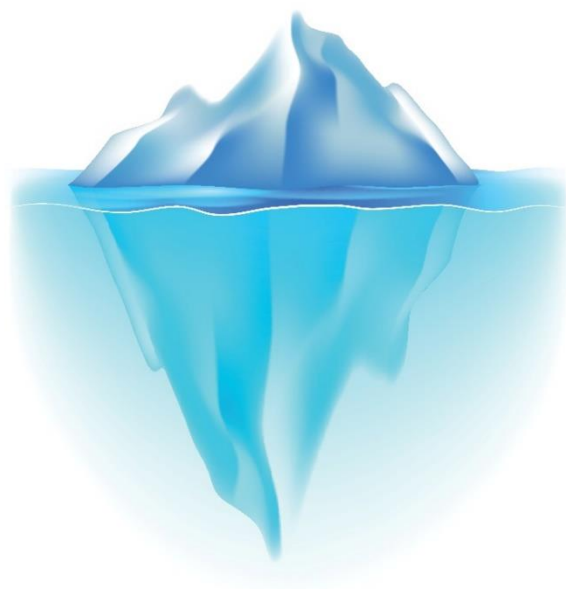


# MAPS

Møte med aggresjonsproblematikk



**Kontaktinformasjon:**

Thomas Nag – Daglig leder

Epost: [thomas.haugen.nag@helse-bergen.no](mailto:thomas.haugen.nag@helse-bergen.no)

[www.sifer.no](http://www.sifer.no)

## Forord til opplæringsmanualen MAP

Aggresjon og vold er et onde som en møter i de fleste samfunnslag og kontekster. Noen hevder at dette er en naturlig del av menneskets natur og at det derfor ligger innenfor normalområdet. Denne opplæringsmanualen sitt hovedbudskap er at aggresjon og vold kan forebygges og behandles i terapeutiske miljøkontekster. Det forutsetter at en har kunnskap som integrerer teoretisk forståelse med grundig observasjon og individuelt utformede intervensjoner. Fellesnevneren for alle tre er at en har en kontekstuell forståelse av den aggressive atferden og at dette medfører utredning av samhandling og situasjoner som kan virke inn på aggresjonsrisikoen. Det betyr at vekstfremmende og spesifikke risikoreduserende tiltak må prioriteres på lik linje i behandlingshverdagen.

Det er ikke alltid lett å vite *hvorfor* en person er aggressiv. For å kunne vite noe om det er en avhengig av å kunne analysere dynamiske aggresjonsfaktorer i fortid og nåtid, samt å vite hvilke tiltak som kan forebygge ny aggresjon i framtiden. Et samarbeid mellom bruker og profesjonell hjelper er en forutsetning for vellykket behandling. For å kunne bygge opp en slik relasjon, så må hjelperne ha høy kompetanse i konstruktiv samhandling med brukerne. Dette kompliseres i meget stor grad av at gode behandlingsrelasjoner utfordres gjennom aggresjonsutbrudd og voldshandlinger. For å kunne mestre dette må hjelperen balansere mellom relasjonell nærhet og distanse. Det er dette denne manualen handler om.

Manualens ti kapitler er bygd opp av en introduksjon som er skrevet av fagpersoner med høy kompetanse innen det aktuelle temaet og en mal for undervisning med faginnhold og refleksjonsspørsmål. Temaene dekkes i en konsistent samling av kapitler om aggresjonsforståelse, via voldsrisikovurdering og forebyggende kommunikasjon og til fysiske håndteringsstrategier. Samlet sett er dette ikke bare en meget god manual, men også en teori- og empiriforankret læringsarena som har vært savnet i fagfeltet i lang tid.

Molde, 04 07 19

Stål Bjørkly

Professor Høgskolen i Molde og Oslo Universitetssykehus

## Forord fra arbeidsgruppen

De ulike yrkesgruppene i helse- og sosialsektoren er blant de som er mest utsatt for aggresjons- og voldsproblematikk i sitt daglige arbeid. Det er holdepunkter for at problematikken er økende og fokuset på å forebygge og imøtekomme denne problematikken har vært omfattende de siste tiårene. Som et resultat av dette har det blitt utarbeidet mangfoldige opplæringsprogrammer, som har hatt til hensikt å redusere vold- og tvangsføremst. De fleste har vært kjennetegnet av et begrenset kunnskapsgrunnlag som hovedsakelig har innbefattet egen erfaringskompetanse.

MAP-modellen ble til som en erkjennelse av at de eksisterende opplæringsprogrammene var mangelfulle – både i form av innhold og kunnskapsgrunnlag. De tre regionale sikkerhetsavdelingene ved Brøset, Dikemark og Bergen, samt Helse Stavanger og Helse Fonna har alle hatt lange tradisjoner for systematisk arbeid med aggresjon- og voldsproblematikk. Samtidig kunne alle de ovennevnte kliniske miljøene se potensialet og nytteverdien ved en eventuell sammenfatning av hverandres kunnskap og erfaring.

Arbeidet med å utarbeide et felles opplæringsprogram hadde sitt opphav i 2015. Starten var preget av endringsmotstand og beskyttelse av sitt eget. Det var åpenbart at vi gjorde en del ulikt, men under alle detaljene var det et åpenbart felles møtepunkt; vi ønsket alle det beste for pasientene. Dette ønsket har vært den drivende kraften i dette komplekse og tidvis krevende arbeidet.

Vi startet forfra; hva er det vi ønsker å oppnå? Hvilket kunnskapsgrunnlag kan vi gi til de ansatte for å oppnå disse målsetningene? Hvordan skal vi kunne jobbe dette frem? Prosessen var i gang.

Fire år og flere tusentalls timer med videomøter og diskusjoner senere, står vi omsider igjen med et omforent kunnskapsgrunnlag. Ti ulike moduler som kan presenteres samlet som et grunnkurs for ansatte, eller hver for seg som enkeltstående kunnskapsmoduler. Denne opplæringsmanualen er en forening av en massiv erfaringsbase og et oppdatert teorigrunnlag.

Hensikten med manualen er enkel; forhindre vold og sørge for at pasienter og personale opplever seg trygge. Manualens standpunkt er at dette oppnås mest effektivt ved å sørge for at mennesker blir møtt med forståelse og profesjonell omsorg. Forståelse ovenfor sterke følelsesuttrykk og atferd er sjelden noe som kommer av seg selv. Det krever en høy grad av profesjonalitet og kunnskap å kunne identifisere og anerkjenne de underliggende årsakene til disse uttrykkene. Denne forståelsen er essensiell da den gir forutsetning og grunnlag for å kunne jobbe målrettet og effektivt med voldsproblematikken. Profesjonell omsorg handler om å gi tilpasset og faglig begrunnet omsorg basert på den enkelte sitt behov. Videre innbefatter omsorgsbegrepet vårt menneskesyn og våre holdninger i møte med den enkelte. Manualen vier mye av sitt fokus på hvordan forståelse og profesjonell omsorg kan omsettes i praksis.

Arbeidet med å utarbeide denne manualen har krevd mye fra mange. Jeg ønsker å takke medlemmene av arbeidsgruppen som til tross for tidvis lange dager og krevende prosesser,

har fremvist tålmodighet, innsats og en ekstrem vilje til å få dette til. Manualen hadde heller aldri blitt til uten at nødvendige ressurser hadde blitt prioritert og avsatt fra styringsgruppen. På vegne av arbeidsgruppen vil jeg takke styringsgruppen som har vist stor imøtekommenhet og velvilje fra start til slutt.

Vi vil understreke at dette er versjon 1.0 av denne manualen. Den er på ingen måte komplett eller endelig. Vi håper samtidig at den vil kunne fungere som en start på en felles, nasjonal kunnskapsbase. Fagfeltet og kunnskapsgrunnlaget er i konstant utvikling, og det er vårt ønske at alle som benytter seg av denne manualen skal kunne være med å forme fremtidige versjoner.

Arbeidet med å redusere vold og tvang er komplekst og må tilnærmes fra flere hold. En av de viktigste forutsetningene for å få dette til, er å øke kvaliteten på de daglige samspillene mellom pasienter og personal. Det er vårt håp at denne manualen kan fungere som et viktig bidrag til å øke kvaliteten på det voldsforebyggende arbeidet. Først og fremst ved å legge til rette for forståelse og reduksjon av konfliktgrunnlaget, dernest ved å tilføre riktig og nødvendig handlingskompetanse når situasjoner oppstår, samt ved å utnytte det lærings- og utviklingsrommet som kan oppstå i etterkant av aggressive episoder.

Å redusere vold og tvang handler om mer enn å bare unngå et destruktivt samspill. Det handler om god behandling. Det handler om å legge til rette for et helsevesen som skal være trygt for begge parter – både pasienter og personale.

På vegne av arbeidsgruppen,

Thomas Nag  
Daglig leder

# MAP

Møte med aggresjonsproblematikk

## Visjonen til MAP

- **Bidra til økt sikkerhet og trygghet for pasienter og personale**
- **Redusere forekomsten av aggressive og voldelige episoder**

## Overordnede målsetninger med MAP:

- **Forebygge vold**
- **Ivareta gode relasjoner**
- **Redusere grad av utrygghet**
- **Unngå skade**
- **Redusere makt og tvang**
- **Læring**

## Innhold

MAP er en kurspakke som består av 10 kapitler:

Kap.1: Aggresjonsforståelse

Kap.2: Voldsrisikovurdering og håndtering

Kap.3: Voldsforebygging

Kap.4: Forebyggende kommunikasjon

Kap.5: Deeskalering

Kap.6: Selvregulering

Kap.7: Samhandling

Kap.8: Håndteringsstrategier i kritiske situasjoner

Kap.9: Fysiske teknikker

Kap.10: Etterarbeid

Grunnkurset består av samtlige 10 kapitler. Kapitlene kan også presenteres som enkeltstående moduler, og derav tilpasses ulike rammer og behov.

## Oppbyggingen av MAP

### Voldsforebygging



### *Hva er MAP?*

MAP er et helhetlig opplæringsprogram i forståelse, forebygging, håndtering og oppfølging av aggresjon- og voldsproblematikk.

Aggressive og truende situasjoner kan oppstå ved avdelinger som tar imot og behandler mennesker med ulike psykiske- og følelsesmessige vansker. Aggresjonen kan blant annet ha sammenheng med pasientens helsesituasjon, frykt, opplevelse av avmakt eller institusjonsmiljøet i seg selv. Det er viktig at personalet som jobber ved slike avdelinger kjenner til og forstår hva som kan ligge bak aggressiv atferd for å kunne møte personen på en konstruktiv og beroligende måte.

Situasjoner med aggresjon og vold som blir møtt uten systematikk og tilstrekkelig kompetanse kjennetegnes ofte av kaos, store mengder stress og improvisasjon. Det kan da bli tilfeldig hvilke utfall og konsekvenser situasjonene kan få. Konsekvensene av slike situasjoner kan i verste fall bli svært alvorlige for alle involverte, og det er derfor viktig å møte slike situasjoner på en faglig og profesjonell måte. En trygg personalgruppe gir bedre forutsetninger for å skape trygge pasienter. Et felles opplæringsprogram og en felles mental forståelse og modell er sentral i å oppnå denne nødvendige tryggheten.

Makt og tvang som blir utført av personalet må stå i samsvar med hvor farlig en situasjon er. Dette fordrer evnen til å gjøre en akutt risikovurdering. Spesielt er dette vanskelig når personalet i slike situasjoner ofte har vansker med å regulere sitt eget stress og emosjonsnivå. Personalets stress og uro i slike situasjoner kan medføre mindre hensiktsmessige, forhastede og potensielt farlige handlingsalternativer.

MAP ønsker å være et program som kan gi personalet et helhetlig rammeverk for hvordan forstå, forebygge og møte aggressive situasjoner på en omsorgsfull, ivaretagende og samtidig trygg måte. MAP har et sterkt etisk fundament hvor holdninger som empati, likeverd og respekt er sentrale begreper i vår filosofi for effektiv voldsforebygging og -håndtering.

Aggressive situasjoner er ofte komplekse situasjoner som krever godt samspill blant personalgruppen for å bli håndtert så godt som mulig. Ett av hovedprinsippene til MAP er at personalet får en felles forståelsesmodell som igjen gir grobunn for felles holdninger og handlinger i møte med aggresjon og vold.

### *Forståelse*

MAP har et stort fokus på å forstå aggresjonens opphav og dynamikk. Forståelse av aggresjon og vold som fenomen og mestringsstrategi kan gi et bedre utgangspunkt for empati og hensiktsmessige holdninger. Videre gir det retning for både effektiv aggresjonshåndtering og behandling. For å kunne hjelpe et annet menneske, må en først kunne forstå hvorfor han/hun reagerer som de gjør. Forståelse gir grunnlag for forebyggende arbeid, behandling og håndtering.

### **Forebygging**

Den beste mestring av aggresjon og vold er å forebygge at den finner sted. MAP har primært fokus på forebygging i form av risikovurderinger, relasjonsbygging og miljøterapeutiske virkemidler. Programmet har videre et stort fokus på kommunikasjon, hvordan legge til rette for et aggresjonsforebyggende miljø og hvordan formidle grenser og avslag på en måte som gir minst mulig grad av krenkelse. Relasjoner og omsorg ansees som viktige ingredienser for effektiv voldsforebygging og god sikkerhet ved en avdeling.

### **Håndtering**

I de tilfeller forebygging ikke har lyktes, vil deeskalering være neste virkemiddel for å forsøke å roe situasjonen. Deeskalering innebærer kommunikasjon og handlinger for å oppnå demping og løsning av konflikten. Samhandling, selvregulering og kjennskap til minst mulig inngripende tiltak og lempeligere midler, er viktige ferdigheter og kunnskap på håndteringsnivå.

Noen ganger, uavhengig av innsats i de tidligere fasene, vil situasjoner kunne eskalere til fysiske konfliktsituasjoner. Det er da viktig at personalet har kompetanse på hvordan håndtere slike situasjoner på en verdig, respektfull, sikker og etisk gjennomtenkt måte. De fysiske teknikkene som læres bort i MAP-modellen er nøye utvalgt og har som målsetning å ha en høy grad av effektivitet og enkelhet, samtidig som de har lavest mulig grad av smerte-, krenkelses- og skadepotensiale ovenfor pasienten. Det understrekes at fokuset i MAP er å unngå å komme i situasjoner hvor det blir nødvendig å anvende denne type teknikker.

### **Oppfølging**

Aggressive episoder kan føre til store konsekvenser både på individuelt og organisatorisk nivå. Både organisasjon, kollegaer og personen som ble utsatt for aggresjon vil ha ulike oppgaver og ansvar i forhold til oppfølging og ivaretagelse etter en aggressiv episode. I etterkant er det sentralt å gjennomgå og evaluere episoden hvor hensikten er å komme frem til hva som eventuelt kan gjøres annerledes i fremtiden for å redusere eller forhindre sannsynligheten for gjentakelse. Læringsperspektivet vektlegges sterkt i MAP-modellen og inkluderer både pasient, personal og avdelingen.

### **Målgruppe og formål for MAP**

Det opprinnelige mandatet til prosjektet var å utarbeide en opplæringsmanual for psykisk helsevern. Manualens ti moduler utgjør en helhet som er optimalisert for psykisk helsevern-kontekst. Manualens innhold vil dog være direkte overførbart og relevant til andre kontekster som har utfordringer med voldsproblematikk. Etter et omfattende piloteringsarbeid er det tydelig at gyldigheten av innholdet også er relevant ovenfor andre sektorer og tjenester. Manualen er bygget opp av ti moduler som gjør at den enkelt kan tilpasses og modifiseres til opplæring på mange arenaer – også TSB og kommunalt nivå.

## Dette kjennetegner en avdeling som har MAP-fokus:

- Personalet jobber kontinuerlig med å utvikle gode relasjoner med pasientene, da dette gir verdi i form av sikkerhet og terapeutiske muligheter.
- Personalet er trygge på sin egen og sine kollegaers kompetanse i situasjoner med aggresjon og vold, og kan derav møte pasientene med denne tryggheten.
- Personalet håndterer konfliktsituasjoner på en måte som forebygger avmaktsfølelse og/eller krenkelse for pasienten.
- Personalet jobber systematisk og strukturert med voldsforebygging.
- Personalet har en felles forståelse for hvordan man håndterer konfliktsituasjoner ved avdelingen på en trygg og sikker måte, både for pasienten, omgivelsene og personalet.
- Avdelingen har et etisk og faglig begrunnet forhold til sine husordensregler og sikkerhetsinstrukser.
- Personalet er bevisst sin egen rolle i forhold til aggresjonsforebyggende og aggresjonsdempende atferd. Dette innebærer blant annet evnen til selvregulering slik at en unngår å møte situasjoner med unødig maktkamp og egne affekter.
- Ved aggressive situasjoner velger personalet tiltak og handlinger som står i proporsjon til situasjonens alvorlighet. Konflikter og pasienturo tilstrebes å løses på lavest mulig nivå og så tidlig som mulig.
- Personalet har en terapeutisk og respektfull tilnærming ved grensesettingssituasjoner og fysiske konfliktsituasjoner.
- Personalet etterstreber å forstå hvilke årsaker og behov som kan ligge bak pasientens sinne, trusler og aggresjon.
- Avdelingen har et jevnt og regelmessig fokus på vedlikehold av denne kompetansen via undervisning, veiledning og/eller trening.
- Personalet har en forståelse av at denne kompetansen omhandler individuell, pasient og kollegial sikkerhet.
- Avdelingen har en læringskultur hvor det er et kontinuerlig, konstruktivt fokus på hvordan avdelingen, personalet og pasienten kan utvikle seg for å minimere forekomst av makt, tvang og aggressive episoder.
- Avdelingen har en systematisk oppfølging for ivaretagelse av ansatte som har vært utsatt for eller har opplevd en aggressiv hendelse.
- Personalet har ettersamtaler med pasienter i etterkant av aggressive episoder og situasjoner hvor det har blitt benyttet tvangsmiddel.
- Personalet har støtte fra ledelsen på å innarbeide MAP-kunnskap og kultur på avdelingen.