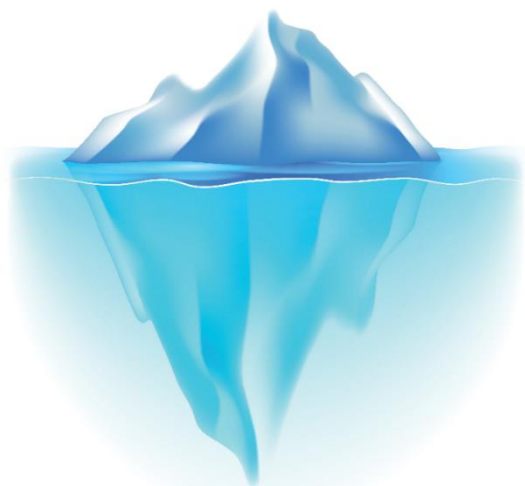


MAP

Møte med aggresjonsproblematikk



Kortversjon

Versjon 1.0 ©

HELSE MIDT-NORGE

HELSE NORD

HELSE VEST

HELSE SØR-ØST

SIFER

Introduksjon til Møte med aggresjonsproblematikk (MAP) «Kortversjon»

Møte med aggresjonsproblematikk (MAP) er et nasjonalt opplæringsprogram i forståelse, forebygging og håndtering av aggresjons- og voldsproblematikk innen helse- og sosialsektoren. Programmet ble utarbeidet som et samarbeidsprosjekt mellom de fire regionale helseforetakene og SIFER (nasjonalt kompetansesenternettverk i sikkerhets-, fengsels, og rettspsykiatri) i perioden 2015-2019. Hensikten var å minske uønsket variasjon og tilby en standardisert, kunnskapsbasert og kvalitetssikret opplæring for medarbeidere.

Opplæringsprogrammet består av 10 moduler som er teori- og empiriforankret, og har et brukerperspektiv som gjenspeiler beste praksis på området.

Opplæringsprogrammet er støttet av midler fra helsedirektoratet, implementert ved de fleste av landets helseforetak og omtalt i nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023. Programmet er også anbefalt i nasjonale faglige råd for forebygging og riktig bruk av tvang i psykisk helsevern.

Opplæringen har til hensikt å bidra til grunnleggende trygghet og sikkerhet både for medarbeidere og tjenestemottakerne, samt sørge for at vilkårene i arbeidsmiljøloven ivaretas. Innholdet i MAP anses relevant og overførbart i de fleste kontekster hvor aggresjonsproblematikk kan oppstå. Den modulbaserte oppbygningen gjør at opplæringen enkelt kan tilpasses ulike behov både i innhold og varighet.



Modellen baserer seg på Verdens helseorganisasjon (WHO) sin forebyggingsmodell som deler voldsforebyggende arbeid opp i tre nivåer; primær-, sekundær- og tertiærforebygging:

- **Primærforebygging** omhandler de tiltak som helsepersonell utfører for å unngå at aggresjon og vold oppstår i utgangspunktet.
- **Sekundærforebygging** er tidlig oppdagelse av konflikt under opptrapping, herunder inkluderes også deeskalering og personalets evne til selvregulering.
- **Tertiærforebygging** omfatter handlinger og tiltak som helsepersonell gjennomfører for å redusere virkningen og minimere skadene for de involverte personene.

Aggressive og truende situasjoner kan oppstå i møte med mennesker som har ulike psykiske- og følelsesmessige vansker. Aggresjonen kan blant annet ha sammenheng med personens helsesituasjon, frykt, opplevelse av avmakt eller miljøet personen befinner seg i. Ved å kjenne til og forstå hva som kan være bakenforliggende årsaker til aggressiv atferd, kan vi møte personen på en profesjonell og konstruktiv måte, samt bidra til endring.

MAP ønsker å bidra til at personalet får et helhetlig rammeverk for å forstå, forebygge og møte aggressive situasjoner på en omsorgsfull, ivaretakende og samtidig trygg måte.

Denne kortversjonen er en sammenfatning av hovedelementene som inngår i opplæringsprogrammet MAP og kan benyttes som en introduksjon til MAP, repetisjon etter gjennomført grunnkurs og/eller til vedlikeholdsopplæring. Kortversjonen er utarbeidet med en generell terminologi slik at innholdet blir gjenkjennbart for flere arbeidsteder.

Visjonen til MAP

- Bidra til økt sikkerhet og trygghet for personer og medarbeidere.
- Redusere forekomsten av aggressive og voldelige episoder.
- Bidra til forebygging og riktig bruk av tvangsmidler.

Opplæringsprogrammet MAP inneholder elementer som kan bidra til å:

- Forebygge og håndtere aggresjons- og voldsproblematikk.
- Fremme et terapeutisk miljø.
- Fremme brukermedvirkning.
- Bedre samhandling og relasjonsbygging.
- Fremme profesjonelle kommunikasjonsferdigheter.
- Gi struktur, innhold og bevisstgjøring av det miljøterapeutiske arbeidet.
- Påvirke holdning- og verdiarbeid.

Innholdsfortegnelse

Kapittel 1 - Aggresjonsforståelse	6
Sentrale begrep	7
Beslutningsteori	8
Kapittel 2 - Voldsrisikovurdering og håndtering	10
Begrepsavklaringer	11
Å jobbe med risiko	11
Håndtering av risiko	12
KLAR-skjema	13
Risiko- og vekstprinsippet	14
Kapittel 3 – Voldsforebygging.....	14
Avmakt	16
Hvordan redusere opplevelsen av avmakt?	16
Forvarsler og sårbarhetsområder.....	17
Faktorer som kan virke voldsforebyggende.....	18
Kapittel 4 - Forebyggende kommunikasjon	21
Refleksjonsmodell.....	23
Grensesetting	24
Brukermedvirkning	25
Samarbeidsdialog.....	26
Kapittel 5 – Deeskalering.....	27
Hva ønsker vi å oppnå med deeskalering?.....	27
Hva kan hjelpe i vanskelige situasjoner?	28
Kapittel 6 – Selvregulering.....	28
Toleransevinduet	30
Hva kan bidra til økt grad av selvregulering?	30
Hva kan økt selvregulering bidra til?	31
Selvregulering i praksis – en pusteøvelse	32

Kapittel 7 - Samhandling i kritiske situasjoner	33
Planlegging	34
Ledelse i kritiske situasjoner	35
Roller i kritiske situasjoner	36
Posisjonering i kritiske situasjoner	37
Kapittel 8 - Håndteringsstrategier i kritiske situasjoner	38
Lempeligere midler	38
Tvangsmidler	38
Hvilke tvangsmidler finnes?	39
Brukerperspektivet	40
Prinsipper for bruk av tvangsmidler	40
Kapittel 9 - Fysiske teknikker	42
Hvorfor er det viktig med jevnlig vedlikeholdso pplæring?	43
Kapittel 10 – Etterarbeid	45
Normale stressreaksjoner.....	45
Stressbelastning over tid	45
Krisereaksjoner	45
Urimelig forhold mellom traumet og reksjoner - Overdeterminert reaksjon.....	45
Ulike former for oppfølging	46

Kapittel 1 - Aggresjonsforståelse

(Basert på teorigrunnlag av Ragnar Urheim, Ph.D)



Atferd som aggresjon og vold kan sees på som uttrykk for underliggende fenomener. For å kunne forebygge, møte og behandle aggresjons- og voldsatferd, må vi søke etter en forståelse av hvilken funksjon atferden har for den enkelte.

En forståelse av aggresjon og vold vil gi oss forutsetninger til å forebygge og behandle denne problematikken. Det vil kunne bidra til økt empati og opprettholde nødvendig grad av profesjonalitet.

Når du møter et menneske som uttrykker seg aggressivt eller opptrer voldelig, spør deg selv: Hva kan denne atferden være et uttrykk for?

Sentrale begrep

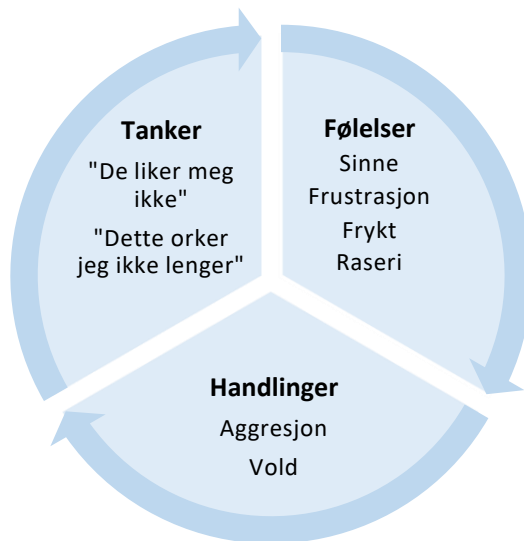
Det er viktig å ha en felles forståelse av sentrale begreper. Vi skiller mellom følelser og handlinger.

Sinne er en følelse.

Aggresjon er atferd som er rettet mot å skade andre psykisk eller fysisk.

Vold er faktiske forsøk på, eller trusler om fysisk skade på annen person.

Vi skiller mellom aggressiv *atferd* på den ene siden og *sinne og andre konfliktrelaterte følelser* på den andre. Tanker og følelser er ikke farlige i seg selv, men kan bidra til destruktive handlinger. Våre tanker påvirker følelser, og følelser påvirker handlinger. Dersom følelsene blir intense og ubehagelige nok og en ikke evner å regulere de, kan de i noen situasjoner kunne uttrykke seg i handlinger som aggresjon og vold.



Voldsforebyggende arbeid innebærer at vi forsøker å hjelpe mennesker med aggresjons- og voldsproblematikk til å identifisere og regulere sine tanker og følelser. Hensikten er at de skal kunne benytte andre uttrykksformer enn aggresjon og vold.

Når vi står i møte med aggresjon og vold, bør vi forsøke å kartlegge hvilke tanker og følelser som kan være underliggende. Hva kan være bakgrunnen for de ubehagelige tankene og følelsene?

Beslutningsteori

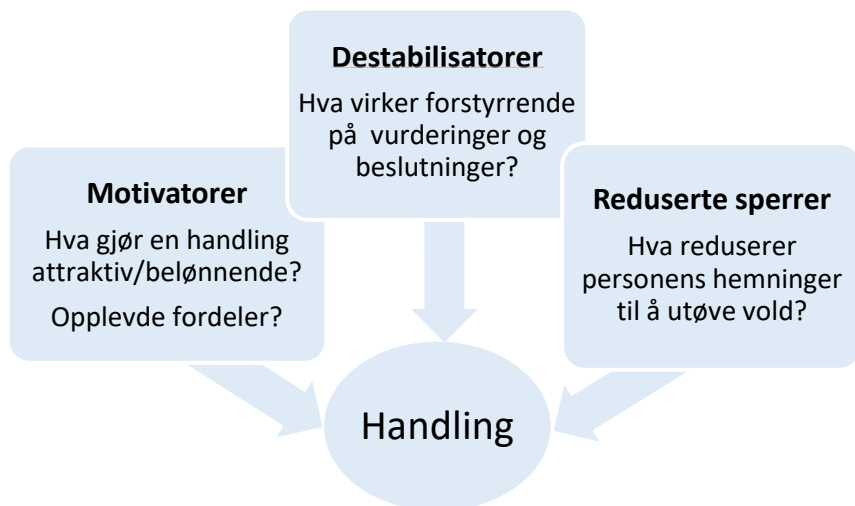
Beslutningsteori er denne manualens tilnærming til hvordan vi velger å forstå aggresjons- og voldsproblematikk. Beslutningsteori er en psykologisk forklaringsmodell som sier at alle handlinger (dette inkluderer ikke reflekser og uhell) er et resultat av (bevisste eller ubevisste) beslutninger, altså valg som påvirkes av både indre og ytre faktorer.

Beslutningsteorien organiserer risikofaktorene inn i tre grupper etter funksjon; *Motivatorer*, *Reduserte sperrer/hemninger* og *Destabilisatorer*.

Motivatorer er faktorer som gjør aggresjonen til et attraktivt eller belønnende alternativ. Hva ønsker personen å oppnå? Hva opplever personen er fordelene ved aggresjon/vold?

Destabilisatorer er faktorer som forstyrrer personens generelle evne til å følge med på og kontrollere sin egen beslutningsprosess.

Sperrer/hemninger er faktorer som hindrer eller bremser oss i å være aggressive eller voldelige. Av og til **kan sperrene være fraværende eller reduserte (hemningsreduserende)** og kan dermed påvirke beslutningsprosessen. De opplevde konsekvensene oppleves ikke betydelige nok til å forhindre bruk av vold.



Effektiv forebygging og håndtering av aggresjons- og voldsproblematikk forutsetter at vi søker forståelse for hva som er den bakenforliggende årsaken for den enkelte. Beslutningsteori gir oss et rammeverk og kan være et nyttig verktøy i dette arbeidet.

Oppsummering

Å jobbe med aggresjon og vold er krevende. En god forståelse av aggresjon og vold som fenomen vil gi oss forutsetninger til å forstå, forebygge og behandle problematikken.

Økt forståelse for aggresjon og vold kan bidra til å:

- opprettholde profesjonalitet i arbeidssituasjonen.
- gi økt empati og utholdenhet i møte med personer med aggresjons- og voldsproblematikk.

Tenk på en gang du har vært veldig sint eller aggressiv:

- Hva gjorde du?
- Hvordan tror du andre opplevde deg?
- Hva opplevde du var årsaken?
- Hvordan opplevde du å bli møtt?
- Hvordan ønsket du å bli møtt?

Hvordan ville du ha møtt en av dine nærmeste som var sint eller aggressiv?

Når du møter et menneske som uttrykker seg aggressivt eller voldelig, spør alltid deg selv:

Hva er denne atferden et uttrykk for?

Hvorfor er denne personen aggressiv eller voldelig?

Kapittel 2 - Voldsrisikovurdering og håndtering

(Basert på teorigrunnlag av Helge Hoff, Ph.D)

Voldsrisikovurdering handler om å samle inn relevant informasjon slik at vi kan gjøre noen vurderinger om når og i hvilke situasjoner et annet menneske kan utgjøre en fare for andre i fremtiden. Basert på informasjonen og vurderingen utarbeides det relevante voldsrisikohåndteringsplaner.



Vi må vite nok til at vi kan ta stilling til følgende spørsmål:

1. Hva kan skje?

- Hvor sannsynlig er det at dette skjer?
- Hva kan konsekvensene bli om det skjer?

2. Hvorfor kan det skje?

3. Hva kan gjøres for å forebygge at det skjer eller for å begrense skadene om det likevel skjer?

Å bruke disse spørsmålene jevnlig er med på å strukturere tenking og arbeid med voldsrisiko. Det anbefales at det gjøres til en vane å benytte disse spørsmålene når det er mottatt informasjon som gjør deg usikker for hva som kan komme til å skje.

Begrepsavklaringer

Risiko handler om hendelser eller handlinger som kan inntreffe, og handler i stor grad om usikkerhet knyttet til negative hendelser/konsekvenser frem i tid. En trussel eller fare som vi ikke fullt ut forstår, og som vi derfor bare kan forutse med usikkerhet.

Vurdering er innsamling og analyse av informasjon for å kunne gjøre beslutninger om forebyggende tiltak for å redusere risikoen for uønskede hendelser. Voldsriskovurdering er prosessen med å samle informasjon som kan brukes som beslutningsgrunnlag for videre håndteringsstrategier.

Håndtering er tiltak som kan forebygge vold eller redusere konsekvensene av volden.

En risikofaktor er et forhold, et særtrekk eller en hendelse som har vist seg å være forbundet med en forhøyet risiko.

Etterspør skriftlige strukturerte risikovurderinger på din arbeidsplass dersom aktuelt.

Å jobbe med risiko

Risiko påvirkes av hva som skjer i omgivelsene og i personen, noe som kan være vanskelig å få en helhetlig oversikt over. Vold er et samspillsfenomen som påvirkes av flere skiftende faktorer i og rundt en person, for eksempel psykisk fungering, livssituasjon, opplevelse av mestring, mening og håp, tilgang på personlig støtte, bruk av rusmidler, og grad av samarbeid og effekt av tiltak.

Intensjoner og mulighet til å utøve vold endres, og vi har ikke direkte tilgang til menneskers tanker og følelser. Effekten av forebyggende tiltak kan endre seg og det som virker forebyggende for noen, gjør ikke det for andre. Voldsriskovurderinger er til en viss grad «ferskvare», og bør oppdateres i tråd med endringer i formål, kontekst, psykisk fungering og livssituasjon.

Håndtering av risiko

Voldsrisikohåndtering og forebyggende tiltak vurderes vanligvis innenfor fire hovedområder; *a) tilsyn b) kontroll, c) behandling og d) offer-beskyttelse*. De fleste personer med voldsrisiko har flere ulike tiltak i sin plan for risikohåndtering.

Monitorering	Restriksjoner	Behandling	Beskytte mulige offer
• Observasjon • Forvarsler • Samtalefrekvens • Telefonkontakt • Hjemmebesøk • Pårørendekontakt	• Utgangs-begrensning • Skjerming • Begrensinger i kontakt med omverdenen • Restriksjoner på bosted • Restriksjoner på aktivitet • Aktuelt lovverk	• Samtaleterapi • Miljøterapi • Rusbehandling • Sinnemestring • Jobbtrening • Holdningsrettede behandlingstiltak • Sosial ferdighetstrening • Medikamenter • Videre utredning	• Psykoedukasjon • Kunnskap om forvarsler • Varslingsrutiner/kriseplaner • Voldsalarm • Ytre sikringstiltak

KLAR-skjema

KLAR-skjema er eksempel på et verktøy som kan benyttes for å beskrive ulike risikosituasjoner og hvordan de kan håndteres.

Hensikten med KLAR-skjema er følgende:

- Systematisere erfaringer – gjøre mer av det som fungerer.
- Bidra til felles holdning og handling – beskrive ulike handlingsalternativer til vanlige og vanskelige situasjoner.
- Unngå prøving og feiling – alle trenger ikke gå i de samme fellene.
- Få et evalueringsgrunnlag – er de tiltakene vi har virksomme?

KLAR-skjema utarbeides fortrinnsvis i tverrfaglige team og sammen med personen det gjelder (i den grad det er mulig).

Risikohåndteringssituasjon Korte beskrivelser av atferd og situasjoner som tidligere er rapportert som problematiske.	Handlingsalternativ 1 Kort beskrivelse av hva som vil være tiltak nummer 1 i situasjonen.	Handlingsalternativ 2 Kort beskrivelse av hva som vil være tiltak nummer 2 i situasjonen.	Handlingsalternativ 3 Kort beskrivelse av hva som vil være tiltak nummer 3 i situasjonen.
1. Knut blir mistenksom og irritert på sine omgivelser. Forvarsler: går med hette og solbriller, stirrer på personalet og isolerer seg.	Knut ønsker selv at kjent personal han er trygg på tar kontakt og spør hvordan han har det. Han ønsker hjelp til avledning fra vanskelige tanker. Avledning i form av aktiviteter kan fungere bra.	Dersom handlingsalternativ 1 ikke fungerer, har Knut bedt om at personalet gir han tid og rom. Han kan gjerne tilbys å få sitte alene i hagen eller på rommet. Fortell han at du er tilgjengelig når han måtte ønske det.	Eventuellmedikasjon kan tilbys. Sanserom har også tidligere vist seg nyttig når Knut har det vanskelig. Minn han på dette og at det er forslag som han selv har nevnt kan være nyttige.
2. Knut ønsker ikke å ta medisinen sin. Dette er et forvarsel og Knut har selv fortalt at han raskt merker at han blir forvirret dersom han ikke tar medisinen.	Spør han om å utdype bakgrunnen for at han ikke ønsker medisiner. Anerkjenn at medisinen har virkninger og bivirkninger. Fortell ham bakgrunnen for at legen har ordinert medisinen.	Minn han på at eventuell seponering bør gjøres i samråd med behandler for å unngå bivirkninger. Dersom samtale ikke lykkes, må vi unngå å mase på ham. Det kan gjøres et nytt forsøk om et par timer.	Dersom han fortsatt ikke ønsker medisinen, nulls de ut i kurven og det rapporteres til behandler snarest.

Risiko- og vekstprinsippet



Når vi skal håndtere risiko, må vi som personal tenke et helhetlig tilbud for personen. Vi må tenke to tanker samtidig, både ta hensyn til risiko og samtidig fokusere på personens utvikling og vekst. **Vekstprinsippet** har til hensikt å forebygge aggresjon og vold gjennom at personen opplever mening, mestring og egenomsorg gjennom for eksempel arbeid, skole, fritidsaktiviteter, relasjoner osv.

Risikoprinsippet beskriver forholdet mellom risiko og oppfølging slik at dette står i forhold til hverandre. **Håndtering av risiko skal ikke være mer inngripende enn nødvendig** og fokuset skal være på de forhold hos personen man antar er knyttet til voldsrisiko. Alle tiltak bør åpne opp for at personen selv får andre valgmuligheter enn vold.

Eksempel

Risikofaktorer for vold hos Knut er ensomhet og mangel på gode relasjoner. Når han føler seg ensom tyr han ofte til rusmidler, som igjen medfører at han sover mindre, mister hemninger og lettere benytter seg av vold.

Tilnærming med fokus på risikoprinsippet:

I perioder med russug har Knut avtale med sin fastlege om å avlegge urinprøve en gang i uken for å avdekke bruk av rusmidler. Knut får jevnlig hjemmebesøk for å opprettholde motivasjon for å avstå fra rusmidler. I samtaler er det fokus på at han skal bli kjent med sine egne forvarsler, og hva han bør gjøre når disse forvarslene oppstår.

Tilnærming med fokus på vekstprinsippet:

Ved at Knut har en jobb opplever han forutsigbarhet, struktur, mestring og å ha en nytteverdi, noe som igjen forebygger at han opplever seg ensom og øker søvnkvaliteten. Hans nettverk utvides via arbeidsplassen og han har dermed andre alternativer til aktiviteter i helgene. Han har opparbeidet en trygg relasjon til sine hjelpere og klarer å gi beskjed om hva han opplever utfordrende i hverdagen.

Kapittel 3 – Voldsforebygging

(Basert på teorigrunnlag av Frans Fluttert, Ph.D, Gunnar Eidhammer MSc,
Roger Almvik, Ph.D. og Jakob Hvidhjelm Ph.D.)

Voldsforebygging er de tiltak som iverksettes for å redusere risiko for aggresjon og vold.

Effektivt forebyggende arbeid innebærer at vi først må forstå hvor problemet kommer fra. Deretter må vi spørre oss selv; hvordan kan vi legge til rette slik at problemet ikke oppstår i utgangspunktet eller at problemet ikke gjentar seg?



Aggressive og truende situasjoner kan oppstå i møte med mennesker med ulike psykiske- og følelsesmessige vansker. Aggresjonen kan blant annet ha sammenheng med helsesituasjon, frykt, krenkelse, opplevelse av avmakt og/eller miljøet i seg selv. For å kunne møte et menneske profesjonelt og løsningsorientert, er det viktig at medarbeidere kjenner til og forstår hva som kan være bakenforliggende årsaker for aggressiv atferd.

*Hva opplever du er bakgrunnen for at personer uttrykker
frustrasjon der du jobber?*

*Hvordan kan du forebygge at denne frustrasjonen eskalerer til
aggresjon?*

Avmakt

Avmakt er opplevd mangel på kontroll, påvirkningsmulighet og makt. Egne behov, målsetninger eller forventninger blir ikke oppfylt. Aggresjon og vold kan være en reaksjon på og et forsøk på å redusere avmakt.

Hvordan redusere opplevelsen av avmakt?

Når mennesker møter tjenestetilbudene våre vil de bli underlagt ulike regler, begrensninger og forventninger. Alle regler og rutiner som berører personen må kunne begrunnes innenfor en faglig og etisk forsvarlig ramme. Vi må være transparente om hva som er den faglige begrunnelsen bak de ulike reglene og rutinene som til enhver tid eksisterer. Et viktig prinsipp er at mennesker ikke skal utsettes for mer begrensninger enn det som er nødvendig.

For at vi skal kunne etterleve reglene og rutinene, både som medarbeidere og personer som mottar vår hjelp, må vi legge til rette slik at det er tilstrekkelig kjennskap til dem. Regler og rutiner som personer har kjennskap til, samt forståelse og aksept for, vil bidra til at reglene og rutinene oppleves mer akseptable og derav vil kunne være enklere å etterleve.



Hvordan kan rutinene der du jobber være med på å fremme opplevelsen av avmakt?

Hvordan kan du bidra til å redusere tjenestemottakers opplevelse av avmakt der du jobber?

Forvarsler og sårbarhetsområder

I arbeidet med å forebygge aggresjon og vold er det nyttig å kjenne til begrepene sårbarhetsområder og forvarsler.

Sårbarhetsområder innebærer ulike situasjoner eller sammenhenger som kan øke sannsynligheten for at vedkommende kan vise aggressiv atferd. De fleste har erfart at vår grad av selvkontroll over reaksjoner som har fellestrekk med aggresjon (f. eks sinne, irritasjon), påvirkes av hvilken situasjon vi er i. Mange av oss har lettere for å vise sinne overfor eksempelvis ektefelle/samboer enn overfor relativt ukjente personer. Noen av oss blir lett irritert over rot, mens andre igjen ser ut til å finne seg meget godt til rette på en arbeidsplass preget av kaos. Andre får emosjonelle reaksjoner hvis de har dårlig tid og er redd for ikke å nå en avtale, flyet, bussen o.l. Selv om vi til en viss grad kan finne årsaker til disse forskjellene, så er hensikten å få frem at vår sårbarhet for å bli sint/irritert påvirkes av hvilken situasjon vi er i.

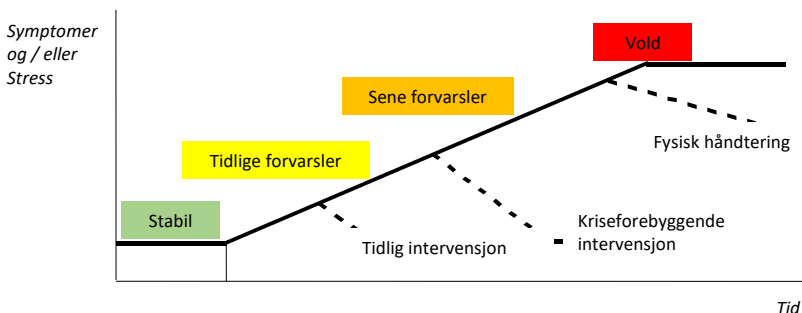
Med en god relasjon, kommunikasjon og samhandling kan man sammen med personen få en forståelse for personens sårbarhetsområder. Eksempler på slike områder kan være ulik fysisk kontakt, grensesetting, måter å snakke/kommunisere på, omstillinger, personer, rusmidler, høytider/ferie, økonomi osv.

Spørsmål som kan være nyttige:

- Er det noen situasjoner som kan være vanskelige for personen jeg skal møte i dag (sårbarhetsområder)?
- Hvordan kan jeg se på personen at han har det vanskelig (forvarsler)?
- Hva bør og kan jeg gjøre når personen fremviser disse forvarslene (håndteringsplan)?

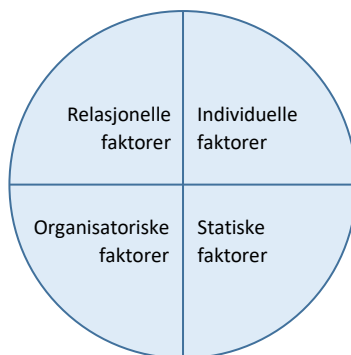
Alle har et ansvar for å se etter forvarsler og sårbarhetsområder, samt kommunisere disse observasjonene til kolleger og personen det gjelder (når det er hensiktsmessig).

Forvarsler er tegn og signaler som kan forekomme i tiden før aggressiv atferd inntreffer, for eksempel motorisk uro, endret søvnmonster, trekker seg unna andre mennesker, uttrykker emosjonelt ubehag og liknende. Ved å kartlegge den enkeltes forvarsler, kan vi iverksette tiltak på et tidlig tidspunkt og forebygge eventuell eskalering til aggresjon og vold.



Faktorer som kan virke voldsforebyggende

Arbeidet med å redusere aggresjon og vold er komplekst. En viktig forutsetning for å lykkes med dette, er å øke kvaliteten på det daglige samspillet mellom mennesker. I alle institusjoner påvirkes dette samspillet av ulike faktorer, faktorer som skal ivareta sikkerhet, legge til rette for relasjonsbygging og gi god kvalitet på de tjenester som tilbys.



Relasjonelle faktorer

En relasjon er et resultat av samhandling mellom mennesker. Relasjonelle faktorer omhandler hvordan disse relasjonene kan redusere sannsynligheten for aggresjon og voldsutøvelse (relasjonell sikkerhet).



Vi bruker begrepet «relasjonskonto» for å forstå hvordan vi ved hjelp av relasjoner kan redusere sannsynligheten for aggresjon og vold. Å «fylle på» en relasjonskonto er å **bruke tid på** den andre, **legge til rette for tillit**, ha **gode samtaler**, gjøre **aktiviteter** sammen, være **lydhør** ovenfor den andre, vise **respekt** og **empati** m.m. Disse handlingene kan sees på som innskudd på en relasjonskonto. Etter hvert som kontoen «fylles opp», vil det kunne bli en god relasjon mellom personen og medarbeideren. En god relasjon innebærer at personene anerkjenner, respekterer og aksepterer hverandre, noe som kan bidra til å redusere voldsrisiko.

Hva kan du gjøre for å bli en person den andre har tillit til?

Hva kan du gjøre for å «fylle på relasjonskontoen?»

Hvordan kan du bruke relasjonskontoen i forebyggende arbeid?

Individuelle beskyttende faktorer

Individuelle beskyttende faktorer innebærer enhver karakteristikk ved en person, miljøet rundt og/eller situasjoner, som kan redusere risikoen for framtidig voldelig atferd for personen. Eksempler på dette fremkommer i tabellen under.

Indre	Motiverende	Ytre
Empati	Fritidsaktiviteter	Sosialt nettverk
Mestring	Økonomi	Ekstern kontroll
Selvkontroll	Livsmål	Bosituasjon

Fokus på og styrking av disse faktorene vil kunne ha en direkte og indirekte voldsforebyggende effekt. I det tidligere eksempelet med Knut illustreres det hvordan økt opplevelse av mestring, arbeid, fritidsaktiviteter, utvidet sosialt nettverk og ekstern kontroll kan bidra til å redusere risikoen for forekomst av aggresjon og vold.

Hvilke ressurser hos personen du skal møte i dag kan styrkes for å forebygge aggresjon og vold?

Organisatoriske faktorer

Faktorer som omhandler og regulerer personalets arbeid omtales som organisatoriske faktorer. Dette innebærer personalressurser, ledelse, sikkerhetsrutiner, opplæring, regler, rutiner for å beskrive og evaluere voldsproblemer, rutiner for personalomsorg, verdiforankring, målstyring, bemanningsplan og avvikshåndtering.

Statistiske faktorer

Materielle tiltak som for eksempel arealutforming, kameraer, alarmanlegg, adgangskontroll, skallsikring og liknende tiltak er statistiske faktorer.

Hvordan kan ulike statistiske faktorer være med å fremme og begrense voldsrisiko?

Hvilke rutiner for voldsforebygging finnes ved din arbeidsplass?

Er det rutiner hos dere som kan eller bør endres for å redusere voldsrisiko?

Oppsummering

Effektivt forebyggende arbeid innebærer en bevissthet om at det finnes flere grupper med forebyggende faktorer. Et fokus på alle gruppene av forebyggende faktorer bidrar til at vi kan søke en helhetlig forståelse av de bakenforliggende årsakene og hvordan vi kan forebygge og møte aggresjon og vold.

Søk en helhetlig forståelse.

Ta den andres perspektiv.

Fyll på relasjonskontoen.

Kartlegg forvarsler og sårbarhetsområder.



Kapittel 4 - Forebyggende kommunikasjon

(Basert på teorigrunnlag av Caroline Logan, Ph.D)

Kommunikasjon er en gjensidig prosess hvor meninger og tanker utveksles mellom en avsender og mottaker både verbalt og non-verbalt.



Forebyggende kommunikasjon er den kommunikasjonen som benyttes i det forebyggende arbeidet før det fremkommer aggressive uttrykk.

God kommunikasjon kan bidra til:

- Etablere terapeutiske relasjoner
- Gi tilgang til informasjon
- Økt forståelse av personen
- Bedringsprosesser
- Gi økt kvalitet på tjenestetilbudet
- Forebygge aggresjon og vold

Å yte god profesjonell omsorg gjennom kommunikasjon innebærer å kunne forstå personens opplevelser og følelser, samt ta hensyn til personens aktuelle begrensninger.

Hva betyr forebyggende kommunikasjon for deg?

Hvordan kan disse begrepene formidles i den daglige verbale og non-verbale kommunikasjonen?

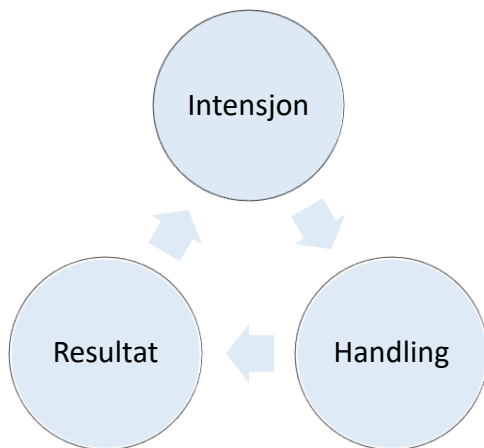
- Respekt
- Empati
- Åpenhet
- Ikke-dømmende holdning
- Ærlighet
- Likeverdighet

Finn gjerne en kollega og utforsk hvordan disse begrepene kan komme til uttrykk i møte med personen du skal hjelpe.



Refleksjonsmodell

MAP bruker en refleksjonsmodell som gir grunnlag for refleksjon og utvikling i ditt kommunikasjonsarbeid. Ved bruk av modellen kan man øve, reflektere og videreutvikle egne kommunikasjonsferdigheter.



Intensjon: Profesjonell kommunikasjon kjennetegnes av et bevisst forhold til hva som er intensjonen med samtalen. Skal samtalen fokusere på relasjonsbygging, dempe frustrasjon, innhente informasjon eller motivere til aktivitet? Hvordan kan personen reagere? Er det særlige hensyn du bør ta, som for eksempel redusert oppmerksomhet, persepsjonsforstyrrelse, reduserte kognitive evner, problemer med hukommelsen, rigid tenkning, impulsiv tenkning og/eller sterke affekter?

Handling: Derneft gjennomfører du handlingen for å forsøke å oppnå den opprinnelige intensjonen.

Hvilke handlinger bør du gjøre for å oppnå intensjonen? Hvor bør samtalen finne sted? Hvem er den som er mest egnet til å formidle budskapet? Hvordan kan du åpne samtalen? Hva bør du si?

Resultat: Hva ble resultatet av handlingene? Oppnådde du intensjonen? Hva fungerte bra? Bør du gjøre noe annerledes neste gang? Hva lærte du? Evaluer og tilpass handlingene ved behov.

Hvordan kan du bruke refleksjonsmodellen i din arbeidshverdag?

Grensesetting

Grensesetting kan være en foranledning for konfliktsituasjoner. Grensesetting er nødvendig i flere sammenhenger, blant annet for å ivareta sikkerhet, struktur, forutsigbarhet og trygghet, samt bidra til læring. Vi må ha en faglig begrunnelse for alle grenser vi utsetter andre mennesker for.

Refleksjonsmodellen kan benyttes som et verktøy i samhandlingssituasjoner som innebærer grensesetting:

Intensjonen for grensesettingen er regulering av atferd og kan innebære formidling av dårlige nyheter, avslag og korrigerende av atferd.

Handlingen skal gi rom for å kunne utforske den andres perspektiv – vær nysgjerrig og undrende på hvorfor den andre gjør som han gjør. Anerkjenn den andre sitt perspektiv og prøv deretter å nyansere hvorfor denne måten å gjøre det på kan by på utfordringer. Inviter til en felles problemløsningsprosess hvor dere utforsker alternative løsninger. Målet er at personen selv skal få en forståelse og erkjennelse av hvorfor det kan være fornuftig å overholde grensen, og derfor selv ønsker å opprettholde den.

Unngå å være autoritær og dominerende. Tenk gjennom hvordan du formulerer deg. «Nei» kan eksempelvis byttes ut med «Jeg skal ordne det for deg, men jeg får dessverre ikke tid før kl.14». Unngå maktkamper og unødig konfrontasjon.

Dersom du må gi avslag – vær rask med å følge opp med et tilbud/alternativer.

Desto mer du har investert i relasjonskontoen – desto enklere vil det ofte være å foreta et uttak som en grensesetting kan være.

Gi nødvendig informasjon på et tidlig tidspunkt, slik at du slipper unødvendig grensesetting ved et senere tidspunkt.

Vær ærlig og oppriktig, samtidig som du er omsorgsfull og empatisk. Uttrykk forståelse for den andres opplevelse.

Medarbeidere bør være enige rundt grensene som skal praktiseres slik at menneskene vi møter ikke blir utsatt for unødig ulik praksis og utydelighet.

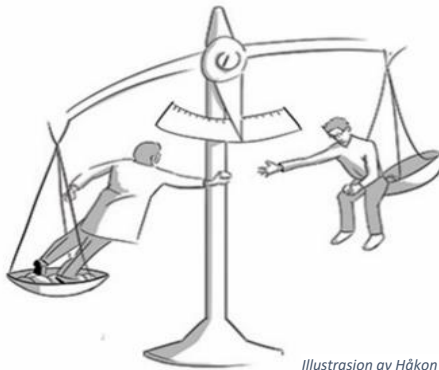
Resultatet evalueres basert på hvordan grensesettingen ble gjennomført. Ble intensjonen oppnådd? Hva ble resultatet? Hva fungerte bra og bør du gjøre noe annerledes neste gang? Hva lærte du? Evaluer og tilpass handlingene ved behov.

Hvordan ville du selv ønsket å bli satt grenser for?

Brukermedvirkning

Å sikre at personer opplever seg hørt og respektert er et sentralt mål i god kommunikasjon. Brukermedvirkning sett i lys av forebyggende kommunikasjon kan oppsummeres med følgende punkter:

- Personen er ekspert på seg selv.
- Gi kontroll til personen gjennom å gi valg og muligheter.
- Inkluder og involver personen i størst mulig grad.
- Gi rom for at den andre kan velge samtalearena, regulere samtals varighet og påvirke samtals innhold.
- Legg til rette for refleksjon gjennom veiledende spørsmål.
- Gi størst mulig grad av autonomi innenfor de rammene som foreligger.



Illustrasjon av Håkon Leinan hentet fra boken
«skreddersydde samtaler» av Gulbrandsen og Finset

Tilstrebe brukermedvirkning i alt du gjør.

Brukermedvirkning motvirker avmakt.

Redusert avmakt forebygger vold.

Samarbeidsdialog

Samarbeidsdialog er et verktøy i MAP som har til hensikt å utarbeide individuelle forebyggings- og håndteringsplaner sammen med personen. Ved å få et innblikk i personens opplevelser, erfaringer og preferanser, kan det dannes et bedre grunnlag for å forebygge konflikter. Målet er å forebygge at vanskelige situasjoner oppstår. Samarbeidsdialog er brukermedvirkning i praksis.

I dialog med personen kartlegger en personens sårbarhetsområder, varselsignaler og egne mestringsstrategier. Forebyggende strategier er særlig viktig overfor personer som har en kjent aggressiv og voldelig adferd rettet mot seg selv og/eller andre.

Personen bør spørres på et tidlig tidspunkt om hvilke situasjoner som oppleves vanskelige, samt hvilke tiltak personen selv ønsker skal iverksettes i slike situasjoner. Etterspør videre personens erfaringer med aggresjon og vold rettet mot seg selv eller andre.

Dersom personen ikke er i stand til å samarbeide rundt utarbeidelse av avtalen, kan medarbeidere utforme en plan basert på deres tidligere kjennskap til personen, informasjon fra pårørende eller andre som kjenner personen godt. Når personen er tilgjengelig for dialog, gjennomføres samarbeidsdialogen på nytt.



Eksempler på spørsmål som kan stilles:

- Hvilke situasjoner opplever du som vanskelige?
- Er det noen spesielle ting/situasjoner som jeg/vi bør ta hensyn til?
- Hvordan kan vi se på deg at du begynner å få det vanskelig?
- Hvordan ønsker du å bli møtt når du har det vanskelig?

Det er utarbeidet en egen mal for samarbeidsdialogen, se www.sifer.no/map

Den beste mestring av aggresjon og vold er å forebygge at det ikke oppstår i utgangspunktet.

Kommunikasjon er et av våre viktigste verktøy for å forebygge aggresjon og vold.

Kapittel 5 – Deeskalering

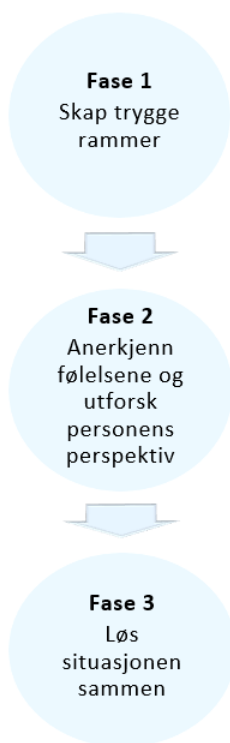
(Basert på teorigrunnlag av Brodie Paterson, Ph.D)

Deeskalering innebærer at man ved nært forestående eller pågående kritiske situasjoner etablerer dialog med personen, hvor formålet er å redusere et videre eskaleringsforløp og ivareta personen på en profesjonell og omsorgsfull måte. Deeskalerende kommunikasjon har til hensikt å forhindre at vold oppstår og bidra til at personen gjenvinner selvkontroll.

Hva ønsker vi å oppnå med deeskalering?

- Ivareta og gi omsorg overfor mennesker som opplever sterkt emosjonelt ubehag.
- Hjelp personen til å opprettholde og gjenvinne kontroll.
- Bremse og reversere et eskaleringsforløp.
- Redusere unødig bruk av tvangsmidler.

Grunntanken er å møte personen med empati og å skape andre muligheter enn aggresjon. Personen må få en opplevelse av å bli sett, hørt og forstått.



Vi jobber i tre faser:

Fase 1. Å skape trygge rammer innebærer å legge til rette omgivelsene slik at effektiv, trygg og hensiktsmessig deeskalering kan finne sted. Det skal være trygt for personen, andre personer og deg selv. Fjern potensielt farlige gjenstander, forsøk å opprettholde avstand på 2-3 meter, vurder å tilkalle flere personer, vurder å skifte kontekst og bruk relasjoner.

Fase 2. Her forsøker vi å dempe personens emosjonelle ubehag gjennom å anerkjenne følelsene og utforske hvordan personen opplever situasjonen og hva som ligger bak det aggressive uttrykket.

Bruk gjerne refleksjonsmodellen på side 23.

Fase 3. Vi prøver å identifisere og løse de underliggende behov i den grad det er mulig innenfor de rammer som eksisterer. Inviter til samarbeid og konstruktive forhandlinger om mulige løsninger. Bistå med veiledning om mulige valgmuligheter og gi rom for at personen kan tenke seg om. Vis til tidligere mestringserfaringer og hva som har fungert tidligere.

Hva kan hjelpe i vanskelige situasjoner?

- Presenter deg og tilby din hjelp i situasjonen.
- Anerkjenn følelsene personen uttrykker.
- Prøv å ta den andre personens perspektiv.
- Prøv å forstå bakenforliggende behov.
- Let etter løsninger sammen.
- Inngå kompromisser.
- Vis interesse og omtanke.
- Gi personen anledning til å ta kontroll over seg selv.
- Jobb aktivt for å oppnå likeverd i relasjonen og samspillet med personen.
- Ta ansvar for egne feil og handlinger.
- La egne følelser bli utenfor situasjonen.
- Tilstreb mest mulig ro og fred fra omgivelsene.
- Gi kun løfter og lovnader du kan holde.
- Forsøk å oppretthold trygg avstand.
- Vær ærlig.
- Henvis til tidligere strategier (samarbeidsdialog) og målsetninger.
- Vær ydmyk og si unnskyld dersom du opplever at du har sagt/gjort noe feil.
- Gi valg og alternativer.
- Bruk åpne spørsmål.
- Oppklar misforståelser.
- Bruk personens navn.
- Bruk et enkelt språk og vær konkret.
- Gjenta den andres budskap for å kontrollere om du har forstått.
- Vær tålmodig og bruk tid.
- Vær fleksibel.



Hvordan vil du selv bli blitt møtt når du har det vanskelig?

Kapittel 6 – Selvregulering

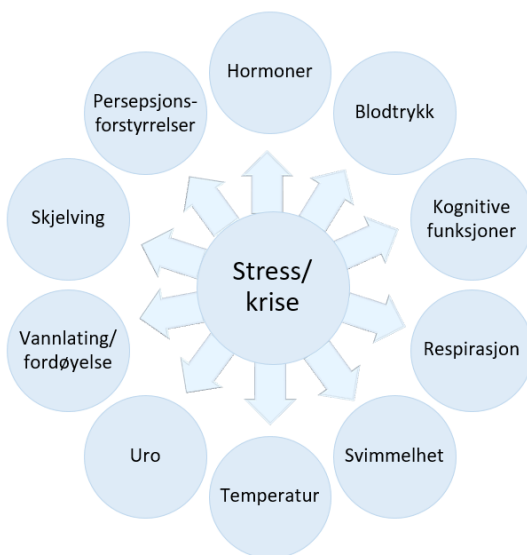
(Basert på teorigrunnlag av Anette Harris, Ph.D og Anders Meland, Ph.D)

Akutt stress er en subjektiv og individuell reaksjon på en belastning eller utfordring. Når vi utsettes for en trussel vil det skje en generell aktivering som medfører at hjertet pumper mer blod rundt i kroppen – noe som viser seg ved blant annet hurtig puls og pust.

Møte med aggresjonsproblematikk vil ofte innebære en akutt stress-situasjon. Dette kan anses som en normal reaksjon på en unormal situasjon. Dette er naturlige responser, men som nødvendigvis ikke er gunstige og optimale for å oppnå et terapeutisk og hensiktsmessig møte med slik atferd.

Det er derfor viktig å kjenne til normale reaksjoner i møte med aggresjonsproblematikk og hvordan de kan påvirke oss og samspillet, slik at vi ikke ubevisst lar slike reaksjoner påvirke profesjonaliteten og samspillene våre i for stor grad. Dette kaller vi *selvregulering*.

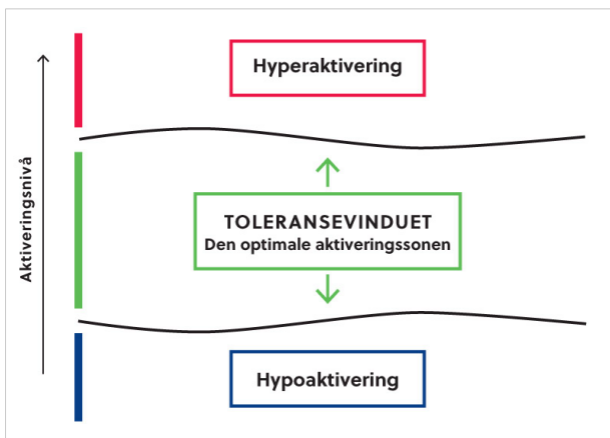
Selvregulering innebærer bevisstgjøring og håndtering av egne emosjonelle og kognitive reaksjoner og uttrykksformer i møte med aggresjon og vold. Selvregulering handler her om å benytte ulike teknikker og tankesett, slik at vi kan redusere vårt eget bidrag til eskalering av konflikter.



Hvordan reagerer du i stressende situasjoner?

Toleransevinduet

Toleransevinduet er en modell som kan hjelpe deg til å forstå hvordan stress påvirker deg, forstå egne reaksjoner og hva som får deg til å gå ut av vinduet. Toleransevinduet kan forstås som en sone eller et vindu hvor vi er optimalt aktivert. I dette vinduet klarer vi å konsentrere oss, være oppmerksomme, prestere og lære.. Til daglig beveger vi oss innenfor toleransevinduet, men når vi opplever stressende, vanskelige eller krevende situasjoner aktiveres vi og kan gå ut av vinduet. Det er normale responser vi ikke kan forhindre, men vi kan lære oss strategier for å regulere oss inn i vinduet igjen. Vi har to typer aktiveringsreaksjoner; hyper- og hyporeaksjon. Ditt individuelle toleransevindu vil kunne påvirkes av flere elementer; blant annet dine tidligere erfaringer (fag- og erfaringsbakgrunn, tidligere erfaringer med vold osv.) og nåværende livssituasjon.



1. Hentet fra Nordanger og Braarud, 2017, trykket med tillatelse

Hva kan bidra til økt grad av selvregulering?

Tillit til kollegaer: Medarbeiderne har en felles forståelse av krevende situasjoner og det foreligger en felles tilnærming for hvordan slike situasjoner skal løses.

Eksponering (mengdetrening): Trening og simulering av krevende og truende situasjoner er en god metode for å fremme robusthet og stresstoleranse.

Løsningsorientert fokus: Dette innebærer å ha et bevisst fokus på mulige løsninger i situasjonen. Ved å spørre seg selv om hvordan denne situasjonen kan løses her og nå, vil det kunne bidra til å holde et hensiktsmessig fokus og redusere stressnivået.

¹ Nordanger, Dag Ø. & Braarud, Hanne Cecilie (2017). Utviklingstraumer. Regulering som nøkkelbegrep i en ny traumepsykologi. Oslo: Fagbokforlaget

Planlegging: Forberedelse vil kunne bidra til en økt felles situasjonsforståelse, som igjen vil kunne bidra til økt trygghet hos personalet og en mer hensiktsmessig håndtering.

Høyne eget kompetansenivå: Erfaring og fagkunnskap gir bedre situasjonsforståelse og større ferdighetsrepertoar, som igjen gir en bedre operativ handlingskompetanse (en vet hva en skal gjøre på hvilket tidspunkt).

Mental og fysisk beredskap: Å ha kvalifisert og tilstrekkelig personell på jobb til å håndtere situasjoner på en trygg og forsvarlig måte, vil bidra til å redusere stressnivået gjennom økt trygghet og sikkerhet. Mental beredskap innbefatter å være bevisst at vi kan komme til å oppleve krevende situasjoner i arbeidssammenheng, at en har akseptert dette og er beredt til å kunne bidra dersom situasjoner skulle oppstå.

Egenrefleksjon: Det er viktig med kontinuerlig og systematisk refleksjon knyttet til slike situasjoner – både underveis, men også i etterkant. Det kan være nyttig å diskutere disse spørsmålene sammen med en annen kollega som var i situasjonen, slik at dere kan bidra til felles læring som kan benyttes i fremtidige situasjoner.

Spørsmål en kan stille seg underveis:

- Hvordan fremstår jeg nå? Bidrar jeg til å deeskalere eller eskalere situasjonen med min fremtoning?
- Hvor er jeg i mitt toleransevindu akkurat nå?
- Hvordan er kroppsspråket mitt akkurat nå? Hva kommuniserer det?

Spørsmål en kan stille seg i etterkant:

- Hvordan bidro jeg i situasjonen?
- Hva gjorde jeg som fungerte bra?
- Var det noe jeg kunne gjort annerledes?
- Hva lærte jeg?

Hva kan økt selvregulering bidra til?

- Bruker nødvendig tid.
- Unngår å respondere med uhensiktsmessig irritasjon, krenkelse og sinne.
- Unngår å rettferdiggjøre og forsvare seg mot fornærmelser og krenkelser.
- Beholder større grad av kontroll og oversikt i situasjonen.
- Mer konfliktdempende kroppsspråk.
- Unngår å gi løfter man ikke kan holde.
- Bedre forutsetninger for en vellykket deeskalering.

Selvregulering i praksis – en pusteøvelse

Noe av det som opprettholder stress i en utfordrende situasjon, er tanker om hva som har skjedd eller som kan komme til å skje. Dette kan forstyrre evnen til å ta gode beslutninger under press. De fleste vet at slike tanker ikke er hensiktsmessig, men de kan være vanskelig å kontrollere. En effektiv metode for å fjerne uønskede tanker, er å flytte oppmerksomheten over på noe annet, for eksempel egen pust. Ved å rette oppmerksomheten på pusten vil en midlertidig kunne stoppe disse tankene og dermed ha større fokus på den situasjonen en befinner seg i.

Gjør følgende:

- Sitt et minutt slik at kroppen får mulighet til å falle litt til ro av seg selv
- Start sakte pust:
 - Bruk ca. 4 sekunder på å puste inn gjennom nesen, tilnærmet maksimal fylling av lunger.
 - Bruk ca. 6 sekunder på å puste ut gjennom nesen, tilnærmet naturlig tomme lunger.
- Tiden på innpust (4 sekunder) og utpust (6 sekunder) er veiledende og trenger ikke være nøyaktig.
- For å øve inn pusterytmen kan du følge med på en klokke i noen pust før du lukker øynene.
- Sitt gjerne et minutt etter øvelsen og kjenn etter hvordan kroppen reagerte.
- Er du forkjølet eller tett i nesen, kan du også puste gjennom munnen.



«Sakte pust teknikken» kan brukes både rett før du går inn i en situasjon, i situasjonen, samt i etterkant av situasjoner.

«Sakte pust teknikken» kan ved daglig gjennomføring i 8-12 uker medføre bedre kontroll over det autonome nervesystemet og redusere stress.

Å stå i en truende og potensielt farlig situasjon er en stresssituasjon. For at vi skal kunne håndtere disse situasjonene effektivt og profesjonelt – må vi først prøve å ha kontroll på oss selv.

Vær oppmerksom på egne tanker og følelser:

«Hva skjer i meg nå?»

«Hvordan påvirker jeg samspillet nå?»

«Hvordan kan jeg redusere en uønsket stressrespons?»

«For å kunne regulere andre, må vi først regulere oss selv.»

Kapittel 7 - Samhandling i kritiske situasjoner

(Basert på teorigrunnlag av Olav Kjellekvold Olsen, Ph.D)

Samhandling er i denne sammenheng en betegnelse på samspill mellom to eller flere medarbeidere som har et felles mål om å forebygge og håndtere en situasjon med aggresjon og/eller vold.

I arbeid med mennesker kan det noen ganger oppstå situasjoner som kan medføre vold. Å håndtere slike situasjoner på en god måte er en krevende øvelse i samhandling. Samhandling innebærer å ha felles mål for hvordan situasjonen kan løses på best mulig måte. For å løse slike situasjoner må personalet opptre så samkjørt og dynamisk som mulig. Det er derfor viktig at alle har kunnskap om hvordan man kan forberede seg, hva som må avklares, hvilke oppgaver og roller man skal ha, og ikke minst, tenke igjennom hvem og hvordan man kan ta ledelsen i kritiske situasjoner.

Planlegging

Planlegging er grunnleggende for god samhandling og håndtering av kritiske situasjoner. Det å diskutere hva man kan møte denne dagen eller litt frem i tid, gir oss muligheten til å lage strategier, og identifisere og fordele oppgaver før situasjoner oppstår.

Når situasjoner oppstår gjør planleggingen at vi har en felles mental modell/situasjonsforståelse slik at alle tar i bruk den samme strategien for å løse situasjonen.

Før vaktstart kan være nyttig å gå igjennom:

- Hvilke situasjoner er vi bekymret for kan oppstå?
- Hvordan kan vi legge til rette for å unngå at de oppstår?
- Hvordan kan vi håndtere de på en best mulig måte dersom de oppstår?
- Hvilke ressurser er tilgjengelige?
- Hvem gjør hva, og hvilke roller skal hver enkelt fylle?
- Hvordan støtter vi hverandre og gjør hverandre gode?



Gi beskjed om det er noe som du ikke kan gjennomføre eller er ukomfortabel med.

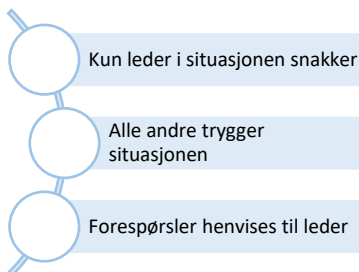
Ledelse i kritiske situasjoner

Når en kritisk situasjon oppstår, må noen ta ledelsen. Ledelse kan omfatte mange oppgaver og variere fra arbeidsplass til arbeidsplass. Reflekter og avklar hva som legges i begrepet ledelse, og hvilke oppgaver som må ivaretas når kritiske situasjoner oppstår ved din arbeidsplass.

Det overordnede prinsippet er at noen må ta ledelsen, og at det bør være den personen som har en mest mulig hensiktsmessig effekt på situasjonen (beste forutsetninger for å lede og deeskalere situasjonen).

I utgangspunktet er det den som har dialogen med personen som har ledelsen. Det at kun lederen i situasjonen har dialogen med personen kan redusere støy og stress for de som er involvert.

Dersom personen kommer med forespørsler til annet personell eller skifter fokus fra leder, bør det i utgangspunktet henvises tilbake til at dialogen nå kun er med leder.



Det er mulig å skifte ut leder dersom dette anses som gunstig for å roe ned situasjonen, men dette skal være en avgjørelse som blir gjort av leder selv. Det er viktig at øvrige personer er lojale i forhold til de beslutninger som leder tar.

Lederen har behov for å oppleve ryggdekning ved at øvrig personale posisjonerer seg på en slik måte at de er synlige og tilgjengelig. Dette vil kunne gi en økt opplevelse av trygghet og sikkerhet. I tillegg vil det kunne fremme selvregulering og gi bedre forutsetninger for å deeskalere situasjonen.



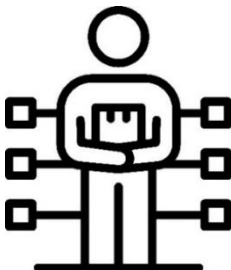
Hvem tar ledelsen på din arbeidsplass? Hva innebærer rollen som leder i kritiske situasjoner på din arbeidsplass?

Roller i kritiske situasjoner

I en kritisk situasjon er det viktig at vi samarbeider, er fleksible og fyller aktuelle roller med avtalt tilknyttede oppgaver som er nødvendige for å løse situasjonen.

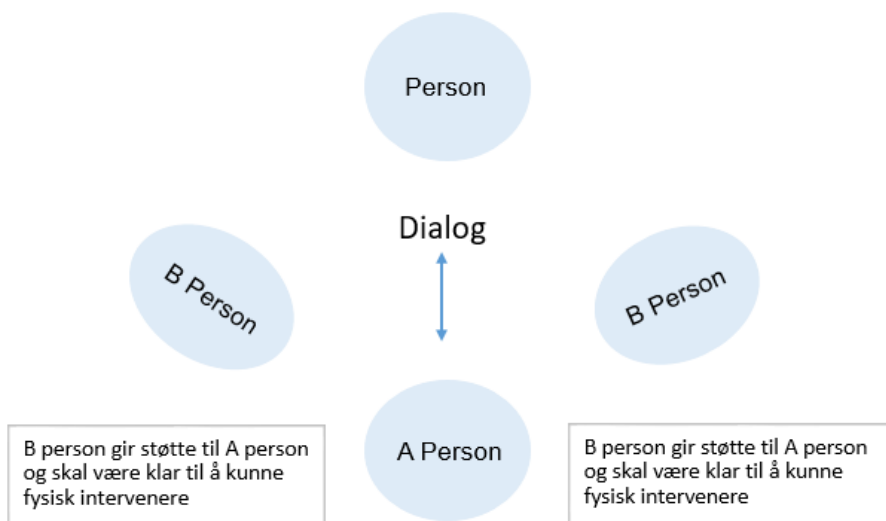
Spør deg selv: «Hvordan kan jeg bidra på en best mulig måte i denne situasjonen?»

Rolle	Oppgaver
Leder	• Delegerer oppgaver og sørger for effektiv samhandling. • Fører dialogen med personen, eller delegerer dialogen til noen andre. • Reduserer støy og stressnivå for personen. • Tar beslutninger om ulike tiltak.
Støtte	• Noen må være nær situasjonen og tilgjengelig for leder slik at man kan intervenere ved behov på en så trygg og skånsom måte som mulig. • Kan bidra med løsninger som har hjulpet personen tidligere.
Ivareta andre personer som er til stede	• Ta vare på og trygge andre personer som kan oppfatte situasjonen som skremmende. • Bidra til at andre personer trekker seg unna for å sikre best mulig forutsetninger for å deeskalere og håndtere situasjonen.
Andre oppgaver	• Vurder fjerning av stoler og andre løse gjenstander. • Forsøk å posisjonere deg på en måte som ivaretar sikkerhet, samtidig som det reduserer personens ubehag. • Vurdere kontakt med lege/legevakt/ambulans/politi. • Sikre rømningsveier. • Vurdere å gjøre i stand eventuell medikasjon eller iverksette bruk av tvangsmidler.



Posisjonering i kritiske situasjoner

Når situasjoner eskalerer er det viktig at personalet reagerer i tråd med egne planer og fyller de rollene som behøves. Hvilken rolle du skal inneha vil kunne endres raskt og du må være beredt til å hjelpe til. Ved å posisjonere seg som vist i figuren under, vil man på en god måte vise støtte og muliggjøre fysisk intervensjon ved utfall fra personen. Annet personale følger med og gjør de arbeidsoppgavene som man har blitt enig om under planleggingen.



Oppsummering

Bruk tid på å planlegge hvordan situasjoner skal håndteres, hvilke oppgaver som skal løses, hvem som skal ha hvilke roller og hvordan man i fellesskap kan gjøre hverandre gode. Det vil bidra til at vi er tryggere i situasjonen og vi unngår å ta forhastede beslutninger. Ved at vi lar tiden jobbe for oss og hele tiden har fokus på hva situasjonen og personen er tjent med, skaper vi mulighet for å håndtere situasjonen så skånsomt som mulig for alle parter.

Gjør deg kjent med de roller du kan inneha i en kritisk situasjon slik at du kan være til nytte i enhver situasjon.

Kapittel 8 - Håndteringsstrategier i kritiske situasjoner

(Basert på teorigrunnlag av Thor Egil Holtskog, MSc, Torill Storhaug, MSc et al.)

Håndteringsstrategier i denne sammenhengen omhandler ulike strategier som kan benyttes før, under og/eller i etterkant av en aggressiv hendelse, og som er ikke er omtalt i de øvrige kapitlene. Kapitlet er aktuelt for de institusjoner som er godkjente for bruk av tvangsmidler og har hjemmel for dette i aktuelt lovverk.

Kapitlet omhandler tiltak vi kan ta i bruk for å redusere konsekvenser og begrense skadepotensialet av vold. Forsøk på å forebygge har ikke nådd frem og vi er nå i tertiærforebyggende fase (rød fase). En felles strategi som inneholder ulike fremgangsmåter basert på hva du vet om personens voldsrisiko, beskyttende faktorer, personal på jobb, erfaring, kommunikasjonsferdigheter og samhandling vil kunne bidra til en tryggere gjennomføring.

Lempeligere midler

Før iverksettelse av bruk av tvangsmidler skal lempeligere midler, dvs. mindre inngripende tiltak, ha vært forsøkt. Vurdering og utprøving av lempeligere midler skal også foregå underveis i prosessen dersom situasjonen tillater det, for eksempel:

- Deeskalerende kommunikasjon.
- Fysisk aktivitet/andre aktiviteter.
- Skifte kontaktperson/personal.
- Skifte lokasjon.
- Avledningsteknikker.
- Tiltak fremkommet i samarbeidsdialogen.



Tvangsmidler

Når det har oppstått en akutt nødsituasjon og alt annet er forsøkt, kan tvangsmidler bli et nødvendig alternativ for å avverge skade. Bruk av tvangsmidler er strengt regulert i lovverk og forskrifter. Formålet med lovreguleringer og forskrifter er å:

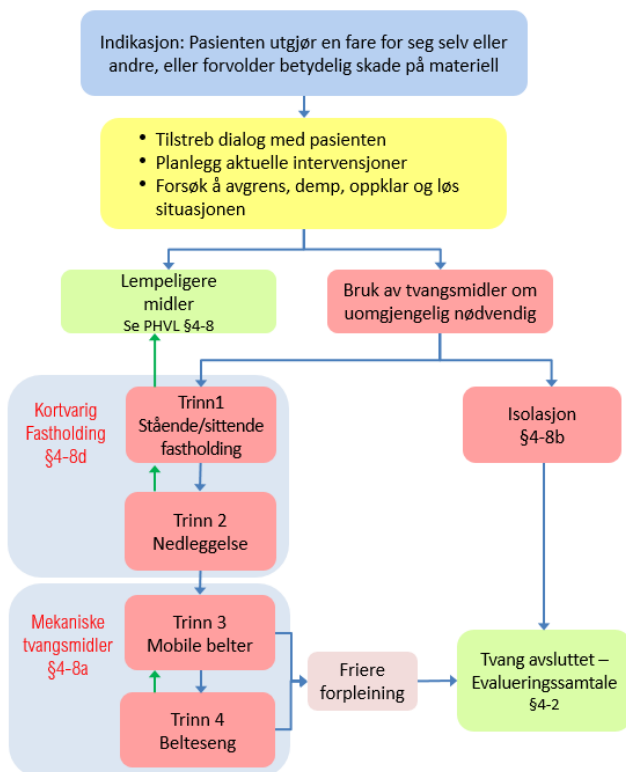
- Kvalitetssikre bruk av tvangsmidler i henhold til myndighetskrav og i samsvar med menneskerettigheter og kunnskapsbasert praksis.
- Avverge skader på person og helsepersonell.
- Ivareta personens verdighet og integritet gjennom hele forløpet og så langt som mulig være i overensstemmelse med personens behov, selvbestemmelsesrett og respekten for menneskeverdet.
- Forebygge og kvalitetssikre bruk av tvangsmidler.

Hvilke tvangsmidler finnes?

- *Mekaniske tvangsmidler*: innebærer bruk av spesialsydd belter og beltesenger som hindrer personens bevegelsesfrihet.
- *Isolasjon*: er når døren blir holdt lukket mellom person og personale ved fysisk makt, ved hjelp av kloss, stol eller lignende i akutte nødsituasjoner.
- *Enkeltstående bruk av korttidsvirkende legemidler* i beroligende eller bedøvende hensikt innebærer at valg av medikament og dosering må skje ut fra formålet om å dempe akutt uro.
- *Kortvarig fastholding*: hindrer personens bevegelsesfrihet ved at personen blir holdt fast i en akutt nødsituasjon.

For å kunne iverksette tiltak om bruk av tvangsmidler overfor en person, kreves det et rettslig grunnlag. Desto mer inngripende et tiltak er, desto strengere krav stilles til det rettslige grunnlaget. Tvangsmidler er ikke behandling.

Behovet for tvangsmidler kan oppstå akutt, men slike situasjoner er ofte kjennetegnet av et gradvis eskalerende forløp. Forløpet som MAP anbefaler blir beskrevet i flytskjemaet under.



Brukerperspektivet

- Bruk av tvangsmidler kan aktivere følelser som sinne, oppgitthet og håpløshet, og kan ha en traumatiserende og retraumatiserende effekt.
- Bruk av tvangsmidler vil kunne redusere personens evne og vilje til videre behandling.
- En betydelig andel personer peker på negative opplevelser og virkninger:
 - Ulike fysiske og psykiske skader.
 - Sterke krenkelser.
 - Mister tillit til hjelpeapparatet.



Prinsipper for bruk av tvangsmidler

- Forsøk å ha dialog med personen. Målet er at personen skal kunne gjenopprette kontroll over seg selv slik at kontrolltiltak kan opphøre eller reduseres. Bruk samarbeidsdialogen dersom denne er gjennomført.
- Kun ett personal snakker til personen om gangen, som orienterer fortløpende om hva som skjer og bakgrunnen for at dette blir gjort.
- Husk at måten tvangsmidler blir gjennomført på, kan ha stor påvirkning på opplevelsen til personen. Ha et sterkt omsorgsfokus og unngå unødige krenkelser.
- Under gjennomføringen av tvangsmiddelbruken skal det, så langt det er forsvarlig, tas hensyn til ønsker fra personen.
- Forsøk hele tiden å ivareta, samt øke personens autonomi, så langt det er mulig.
- Tilpass fysisk kraft/motstand etter personens kraftbruk.
- Vær varsom, tenk trygghet og sikkerhet.
- Bruk nødvendig tid. Ingen automatiserte prosesser, alle overganger skal være gjennomtenkte og nødvendige.
- Bruken av tvangsmidler skal gjøres så kortvarig som mulig.



Bruk av tvangsmidler utfordrer oss etisk, faglig og juridisk. Vi ønsker å redusere bruk av tvangsmidler til et minimum, men også sikre riktig bruk av tvangsmidler. En del av dette arbeidet er å kjenne til hvilke lempeligere midler som kan forsøkes i forkant eller som en del av reverseringsprosessen.

Restriksjoner og tvangsmidler skal begrenses til det strengt nødvendige, og det skal så langt det er mulig tas hensyn til personens syn på slike tiltak. Både personens utviklingstrinn, aktuelle sykdomstilstand, og syke- og evt. traumehistorie, bør tas hensyn til under avveien av hvilke skadeavvergende tiltak som er mest skånsomme.

En plan for systematisk og regelmessig vedlikeholdsopplæring ved eget arbeidssted for personalet bør foreligge. Hensikten er å utvikle personalets holdninger og kunnskap om redusert og riktig bruk av tvangsmidler, og å styrke sikkerheten og tryggheten for personen og medarbeidere.

Kapittel 9 - Fysiske teknikker

(Basert på teorigrunnlag av Jakub Lickiewicz Ph.D)

Et av de overordnede målene i MAP er å forebygge at situasjoner eskalerer til fysiske konfliktsituasjoner. Situasjoner hvor vi må benytte fysiske teknikker kan forekomme og vi må ha en handlingskompetanse på hvordan slike situasjoner kan håndteres.

MAP har en egen portefølje med fysiske teknikker. Utvalget er gjort basert på faglige vurderinger, teori og et evalueringsprosjekt sammen med erfaringskonsulenter. Teknikkene er utformet på en slik måte at de skal kunne ivareta medarbeidere og personens sikkerhet, samtidig som de skal ha lavest mulig grad av skade- og krenkelsespotensiale. Dette er teknikker og kunnskap som må brukes i samsvar med arbeidsplassens mandat og eventuell bruk må være hjemlet i lovverk. Bruk av fysiske teknikker er spesialkompetanse som man må kurses i, samt øve jevnlig og systematisk på. De fysiske teknikkene blir grundig gjennomgått i MAP-kursene.

MAP har følgende moduler med fysiske teknikker:

1. Unnvikelsesteknikker
2. Frigjøringsteknikker
3. Fastholdingsteknikker
4. Nedleggelsesteknikker
5. Bruk av tvangsmidler

Fagetiske prinsipper ved bruk av fysiske teknikker i MAP

Fra et brukerperspektiv er det viktig at teknikkene:

- Tilstreber en trygg opplevelse for personen.
- Unngår unødig krenkelse.
- Tilpasser bruk av fysisk kraft.
- Medfører minst mulig smerte.
- Ikke påfører skade.

Fra et personalperspektiv er det viktig at teknikkene:

Unngår å skade: Først ved å unngå, deretter trekke oss tilbake og tilkalle flere personale for å hjelpe oss, framfor å håndtere situasjonen på egenhånd.

Er funksjonelle: Teknikkene må være funksjonelle samtidig som de i minst mulig grad påfører personen ubehag.

Er enkle å lære: Teknikkene må være enkle å lære og kunne tilpasses ulike fysiske forutsetninger.

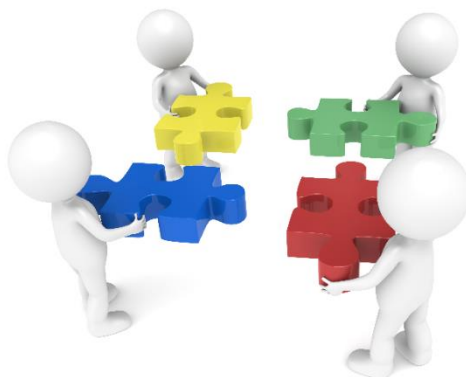
Er enkle å bruke: Teknikkene bygger på enkle metoder og regelmessig repetisjon er nødvendig.

Gir tillit til egne ferdigheter: Det viktigste er å samarbeide i team der alle i teamet trener regelmessig på teknikker og scenarier.

Hvorfor er det viktig med jevnlig vedlikeholdsopplæring?

Grunnkurset i MAP bidrar til en felles basiskompetanse hos medarbeidere og jevnlig vedlikeholdsopplæring bidrar til økt handlingskompetanse. Vedlikeholdsopplæring er en forutsetning for å kunne bli stadig bedre til å samhandle, forebygge og håndtere konflikter.

Vedlikeholdsopplæring kan gjennomføres på ulike måter. Eksempelvis teoretisk gjennomgang, simuleringstrening, veiledning, refleksjoner, case-gjennomgang, repetisjon og mengdetrening på teknikker og liknende.



Vedlikeholdsoplæring kan bidra til:

Sikkerhet: Vårt overordnede mål er personen og personalets sikkerhet, samt at vi skal gi individuelt tilpasset oppfølging/behandling og omsorg uten bruk av tvangsmidler.

Teamarbeid: Effekten av metodene baserer seg på teamarbeid og det er derfor viktig at samtlige personell tilstreber samme ferdighetsnivå.

Forberedt på situasjoner: Trening gjennomført på riktig måte, gjør personalet mer løsningsorientert og fleksible.

Erfaringsutveksling: Under trening kan kollegaer dele erfaringer og utforske mulige løsninger i opplevde hendelser.

Grunnlag for egne refleksjoner: Refleksjoner i etterkant av situasjoner, både de som har gått bra og mindre bra, legger grunnlag for læring og endring.

Hvilke situasjoner kan medarbeidere der du jobber oppleve?

Hvordan kan dere øve sammen for å forebygge og håndtere slike situasjoner?

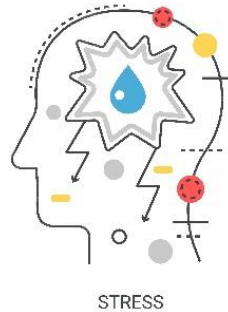
Kapittel 10 – Etterarbeid

(Basert på teorigrunnlag av Øivind Ekeberg, Ph.D)

Å jobbe med aggresjon og vold kan være svært krevende og denne belastningen vil kunne komme til uttrykk på ulike måter. Det meste av dette er naturlige reaksjoner på unormale/stressende situasjoner. Vi må derfor ha rutiner og kultur for å redusere denne belastningen. Godt etterarbeid er å jobbe med de tiltak som kan benyttes for å redusere konsekvensene og begrense skadepotensialet av hendelser.

Normale stressreaksjoner

Stressreaksjoner er normale fysiologiske og psykologiske reaksjoner som settes i gang når en opplever seg truet. Mildere former for stress kan virke stimulerende og prestasjonsfremmende når de er forbundet med kontroll og mestring. Normale stressreaksjoner avtar gradvis av seg selv når «faren» er over.



Stressbelastning over tid

Langvarig stress kan føre til fysiske plager som muskelspenninger og fordøyelsesproblemer, men også psykiske plager som forhøyet alarmberedskap og utbrenthet. Ved akutt overbelastning kan stresset føre til en krisereaksjon.

Krisereaksjoner

Krise preges også av at det foreligger en nyoppstått situasjon hvor viktige verdier trues og vanlige mestringsstrategier blir utilstrekkelige. En voldssituasjon vil være et eksempel på en potensielt traumatisk situasjon som kan føre til en krisereaksjon.

Urimelig forhold mellom traumet og reksjoner - Overdeterminert reaksjon

En overdeterminert reaksjon er en krisereaksjon som ikke er normal. Det er et urimelig forhold mellom reaksjon og traume. Reaksjonen utløses enten på bakgrunn av tidligere ubearbeidede belastende hendelser eller som følge av at en har flere utfordringer på en gang (dråpen som får begeret til å renne over).

Ulike former for oppfølging

De fleste hendelser vil kunne håndteres og bearbeides på egenhånd, men i noen tilfeller vil det være behov for særskilt oppfølging. For å ivareta både personen og personalet, eventuelt vitner og pårørende, på en god måte, er det viktig med en struktur og kultur som bidrar til at oppfølgingsarbeidet blir systematisk.

Ettersamtale er et frivillig tilbud til personen og skal tilbys og finne sted så snart som mulig etter vanskelige situasjoner. Det er personens erfaring som er det viktigste og det skal tilrettelegges for å møte personens ønsker for hvem som skal delta i samtalen. Samtalen skal inneholde oppfatninger og tanker om tiden før-, under- og etter vanskelige situasjoner, og hvordan det kunne ha vært unngått. Fokuset i samtalen er å lære av hendelsen, utforske lempeligere midler og å forebygge liknende situasjoner. Hvis det er gjennomført en samarbeidsdialog, vil det være nyttig å revidere eller oppdatere denne i en evalueringssamtale.



Psykologisk førstehjelp er en uformell og ustrukturert samtale med fokus på å lytte og romme opplevelsen til den berørte medarbeideren. Hovedoppgaven til hjelperen er å signalisere trygghet og omsorg og oppmuntre den berørte til å sette ord på det som har skjedd. Det er viktig å ikke oppmuntre til å bebreide andre eller fordele skyld.

Defusing er en ledet samtale eller gruppemøte kort tid etter en hendelse som kombinerer en gjennomgang av fakta med støtte. De som var involverte gis anledning til å komme sammen for å dele inntrykk og støtte hverandre, redusere isolasjon, styrke et realistisk perspektiv på det som har hendt og fokusere på mestringsopplevelser.

Debriefing er noe mer strukturert enn defusing. Det anbefales at debriefingen gjennomføres noen dager etter hendelsen (2-3) og at det er læring og forbedring som er i fokus. Formålet med debriefing var opprinnelig å undersøke om en prosedyre gikk som planlagt, men det har vist seg at det kan ha gunstige følelsesmessige konsekvenser, og brukes derfor også som hjelp i bearbeidingen.

Kollegastøtte er den omsorgen og ivaretagelsen kollegaer gir hverandre etter hendelser. Det er et lavterskeltilbud med støtte og hjelp til medarbeidere etter belastende hendelser og kritiske situasjoner i jobbsituasjon. Dette er et tilbud som både kan være formalisert som en rolle i organisasjonen, men også som uorganisert kollegial omsorg. I et godt arbeidsmiljø forventer man at kolleger støtter hverandre, og spesielt når det er en som har opplevd en vanskelig hendelse. Når det gjelder kollegastøtte, må man være lydhør for den rammedes ønsker og behov, slik at man ikke kan oppleves som invaderende.



Etterarbeid er et tre-delt ansvar:

1. **Leder** har ansvar for at rutiner for oppfølging er på plass og blir fulgt.
2. **Som kollegaer** har vi et solidarisk ansvar ovenfor hverandre.
3. **Hver enkelt** har et ansvar for seg selv og si ifra og melde om opplevde belastninger.

Situasjoner vil oppstå, og vi må sikre at vi evaluerer og reflekterer etter hver enkelt hendelse. Dette gjelder alle involverte. Godt etterarbeid er grunnlaget til gode forberedelser til neste hendelse, samt at det reduserer psykisk slitasje og sykefravær.

*Når det oppstår aggressive episoder, bør vi spørre oss selv:
«Hva kan vi gjøre for å redusere sannsynligheten for å komme
i en slik situasjon igjen?»*

*Ved å bidra til en kultur for kontinuerlig refleksjon over egen
praksis, bidrar du til en reduksjon av aggresjon og vold ved
eget arbeidssted.*

Ønsker du å vite mer? Gå inn på <https://sifer.no/map/>

Her finner du informasjon om MAP, kontaktinformasjon til de regionale koordinatorene, teorikapitlene som er grunnlaget for MAP, e-læringskurs og hvordan gå frem for å bestille kurs eller søke om plass på en instruktørutdanning. Det ligger også tilgjengelig informasjon om hvilke kompetansekrav som stilles til hovedinstruktører, instruktører og ressurspersoner.

Vi har en egen Facebook-gruppe (<https://www.facebook.com/groups/mapnorge>), hvor vi legger ut aktuell informasjon om MAP og relevant fagstoff.

I tillegg har vi en egen Youtube-kanal, «Møte med aggresjonsproblematikk», hvor vi blant annet legger ut opptak fra instruktørsamlinger.

Lykke til i det viktige arbeidet med å redusere forekomsten av aggressive og voldelige episoder, øke tryggheten for tjenestemottakere og tjenesteytere, og redusere bruk av tvangsmidler.

Dette kjennetegner et arbeidssted som har MAP-fokus:

- Medarbeidere jobber kontinuerlig med å utvikle gode relasjoner med personene, da dette gir verdi i form av sikkerhet og terapeutiske muligheter.
- Medarbeidere er trygge på sin egen og medarbeideres kompetanse i situasjoner med aggresjon og vold, og kan derav møte personene med denne tryggheten.
- Medarbeidere er bevisst på å redusere personens opplevelse av avmakt, og inkluderer brukerperspektivet aktivt i sitt arbeid.
- Medarbeidere jobber systematisk og strukturert med voldsforebyggende arbeid.
- Medarbeidere har en felles forståelse for hvordan man håndterer konfliktsituasjoner ved arbeidsstedet på en trygg og sikker måte, både for personen, omgivelsene og medarbeiderne.
- Medarbeidere har et etisk og faglig begrunnet forhold til sine regler og grenser.
- Medarbeidere 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 medarbeidere tiltak og handlinger som står i proporsjon til situasjonens alvorlighet. Konflikter og uro tilstrebes å løses på lavest mulig nivå og så tidlig som mulig.
- Medarbeidere har en terapeutisk og respektfull tilnærming ved grensesettingssituasjoner og konfliktsituasjoner.
- Medarbeidere etterstreber å forstå hvilke årsaker og behov som kan ligge bak personens sinne, trusler og aggresjon.
- Arbeidsstedet har et systematisk og regelmessig fokus på vedlikehold av denne kompetansen via undervisning, veiledning og/eller trening.
- Medarbeidere har en forståelse av at denne kompetansen omhandler sikkerheten til både tjenesteytere og tjenestemottaker.
- Arbeidsstedet har en læringskultur hvor det er et kontinuerlig, konstruktivt fokus på hvordan arbeidsstedet, medarbeidere og personen kan utvikle seg for å minimere forekomst av konflikter.
- Arbeidsstedet har systematikk rundt oppfølgingen og ivaretagelsen av medarbeidere og personen som har vært utsatt for eller har opplevd en aggressiv hendelse.
- Medarbeidere har ettersamtaler med personen i etterkant av aggressive episoder og situasjoner hvor det har blitt benyttet tvang.
- Medarbeidere har støtte fra ledelsen på å innarbeide MAP-kunnskap og kultur på arbeidsstedet.

HELSE ●●● MIDT-NORGE

HELSE ●●● VEST

HELSE ●●● NORD

HELSE ●●● SØR-ØST

SIFER