 166, 595 - 598.

- Fjelland R & Gjengedal E (1995) *Vitenskap på egne premisser: Vitenskapsteori og etikk for helsearbeidere*. Ad Notam Gyldendal, Oslo.
- Fog J (1994) *Med samtalen som utgangspunkt: det kvalitative forskningsinterview*. Akademisk Forlag A.S., København.
- Furedi F (2004) *Therapy Culture. Cultivating Vulnerability in an Uncertain Age*. Routledge, London.
- Halvorsen GS (2008): *Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende. Hva gjør den virksom?* Nordisk Tidsskrift for Helseforskning 4, 3-8.
- Honneth A (2003) *Behovet for anerkendelse*, 1 edn. Hans Reitzels Forlag, København.
- Hummelvoll JK (2004) *Helt - ikke stykkevis og delt*. Gyldendal Akademisk, Oslo.
- Isdal P (2003) Hva er vold? In *Vold i skolen* (Isdal P, Andreassen SMN & Thilesen R eds.). Kommuneforlaget, Otta, pp. 15 - 34.
- Johnsen ME (2004): Violence on Inpatient Psychiatric Units: State of the Science. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association* 10, 113 - 121.
- Kvale S (2004) *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Akademisk, Gjøvik.
- Lea Gaydos H (2005): Understanding personal narratives: an approach to practice. *Journal of Advanced Nursing*, 254 - 259.
- Lillevik OG (2009): Tiltak mot trusler og vold. *Sykepleien* 9, 62 - 64.
- Lindseth A & Nordberg A (2004): A phenomenological hermeneutical method for researching. *Nordic College of Caring Sciences*, 145 - 153.
- Martinsen K (1991) *Omsorg, sykepleie og medisin*. Tano A.S., Oslo.
- Martinsen K & Eriksson K (2009) *Å se og å innse: om ulike former for evidens*. Akribe, Oslo.
- Nerheim H (1995) *Vitenskap og kommunikasjon. Paradigmer, modeller og kommunikative strategier i helsefagenes vitenskapsteori*. Universitetsforlaget, Oslo.
- NOU (2007) *Ny uførestønning og ny alderspensjon* (forvaltningstjeneste S ed.), Oslo.
- NOU (2010) *Drap i Norge i perioden 2004 - 2009*. Departementenes servicesenter Informasjonsforvaltning, pp. 1 - 311.
- Ricoeur P (1981) *Hermeneutics and the human sciences: essays on language, action and interpretation*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Rør E (1999): Pasienters aggresjon kan registereres. *Sykepleien* 87, 50 - 54.
- Schibbye A-LL (1996): Annerkjennelse. En terapeutisk intervensjon? *Tidsskrift for Norsk Psykologiforening* 33, 530 - 537.
- Schibbye A-LL (2003) *Å bli kjent med seg selv og den andre*. In *Psykometri i endring - forståelse og perspektiv på klinisk arbeid* (Andersen AJW & Karlsson Br eds.). Gyldendal Akademisk, Gjøvik, pp. 163 - 183.
- Schibbye A-LL (2004) *EN DIALEKTISK relasjonsforståelse. I psykoterapi med individ, par og familie*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Skau GM (2003) *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*, 3 edn. Universitetsforlaget, Oslo.
- Skau GM (2005) *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker.*, 3 edn. Cappelen Akademisk Forlag, Otta.
- Skjervheim H (1996) *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Aschehoug, Oslo
- Svalund J (2009) *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. In *Fafo - rapport 2009:30*, Oslo, p. 98.
- Trygstad SC, Sollund M & Johansen B (2003) *Bedre arbeidsmiljø i hjemmetjenesten? Evaluering av Arbeidstilsynets landsomfattende kampanje "Rett hjem"*. In *NF - rapport*. Nordlandsforskning, Bodø.
- Wifstad Å (2003) *Eklektisismen: problem og utfordring*. In *Psykometri i endring - forståelse og perspektiver på klinisk arbeid*

(Andersen AJW & Karlsson Br eds.).
Gyldendal Akademisk, Oslo, pp. 65 - 82.
Woods P & Ashley C (2007): Violence and
aggression: a literature review. *Journal of
Psychiatric and Mental Health Nursing*,
652-660.
Øien L & Lillevik OG (2009): Språklige
og verdimeslige utfordringer ved innføring

av klassifikasjonssystemet NANDA.
Nordisk Tidsskrift for Helseforskning 5, 79
- 86.
Aamodt LG (1997) *Den gode relasjonen -
støtte, omsorg eller anerkjennelse*. Ad
Notam Gyldendal, Oslo.