

Veileder

Forebygging og håndtering av aggresjon og vold

i tjenester til personer
med utviklingshemming



Stiftelsen SOR

Siv Bjønnum & Helene Myklebustad

Stiftelsen SOR, 2017

Referanser til veilederen kan settes opp slik:

Bjønnum, S. og Myklebustad, H. (2017). *Veileder. Forebygging og håndtering av aggresjon og vold*. Stiftelsen SOR.

Layout og design: Kine F. Aasbak

Foto: Nikita Solenov

Hftet kan lastes ned gratis på www.stiftelsen.no under tema Aggresjon og vold:
<http://www.samordningsradet.no/vold1.cfm>

Trykt hefte kan bestilles fra Stiftelsen SOR, så langt lageret varer.

Kontakt oss på epost: post@sorpost.no

1 stk kr 300,-

5 stk kr 700,- (kr 140 pr stk)

10 stk kr 1.000 (kr 100 pr stk)

For antall over 10 eksemplarer kr 100 pr stk

Veiledningsheftet er utviklet i prosjekt *Vold i nære relasjoner - når personer med utviklingshemming utsettes for eller utøver vold mot personer de bor sammen med eller som yter omsorgstjenester til dem*. Prosjektet er støttet av Bufdir.



Prosjektgruppen har bestått av Jarle Eknes, Helene Myklebustad, Siv Bjønnum og Jann Aasbak

Innhold

Forord	6
1.0 Grunnleggende prinsipper	9
1.1 Om utviklingshemming, aggresjon og vold	12
2.0 Veilederens oppbygging og bruk	15
2.1 Kartlegging	16
3.0 Sinne, aggresjon og vold	19
3.1 Sinne og aggresjon	20
3.2 Vold	20
4.0 Risikofaktorer for aggresjon og vold hos personer med utviklingshemming	23
4.1 Forhold ved individet som kan ha betydning	24
4.2 Forhold ved omgivelsene som kan ha betydning	25
4.3 Traumer	26
4.4 Avmakt	27
5.0 Tjenesteyternes behov for kompetanse og støtte	31
5.1 Egnethet	32
5.2 Etisk refleksjon	33
5.3 Kompetanse om utviklingshemming	33
5.4 Kompetanse om aggresjon og vold	34
5.5 Støtte	34
6.0 Forebygging	37
6.1 Helse	40
6.2 Mellommenneskelige relasjoner	41
6.3 Fysiske omgivelser	42
6.4 Meningsfull tid	44
6.5 Å lære nye ferdigheter	45
6.6 Kvalitetsforskriften	47
7.0 Vurdering av risiko for aggresjon og vold	49
7.1 Enkel risikovurdering	50
7.2 Trafikklysmetoden (grønn, gul, rød) – voldsrisikovurdering	51

8.0	Håndtering av aggresjon og vold	53
8.1	Utforsk atferdens funksjon	54
8.2	Grensesetting	55
8.3	Tvang og makt	56
8.4	Faseorientert aggresjonsoppbygging	57
8.5	Forvarsler	57
8.6	Tilpasning av miljøet	58
8.6.1	Tilrettelegging av det fysiske miljøet	59
8.6.2	Verneutsyr	59
8.7	Faseorientert aggresjonshåndtering	59
8.7.1	Frustrasjonsfasen	61
8.7.2	Forsvarsfasen	62
8.7.2.1	Senk tempoet under konfliktoppbyggingen	66
8.7.3	Fysisk håndtering i aggresjonsfasen	67
8.7.3.1	Teknikker	67
8.7.4	Selvkontrollfasen (situasjonsvalidering)	75
8.8	Støtteplan	75
8.8.1	Håndteringsplan	76
9.0	Oppfølging av tjenesteyter etter aggresjon og vold	77
9.1	Tiltak for å ivareta tilstrekkelig oppfølging etter aggresjon og vold	78
9.1.1	Kollegastøttesamtale	79
9.1.2	Overlapping	80
9.1.3	Informasjonsmøte	80
9.1.4	Tiltak på tjenestested	80
9.1.5	Hospitering	80
9.1.6	Råd til selvhjelp	81
9.1.7	Behov for mer omfattende oppfølging	81
10.0	Hvordan opprettholde gode relasjoner når man blir utsatt for vold?	83
11.0	Litteraturliste	87
12.0	Vedlegg	91

Forord

Aggresjon og vold handler om møter mellom mennesker. I dette møtet har begge parter lik rett på beskyttelse. Aggresjon og vold er noe av det mest krevende vi står overfor innenfor tjenester til personer med utviklingshemming. Det forringer livskvaliteten til personene selv, blant annet ved at det øker sannsynligheten for bruk av tvang og makt, utestengelse fra sosiale settinger, og atferdsregulerende bruk av psykofarmaka. Det skaper store bekymringer hos foreldre for sin sønn eller datters situasjon. Tjenesteyterne kan bli skadet og for arbeidsgivere utgjør det en arbeidsmiljøutfordring. Personer som utviser aggresjon og vold er ressurskrevende tjenestebrukere av kommunale og spesialiserte tjenester, og tematikken er derfor også relevant utfra et samfunnsøkonomisk perspektiv.

Det vanligste begrepet som brukes for å sette ord på eksempelvis slag, spark, lugging eller kloring er utfordrende atferd. I et fokusgruppeintervju i dette prosjektet kom det frem at de fleste som ble intervjuet syntes at vold var et for sterkt ord å bruke (Eknes m.fl., 2016, s. 12-46). I prosjektet har vi stilt oss spørsmål om hvilke mulige konsekvenser valg av begrep kan få. Gjennom prosjektet har vi gjennomført flere besøk, samt fokusgruppeintervjuer, hvor vi nettopp har utfordret begrepsbruken. Vi mener å ha belegg for å si at vegring mot å bruke begrepet vold, samt å benevne konkret hva tjenesteyterne blir utsatt for kan føre til underrapportering og mangelfull oppfølging. Vi mener også at dette kan vanskeliggjøre rett intervensjon og i enkelte tilfeller fratar det også personen med utviklingshemming muligheten til å lære nye ferdigheter. I denne veilederen velger vi å bruke ordene aggresjon og vold.

«Vegring mot å bruke begrepet vold kan bidra til underreportering og mangelfull oppfølging»

Vi har valgt å benevne de som mottar tjenester for tjenestebrukere. De som gir tjenestene er benevnt tjenesteytere. Sosiale nettverk består av alle samarbeidspartnere.

Veilederen er et bidrag til å gi tjenestebrukere, deres nettverk og tjenesteytere, et rammeverk, samt konkrete rutiner og prosedyrer for å bidra til å forebygge og håndtere aggresjon og vold.

I prosjektperioden har vi besøkt mange fagpersoner som villig har delt av sine erfaringer og gitt oss innspill og inspirasjon til denne veilederen. Særlig har et besøk i Sandnes kommune og VID Vitenskapelige høyskole Sandnes ført til at dokumentet er inspirert av retningen Positiv atferdsstøtte. Vi takker alle for gode samtaler og utmerket gjestfrihet.

En stor takk til:

- Habiliteringstjenesten i Molde
- Heimdal Bo og Aktivitetstilbud (BoA), Trondheim kommune ved Asbjørn Strømmen
- Sentral fagenhet for tvungen omsorg, St. Olavs hospital, Universitetssykehuset i Trondheim
- VID Vitenskapelige høyskole, avd. Sandnes ved Ulf Berge
- Sandnes Kommune ved Eivind Mikkelsen
- Habiliteringstjenesten i Stavanger ved Bjørn Roar Vagle
- Bergen kommune – deltakere i fokusgruppeintervjuer
- Stål Bjørkly, Høyskolen i Molde
- Vernepleierutdanningen ved Høyskolen i Molde
- Gry Bogetun, Fylkesmannen i Finnmark
- Stine Marlene Henriksen, Nord universitet
- Kim Berge og Karl Elling Ellingsen, NAKU Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming
- Randi Hestvik og Bjørn Trehjørningen Solberg i Bergen kommune, Etat for tjenester til utviklingshemmede

Ikke minst vil vi takke Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) for den økonomiske støtten som har gjort dette arbeidet mulig.



1.0

Grunnleggende prinsipper

1.0 Grunnleggende prinsipper

Anbefalingene i denne veilederen har utspring i humanistisk tradisjon som bygger på en grunntanke om at alle mennesker er like mye verdt og har krav på verdighet.

Personer med utviklingshemming har de samme rettighetene til å leve livet som andre samfunnsborgere. Når personene utviser aggresjon og vold kan det true disse rettighetene. Tilnærmingen vi legger til grunn i denne veilederen har som målsetting å øke den enkelte tjenestebrukers sosiale kompetanse og bidra til at hun/han får mulighet til å bli verdsatt i sitt nettverk og i samfunnet for øvrig. Vi legger til grunn at aggresjon og vold har en funksjon og at atferden kan erstattes med en mer hensiktsmessig atferd eller tiltak rettet mot miljø- og helsemessige faktorer. Vi skal alltid tilstrebe å gjøre noe med kontekst og bakenforliggende årsaker til aggresjon og vold. Å sikre selvbestemmelse, samarbeid med tjenestebrukere og deres nettverk er en forutsetning for å lykkes i dette arbeidet. I tillegg er vi avhengige av tjenesteytere som er villig til å forstå, samt sette seg i tjenestebrukers situasjon.

«Aggresjon og vold har en funksjon og atferden kan erstattes med mer hensiktsmessig atferd eller tiltak rettet mot miljø- og helsemessige faktorer»

Denne veilederen er inspirert av Positive Behaviour Support (PBS), vi bruker Positiv atferdsstøtte, eller forkortelsen PAS. Dette er en tilnærming som har *«sitt utspring hos flere sentrale fagpersoner som ønsket å kunne bistå personer med de alvorligste funksjonshemningene til å oppnå meningsfulle liv og sikre aktiv deltakelse i samfunnet. Samtidig var det en reaksjon på det som de opplevde var en overdreven fokusering på konsekvensbaserte tiltak innen anvendt atferdsanalyse»* (Gundersen og moynahan, 2015, s. 143).

Positiv atferdsstøtte defineres som:

«En empirisk validert tverrfaglig tilnærming som kombinerer både et system og et individuelt perspektiv på tjenester som i) øker livskvaliteten for enkelte individer og deres sosiale nettverk, og ii) forebygger, erstatter og reduserer problematferd i det daglige miljøet» (Carr mfl. 2002, Larsen og moynahan, 2003 i Gundersen og moynahan, 2015, s. 143).

PAS er et verdi- og metodemessig rammeverk for å forstå, forebygge og redusere utfordrende atferd hos tjenestebrukere med mål om at disse skal oppnå meningsfulle liv og sikres aktiv deltagelse i relasjoner, aktiviteter og samfunnet.

I Europa bygger PAS verdimeessig på:

- Personsentrerte humanistiske verdier, den europeiske menneskerettighetserklæringen og FN-konvensjonen om rettigheter til mennesker med nedsatt funksjonsevne.
- Normaliserings-, inkluderings- og myndiggjøringsideologi.
- Anvendt atferdsanalyse, funksjonelle analyser og andre evidensbaserte metoder.

PAS kan vise til forskning av effekt på økt deltagelse og reduksjon av utfordrende atferd (Gore m.fl. 2013).

TIPS

Film: An introduction to PBS

<https://goo.gl/kNKOZW>

Enkelte personer med utviklingshemming opplever et misforhold mellom funksjonsnivået og kravene som blir stilt i omgivelsene. Tjenestene må legge til rette for å tilpasse kravene fra omgivelsene slik at misforholdet blir mindre eller utjevnet. I tillegg må tjenestene ha fokus på utvikling av tjenestebrukernes ferdigheter der det er mulig å møte kravene fra omgivelsene. Den relasjonelle forståelsen av funksjonshemming illustrert i figur 1. viser misforholdet mellom menneskers individuelle forutsetninger på den ene siden og omgivelsenes innretning og krav på den andre siden (NOU 2016:17, s.30).

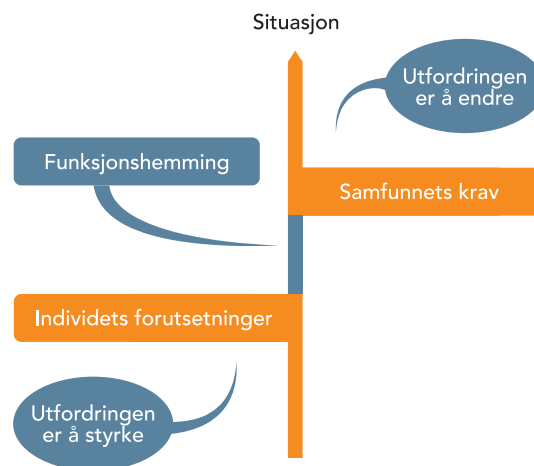


Fig.1 - Den relasjonelle modellen

En helhetlig og individuelt tilpasset tilnærming søker å sørge for forsvarlige, godt tilrettelagte og individuelt tilpassede tjenester for å forebygge aggresjon og vold.

Alle involverte må være motiverte og egnet til å bidra og det må etableres et system som ivaretar den enkeltes behov for støtte og oppfølging. Det forutsetter at tjenesteyterne har evne til empati og til å formidle eventuelle behov for kompetanse eller opplæring. Kompetansebygging, oppfølging og støtte av de ansatte må vektlegges.

«Alle må være motiverte og egnet til jobben, og det må etableres et system som ivaretar behov for støtte og oppfølging»

I tjenesteyting knyttet til aggresjon og vold er hovedfokuset på forebyggende tiltak. Likevel er det viktig å ha en plan for hvordan aggresjon og vold skal håndteres når den oppstår. Tiltakene skal så langt det er mulig tilrettelegges og gjennomføres i samarbeid med tjeneste-

bruker. Tiltakene som iverksettes skal være skånsomme og minst mulig inngripende. Det må alltid vurderes om belastningen av tiltaket står i et rimelig forhold til den skaden tiltaket skal avverge eller begrense (IS-10/2015, s. 69-79).

Det forventes høy grad av etisk og faglig bevissthet i forbindelse med tjenesteytingen. Vi vil derfor presisere at det er nødvendig å legge til rette for at tjenesteyterne er i stand til å identifisere etiske dilemma og se faglige løsninger, samt ha strategier for å reflektere over dem.

1.1 Om utviklingshemming, aggresjon og vold

Felles for alle mennesker er behovet for å få dekket nødvendige behov, ha frihet og autonomi, deltakelse og inkludering, fravær av ubehag og urimelig behandling. Dette er viktige faktorer for å oppleve at livet har god kvalitet. Det er vanlig å dele behov inn i fysiske, psykiske, sosiale og åndelige/kulturelle behov. Personer med utviklingshemming er svært forskjellige og kan trenge tilpasset hjelp for å få dekket sine behov, samt realisert øvrige faktorer for å oppnå en god livskvalitet. For å tilpasse bistanden du som tjenesteyter skal gi må du kjenne den enkelte tjenestebruker og hvilke behov hun eller han har.

«For å tilpasse bistanden du som tjenesteyter skal gi må du kjenne den enkelte tjenestebruker og hvilke behov hun eller han har»

Sentrale utfordringer for en person med utviklingshemming kan omfatte:

- Kommunikasjon, både det å uttrykke egne ønsker og behov, men også å forstå andre
- Læring, f.eks. nye ferdigheter eller annen atferd
- Behov for mer tid til å oppfatte og respondere
- Å forstå omgivelsene og å tolke det som skjer, også innbefattet uforutsette hendelser
- Forstå egne og andres følelser, samt regulere emosjoner og atferd
- Evnen til å planlegge, løse problemer og iverksette handlinger
- Somatiske helsevansker og smertetilstander
- Psykiske vansker
- Andre individuelle sårbarhetsfaktorer

Når forventningene er større enn mestringsnivået, man mangler trygghet, forutsigbarhet og oversikt og har kommunikasjonsutfordringer som gjør det vanskelig å gi uttrykk for drømmer og behov, fører det til en sterk avmaktsfølelse (Lillevik og Øien, 2014, s. 42). Dette gir betydelig forhøyet risiko for vold og aggresjon.

Forekomst av problematferd hos personer med utviklingshemming anslåes å være på 5 – 15 % (NICE, 2015, s. 22-23). En norsk studie av Holden og Gitlesen viste at 11,1 % av deltakerne hadde problematferd i tillegg til utviklingshemming (Holden, 2009, s. 55).

Personer med utviklingshemming er særlig utsatt for omsorgssvikt og tjenesteforsømmelse fordi funksjonsnedsettelsen rammer evnen til å ivareta egne interesser. For tjenestebrukere som i tillegg har en aggressiv og voldelig atferd er det rimelig å anta at sårbarheten er økt, blant annet når tjenesteyternes fokus i stor grad er på håndtering og beskyttelse. Bruk av tvang og makt stiller særlige krav til tjenesteyterne til å si ifra, både når det gjelder optimalisering av rammebetingelser, kompetansebehov og opplæring. Tjenestebrukers rett til god helse, frihet og selvbestemmelse må også alltid sikres.

The background features a series of concentric octagons that create a tunnel-like perspective, receding towards the center. The octagons are rendered in various shades of teal and blue. On the left side, there is a thin vertical teal bar. On the right side, there is a wider vertical teal bar.

2.0

Veilederens
oppbygging
og bruk

2.0 Veilederens oppbygging og bruk

Veilederen er tenkt å bidra til at det på systemnivå legges til rette for tjenester som fremmer og øker livskvaliteten til tjenestebrukere, samt deres nettverk. Den skal også gi konkrete råd om hvordan tjenesteyterne kan forebygge, erstatte og redusere aggresjon og vold.

Veilederen gir en kort innføring i de prinsippene vi legger til grunn for å forebygge og håndtere aggresjon og vold. Vi oppfordrer alle som jobber med aggresjon og vold til å fordype seg i litteraturen og ressursene vi henviser til.

«Vi oppfordrer alle som jobber med aggresjon og vold til å fordype seg i litteraturen og ressursene vi henviser til»

Veilederen er lagt opp med «Tipsbokser» underveis i teksten. Her henviser vi til små filmer om de ulike temaene, kartleggingsverktøy fra Kartleggingsbanken.no, samt andre tips som kan tas i bruk.

Det er også utarbeidet en omfattende støtteplan og håndteringsplan som ligger som vedlegg til veilederen.

Når det kommer til kapittelet som omhandler håndtering av aggresjon og vold har vi valgt å illustrere teknikkene med bruk av foto.

Veilederen er ment som en praktisk tilnærming i forebygging og håndtering av aggresjon og vold.

Denne veilederen tar ikke for seg temaet selvskading.

2.1 Kartlegging

En stor del av arbeidet i forbindelse med forebygging av aggresjon og vold handler om å kartlegge. Mange personer med utviklingshemming har vansker med å koble symptomer til sykdom og formidle helseplager. Det påvirker muligheten til å ha god fysisk, psykisk og sosial helse. Vansker knyttet til kommunikasjon kan også gjøre det mer utfordrende for tjenesteytere å ivareta tjenestebrukernes rett til å påvirke utforming av tjenestetilbudet (Pasient- og brukerrettighetsloven, paragraf 3-1). Disse forholdene medfører at tjenesteytere og andre nærpå personer må ta et tilsvarende større ansvar for å fange opp behov, symptomer på sykdom eller helseplager, uttrykk for at noe i tilbudet må endres og så videre.

«Mye av arbeidet i forbindelse med forebygging av aggresjon og vold handler om å kartlegge»

Kartlegging gir oss kunnskap som er nødvendig for å lykkes med intervensjonene vi iverksetter, og kan bidra til at vi blir oppmerksom på egen innvirkning i samhandlingen. Det er

«veldig viktig å få kartlagt, ikke bare hvor ofte du ser vold, men i hva slags arbeidssammenheng. Dette er konstruktivt. Når du vet noe om sårbarhetssammenhenger, kan du justere egen atferd i forhold til det» (Eknes m.fl., 2017, s. 27).

Forutsetningen er at tjenesteytere har tilgang på egnede kartleggingsverktøy, og at personalmiljøet som helhet har kompetanse og kapasitet til å igangsette den kartlegging som til enhver tid er nødvendig for å sikre tjenestebrukers behov og rettigheter. Dette blir spesielt viktig der tjenestebruker har atferd som kan føre til vesentlig skade, da det å kartlegge vil stå sentralt i å forebygge bruk av tvang (Helse- og omsorgstjenesteloven, kap. 9).

Før kartlegging skal det alltid sikres at den ansvarlige for kartleggingen foretar viktige etiske og faglige vurderinger knyttet til i hvilken grad kartleggingsprosessen er formålstjenlig for tjenestebruker. De formelle reglene for samtykke skal følges, blant annet skal tjenestebrukers medvirkning dokumenteres. Det skal også sikres at nødvendig bakgrunnsinformasjon blir tatt med i vurderingen og at ansatte som skal gjennomføre kartleggingen har den nødvendige kompetansen. Etter kartlegging skal det sikres at resultatene av kartleggingen oppsummeres og at eventuelle tiltak blir skriftliggjort. Til slutt skal det gjennomføres en helhetlig evaluering av prosessen deriblant graden av tjenestebrukers deltagelse. Kartleggingsprosessen må ofte skje i flere omganger.

Vi anbefaler bruk av [Kartleggingsbanken.no](https://kartleggingsbanken.no)

 **KARTLEGGINGSBANKEN.NO**



3.0

Sinne,
aggresjon
og vold

3.0 Sinne, aggresjon og vold

Det finnes mange definisjoner på hva aggresjon og vold er. Dette er en utfordring da det kan bli uklart hvilken atferd det er som faller innenfor eller utenfor de forskjellige definisjonene. I dette dokumentet fokuserer vi hovedsakelig på aggresjon og vold, men det er også nødvendig å klargjøre hva vi legger i det beslektede begrepet sinne, samt skillet mellom sinne og aggresjon.

3.1 Sinne og aggresjon

«Sinne er en positiv følelse på den måten at den står bak sunne handlinger som selvhevdelse, grensesetting, selvmarkering og selvforsvar» (Isdal, 2000, s.22).

Sinne er en naturlig reaksjon når vi føler oss krenket. Sinne kan også være uttrykk for avmakt og vil da være et forsøk på å markere grenser for hva som tolereres, og et forsøk på utjevne ubalansen av makt i relasjonen. Sinne blir ofte urettmessig forvekslet med aggresjon. Det er nødvendig å skille mellom sinne og aggresjon for å møte dette på best mulig måte. Sinne kan være forløperen til aggresjon, men det kan også være et alternativ til å vise aggresjon eller vold. Sistnevnte er i så fall et fremskritt læringsmessig.

«Det er nødvendig å skille mellom sinne og aggresjon for å møte dette på best mulig måte»

«Aggresjon er derimot negativ på den måten at den kan være krenkende, destruktiv, skadelig og undertrykkende» (Isdal, 2000, s. 22).

Bjørkly belyser også skillet mellom sinne og aggresjon, og skriver at *«Dette skillet kommer til uttrykk i at mens aggresjon er innrettet på å påføre et annet individ fysisk skade eller smerte, så er sinne først og fremst en emosjonell reaksjon som ikke forutsetter et annet individ som offer»* (Bjørkly, 2001, s. 41).

3.2 Vold

Alternativ til vold (ATV) understreker at det er mange måter å definere vold på, og sier at den mest konkrete måten å uttrykke hva vold er, er å definere ulike typer vold. For nære relasjoner ser det ofte slik ut:

- **Fysisk vold:** all vold som innebærer fysisk kontakt (spark, slag, lugge, bite, osv.)
- **Psykisk vold:** verbal vold eller lignende som skremmer og skader andre (trusler, degradering, kontroll av andre, isolasjon av andre, osv.)
- **Materiell vold:** vold mot døde gjenstander (knuse inventar, ødelegge noe som betyr noe for andre, osv.)

- **Seksuell vold:** all vold som inneholder seksuelle handlinger eller tilnærminger (seksuell trakassering, voldtekt, osv.)
 - **Økonomisk vold:** kontroll over andres finansielle ressurser eller økonomi
 - **Latent vold:** trusler og kontroll som påvirker andre fordi de tidligere har vært voldelig i relasjonen
- (ATV, 2017; <http://atv-stiftelsen.no/faq>)

Dette er et godt bidrag til en presis beskrivelse av vold, hvor eventuelle problematiske vurderinger av intensjonene bak handlingene utelates (Eknes m.fl., s. 18-19).

4.0

Risikofaktorer for aggresjon og vold hos personer med utviklingshemming

4.0 Risikofaktorer for aggresjon og vold hos personer med utviklingshemming

«All atferd er et resultat av et kompleks samvirke mellom mange faktorer» (Tetzchner, 2003, s. 102). Foruten forhold ved individet vil en rekke faktorer ha en innvirkning på tjenestebrukers atferd, disse er blant annet faktorer ved omgivelsene, om personen har vært utsatt for traumer, samt opplevelsen av avmakt.

4.1 Forhold ved individet som kan ha betydning

«Mange personer med utviklingshemming har nevrologiske skader eller forstyrrelser som bidrar til at terskelen for å bli sint og ty til vold er betydelig lavere enn for andre. Dette kan for eksempel ha sammenheng med frontallappforstyrrelser og nedsatt evne til fortolkning og forståelse. Kommunikasjonsvanskene kan være store, og vansker med å forstå og å gjøre seg forstått kan utløse frustrasjon og sinne. I tillegg til dette har personene gjerne en lang læringshistorie som har bidratt til dysfunksjonell atferd. Dette medfører fysiske, emosjonelle og relasjonelle skader» (Eknes m.fl. 2016, s 12).

«Terskelen for å bli sint og ty til vold er betydelig lavere hos personer med utviklingshemming med nevrologiske forstyrrelser og skader»

Boken Evidence-Based Practice and Intellectual Disabilities presenterer resultater fra forskning innen målgruppen. Funn fra forskning viser at faktorer som er forbundet med aggresjon hos personer med psykisk utviklingshemming er:

- Kjønn, det er større sannsynlighet for at menn viser aggresjon enn kvinner
- Grad av utviklingshemming, der forekomsten øker med alvorlighetsgraden av utviklingshemmingen
- Autisme
- Kommunikasjonsvansker, både evne til å forstå og fortolke, men også manglende evne til å uttrykke seg
- Alder, det er funnet høyere forekomst av aggresjon i aldergruppen 20-35 år
- Asperger syndrom
- Historie med sinne og vold
- Psykisk lidelse
- Depresjon
- Manglende impulskontroll og atferdsproblemer
- Frustrasjon

(Sturmey og Didden, 2014, s. 105 og 106)

I tillegg til disse faktorene finner vi det nødvendig å supplere med:

- Søvnforstyrrelser
- Somatisk sykdom
- Flytting og andre livshendelser

(Tetzchner, 2003, s. 78-83)

4.2 Forhold ved omgivelsene som kan ha betydning

I tillegg til forhold ved personen selv vil omgivelsene kunne påvirke hvorvidt en person utviser aggresjon og vold. Vi må derfor også utforske forhold ved systemet og omgivelsene personen med utviklingshemming forholder seg til og får tjenester fra. Eksempler på omgivelsesfaktorer som kan ha innvirkning på aggresjon og vold er:

- Aversive stimuli som:
 - Regulering av varme/kulde
 - Lukt
 - Støy
 - Menneskemengder

(McDonnell, 2014, s. 53)

- Daglig samhandling der tjenesten ikke klarer å møte og tilfredsstille behov hos tjenestebruker
- Krav som blir uoverkommelig eller ikke er ønskelige for tjenestebruker
- U hensiktsmessige samværs- og kommunikasjonsformer
- Manglende oppmerksomhet mot psykiske og organiske sykdomsforhold

(Stubrud, 2001, s. 61-62)

Dersom miljøet rundt personen er utilstrekkelig ved at bakgrunnen for aggresjon og vold ikke forstås kan det utvikles negative samhandlingsmønstre. Slik samhandling kan bidra til at atferden opprettholdes (Stubrud, 2001, s. 62-63). Dette er illustrert i figur 2.

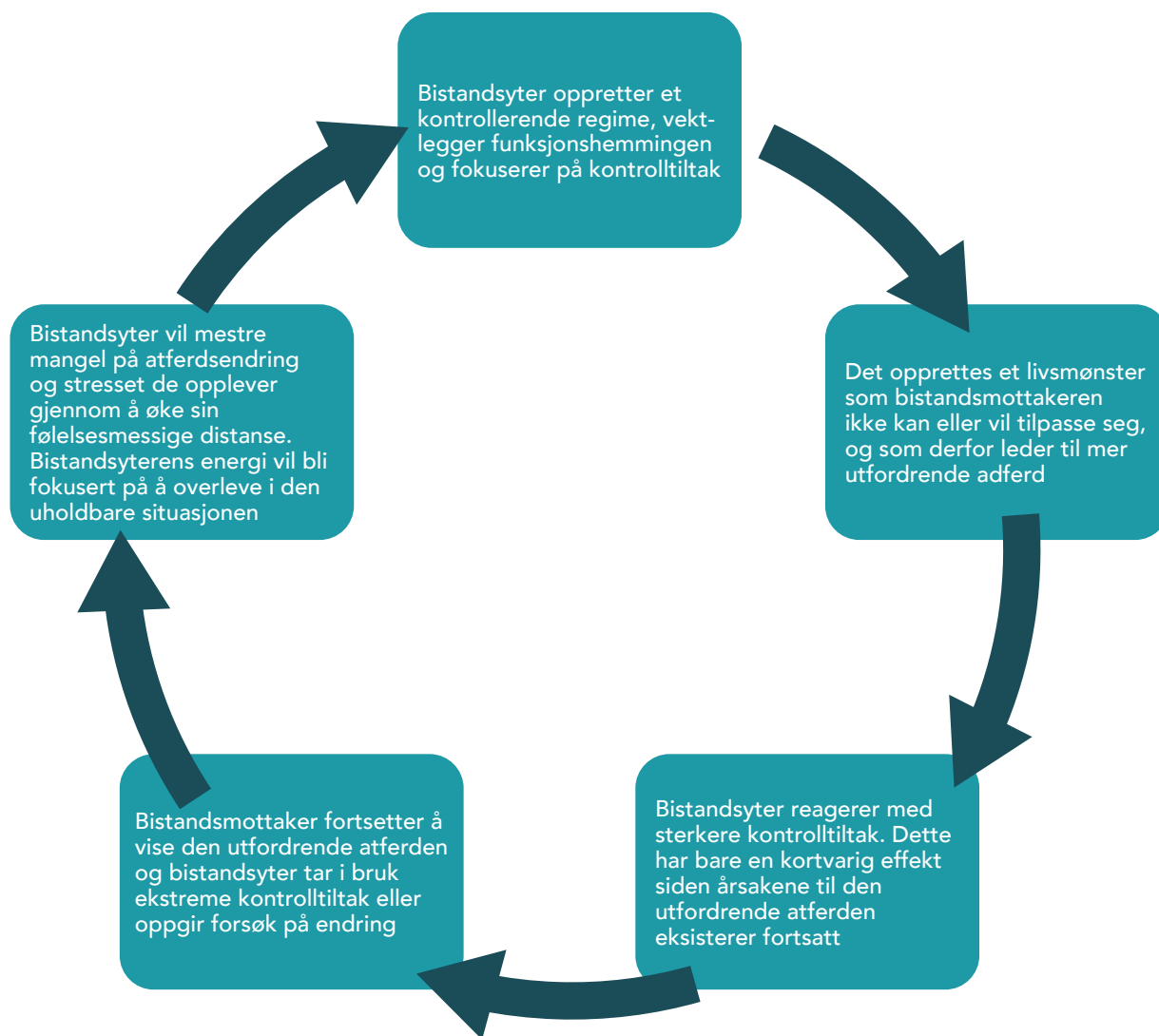


Fig.2 - Negativ samhandlingsspiral, (Stubrud, 2001, s. 63)

4.3 Traumer

Personer med utviklingshemming har forhøyet sårbarhet for omsorgssvikt, vold og overgrep (Grøvdal, 2013, s. 43).

Et traume oppstår dersom personen har opplevd en hendelse eller en serie hendelser som er av en slik art, at personen ikke kan integrere denne erfaringen og samtidig opprettholde ideen om en trygg og forutsigbar verden.

Dette gir varige utfordringer for den traumeutsatte som igjen kan føre til økt beredskap. «I tjenester for personer med utviklingshemming regnes traumer som en viktig årsaksfaktor bak aggressiv og voldelig atferd» (McDonnell, 2013, s. 45).

«Det er ikke a-ha opplevelser som former barnehjernen. Først og fremst formes den av gjentatte mønster av samspillserfaringer, enten de er gode eller vonde. La oss se til at de blir gode».

(Dag Nordanger / Cactus nettverk.no, 2017)

TIPS

Film - Hvordan traumer former hjernen

<https://goo.gl/es0uaS>

Verden kan være full av påminnere. Ved eksponering for påminnere trekkes den traumeutsatte tilbake til det som oppleves som farlig. Påminnere kan være faktorer som var tilstede da traumet inntraff f.eks. stemme, lukt, lyd, en dialekt etc. Personer med alvorlige skader etter traumer vil være i konstant beredskap, situasjoner feiltolkes og den traumeskadde kan oppleves som irrasjonell for andre.

En nyttig modell for å forstå traumer er Toleransevinduet.

TIPS

Film - Traumefeltets nyttigste modell - toleransevinduet

<https://goo.gl/Prq6RU>

«En traumebasert tilnærming til tjenesteutøvelsen handler ikke om å gi behandling for symptomer eller syndromer som henger sammen med seksuelle eller fysiske overgrep og andre traumer, men den tar hensyn til offerets spesielle problemstillinger som følge av disse traumene» (Harris og Fallot, 2001, i McDonell, 2014, s. 45).

4.4 Avmakt

Alle faktorene nevnt over kan medføre at tjenestebruker kan oppleve avmakt. Avmakt er en tilstand der den enkelte opplever å mangle:

- Forutsigbarhet
- Oversikt
- Kontroll
- Innflytelse
- Påvirkningsmulighet

- Løsningsmulighet
- Utveier
- Beskyttelse/trygghet
- Det å bli sett, hørt og forstått

(Isdal, 2000, s.114)

«Å være i en avmektig posisjon kan oppleves både nedverdiggende og angstskapende» (Øien og Norvoll, 2013 i Lillevik og Øien, 2014, s. 28). Dette kan føre til at personer i en avmektig posisjon kan utøve aggresjon og vold.

All frustrasjon og sinne kan forstås i et avmaktsperspektiv. Vold kan gi makt tilbake der avmakt er overveldende og dermed bli motmakt til avmakt.

«All frustrasjon og sinne kan forstås i et avmaktsperspektiv»

Det kan være mange årsaker til at mennesker kommer i en avmaktsposisjon. Det å være avhengig av andres hjelp for å få tilfredsstilt behov og ønsker kan være en slik årsak. Opplevelsen vår av avmakt vil være styrt av hvorvidt vi har kontroll, oversikt eller påvirkningsmulighet (Lillevik og Øien, 2014, s.38).

«Opplevelsen av avmakt vil være styrt av hvorvidt vi har kontroll, oversikt eller påvirkningsmulighet»

Tjenesteytneres forståelse av avmakt som begrep er avgjørende for hvordan de velger å intervenere. Dette blir igjen avgjørende for tjenestebrukernes mulighet for gode eller dårlige samspillserfaringer, og derigjennom også tjenestebrukernes læringsmuligheter.

Det er et viktig prinsipp å møte personen utfra de bakenforliggende behovene vedkommende har heller enn med konsekvenser på handlingene som er utført. De bakenforliggende behovene må møtes med omsorg og trygghet, dette på tross av at vår første reaksjon ofte er å møte handlingen med avvisning, konsekvens eller korrigerende. Sistnevnte vil kun bidra til nok en negativ samspillserfaring og føre til ytterligere opplevelse av avmakt.

Aggresjon og vold kan være forsøk på å møte avmakt med motmakt.

«Fra læringspsykologien vet vi at den umiddelbare responsen er en svært viktig faktor for å opprettholde atferden. Dette kan være en av grunnene til at tiltakene en for eksempel gjennom miljøterapi iverksetter for å endre atferd hos personer med voldsatferd, ikke alltid gir de gode resultatene en håpet de ville. En kan si at miljøterapiens sanksjoner kan bli overstyrt av et mye sterkere og raskere indre belønningssystem. Den uønskede mestringsstrategien kan dermed bli opprettholdt, repeterende og noen ganger også selvforsterkende» (Lillevik og Øien, 2014 s.35).

Avmaktsbevisst omsorg krever god kjennskap til tjenestebrukers historie slik at du vet hvilke opplevelser og erfaringer vedkommende har. Tjenesten må preges av:

- Forståelse for at det er avmakt som ligger til grunn for aggresjon og vold.
- Omsorg og vilje til å gi det som skal til for å redusere avmaktsopplevelsen.
- Personer som er i en avmektig posisjon kan vekke både positive og negative følelser hos tjenesteyterne. Det er viktig å ha fora for å snakkes om og bearbeide disse følelsene.

(Vatne, 2009, s. 179)

«Avmaktsbevisst omsorg krever god kjennskap til tjenestebrukers historie»

5.0

Tjenesteyternes
behov for
kompetanse og
støtte

5.0 Tjenesteyternes behov for kompetanse og støtte

Alle som yter tjenester til personer med utviklingshemming som utviser aggresjon og vold må ha nødvendig kompetanse for å mestre arbeidshverdagen sin. I tillegg må de oppleve og ha tilgang til støtte og oppfølging fra arbeidsgiver.

5.1 Egnethet

Tjenesteyters personlige egenskaper er av stor betydning når tjenestene skal gis på en måte som viser respekt for tjenestebruker og bidrar til tilhørighet, inkludering, annerkjennelse, trygghet og tillit. Tjenesteyters evne til mentalisering – beskrevet som evnen til å se seg selv utenfra og den andre innenfra, vil kunne redusere tjenestebrukernes opplevelse av avmakt. Dette vil kunne forebygge for aggresjon og vold. Evnen til selvrefleksjon og et godt arbeidsmiljø er viktig for å kunne utvikle evnen til mentalisering. Lillevik og Øien (2014, s. 91-92) trekker frem følgende holdninger som bidrar til gode brukerrelasjoner:

- Gi anerkjennelse og vis empati
- Vær konsentrert nærværende
- Gi brukerens opplevelse forrang
- Vis likeverdighet
- Vær åpen og ærlig
- Våg å vise deg frem som person
- Våg å le av deg selv, le sammen med brukerne (humoristisk sans)
- Skap trygghet
- Vis personlig omsorg, innlevelse, og vis at du vil den andre vel
- Gi støtte og formidle håp
- Vis evne til samarbeid
- Overfør makt tilbake til brukeren
- Vær forutsigbar med hensyn til både grenser og reaksjoner når grensene trækkes over

I tjenesteyting til personer med utviklingshemming som utviser vold er det en forutsetning at vi har et avklart forhold til egne følelser, herunder sinne, samt strategier for å møte situasjoner der følelsene våre utfordres. Vi må kjenne oss selv så godt at vi så langt det er mulig vet hvordan vi vil reagere i møte med medmenneskers sinne, frustrasjon, aggresjon og vold.

5.2 Etisk refleksjon

I tjenesteytingen kommer vi stadig bort i etiske dilemma. Tjenesteytingen har et relasjonelt preg og foregår i direkte kontakt med tjenestebruker og personer i nettverket. Dette kan være en kilde til arbeidsglede, men også til frustrasjon ved ikke å strekke til eller bli utfordret på egne verdier i møte med den andre. Refleksjon over egen praksis og etiske dilemma gir mulighet for læring og mestring i arbeidet.

TIPS

På KS sin hjemmeside finnes mange hjelpemidler til å komme i gang med etisk refleksjon. Tips og hjelp til å komme i gang med ETISK REFLEKSJON

<https://goo.gl/uvCbf2>

I Tenkerommet (<https://goo.gl/1RrqPN>) finnes en videobank med over 250 korte video-innslag som omhandler personer med utviklingshemming. Videoene kan brukes på mange måter i opplæringssammenheng. Det anbefales å sette av tid for å se videoene i felleskap og dele tanker om hvordan disse kan relateres til personer med utviklingshemming dere selv jobber for.

5.3 Kompetanse om utviklingshemming

I tillegg til personlige egenskaper hos den enkelte tjenesteyter er kunnskap om utviklingshemming generelt viktig. Å sikre at alle ansatte har en god grunnopplæring, legge til rette for et system der tjenesteyterne kan få mulighet til å få veiledning, samt legge til rette for at fagpersoner kan veilede ufaglærte vil bidra til tjenesteytere med god kompetanse.

TIPS

For ufaglærte finnes det en god grunnopplæring utarbeidet av Aldring og Helse «Dette må jeg kunne – gode tjenester til personer med utviklingshemming». Opplæringen består av et kurshefte som kan kjøpes for kr 80,- samt en power point presentasjon som følger heftet tematisk, sistnevnte ligger gratis tilgjengelig på Aldring og Helse sin nettside.

Opplæringen består av fire moduler:

- Hva er utviklingshemming?
- Rammeverk for helse- og omsorgstjenester i kommunen
- Forutsetninger for gode tjenester
- God helse for personer med utviklingshemming

Grunnkurs - Dette må jeg kunne – gode tjenester til personer med utviklingshemming
<https://goo.gl/7rX0Tp>

E-læringskurs - Arbeid i andres hjem

<https://goo.gl/Q6xBei>

er et kurs som danner en grunnmur i den kunnskap vi bør ha når vi jobber for personer med utviklingshemming

www.sorkompetanse.no

5.4 Kompetanse om aggresjon og vold

Kommuner som yter tjenester til denne brukergruppen må sikre opplæring til tjenesteyterne som gir dem kompetanse til å forstå, forebygge og håndtere aggresjon og vold. Vi håper selvsagt at denne veilederen kan bidra i så måte, men vil også nevne et e-læringskurs som er tilgjengelig på kompetanseportalen Mangfold og muligheter om dette temaet.

TIPS

E-læringskurs:

Utagering. Oppfatninger, årsaker og enkle tiltak

<https://goo.gl/dgNG0Q>

Ved gjennomført kurs skal deltakeren ha tilegnet seg kunnskap om:

- Hva utagering er
- Mulige årsaker til utagering
- Tidlig intervensjon og tiltak
- At utagering ikke kan forklares med personegenskaper
- At egen oppfatning av utageringen har innvirkning på hjelpen tjenestebruker får
- At støtte fra ledere og arbeidskollegaer er viktig

Kurset er utarbeidet av Jon A. Løkke og Gunn E. H. Løkke

5.5 Støtte

Når arbeidet kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold plikter arbeidsgiver å legge til rette for et trygt arbeidsmiljø. Arbeidsmiljølovens formål er blant annet å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger.

I tillegg spesifiseres det i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-2:

«Ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold skal det gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr.»

Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig».

Ved tjenestesteder med hyppig forekommende aggresjon og vold er det nødvendig å ha særlig oppmerksomhet rettet mot arbeidsmiljøet. Påkjennningene for arbeidsmiljøet og den enkelte tjenesteyter kan her tidvis være store. Systemer for ivaretagelse er da viktig. Dette omtales under kap. 9.

«Ved tjenestesteder med mye aggresjon og vold er det nødvendig å ha særlig oppmerksomhet rettet mot arbeidsmiljøet»

Der arbeidsmiljøet ikke lenger støtter opp under det å gi gode tjenester til tjenestebrukere, samt der vi heller ikke klarer å ivareta hverandre, for eksempel ved at konfliktnivået er høyt, må vi iverksette tiltak. Et nyttig verktøy i disse tilfellene kan være «Dialogisk kommunikasjon» utviklet med tilhørende spørreskjema. Du kan lese deg til mer kunnskap om dette i Henning Bangs bok «Effektive ledergrupper» - som bygger på en metastudie av prosesser og metoder som fremmer effektivitet i ledergrupper.

The background is a teal-colored image of a volcanic eruption, showing a large plume of smoke and ash rising into the sky. On the left side, there is a thin vertical teal bar. On the right side, there is a wider vertical teal bar with rounded corners.

6.0

Forebygging

6.0 Forebygging

I møte med aggresjon og vold består det faglige arbeidet først og fremst i å forebygge. Når tjenester skal utvikles og iverksettes skal disse være basert på de individuelle behovene og ønskene som den enkelte tjenestebroker har. Dette kalles personsentrert planlegging og er en av de tre grunnlagskildene som positiv atferdstøtte bygger på. Personsentrert planlegging med høy grad av brukermedvirkning, nettverksinvolvering, tverrfaglig samarbeid og tjenesteytere med høy grad av empati er et godt utgangspunkt for å gi helhetlige tjenester med god kvalitet, og vil kunne forebygge aggresjon og vold. Pårørende kan bidra med nyttig informasjon. Veileder om pårørende i helse- og omsorgstjenesten påpeker vår plikt til å innhente opplysninger fra nærmeste pårørende ved utredning av hjelpebehov hos tjenestebroker (IS-2587, s. 32). Å sørge for et godt og helhetlig tjenestetilbud basert på personsentrert planlegging vil bidra til å forebygge aggresjon og vold.

«Personsentrert planlegging med høy grad av brukermedvirkning, nettverksinvolvering, tverrfaglig samarbeid og empati vil kunne forebygge aggresjon og vold»

Vi tar utgangspunkt i tilnærmingen beskrevet i PAS og Wheel of Optimal Living (Callan Institute for Positive Behaviour Support, 2009 s.5-30). Å sikre god livskvalitet for den enkelte vil i seg selv være forebyggende. Det å finne ut hva som er det gode liv for den enkelte, samt redusere faktorer som bidrar til at de kan komme i en avmaktssposisjon er grunnleggende for tilnærmingen. Dette innebærer en bred tilnærming som er visualisert i Wheel of Optimal Living. PAS har som grunnleggende prinsipp at tjenestene skal være personsentrert gjennom:

- Inkludering
- Bruk av ikke-aversive tilnærminger
- Valgmuligheter
- Kommunikasjon

I tillegg legges det stor vekt på ved bruk av funksjonelle analyser straks det oppstår atferd som vekker bekymring.

Feil eller manglende tjenester kan føre til vansker for tjenestebroker og kan gi grobunn for aggresjon og vold. En grundig vurdering av den enkeltes behov innebærer blant annet å involvere tjenestebrukers nettverk. En personsentrert planlegging innebærer også å få oversikt over den enkeltes funksjonsforutsetninger.

Wheel of Optimal Living

What makes life good?

& where to look if there is a behavior of concern

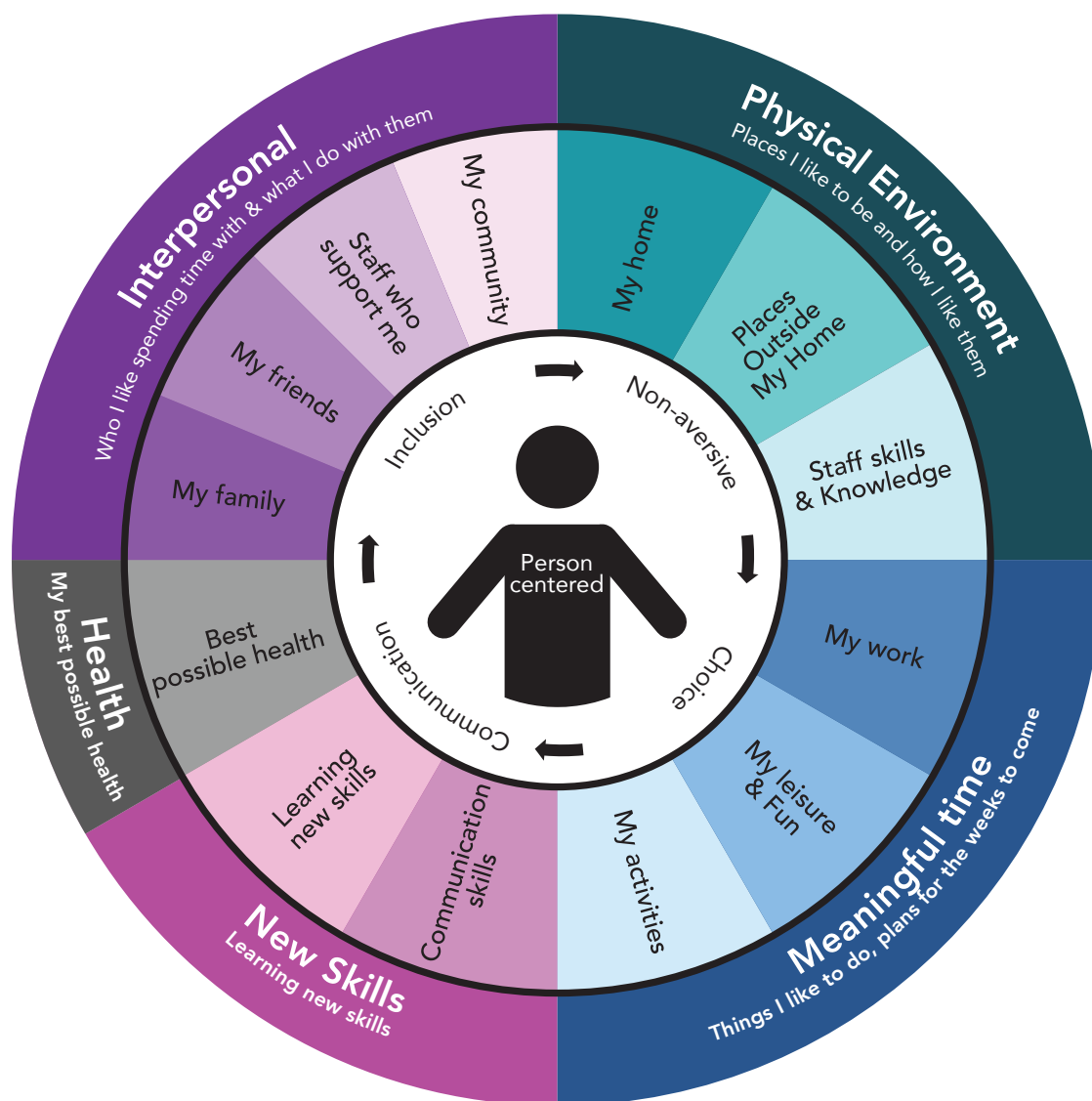


Fig. 3 - Wheel of Optimal Living

(Callan Institute for Positive Behaviour Support, 2009, s.24)

De forskjellige områdene i Wheel of Optimal Living beskrives kort under. Teksten er tilpasset norske forhold med henvisninger til e-læringsprogram, forskrift, veileder, litteratur, kartleggings-verktøy og filmsnutter.

6.1 Helse (Health)

Tjenestebruker skal ha best mulig fysisk, mental, åndelig, følelsesmessig og sosialt velvære. Ved ny bekymringsfull atferd eller endringer i atferd må vi utforske om noe somatisk ligger til grunn. Personer med utviklingshemming kan på grunn av kognitive funksjonsnedsettelse eller mangel på måter å uttrykke seg ha vansker med å gi uttrykk for om de er syke. Evnen til selv å gi uttrykk for, følge opp og systematisere plager ved helsen kan også være redusert. Involvér alltid fastlege og still forberedt til legebesøket.

«Ved ny bekymringsfull atferd eller endringer i atferd er det behov for å utelukke om det kan være noe somatisk som ligger til grunn»

Personer med utviklingshemming har forhøyet risiko for å utvikle psykiske lidelser (Hemmings & Bouras, 2016). Ved mistanke om psykisk uhelse er det viktig at endringene vi baserer vår mistanke på er dokumentert og drøftet med fastlege og at tjenestebruker henvises til spesialisthelsetjenesten for utredning og diagnostisering.

Psykiske lidelser kan ha svingende symptombylde og ulike faser. Ved kjent psykisk lidelse hos en tjenestebruker er det nødvendig å kjenne varseltegn for endringer i tilstanden. Det kan være til stor nytte for tjenestebruker og nettverket rundt at det blir utarbeidet en faseplan som beskriver faser, kjennetegn og tiltak. Et eksempel på en forenklet faseplan for en tenkt tjenestebruker har vi hentet fra Bakken, 2011, s. 46. Se vedlegg 1.

TIPS

NAKU sitt e-læringsprogram innen helseoppfølging av personer med utviklingshemming
<https://goo.gl/LgBHLd>

Psykiatrisk avdeling for psykisk utviklingshemmede har laget e-læringskurs om psykiske lidelser og utviklingshemming, i samarbeid med SOR.
<https://goo.gl/I562d4>

Kartleggingsverktøy - Somatisk helse
<https://goo.gl/wyNJN2>

Kartleggingsverktøy - psykisk helse
<https://goo.gl/BbGAww>

E-læringskurs om kosthold og fysisk aktivitet for personer med utviklingshemming
<http://matogtrivsel.helsekompetanse.no/>

6.2 Mellommenneskelige relasjoner (Interpersonal)

I et forebyggende perspektiv er det viktig å vite hvem tjenestebruker liker å være sammen med, og vi må legge til rette for at det er mulig for dem å opprettholde, samt etablere nye kontakter for eksempel med:

- Familie
- Venner
- Tjenesteytere
- Deltakelse i nærmiljøet

«Vi må legge til rette for at tjenestebruker opprettholder og etablerer nye kontakter»

Tjenesteyteren må opptre profesjonelt i relasjonen, hele tiden ha personen i fokus og ha evne til empati. Dette forutsetter vennlighet, å være lydhør, opptre med respekt og gi støtte og hjelp som den enkelte har behov for. Kvaliteter eller holdninger som spesielt kan bidra til redusert risiko for aggresjon og vold er:

- Hjelperen har en grunnleggende tanke om at frustrasjon, aggresjon og vold er meningsbærende for brukeren
- Hjelperen vil brukeren vel

(Lillevik og Øien, 2014, s.86)

Våre møter med tjenestebrukere er i kraft av at vi er tjenesteytere som utøver en profesjon. Slik vil det også være om tjenesten utøves i tjenestebrukers private hjem (Skau, 2011, s. 46).

Noen møter mellom mennesker kan det være vanskelig å forholde seg profesjonelt til, for eksempel når egne opplevelser aktiveres og følelsene tar overhånd. Her er det en forutsetning at vi klarer å skille mellom egen sårbarhet og tjenestebrukers sårbarhet. Som profesjonell tjenesteyter skal vi kunne takle ulike situasjoner.

Det å være personlig er ikke uforenelig med å være profesjonell. Imidlertid vil det å være privat kunne være det.

«Å bli behandlet på en «privat» måte i en sammenheng som ikke er privat, har ingen ting å gjøre med personlig kontakt. Det kan være like krenkende som ikke å bli møtt som et helt menneske» (Skau, 2011, s. 46).

Skau gir noen eksempler på hva det å opptre profesjonelt i møter med tjenestebruker innebærer:

- Evnen til å nyttiggjøre seg en bestemt teoretisk kunnskap og yrkesspesifikke ferdigheter i møtet med den andre
- Evnen til å være person i dette møtet, og dermed gi den andre mulighet til det samme
- Evnen til å være personlig på andre måter i offentlige sammenhenger enn i private
- Evnen til å skille mellom seg selv og andre, mellom sak og person, og
- Evnen til å skape kontakt og la hensynet til den andre styre samhandlingen

(Skau, 2011, s. 47)

For personer med utviklingshemming kan det være vanskelig å finne sin rolle i nærmiljøet. Hvilken velferd folk har bestemmes ut fra hvilken sosial rolle den enkelte tildeles. Dette gjelder på individ og gruppenivå. Dersom disse er avvikende hva gjelder atferd, bolig eller kompetanse tildeles de en sosial rolle som lavt verdsatte. Tjenesteytingen må derav omhandle å styrke devaluerte personers sosiale rolle ved å analysere og styrke tjenestebruker der det behøves (Askheim, 2003, s. 28-51).

TIPS

Kartleggingsverktøy - Å kartlegge hva en god tjeneste er for en person
<https://goo.gl/O8VRxB>

Kartleggingsverktøy - Å kartlegge kulturelt betingede forhold hos personen og familie
<https://goo.gl/f6sB28>

Kartleggingsverktøy - Tro og livssyn
<https://goo.gl/OxX2J5>

Kartleggingsverktøy - Sosialt nettverk
<https://goo.gl/CJVkTa>

E-læringskurs - Betydningen av fritid, kultur og venner
<https://goo.gl/BbW4Vj>

E-læringskurs - Inkludering og deltagelse
<https://goo.gl/onjDQE>

6.3 Fysiske omgivelser (Physical Environment)

For personer med utviklingshemming kan deres funksjon i hverdagen handle like mye om hva andre kan og gjør, og hvordan omgivelsene deres fungerer, som om hva de selv kan gjøre. Gode tjenester kan dermed handle om å bidra til at folk kan fungere best mulig ut fra egne forutsetninger og behov. Det kan innebære tilrettelegging i hverdagslivet deres slik at deres funksjonsnedsettelse blir mindre.

«Vi skal bidra med tilrettelegging i hverdagslivet slik at funksjonsnedsettelsene blir mindre»

Her er det viktig å ha fokus på følgende områder:

- **Eget hjem:**

Alle må få støtte til å gi uttrykk for hvor de vil bo og hvem de vil bo med. Boligen må tilrettelegges i tråd med tjenestebrukernes behov. Lillevik og Øien trekker frem noen fysiske miljøfaktorer som kan påvirke trivsel og velvære:

- Temperatur påvirker frustrasjonstoleranse. Ved for høy eller lav temperatur kan en lettere bli ukonsentrert og irritabel.
- Utilstrekkelig ventilasjon kan skape tretthet, hodepine, konsentrasjonsproblemer, luftveislidelser, allergi, og annen sykdom og kan påvirke vår atferd.
- Støy og dårlige akustiske forhold skaper konsentrasjonsproblemer og irritasjon.
- Mye dagslys inn i avdelingen gir oversikt og velvære. Mye kunstig belysning kan gjøre oss trette og ukonsentrerte.
- Innendørsrom med god plass som gir mulighet til å regulere avstand og nærhet i forhold til hverandre, og det kan bidra til å øke trivsel og velvære, skape trygghet og redusere konflikter.
- Farger som oppleves harmoniske og varierte skaper trivsel, velvære og ro.
- Inventar som er nedslitt og bærer preg av manglende vedlikehold, virker negativt inn på humør, selvspekt og atferd.
- Innendørs og utendørs beplantning vil kunne skape trivsel og øker velværet.
- Estetisk utsmykning skaper opplevelser av tilhørighet og stolthet og bidrar til at en får respekt for ens omgivelser.

(Lillevik og Øien, 2014, s. 54)

- **Arenaer utenfor eget hjem:**

Tilgang til flere arenaer ansees som viktig. Eksempler er fritid, arbeid, åndelige og kulturelle aktiviteter, samt hvem en liker å tilbringe tid sammen med. Hjelpebehov må komme frem og tilrettelegging tilbys fra tjenesteyterne i tråd med dette. Her kan det også være snakk om å tilby læring av nye ferdigheter for bedre fungering i sosiale settinger.

- **Tjenesteyternes ferdigheter og kunnskap:**

Alle skal få tjenester fra tjenesteytere som har kunnskap og ferdigheter om utviklingshemming, traumer og avmakt, forebygging og håndtering av aggresjon og vold, samt den enkelte tjenestebruker og dennes historie. Dette er for å kunne gi god støtte til å fungere i omgivelsene, noe som innebærer:

- Mobilitet
- Kommunikasjonsferdigheter
- Utvikle og lære nye ferdigheter
- Egenomsorg
- Inkludering og adgang til nærmiljøet

TIPS

Film - Physical Environmental factors

<https://goo.gl/X3TEyF>

Karde AS har gitt ut en veileder om velferdsteknologi og annen teknologisk tilrettelegging i boliger for personer med utviklingshemming. Veilederen har samlet opplysninger om teknologiske løsninger som kan bidra til hverdagsmestring i egen bolig for yngre mennesker med utviklingshemming.

Veileder - Bonum Domos Gode boliger for personer med utviklingshemming

<https://goo.gl/QG4Xu6>

Flere verktøy for å kartlegge ferdigheter i dagliglivets aktiviteter

<https://goo.gl/ijnY0m>

Min livshistorie (<https://goo.gl/v3R5Op>) er et hjelpemiddel til personer som selv ikke kan huske eller klare å formidle hendelser de har opplevd i løpet av livet. Hensikten er at tjenesteytere får nok informasjon til å hjelpe personen med å opprettholde identitet og selvbilde og at gode opplevelser fra livshistorien bevares.

6.4 Meningsfull tid (Meaningful Time)

Alle må få hjelp til å gjennomføre aktiviteter de liker. Det må foreligge planer som beskriver viktige aktiviteter og hjelpebehov. Planene skal sikre forutsigbarhet og gi tjenestebruker noe å se frem til. Dette omhandler:

- Arbeid/dagtilbud
- Fritid
- Egne faste aktiviteter som matlaging, handling, husarbeid

Like viktig som å opprettholde faste ukerytmer som omfatter det ovennevnte er å få kjennskap til nye ting tjenestebruker kan tenke seg å prøve. Mange personer med utviklingshemming er avhengig av at omgivelsene introduserer nye aktiviteter. Dette kan være med på å berike, utvide og gi et mer meningsfullt innhold i hverdagen.

TIPS

Kartleggingsverktøy - Positive aktiviteter

<https://goo.gl/uTOXma>

Kartleggingsverktøy - Histore, funksjon og interessekartlegging hos eldre

<https://goo.gl/cljS3c>

Kartleggingsverktøy - Interessekartlegging

<https://goo.gl/LvSxyU>

Kartleggingsverktøy - Aktivitetsdagboken

<https://goo.gl/3W3BSd>

<http://kurs.helsekompetanse.no/fritidkultur/> <https://goo.gl/WGI0IZ>

6.5 Å lære nye ferdigheter (New Skills)

Å lære nye ferdigheter er viktig for å utvikle seg og trives. Personer som utviser aggresjon og vold opplever gjerne utestengelse fra sosiale arenaer. Ved trening på sosiale ferdigheter er det viktig ikke å legge listen for høyt, men trene på overkommelige situasjoner slik at personen opplever mestring. Å lære nye ferdigheter er direkte forebyggende når det gjelder opplevelsen av avmakt, aggresjon og vold og er et sentralt prinsipp i PAS.

«Å lære nye ferdigheter er viktig for å utvikle seg og trives»

Fra en kunnskapsoversikt fra Föreningen Sveriges Habiliteringsschefer refereres det til Bondy og Frost (2002) som lister opp 9 kritiske kommunikasjonsferdigheter. De hevder at dersom en person ikke har disse ferdighetene vil de uttrykke seg på en annen måte, noe som kan lede til at de utvikler problematferd (aggresjon/vold). De 9 kommunikasjonsferdighetene er:

1. Att begära en förstärkning. Kan personen detta så får han/hon tilgång till saker och aktiviteter som är tillfredsställande.
2. Begära hjälp. Det är väsentligt då alla hamnar då och då i situationer där vi behöver hjälp. Avsaknad av denna förmåga kan leda till frustration och utbrott.
3. Begära rast/paus. Vid stora krav och trötthet är det viktigt att kunna be om en paus.
4. Protestera/neka. Viktigt att kunna säga nej när personen blir erbjuden något den inte vill ha.
5. Svara ja. Att svara ja och få tillgång till något i de situationer man inte bara kan ta det man vill ha.
6. Att vänta. Att personen förstår att han/hon inte kommer att bli nekad det den vil ha utan med tiden kommer han/hon att få det.
7. Att förstå funktionella uppmaningar. Att han/hon förstår instruktioner som kom hit, stopp, sitt ner, ge mig, kom, etc.

8. Att svara på ledtrådar för övergångar. Att han/hon får en ledtråd t ex man visar skorna så förstår personen nu skall vi gå ut.
9. Att följa ett schema. Få överblick över dagen och vad som förväntas av honom/henne.

(Föreningen Sveriges Habiliteringschefer, 2014, s. 72-73)

Exemplar på ferdighetsbygging:

- **Kommunikasjon:**

Å uttrykke seg selv og å forstå andre. For de som ikke har verbalspråk innebærer dette å søke etter å finne alternative og/eller supplerende kommunikasjonsformer. En slik utprøving kan f.eks. gjøres i samarbeid med Habiliteringstjenesten.

- **Egenomsorg:**

Å stelle seg, kle seg passende for anledningene og så videre

- **Daglige aktiviteter:**

Matlaging, husarbeid, hagearbeid, handling og så videre

- **Fritid:**

Hobbyaktiviteter, fysisk aktivitet eller avkobling til musikk

- **Arbeid:**

Lære nye ferdigheter for mestre nye oppgaver som kan kvalifisere for arbeid

TIPS

E-læringskurs for tjenestebrukere som inneholder:

- Quiz om rettigheter og støtteordninger
- Opplæringsfilmer i hvordan bruke iPhone
- Opplæringsfilmer om hvordan lage god og sunn mat
- E-læringskurs om sunt kosthold og fysisk aktivitet

http://www.karde.no/produkter/e-laering_
<https://goo.gl/2GTs9o>

Undervisningsmateriell om Kropp Identitet og Seksualitet kan brukes i opplæring, veiledning og i samtaler med ungdom med lett utviklingshemming og/eller med kognitive vansker. Det kan også brukes av andre med og uten funksjonsnedsettelse, til undervisning og veiledning i skoler, habiliteringstjenester og av andre som er engasjert i undervisning og veiledning til personer med funksjonsnedsettelse.

<http://helsekompetanse.no/kurs/kropp-identitet-og-seksualitet>
<https://goo.gl/35kyLO>

ART er et program som gir trening i sosiale ferdigheter, sinnekontroll og moralsk refleksjon. Informasjon om ART finner du i boken: AART- en metode for trening i sosial kompetanse Gundersen m.fl. (2015)

6.6 Kvalitetsforskriften

Som et supplement til momentene som tas opp i Wheel of Optimal Living nevner vi noen føringer i Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten, som er sentrale i et forebyggende perspektiv.

Som kommune og yter av helse- og omsorgstjenester plikter vi å sikre at tjenestene er i henhold til denne forskriften.

«Formålet med forskriften er å bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet, og at øvrige krav i helse- og omsorgslovgivningen etterleves».

(Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten, 2016, § 1)

Å sikre god kvalitet av helse- og omsorgstjenester er grunnleggende. Nordlund m.fl. har utarbeidet en sjupunktsliste over krav til profesjonalitet i vernepleiefaglig arbeid som samsvarer med lovverket og fungerer bra som kvalitetsindikatorer.

Sjupunktlisten tar utgangspunkt i følgende kriterier for profesjonelt vernepleiefaglig arbeid:

1. Brukers behov og ønske
2. Har begrunnet forslag til hvordan en skal arbeide, eller hva en skal arbeide med og hvorfor
3. Kan vise arbeidsmåten og begrunne valget
4. Kan reflektere over egen praksis
5. Har begrunnet forslag til hvor lenge en skal arbeide med et bestemt område
6. Kan dokumentere hvordan en kan vite om en lykkes
7. Kan avbryte eller endre eventuelle tiltak når det er nødvendig

(Nordlund mfl, 2015, s.48)

Å sikre et helhetlig tjenestetilbud og god kvalitet på tjenesten er forebyggende for å unngå aggresjon og vold.

«Helhetlig tjenestetilbud og god kvalitet på tjenesten er forebyggende for å unngå aggresjon og vold»

TIPS

Sett deg godt inn i Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten
<https://goo.gl/smLzxH>

7.0

Vurdering av risiko for aggresjon og vold

7.0 Vurdering av risiko for aggresjon og vold

En risikovurdering kan gjøres på mange måter. På Arbeidstilsynet.no beskrives punkter som bør være med. Det er viktig å hente inn relevant informasjon om risikoforholdene. Neste punkt er å få fram hva som kan skje. En enkel måte å gjøre dette på er å ta utgangspunkt i konkrete skademeldinger og/eller meldinger om uønskede hendelser. Kartlegging av hendelser kan også benyttes.

Det er hensiktsmessig at dataene som brukes til risikovurderingen får frem:

- **Hva har skjedd**

Hvilken type atferd har forekommet i situasjonene, for eksempel spytt, klor, slag, lugging. Vær konkret.

- **Frekvens og konsekvens**

Dette er til god hjelp for å prioritere tiltak, høyfrekvent atferd med alvorlig konsekvens krever tiltak straks.

- **Foranledning**

Hva som har skjedd forut for hendelsen er nyttig informasjon med tanke på tidlig intervensjon og forebygging. Se etter mulige forvarslar for atferden.

7.1 Enkel risikovurdering

En enkel risikovurdering kan gjøres i fire trinn:

- **Trinn 1:** Finn farekildene
- **Trinn 2:** Hva kan skje og hvor sannsynlig er det
- **Trinn 3:** Hva kan vi gjøre for å hindre det
- **Trinn 4:** Tiltak og videre arbeid

Hvis antallet hendelser er veldig høyt, kan det være nyttig å utelukke de hendelsene som har lav sannsynlighet og/eller liten konsekvens allerede tidlig i prosessen. Neste steg er å velge ut de mest aktuelle hendelsene og vurdere sannsynligheten for om dette kan skje igjen. Deretter skal sannsynligheten for de aktuelle hendelsene graderes og konsekvensen av hendelsene skal beskrives. Alvorlighetsgraden av de ulike konsekvensene skal også beskrives. Denne prosessen skal gi en oversikt over mulige uønskede hendelser gradert etter risiko.

Når risikovurderingen viser høy sannsynlighet for at tjenesteyterne kan bli utsatt for aggresjon og vold skal det utarbeides en handlingsplan. Denne skal beskrive tiltak som blir iverksatt for å redusere sannsynligheten for at aggresjon og vold forekommer, samt beskrive tiltak som reduserer konsekvensen dersom aggresjon og vold oppstår.

«Når risikovurderingen viser høy sannsynlighet for at tjenesteyterne kan bli utsatt for aggresjon og vold skal det utarbeides handlingsplan»

Vi anbefaler at et tiltak i en slik handlingsplan er å utarbeide en «støtteplan». Denne skal blant annet inneholde beskrivelser av hvilken form for aggresjon og vold du kan bli utsatt for på arbeidstedet, hva du skal gjøre for å håndtere det og hvilken type opplæring du skal få. Vi anbefaler også at det utarbeides en «håndteringsplan».

Håndteringsplanen er et hjelpemiddel for den enkelte tjenesteyter som beskriver på en kortfattet måte hva som bør gjøres i møtet med den enkelte tjenestebruker som utviser aggresjon og vold. Dette er en «kortutgave» av støtteplanen og er ment som et praktisk hjelpemiddel som skal være lett tilgjengelig i hverdagen. Se punkt 8.8 for nærmere beskrivelse av støtteplan og håndteringsplan.

7.2 Trafikklysmetoden (grønn, gul, rød) – voldsrisikovurdering

Trafikklysmetoden for vurdering av voldsrisiko er en metode som beskriver tjenestebrukers signaler og tilstand knyttet til aggresjons- og voldsrisiko, samt tjenesteyters handlingsalternativer innenfor de aktuelle sonene (grønn, gul, rød), der grønn =komfortsone, gul=problematferd og rød=konfliktsone. Det er en forutsetning med individuelle beskrivelser for hver av sonene hva gjelder atferd for den enkelte tjenestebruker, samt intervensjon for personalet.

TIPS

På [Arbeidstilsynet.no](https://arbeidstilsynet.no) finnes skjema for risiko og sårbarhetsmetoden (ROS).

Andre måter å risikovurdere på:

[Kartleggingsverktøy - BVC sjekklister med veileder](https://goo.gl/4mYd3X)
<https://goo.gl/4mYd3X>

Trafikklysmetoden for vurdering av voldsrisiko se lenke:
<https://goo.gl/GOAsmT>

I de mest komplekse tilfellene av aggresjon og vold anbefales det å få gjort en voldsrisikovurdering i spesialisthelsetjenesten, vanligvis en HCR-20 vurdering. Undersøk hvor henvisningen skal sendes i din helseregion, noen steder er rette instans Habiliteringstjenesten, andre steder er det sikkerhetspsykiatrien.



8.0

Håndtering av aggresjon og vold

8.0 Håndtering av aggresjon og vold

All håndtering av aggresjon og vold skal utføres på bakgrunn av personens historie og analyse av atferdens funksjon (funksjonell analyse). Håndteringen skal være preget av omsorg og vi legger til grunn at atferden har en funksjon og denne kan være et uttrykk for avmakt. Prinsippene vi legger til grunn for konflikthåndtering er at vi:

- Er profesjonelle tjenesteytere og tar ansvaret for å dempe konflikter
- Kommuniserer på en måte som ikke bidrar til økt avmaktsopplevelse hos tjenestebruker
- Leser den andres signaler og tilpasser egen atferd
- Trekker oss ut av situasjonen hvis det vurderes som mest konfliktdempende
- Ved behov for fysisk håndtering:
 - Bruker teknikker for frigjøring
 - Bruk av teknikker som påfører tjenestebruker minst mulig smerte eller skade. Straffende teknikker skal aldri brukes.
- Tilbyr ettersamtale for de som kan dra nytte av det, dette kan være et godt bidrag til læring av alternative handlingsmønstre for tjenestebruker
- Dokumenterer hendelsen
- Følger opp tjenesteytere
- Lærer av hendelsen

Vi viser ikke teknikker for nedlegging. Nedlegging er i utgangspunktet et svært inngripende tiltak som kan medføre skade på tjenestebruker. Tiltaket bør helst ikke brukes og hvis det er det eneste tiltaket som kan brukes må tjenestebruker sjekkes helsemessig for å utelukke sårbarhet for skade. Ved behov for dette skal det være fattet vedtak om bruk av tvang og spesialisthelsetjenesten skal gi veiledning. Kommunen skal sørge for kvalitetssikret opplæring og trening i forebygging og håndtering av vold.

8.1 Utforsk atferdens funksjon

Et sentralt prinsipp i PAS er tidlig å ta tak i atferd som utfordrer. I arbeidet med å avdekke årsaker til aggresjon og vold bør det utføres en funksjonell analyse som betyr å finne atferdens mening eller hensikt. Dette kan gjøres på flere måter og omhandler å identifisere foranledninger og konsekvenser som henholdsvis utløser og opprettholder atferden (NICE, 2015, s. 170).

«I arbeidet med å avdekke årsaker til aggresjon og vold bør det utføres en funksjonell analyse»

Funksjonelle analyser synliggjør sammenhenger. De er anvendelige utgangspunkt når tiltak skal utarbeides. Funksjonelle analyser er egnet overfor personer som ikke kan selvrapportere, for eksempel personer med funksjonsnedsettelse (Isaksen og Karlsen, 2013, s. 63-66). Vi anbefaler funksjonell analyse gjennom intervju av personer som opplever atferden og at Motivasjonsvurderingsskalaen (MAS-kartlegging) benyttes.

MAS er et kartleggingsverktøy utviklet av Mark Durand. Gjennom kartleggingen fremkommer motivasjonsfaktorer som kan være utløsende faktorer ved aggresjon og vold. MAS har 16 spørsmål / utsagn som informanten besvarer. Svarene får en tallstørrelse som oppsummeres i fire kategorier for målatferdens funksjon: sensorisk, flukt, oppmerksomhet eller materielle konsekvenser (Durand, 1997, s.58-69).

TIPS

Beskrivelse av verktøyet og kartleggingsskjema finner du her:
Kartleggingsverktøy - MAS-kartlegging <https://goo.gl/sH4Q4C>

På bakgrunn av den funksjonelle analysen kan det utarbeides hypoteser om hvordan for eksempel endrede betingelser, nye sosiale ferdigheter og kommunikasjonsferdigheter kan erstatte den funksjonen aggresjon og vold har.

Innen PAS brukes også en utvidet funksjonell kartlegging som inkluderer individuelle forutsetninger, motivasjon og bakenforliggende forhold.

8.2 Grensesetting

Grensesetting er en kjent årsak til aggresjon og vold (Bjørkly, 2006, s. 36). Grensesetting er nødvendig i et utviklings- og sosialiseringsperspektiv. Å etablere forståelse for hva som er akseptabel atferd overfor en selv og andre er en del av den modningen som skjer gjennom barne- og ungdomsårene (Gorney i Sharrock og Richard, 2002, s. 22). Denne modningen er blant annet med på å regulere behov og evnen til behovsutsettelse på enkelte områder. I tillegg læres samspillsregler, noe som er viktig for å ramme inn samhandling mellom individer.

Grensesetting kan defineres som:

«...limit is understood to be a boundary between self and others, established as an interactional dimension of experience» (Gorney i Sharrock og Richard, 2002, s. 22).

I den praktiske hverdagen kan begrunnelsene for at grensetting er nødvendig være flere, for eksempel regulering av samhandling, svikt i sosial mestring hos tjenestebruker, ønsker som ikke kan imøtekommes, utøvelse av aggresjon og vold eller annen uakseptabel atferd, eller ved fare for vesentlig skade for tjenestebruker selv eller andre.

Når det gjelder risiko for aggresjon og vold er måten grensene blir satt på av betydning for hvordan den andre opplever og reagerer på grensesettingen. Eksempler på grensesetting som kan fremme aggresjon og vold er når tjenesteyteren er nedlatende/nedvurderende, responderer generelt uten oppmerksomhet på situasjonen eller foreslår løsninger uten valgmuligheter (Lancee m.fl. 1995, s. 612), er autoritær i sin måte å sette grenser på (Vatne, 2006, s. 18) eller er inkonsistent i grensesettingen (Nijman i Duxbury m.fl. 2006, s. 282).

Et hovedpoeng ved grensesetting er at den må oppleves som relevant og forståelig for den andre. Grensetting skal bidra til økt mestring hos tjenestebruker. Effektiv grensesetting oppnås best innenfor rammene av en relasjon som er basert på støtte og samarbeid, i et omsorgsfullt miljø som respekterer det enkelte individets rettigheter (Sharrock og Rickard, 2002, s. 24).

I og med at grensesetting kan øke risikoen for aggresjon og vold bør dette være tema til diskusjon og refleksjon jevnlig i personalgruppene. Vi bør ha fokus på lettere å kjenne igjen situasjoner under eskalering, samt hvordan kommunisere i situasjoner der grensesetting er nødvendig. Dette kan bidra til redusert forekomst av vold, samt færre grensesettings-situasjoner (Bjørkly, 2006, s. 36).

8.3 Tvang og makt

I all håndtering av aggresjon og vold må vi være klar over hvor grensen går for hva som regnes for bruk av tvang og makt. Rett til selvbestemmelse er et grunnleggende prinsipp som er beskyttet av menneskerettighetene.

Begrensninger i den enkeltes selvbestemmelsesrett må ha hjemmel i lov. For personer med utviklingshemming utgjør Helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9 noen særlige unntak fra retten til selvbestemmelse. Ved planlagt bruk av tvang skal det være fattet vedtak om dette i forkant av hendelsen og protokoll føres i etterkant. I nødstilfeller som oppstår plutselig, fattes vedtak i etterkant av hendelsen.

§ 9-5 inneholder vilkårene for at tvang eller makt skal kunne tas i bruk. Vilårene kan systematisk behandles som fire vilkår:

1. krav om at andre løsninger enn tvang skal være forsøkt
2. krav om at tvangstiltaket må være nødvendig for å hindre eller begrense vesentlig skade
3. krav om forholdsmessighet
4. krav om at tvangstiltaket og gjennomføringen av det skal være faglig og etisk forsvarlig

Alle vilkårene må være oppfylt for at tvang lovlig skal kunne benyttes. Det følger av vilkårene at tvang eller makt bare kan være aktuelt som siste utvei. Det er tilrettelegging ut fra den enkeltes behov, og et tjenestetilbud uten bruk av tvang, som skal være i fokus i tilretteleggingen og ytingen av tjenestene. Vilårene innebærer videre at tvang i en del tilfeller heller ikke kan benyttes som siste utvei, fordi det etter en faglig og etisk vurdering ikke anses forsvarlig (Rundskriv IS-10/2015 s.69-70).

«Å gripe inn i andres liv med bruk av tvang stiller oss ovenfor krevende faglige og etiske dilemmaer»

Å gripe inn i andres liv med bruk av tvang stiller oss ovenfor krevende faglige og etiske dilemmaer. Vi går ikke nærmere inn på lovverket her, men oppfordrer alle til å gjøre seg godt kjent med Helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9.

TIPS

Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming:
Rundskriv IS-10/2015
<https://goo.gl/iYGzwl>

8.4 Faseorientert aggresjonsoppbygging

Aggresjon utvikler seg gjerne i et fast mønster (Myles og Simpson i Lillevik og Øien, 2014, s. 94). Hvor raskt og hvilke faktorer som påvirker varierer. Alle fasene har egne kjennetegn og forvarsler.



Fig.4 - Ulike faser i aggresjonsoppbyggingen

Kjennetegn for de ulike fasene:

1. Frustrasjonsfasen

Tjenestebruker er preget av indre uro som ikke alltid er lett å identifisere. Signaler kan for eksempel være at tjenestebruker fremstår irritabel, har vansker med å konsentrere seg, er rastløs og så videre.

2. Forsvarsfasen

Nå er det mer tydelig at tjenestebruker er irritert og kan vise aggresjonen tydeligere. Reaksjonene i denne fasen kan forstås som et forsvar mot avmakt. Tjenestebruker kan for eksempel fremstå truende, både muntlig og fysisk, slår med dører, utfører hærverk mot møbler og så videre. Tjenestebruker har likevel kontroll over sine aggressive impulser.

3. Aggresjonsfasen

Når tjenestebruker når denne fasen mister han/hun kontroll over sine aggressive impulser. Tjenestebruker kan utagere voldsomt mot personer eller inventar.

4. Selvkontrollsfasen

Når aggresjonen avtar og utageringen stopper, går tjenestebruker over i selvkontrollsfasen.

(Lillevik og Øien, 2014, s. 94)

8.5 Forvarsler

Å være bevisst forvarsler til aggresjon og vold er nyttig både når det gjelder forebygging, tidlig intervensjon og håndtering. Mange hevder at atferden kommer som «lyn fra klar himmel». Vår erfaring er at de aller fleste sender ut signal på at noe er i endring. Forvarsler er de små endringene du ser hos den andre før en aggressiv eller voldelig handling. Dette kan være kroppslig uro, anspenthet, endret pust, noe ved blikket, karakteristiske utsagn eller lyder for å nevne noen.

I følge veilederen til skjema for oversikt over forvarsler til aggressiv atferd utviklet av Stål Bjørkly er forvarsler definert som:

«Atferd som pasienten utøver i forkant av aggressiv atferd og som gjennom hyppighet, intensitet, varighet eller andre karakteristika som ser ut til å være tegn på nært forestående atferd».

Dersom vi klarer å fange opp personens forvarsler blir det enklere å være forberedt, samt å sette inn konfliktdempende strategier tidlig i et forløp der aggresjon bygger seg opp. Det å få kjennskap til personens forvarsler til aggresjon er en naturlig del av opplæringen som tjenesteyterne har behov for i forebygging og håndtering av aggresjon og vold.

«Når vi klarer å fange opp personens forvarsler blir det enklere å sette inn konfliktdempende strategier tidlig»

TIPS

Stål Bjørkly har utarbeidet et kartleggingsskjema for å få oversikt over forvarsler til aggressiv atferd. Skjemaet finner du på lenken under.

Skjema for oversikt over forvarsel til aggressive atferd (SOFA)
<https://goo.gl/JNIXZ4>

8.6 Tilpasning av miljøet

Her handler det om alle de tilretteleggingene vi gjør for å legge ned konfliktnivået uten fysisk håndtering av atferden. Husk at du påvirker den andre med hvordan du ter deg, men også med hvordan du kler deg. Dersom jobben din innebærer at du kan bli utsatt for, eller at du må håndtere aggresjon og vold bør du tenke over følgende:

- Ha nøytral bekledning og klær du kan jobbe i
- Ha godt fottøy, unngå høye hæler
- Bruk av smykker, lange øredobber, klokke, armbånd og piercinger (der du selv kan bli skadet ved at denne henger seg fast)
- Ikke vis for mye kropp om du jobber med tjenestebrukere som viser seksuelt utfordrende atferd
- Unngå bruk av skjerf eller sjal
- Nøkler og ID kort som henger rundt halsen
- Ikke ta private gjenstander som du er redd skal gå istykker (f.eks. mobiltelefon) inn til tjenestebruker, ei heller gjenstander som kan skade eller friste tjenestebruker (f.eks. snus eller tobakk)

8.6.1 Tilrettelegging av det fysiske miljøet

- Sørg for et fysisk miljø som tjenestebroker trives med og har det godt i, og som har en atmosfære som gjør at andre har lyst til å tilbringe tid der.
- Å tilrettelegge det fysiske miljøet slik at det blir tryggere også under utagering både for tjenestebroker og tjenesteyter er forebyggende for skade. Dette kan handle om å forsterke omgivelsene, for eksempel panel på vegger istedenfor gips, uknuselige lamper og sikring av annet elektrisk utstyr ved behov, toalett som ikke kan knuse, uknuselig glass i vinduene.
- Sikre hensiktsmessig møblering med tanke på konflikthåndtering, pyntegjenstander som ikke kan skade og så videre.

8.6.2 Verneutstyr

Bruk av verneutstyr kan være hensiktsmessig for å redusere omfang av skade. Pass på at verneutstyret ikke blir stigmatiserende og uverdigg for tjenestebroker. Ta utgangspunkt i skademeldingene og hva som kunne avhjulpet i de konkrete situasjonene. Noen eksempler er:

- Hansker for å unngå kloring på hendene
- Hodeplagg ved lugging
- Plagg med glidelås ved klestak, da kan du lettere komme deg ut av klestaket ved å ta av plagget, i tillegg slipper du være redd for skade på eget tøy
- Svettearmbånd på handledd ved kloring og tak rundt hender
- Ørepropper ved høye skrik (ser mindre påfallende ut enn hørselvern)

8.7 Faseorientert aggresjonshåndtering

Figur 5 illustrerer hvordan aggresjonsoppbyggingen eskalerer i tid. Den viser også hvordan frustrasjons- og aggresjonsnivået etter hvert som det øker gir mindre handlingsrom for å roe ned situasjonen. Det er viktig å identifisere begynnende irritasjon tidligst mulig. Vi har da større mulighet til å kunne bidra til å dempe frustrasjonsnivået og dermed unngå aggresjon og vold.

«Identifiser begynnende irritasjon tidligst mulig - vi har da større mulighet for å dempe frustrasjon og unngå aggresjon og vold»

Modellen viser også at når aggresjonsnivået er så høyt at tjenestebroker mister kontrollen har vi et snevert handlingsrom. Vurderingene vi da må gjøre oss er om vi skal gripe inn for å unngå vesentlig skade, eller om vi skal trekke oss helt ut av situasjonen. Når aggresjonen avtar går personen over i selvkontrollsfasen.

Modellen viser det læringsrommet som finnes for både tjenestebruker og tjenesteyter. Læringsrommet tidlig i selvkontrollfasen er mindre og blir større etter hvert som det har gått litt mer tid.

Modellen viser oss at det er av stor betydning at alle tjenesteytere er kjent med forvarsler til de ulike fasene i aggresjonsoppbyggingen. Tidlig innsats gir oss større handlingsrom og større sannsynlighet for å unngå aggresjon og vold.

Alle tiltak som beskrives nedenfor har som mål å dempe konflikten. Det er vi som tjenesteytere som er ansvarlig for å bidra til å senke frustrasjons-, forsvars- og aggresjonsnivået. Vi må da ta i bruk ulike og tilpassede samhandlingsstrategier i ulike faser av aggresjonsoppbyggingen (Lillevik og Øien 2014, s. 96). Tre grunnprinsipper legges til grunn i konflikthåndteringen:

- Tidlig intervensjon
- Bryt konflikteskaleringen og reduser tempo
- Tilnærmingen må bære preg av avmaktsbevisst omsorg

(Lillevik og Øien, 2014, s. 96).

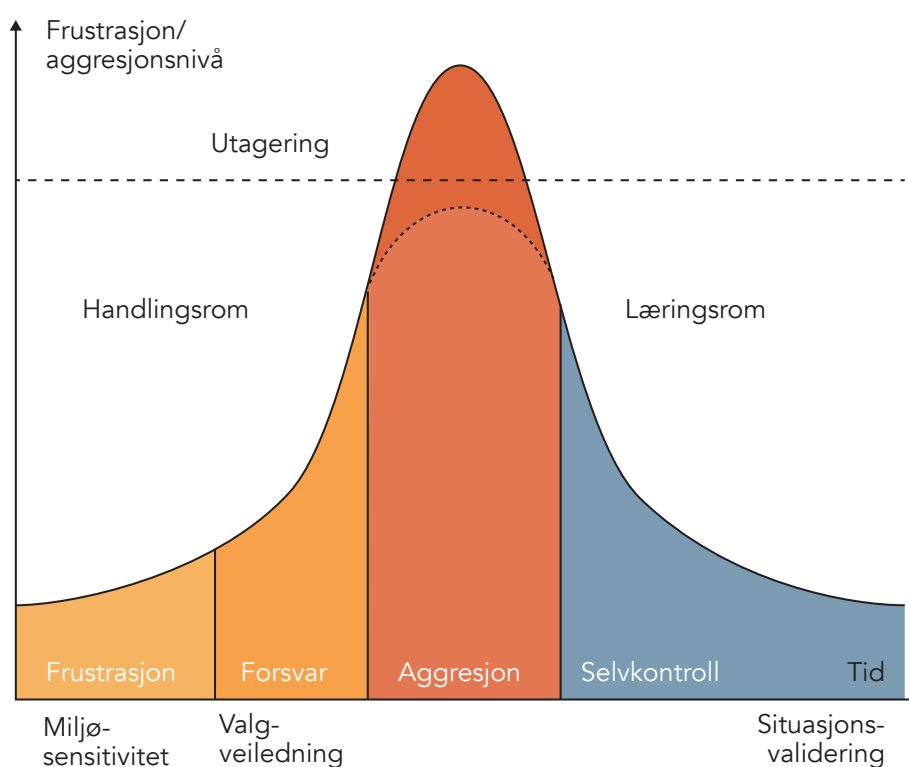


Fig. 5 (Lillevik og Øien, 2014, s. 95)

Beskrivelsene under pkt. 8.6.1 og 8.6.2 er sterkt inspirert av Lillevik og Øien sin modell og deres beskrivelser under frustrasjons- og forsvarsfasen.

8.7.1 Frustrasjonsfasen

I denne fasen er tjenesteyternes evne til tilstedeværelse og oppmerksomhet ovenfor tjenestebrukernes situasjon og samspillet i miljøet avgjørende for å senke frustrasjon og unngå eskalering av aggresjon.

«En kan se på miljøsensitivitet som en nærværsmetode som øker oppmerksomheten mot det som skjer, med en aksepterende og anerkjennende holdning» (Lillevik og Øien, 2014, s.97).

Dette fordrer tjenesteytere som er villige til virkelig å forsøke å forstå den andres situasjon og krever at vi er oppmerksomme på signaler og nyanser hos den andre. Det er ikke alltid lett å sette ord på nyansene og signalene vi får i frustrasjonsfasen, men vår erfaring er at enkelte tjenesteytere er særlig flinke til å identifisere disse. Det blir gjerne beskrevet som noe de bare merker, at de får en magefølelse for at noe er galt. Evnen og viljen til refleksjon er sentral for miljøsensitivitet (Lillevik og Øien, 2014, s.97).

For å få bedre grep om tidlig frustrasjon, atmosfære og stemning kan følgende spørsmål brukes til å sette i gang refleksjoner, individuelt eller sammen med kollegaer:

- Hvilke følelser eller hvilken sinnstilstand opplever vi at den enkelte bruker preges av i dag (fornøyd, glad, trist, irritert, tilbaketrukket)?
- Hvordan opplever vi at stemningen og atmosfæren er brukerne imellom (god, lett, tung, konfliktfylt, aggressiv)?
- Hvordan opplever vi at stemningen og atmosfæren er mellom brukerne og oss? Hvordan kjennes det å være her i dag?
- Hvordan opplever vi at stemningen og atmosfæren er, oss ansatte imellom? Hvordan kjennes det å være sammen her i dag?

(Lillevik og Øien, 2014, s.99)

Handlingsrommet i frustrasjonsfasen er stort og aller størst tidligst i fasen.

«Handlingsrommet i frustrasjonsfasen er stort og aller størst tidligst i fasen»

Tiltak som kan iverksettes i frustrasjonsfasen:

- Søk kontakt med tjenestebrukeren for å få oversikt over situasjonen. Dette kan bidra til en opplevelse av å bli tatt på alvor.
- Vurder om det lar seg gjøre å snakke om frustrasjonen.
- Vurder om det er mest hensiktsmessig å overse situasjonen, trekk deg ut om det er det som skal til for å roe ned tjenestebruker.
- Avled over på noe annet.
- Vurder om du kan bruke humor.
- Fjern aversive stimuli. Unødvendig støy eller personer som fører til mer frustrasjon må vekk.
- Se etter forvarslar på om frustrasjonen er under utvikling til neste fase, forsvarsfasen.

8.7.2 Forsvarsfasen

Når tjenestebroker går over i forsvarsfasen – forsvar mot avmakt – reduseres handlingsrommet. Hovedmålet i denne fasen er å bidra til at tjenestebroker skal bruke andre strategier enn aggresjon og vold. For hver gang vi klarer å unngå utagering vil tjenestebrukers selvbilde styrkes.

«Når tjenestebroker går over i forsvarsfasen – forsvar mot avmakt – reduseres handlingsrommet»

Tiltakene er selvsagt ulike etter hvilken person vi skal hjelpe, men likt for alle er at tjenesteyters væremåte er avgjørende for hvordan utfallet blir. Vi anbefaler at tiltakene som skal iverksettes for tjenestebroker blir skrevet ned i en «støtteplan», se vedlegg 2.

Alle tiltak som iverksettes skal være forankret i personsentret planlegging. Tiltak som har fungert for noen kan ikke uten videre videreføres til andres. Det må gjøres en grundig vurdering av hva som vil være det beste for akkurat denne tjenestebroderen.

Skap aktiveringsbrudd i aggresjonsoppbyggingen. Aggresjonsdempende kommunikasjon skal redusere brukerens avmakt ved

- Å bidra til oversikt, forutsigbarhet og trygghet
- Å synliggjøre alternativer og valg
- Å gi innflytelse og påvirkningsmulighet

(Lillevik og Øien, 2014, s.104)

Vær oppmerksom på at ditt verbale og nonverbale språk uttrykker det samme. Dersom du kommuniserer et tvetydig budskap vil det nonverbale uttrykket kunne tillegges størst vekt. *«Nonverbale uttrykksformer avslører ofte ens spontane reaksjoner, også reaksjoner som kan være halv- og ubevisst for en selv. Et irritert blikk, en bekymret rynke i pannen, et oppgitt sukk eller et bekræftende smil – alt formidler noe til den andre, ofte tydeligere enn mange ord. Dessuten gir nonverbale signaler stort rom for fortolkning – og feiltolkning»* (Eide og Eide, 2004, s. 155)

TIPS

Arbeidstilsynet har gode råd om konfliktdempende kommunikasjon.

Språk som demper konflikten, er å

- bruke jeg- setninger
- ha rolig stemmeføring
- lytte mer enn å prate
- snakke konkret
- fokusere på nåtid og fremtid
- gå på sak, ikke person

Språk som øker konflikten, er å

- anvende du-setninger
- rope
- avbryte
- gi kommandoer og sette krav
- bearbeide
- snakke abstrakt
- fokusere på fortiden
- gå på person, ikke sak

Ti gode råd når noen opptrer truende

- opptre rolig
- lytt og vær observant
- vær aktiv – ta initiativ
- forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre
- bruk enkelt språk og vær konkret
- vær hjelpsom
- vær ikke dominerende eller underkastende
- hold en passende avstand
- tenk på vedkommendes selvbilde og opplevelse av kontroll over situasjonen
- ta deg god tid og ikke gjør noe overilt

For mer informasjon se Arbeidstilsynet.no

<https://goo.gl/A14wsz>

Vurder egen sikkerhet. Som et ledd i dette må vi være bevisst vår egen plassering når vi er i forsvarsfasen.

- Ta hensyn til den andres personlige rom:

Tenk deg at du står i senteret av et åttetall, med en sirkel bak deg og en foran. Disse representerer områder der vi alle er mer sårbar for invasjon av det personlige rom. Fra siden tåler vi mer og tettere kontakt. Under konflikt er det særlig viktig å være oppmerksom på dette (Hanssen m.fl., 1999, s. 82).



- Vurder sikkerhet og skap trygg avstand. Trygg plassering er når du har nærkontakt, side mot side eller så langt fra at du ikke kan nåes i en bevegelse, ca 2-3 meter (Hanssen m.fl., 1999, s. 90-91). Du vil være utsatt på halvdistanse.
- Plassering handler også om at du skal ha oversikt over fluktveier og være den som er nærmest plassert denne/disse. Ikke plasser deg innerst i et trangt rom. Unngå rot og uhensiktsmessig møblering der det er nødvendig å ha fri fluktvei. Tenk igjennom mulige senarioer i «fredstid». Det kan hjelpe deg om du må handle raskt i en situasjon.

Trygg plassering regulert gjennom avstand/nærhet



Ved trygg avstand er du plassert slik at angriper ikke kan nå deg i en bevegelse.



Trygg plassering, står side ved side med nærkontakt.



Trygg plassering, står side ved side med nærkontakt.



Utrygg nær/halvdistanse

Når du skal yte hjelp i situasjoner som krever at du må være nær er det viktig å være bevisst hvor du plasserer deg. Under er noen eksempler på hvordan du kan hjelpe også i disse situasjonene. Her tar du hensyn til personens personlig rom og holder deg litt bak eller på siden. I tillegg er du trygt plassert, nærkontakt (og det å holde hånden på hodet) bidrar til å fange opp tegn på uro, i så fall trekker du deg unna til trygg avstand.

Plassering når du gir hjelp



Samme teknikk kan benyttes ved hjelp til belte og lukke bukse



Trygg plassering ved hjelp til sko



Trygg plassering ved barbering



Trygg plassering ved tannpuss

Tiltak som kan iverksettes i forsvarsfasen er hentet fra Lillevik og Øien (2014, s. 115):

Bidra til oversikt, forutsigbarhet og trygghet:

- Vær rolig og snakk rolig.
- Forsøk å skape en vinn-vinn situasjon.
- Spør eventuelt om brukeren kan sette ord på årsaken til sinnet.
- Vær bevisst på å senke farten.
- Vær raus, ta imot og tål noe av brukerens sinne.
- Vær tydelig på hva du kan møte brukeren på, og hva du eventuelt ikke kan bidra med.
- Synliggjør eventuelle følger av de valgene brukeren står overfor.

Synliggjør alternativer og valg:

- Oppfordre brukeren til å bidra til problemløsning.
- Let etter kompromisser og foreslå løsninger.
- Synliggjør valg og muligheter brukeren har.

Gi innflytelse og påvirkningsmulighet:

- Se og hør brukeren. Ta brukeren på alvor.
- Snakk med og ikke til eller over hodet på brukeren.
- Anerkjenn brukerens sinne (for eksempel: «Jeg skjønner at du er sint, og du har sikkert gode grunner til å kjenne det slik»).
- Oppfordre til selvkontroll (for eksempel: «Dette vet jeg vi kan finne ut av»).
- Vurder om noen andre kan eller bør overta samhandlingen dersom situasjonen låser seg helt.
- Ikke lås deg fast i en maktkamp. Hvis brukeren sier: «Jeg vil ikke snakke med deg, jeg vil snakke med noen andre», vurder om det lar seg gjøre. Det er sjelden noe å tape på å gi slipp, og la andre ta over når ting går i vranglås.

8.7.2.1 Senk tempoet under konfliktoppbyggingen

Under konflikt er høyt tempo noe som kan bidra til at konflikten får næring, og aggresjonsnivået vil kunne økes raskere. Dersom vi ikke er bevisst dette og lar oss rive med følelsemessig kan vi bidra til forhøyet konfliktnivå, heller enn å senke det. Et viktig budskap er derfor at vi er rolige og snakker rolig.

Det kan være nyttig å skape naturlige brudd i tempoet ved å ta en pause. Dette kan gjøres ved at du ber om en pause for eksempel for at du trenger å tenke deg litt om, foreslå eventuelt at dere kan snakkes litt senere (hold avtalt tid), eller at dere kanskje skal bevege dere til et annet rom. Slike brudd kan være det lille avbrekket som tjenestebruker trenger for å innhente selvkontroll (Lillevik og Øien, 2014, s. 109-110).

8.7.3 Fysisk håndtering i aggresjonsfasen

Målet med den fysiske håndteringen av aggresjon er å legge ned konfliktnivået. Vi bruker teknikker først og fremst for frigjøring for så å innta trygg avstand til tjenestebroker, eventuelt trekke oss ut om det oppleves som det tryggeste for alle parter. Vi holder eller fører tjenestebroker kun når situasjonen krever det og ikke lenger enn nødvendig. Når posisjonene blir statiske er det vår erfaring at vi får problemer med å komme oss ut av situasjonen. Graden av inngripen blir da også svært høy og kan gi tjenestebroker uheldige erfaringer. Vi bruker ikke teknikker som kan påføre smerte eller skade.

I aggresjonsfasen har vi sett av modellen til Lillevik og Øien at vi ikke har mange valgmuligheter, i praksis kun to: trygg avstand eller fysisk håndtering.

«I aggresjonsfasen har vi ikke mange valgmuligheter, i praksis kun to: trygg avstand eller fysisk håndtering»

8.7.3.1 Teknikker

Fysisk håndtering av aggresjon og vold skal alltid være siste utvei.

Ved fysisk håndtering er det en fare for at tjenestebroker kan bli skadet. Det må derfor legges vekt på å bruke skånsomme teknikker. Her er noen momenter som det må tas hensyn til:

- Det er hyppigst rapportert om skade på skulderleddet. Skulderleddet må ikke bendes eller roteres til maksimalnivåer av det det kan tåle.
- Personer med utviklingshemming kan være genetisk disponert for slapphet i leddbånd, noe som igjen kan medføre risiko for at for eksempel skulderen går ut av ledd. Dette kan også gjelde for personer med ervervet hjerneskade eller epilepsi.
- Eldre kan være sårbare på grunn av redusert muskelstyrke eller beinskjørhet.
- Barn vil ha forhøyet risiko rett og slett på grunn av forskjellen i styrke mellom barn og voksne.
- Personer påvirket av alkohol og narkotika kan ha forhøyet smerteterskel. Det samme kan være tilfelle for personer i psykose.

(Hollins og Stubbs, 2011, s. 181-183)

Det må sikres opplæring til tjenesteytere som eventuelt må kunne håndtere aggresjon og vold fysisk. En del av opplæringen må være å vurdere hvilke teknikker det er behov for ut fra erfaringene på tjenestestedet om hvilke type aggresjon og vold en kan møte.

For at tjenesteyterne skal huske teknikkene må de øve jevnlig, det må ikke være for mange teknikker, og de må ikke være kompliserte å gjennomføre (McDonnell, 2014, s. 207-208).

Vi viser teknikker som ikke krever to tjenesteytere tilsted i utgangspunktet. Dette betyr ikke at det ikke kan være hensiktsmessig å få hjelp fra en kollega i håndteringen. I det videre vil vi fokusere på noen enkle teknikker for fysisk håndtering. Vi viser ikke teknikker for nedlegging. Dersom tjenestebroker har en atferd som gjør dette nødvendig må det fattes vedtak om bruk av tvang etter Helse- og omsorgstjenestelovens kap. 9. I den forbindelse tenker vi at det er spesialisthelsetjenesten som skal gi den enkelte kommune råd om hvordan nedleggingen skal foregå.

Ved utøvelsen av alle teknikkene som vises under er det noen prinsipper som vi må være bevisst:

- Bruk hele kroppen til å skape kraft, ikke bare armene.
- Bruk styrken som ligger i hoftene.
- Når du skal forflytte deg er det viktig å bruke små og raske skritt, lange skritt kan gjøre at du kommer i ubalanse.
- Puste riktig, det vil si pust kraftig ut når du skal gjøre bevegelsene. Dette bidrar til at du blir mer avslappet, er raskere og får bedre balanse.
- For å unngå skade er det viktig enten å være nær eller å holde god avstand. Må du være nær, husk på å ha nærkontakt med «side mot side».

(Hanssen m.fl., 1999, s. 90-91).

- Unngå å holde angriperen i ro. Vedkommende kan da mobilisere krefter som kan øke risiko for skade på begge parter. Dersom du må føre angriperen, hold vedkommende i bevegelse (før/gå) til det er trygt å slippe og du kan komme deg på trygg avstand.
- Det ligger et overraskelsesmoment i bruk av teknikker. Dette kan distrahere angriperen så pass at du lettere kan komme fri.

Teknikkene vi benytter i denne veilederen er inspirert av kurs holdt av Helse Bergen, avdeling for sikkerhetspsykiatri og Studio III.

Utgangsposisjon



Stå litt på skrå. Lett bøy i kneledd og albue. Hold hendene synlige.

Dytting



Angriper kommer mot deg for å dytte.



Snu deg 90 grader samtidig som du demper dyttet med åpne håndflater.

Spark



Angriper kommer mot deg for å sparke.



Snu deg 90 grader samtidig som du demper sparket med åpne håndflater.

Dempe slag



Angriper kommer mot deg for å slå/ta etter deg med en hånd.



Demp slag/angrep med samme hånd som angriper (høyre møter høyre). Du er nå også skjermet for angriperes frie hånd. Søk trygg avstand.



Ved å dempe med motsatt hånd av angriper kan du bli utsatt for angrep i front.



Ved å møte med slag på feil måte kan du åpne opp for at du blir slått eller lugget av angriper med hånden som denne har fri. Du åpner også opp for å bli sparket fordi du forblir i front av angriper.

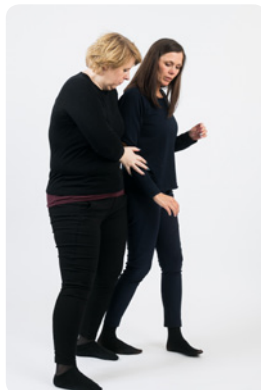
Føring



Demp slag/angrep med samme hånd som angriper (høyre møter høyre).



Legg håndflaten din på angriperers albueledd samtidig som du tar ett skritt frem



Router raskt slik at du kommer side ved side med angriper. Sikre angriperers armer med å legge dine håndflater over albueleddene og før dem tett til angriperers kropp



Plasser din egen hofte bak angriperers hofte. Ha selv litt knekk i knærne og skjerm egen overkropp bak angriperers skulder. Skyv angriper fremover med kraftoverføring fra din hofte

Å komme løs fra grep om en hånd



Utgangen fra holdegrep er minste motstands vei, der hvor angriper har tommelen.



Forflytt vekten din over på foten nærmest angriper, denne følger da litt bakover, vri samtidig håndleddet opp og litt mot deg selv.



Forflytt tyngden din over på bakre fot mens du raskt vrir deg ut av grepet og trekker hånden til deg.

Å komme løs fra grep om to hender



Angriper holder fast om begge hender. Utgangen fra holdegrep er minste motstands vei, der hvor angriper har tomlene.



Samle hendene. Håndflate mot håndflate.



Forflytt vekten din over på foten nærmest angriper, denne følger da litt bakover. Hendene dine skal opp og mot deg.



Forflytt tyngden din over på bakre fot mens du raskt trekker hendene til deg.

Klestak en hånd



Når angriper tar etter klærne er det viktig å reagere raskt.



Legg en hånd over stedet angriper har festet grep og legg din andre hånd over angriperens hånd.



Skyv raskt og bestemt ned angriperens hånd.

Klestak med to hender



Angriper har tatt tak i klærne forfra med begge hender.



Plasser en hånd over og en hånd under angriperens albueledd.

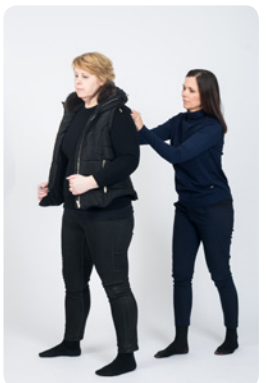


Hånden som er over angriperens albueledd dras nedover, samtidig som hånd som er under albueledd skyves opp. Dette gjøres i en rask bevegelse. Bruk hele kroppen for å få kraft.



Skyv angriper unna og trekk deg bort.

Klestak bakfra/ut av klesplagg



Angriper tar tak i klesplagg bakfra.



Åpne glidelås, legg armene bakover og legg tyngden fremover.



«Gli» ut av klesplagget.

Kveling

Situasjoner med kveling er svært alvorlig. Noen kvelertak kan være svært vanskelig å komme ut av for eksempel kveling bakfra med armen. Reager raskt og påkall hjelp. Fokuser på å sikre nok oksygentilførsel til hjernen.

Kveling forfra



Plasser en hånd over og en hånd under angriperes albueledd.



Hånden som er over angriperes albueledd dras nedover, samtidig som hånd som er under albueledd skyves opp. Dette gjøres i en rask bevegelse. Bruk hele kroppen for å få kraft.

Kveling bakfra



Angriper har tatt kveletak bakfra. Hold den ene armen rett opp.



Vend deg raskt til grepet løsner og trekk deg unna.

Kveling bakfra med armen



Angriper har tatt kveletak bakfra med armen.



For å sikre frie luftveier, press fingrene mellom halsen og angriperes arm. Hold albue høyt. Press egen hake ned mot brystet.



Bruk din egen kroppstynge og synk ned mens du drar angriperes arm nedover. Hold ryggen rett og bøy i knærne.



Vri deg over på siden av angriper.



Hold deg tett inntil angriperes kropp og skyv angriperes albue over hodet ditt.



Trekk deg unna.

Lugging

Det er ikke alltid det lar seg gjøre å komme fri fra lugging. Press angriperens hånd inn mot hodebunnen for å unngå smerte, stabiliser nakken. Plasser deg ved siden av angriper, dette vanskeliggjør ytterligere skade som for eksempel slag og spark i front av kroppen der du er sårbar. Påkall hjelp. Vær i bevegelse for å forhindre at angriper mobiliserer ytterligere kraft. Dette kan få angriper så pass ut av balanse at han/hun slipper luggegrepet.

Lugging med en hånd



Angriper lugger forfra med en hånd.



Legg hendene dine oppå angriperens hånd og press ned mot hodebunnen. Trekk skuldrene dine oppover for å stabilisere nakken.



Hold angriperens hånd inn mot hodebunnen samtidig som du plasserer deg på siden av angriper, hofte bak hofte. Hold angriper i bevegelse. I denne posisjonen er du skjermet for slag, spark og skalling og bevegelsen kan bidra til at angriper blir avledet og slipper taket.

Lugging med to hender



Angriper lugger forfra med begge hendene.



Legg hendene dine oppå angriperens hender og press ned mot hodebunnen. Trekk skuldrene dine oppover for å stabilisere nakken.



Hold hendene mot hodebunnen og vend deg over mot siden av angriper.



Plasser deg på siden av angriper, hofte bak hofte. Hold angriper i bevegelse. I denne posisjonen er du skjermet for spark og skalling og bevegelsen kan bidra til at angriper blir avledet.

Lugging bakfra



Angriper lugger bakfra med begge hendene.



Legg hendene dine oppå angriperes hender og press ned mot hodebunnen. Trekk skuldrene dine oppover for å stabilisere nakken.



Hold hendene mot hodebunnen og vend deg over mot siden av angriper.



Plasser deg på siden av angriper, hofte bak hofte. Hold angriper i bevegelse ved å skyve med hoften. I denne posisjonen er du skjermet for spark og skalling og bevegelsen kan bidra til at angriper blir avledet og slipper taket.

Bitt i arm



For å redusere skadeomfanget ved bitt er det viktig å ikke trekke til seg området som er rammet.



Skyv armen din mot angriper.



Plasser håndflaten din på bakhodet til angriper. Press hodet inn mot bittområdet (dette for å redusere kraften i bittet og skadeomfanget).

Bitt i skulder



En naturlig refleks vil være å trekke til seg kroppsdelen der bittet rammer. Dette kan øke skadeomfanget.



Plasser håndflaten din på bakhodet til angriper. Press hodet inn mot bittområdet.

8.7.4 Selvkontrollfasen (situasjonsvalidering)

Når tjenstebruker har gjenvunnet kontrollen og gått over i selvkontrollfasen ser vi av modellen i figur 5 at læringsrommet er stort. Her ligger det potensiale for vekst og læring både for tjenstebruker og for tjensteyterne.

Vi anbefaler at tjenstestedene utarbeider rutiner som sikrer tjenstebruker en ettersamtale dersom vedkommende kan nyttiggjøre seg det. Dette for å sette ord på hva det var som skjedde, og om tjensteyterne i fremtiden kan bidra til andre løsninger. Samtalen bør også inneholde veiledning i alternative strategier for å redusere aggresjon og vold og derigjennom bidra til læring og vekst.

Rutinene bør også inneholde krav til tjensteyterne om refleksjon rundt egen fremtreden og konfliktløsningsevne i situasjoner med aggresjon og vold. Arbeidsgiver bør gi tjensteytere i aggresjons- og voldsutsatte miljøer støtte i form av faglig veiledning for å bidra til kompetanseheving.

8.8 Støtteplan

Ved vold og aggresjon skal det utarbeides en skriftlig støtteplan som inneholder strategier for både forebygging og håndtering av aggresjon og vold. Støtteplanen har som hensikt å legge til rette for at den enkelte tjenstebruker skal få mulighet til å erstatte uhensiktsmessig atferd med hensiktsmessig atferd og gjennom dette oppnå bedre livskvalitet for seg selv, sin familie og nettverk, samt tjensteytere.

Det må sikres at tjenstebruker har en aktiv ansvarsgruppe bestående av alle samarbeidspartnere. Det må være tydelig hvem som er ansvarlig for å evaluere og oppdatere støtteplanen. Tjenstebruker skal så langt det lar seg gjøre medvirke i prosessen. Støtteplanen skal være basert på en felles forståelse av atferdens funksjon. Støtteplan for forebygging og håndtering av aggresjon og vold er et skriftlig dokument som skal bidra til å fremme aktivt engasjement gjennom strukturerte og tilrettelagte tjenester og aktiviteter, og i tillegg justere og tilpasse forventninger fra omgivelsene.

I støtteplanen må det fremkomme hvilken kompetanse som er nødvendig for å forstå tjenstebrukers utfordringer, traumer eller avmakt, samt kunne gjennomføre tiltakene som fremgår av støtteplanen.

Støtteplanen er også et dokument som sikrer at tjensteyterne får informasjon om hvilke farer som er forbundet med arbeidet. Det skal også komme frem hvilken opplæring tjensteyterne trenger for å gjennomføre tiltakene, samt hva som konkret skal gjøres i de situasjonene hvor aggresjon og vold opptrer.

Vi har latt oss inspirere av retningslinjen «Challenging behaviour and learning disabilities: prevention and interventions for people with learning disabilities whose behaviour challenges NICE guidelines» [NG11] (2015). I retningslinjen anbefales det å utarbeide en såkalt behaviour support plan. Vi har brukt punktene i denne planen og i tillegg supplert med punkter som vi erfarer som viktige. Elementer er også hentet fra PAS. Se vedlegg 2.

8.8.1 Håndteringsplan

Håndteringsplanen er en kortfattet plan på en side for håndtering med beskrivelser av faser i et aggresjoneseskalerende forløp. Hver fase identifiseres med forvarsler og beskrivelser for håndtering for å senke konfliktnivået. Dette er tenkt som et praktisk hjelpemiddel for tjenesteytere i hverdagen. Det må dog ikke være stengsel for nytenkning. Planen inneholder beskrivelser i fire faser. Fargene representerer et forløp fra normaltilstand med gode aktiviteter til sterk uro med tilhørende tiltak for å komme tilbake til normaltilstand. Forslag til håndteringsplan: se vedlegg 3.

Både støtteplan og håndteringsplan evalueres halvårlig eller ved endringer i atferd.

9.0

Oppfølging av tjenesteyter etter aggresjon og vold

9.0 Oppfølging av tjenesteyter etter aggresjon og vold

I forskrift om utførelse av arbeid §23-A-5 står det at «Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført». Dette innebærer at det må utarbeides et system som følger opp den enkelte etter de har vært utsatt for vold og trusler i arbeidet.

«Etter en alvorlig hendelse i arbeidet er det flere tiltak som kan fungere som psykologisk førstehjelp for den utsatte»

En forutsetning for å lykkes med oppfølgingsarbeidet er at det enkelte tjenestested preges av en kultur der personalet er løsningsfokusert slik at det er mulig å få gjort noe med skadeomfanget. Kulturen må også være preget av åpenhet som gir rom for å søke støtte etter alvorlige og vanskelige hendelser. Det må i tillegg være forståelse innad i personalgruppen for at vi alle har individuelle grenser for hva vi tåler av påkjenning og belastning. Den skadete må gis mulighet til å få bearbeide traumet/hendelsen gjennom samtale med kollega/leder slik at vi sammen kan normalisere reaksjoner etter voldsomme opplevelser.

Etter en alvorlig hendelse i arbeidet er det flere tiltak som kan fungere som psykologisk førstehjelp for den utsatte. For at tjenesteyter skal oppleve at tiltakene som blir iverksatt er til nytte, må oppfølgingen være preget av omsorg, forståelse og respekt (Kriser.no).

Skademeldingsskjemaet inngår som en del av oppfølgingsarbeidet. Skjemaet har flere funksjoner:

- Det er dokumentasjon på skaden du har meldt og kan bli særlig viktig ved en eventuell senskade.
- Skjemaet skal sikre deg oppfølging fra nærmeste leder.
- Det holder arbeidsgiver, ledere og verneombud oppdatert om skadeomfang i verneområdet.
- Kan benyttes for å vurdere voldsrisiko, samt være grunnlag for andre forebyggende tiltak.

9.1 Tiltak for å ivareta tilstrekkelig oppfølging etter aggresjon og vold

Under beskriver vi tiltak som kan inngå i oppfølgingen av ansatte som har vært utsatt for aggresjon og vold.

Et system for oppfølging av tjenesteytere bør som et minimum inneholde:

1. Umiddelbar oppfølging etter en alvorlig hendelse. For å kunne gi psykologisk førstehjelp umiddelbart etter hendelsen, anbefaler vi at dette legges til ansvarsvakt (eller leder dersom denne er tilstede) på det aktuelle tidspunktet. Skap et trygt klima rundt den/de som er utsatt for en hendelse og sørg for å gi dem tilpasset informasjon (Kriser.no).
2. Leder overtar så ansvaret for oppfølgingen, som skjer over en lengre tidsperiode.
3. Leder involverer fagfolk etter behov.

9.1.1 Kollegastøttesamtale

Kollegastøttesamtale er det første tiltaket som iverksettes etter en hendelse. Kollegastøttesamtalen utføres av en kollega, som regel ansvarsvakt, eller leder. Samtalen bør ikke utføres av en kollega som har vært involvert i samme hendelse.

Respekter de som ikke ønsker å snakke om hendelsen. Tilbud om kollegastøttesamtale skal baseres på frivillighet (Kriser.no). De må likevel ivaretas med praktisk hjelp og bli møtt av omsorgsfulle kollegaer og leder.

Kollegastøttesamtale er en form for psykologisk førstehjelp som skal:

- skape ro om den voldsrammede
- akseptere alle følelser
- vise omsorg og nærvær
- følge den voldsrammedes behov
- lytte – spørre om situasjonen

Unngå å:

- snakke selv og styre samtalen
- fortelle om egne opplevelser
- bagatellisere
- analysere og forklare
- bli forlegen over følelser
- la den voldsrammede være alene
- bearbeide eller kritisere den voldsrammede

(Arbeidstilsynets publikasjoner best. Nr. 597,2009, s 14-15)

«Det er viktig at en ikke stimulerer til en samtale om de emosjonelle sidene ved hendelsen samme dag som den har skjedd, da dette kan forsterke minnene fra hendelsen. Søvn innen de seks første timene etterpå bør unngås av samme grunn» (Kriser.no).

TIPS

Se hva Atle Dyregrov sier er viktig å gjøre rett etter en alvorlig hendelse i denne filmen <https://goo.gl/sNyzb>

Den som gjennomfører kollegastøttesamtale må innse sine begrensninger og forstå når profesjonell hjelp er nødvendig. Den som gjennomfører kollegastøttesamtalen er ikke en behandler, men en samtalepartner. Det er viktig at denne personen har ferdigheter som aktiv lytter, klarer å holde fokuset på kollegaen.

9.1.2 Overlapping

Det enkelte tjenestested skal påse at nødvendig informasjon og mulighet for å prate ut mellom skiftene blir prioritert. For at overlappingsmøtene skal være konstruktive og hensiktsmessige, må de ha en klar struktur for gjennomføring.

- a. Ha fokus på hensikten med møtet
- b. Signaliser ro og unngå forstyrrelser som for eksempel mobiltelefoner
- c. Sikre at alle som ønsker å si noe får snakke
- d. Snakk om fakta, tanker og reaksjoner etter hendelsen
- e. Ansvarsvakten vurderer behovet for videre tiltak

Det er viktig at tjenesteyterne er bevisst intensjonen med møtet, og tilstreber en god møtekultur, det vil si preget av omsorg og respekt for hverandre.

9.1.3 Informasjonsmøte

Ved alvorlige hendelser og skader kan det være behov for et informasjonsmøte på tjenestestedet. Dette vurderes og avholdes av leder. Aggresjon og vold med alvorlige skader kan utløse uro og usikkerhet hos kollegaer av den skadede. Dette fordi situasjonene blant annet kan involvere fantasi og assosiasjoner. Det blir derfor viktig å gi korrekt informasjon til kollegaer som har sett eller hørt ting.

9.1.4 Tiltak på tjenestested

For noen kan det være godt å få et pusterom fra tjenestebruker som har forårsaket skade. Det kan da være en mulighet å tilby den skadede å:

- være med en annen tjenestebruker
- gå utover ordinær bemanning en periode med den aktuelle tjenestebrukeren
- eventuelt kan vedkommende utføre annet arbeid ved behov for det

9.1.5 Hospitering

I noen tilfeller kan det være fornuftig at tjenesteytere som ønsker det kan hospitere på annet tjenestested.

Hospitering kan:

- Være en av flere muligheter, når tjenesteyter blir utsatt for alvorlig skade, gitt at tjenesteyteren ønsker det.
- Øke kompetansen for tjenesteyteren gjennom å arbeide med andre tjenestebrukere, og nye arbeidskollegaer.
- Bidra til kompetanseutveksling mellom den som hospiterer og tjenestestedet.
- Øke motivasjon og giv hos tjenesteyteren gjennom nye utfordringer, og en «pause» fra ordinær jobb.

9.1.6 Råd til selvhjelp

Det finnes en del nyttige råd for hvordan hjelpe seg selv etter en alvorlig hendelse. Dyregrov beskriver flere slike råd i sin bok *Psykologisk debriefing – Hvordan lede grupper etter kritiske hendelser*, 2002, s. 127-129. Vi gjengir kort noen av rådene her:

- aksepter dine reaksjoner som normale reaksjoner på en unormal hendelse
- forsøk å ta opp igjen normale rutiner
- del dine indre reaksjonene med andre slik at du får støtte og har noen som er villig til å lytte
- skriv gjerne ned tanker, inntrykk og reaksjoner da dette kan redusere helseplager
- ikke drikk mer kaffe, te eller annen koffeinholdig drikke enn vanlig da dette kan øke uroen i nervesystemet
- dersom du ikke får sove flere netter på rad oppsøk lege for å få sovemedisin
- mosjon, trening og aktivitet kan bidra til normalisering av hverdagen
- lytt til rolig musikk, dette kan dempe uro

TIPS

Atle Dyregrov har beskrevet ulike selvhjelpsmetoder i en serie videoer:
<https://www.krisepsyk.no/tema/selvhjelp/>

- [Hvordan håndtere påtrengende synsminner som varer ved?](#)
- [Hvordan håndtere andre påtrengende minner?](#)
- [Hvordan håndtere plagsomme tanker?](#)
- [Hvordan håndtere skyldfølelser som ikke avdempes?](#)
- [Hvordan håndtere en urolig kropp?](#)

9.1.7 Behov for mer omfattende oppfølging

For enkelte kan tiltakene som er skissert over ikke være tilstrekkelig. Når dette avdekkes er det viktig at arbeidsgiver bidrar til at vedkommende får nødvendig hjelp, for eksempel fra bedriftshelsetjeneste eller psykolog.

TIPS

For mer informasjon om forebygging av traumer og krisereaksjoner:
<http://kriser.no/ressursbank/tiltak/>

For mer informasjon om vold og trusler på arbeidsplassen:
<https://goo.gl/A14wsz>

10.0

Hvordan
opprettholde gode
relasjoner når man
blir utsatt for vold?

10.0 Hvordan opprettholde gode relasjoner når man blir utsatt for vold?

Å gi tjenester til personer som utøver aggresjon og vold kan være krevende. Det gir reaksjoner og følelser som kan påvirke samspillet og relasjonen. Undersøkelser viser at en stor del av tjenesteyterne reagerer følelsesmessig når de blir utsatt for vold. De følelsesmessige reaksjonene som er vanlige er tristhet, irritasjon, fortvilelse, sinne, frykt og avsky (Stubrud, 2001, s.74). Tjenesteyternes emosjonelle og handlingsmessige reaksjoner avhenger av hva de tror er årsaken til aggresjon og vold, og tjenesteyterne er mer tilbøyelig til å gi hjelp når de tror at årsaken til atferden ligger utenfor tjenestebrukers kontroll (Tetzchner, 2003, s.247).

«Vanlige følelsesmessige reaksjonene når man blir utsatt for vold er tristhet, irritasjon, fortvilelse, sinne, frykt og avsky»

Den måten tjenesteyterne oppfatter, og reagerer på atferden, påvirker tjenestebruker. Det som er avgjørende for tjenesteyternes reaksjon er om de føler seg truet eller ikke (Tetzchner, 2003, s.247). Aggresjon og vold kan føre til gode mestringsstrategier hos tjenesteyterne, men også til aggresjon og unngåelse.

Når vi har forståelse for tjenestebrukers utfordringer og hva som kan ligge bak aggresjon og vold er det mer sannsynlig at tjenestene blir gitt med omsorg og respekt. Det er derfor nødvendig med tilstrekkelig opplæring av tjenesteyterne, samt vurdering av den enkeltes egnethet til å arbeide med personer som utviser aggresjon og vold.

Kontakt mellom mennesker skaper både positive og negative følelser. Negative følelser har en sterk innvirkning på miljøarbeidet. Det er derfor viktig at tjenesteyterne blir bevisst sine egne negative følelser som kan oppstå når tjenestebrukere utøver aggresjon og vold. Dette for å kunne kjenne igjen disse følelsene og bli bevisste hvordan disse på innfløkte måter styrer egen praksis. De negative følelsene blir snakket lite om i praksis (Vatne, 2009, s.179). De negative følelsene som tjenesteyterne kan ha, må få en naturlig del i oppfølgingsarbeidet og den faglige veiledningen.

«Når vi har forståelse for tjenestebrukers utfordringer og hva som kan ligge bak aggresjon og vold er det mer sannsynlig at tjenestene blir gitt med omsorg og respekt»

Når tjenesteytere blir utsatt for aggresjon og vold i arbeidet er det viktig å ta dette opp med leder og kollegaer. Det må foreligge et system der dette er en naturlig del av HMS-arbeidet, men også som en del av faglig veiledning. Ved å sette ord på opplevelsen av å bli utsatt for aggresjon og vold kan vi få korrigert egne tanker om tjenestebrukers motiv for atferden.

«Hvis de tror personen har kontroll, reagerer personalet ofte med sinne, fiendtlighet og avvisning. Slike reaksjoner vil bidra til at personen reagerer med mer i stedet for mindre utfordrende atferd» (Tetzchner, 2003, s.247) Dette vil da ha innvirkning på relasjonen mellom tjenestebruker og tjenesteyter. Et system som sikrer tjenesteytere mulighet til å prate ut om hendelsen og få veiledning til å utforske årsaken til at volden oppstår, kan bidra til reflekterte tjenesteytere med gode holdninger til tjenestebrukere. Det ligger da til rette for å utvikle en bevissthet hos tjenesteytere om at gode relasjoner til tjenestebrukeren er et mål i seg selv.

Holdninger som bidrar til gode relasjoner:

- Gi annerkjennelse og vis empati
- Vær konsentrert nærværende
- Gi brukernes opplevelse forrang

(Lillevik og Øien, 2014, s. 91)

I mange tilfeller strekker den gode viljen til tjenesteyterne seg meget langt. Det kan noen ganger fremstå som om tjenesteyterne aksepterer det meste av aggresjon og vold fra tjenestebrukere uten å benevne dette som vold. Mange trekker frem at de ikke tror at hensikten var å skade, og at tjenestebrukere dermed ikke kan lastes for det de har gjort. Likevel trekker flere frem at de har behov for oppfølging i etterkant (Eknes m.fl. 2016, s. 12-46). Det må finnes klare rutiner for håndtering og oppfølging av alle som blir utsatt for aggresjon og vold.

«En kultur der vi ikke melder om ubehagelige eller skadelige hendelser fører på sikt til dårlig arbeidsmiljø og svekket relasjon mellom tjenestebruker og tjenesteyter»

En kultur der vi ikke melder om ubehagelige eller skadelige hendelser fører på sikt til dårlig arbeidsmiljø og svekkete relasjoner mellom tjenestebrukere og tjenesteytere. Vi som jobber i tjenester til personer med utviklingshemming skal søke å forstå den vi gir tjenester til, jobbe for å redusere avmaktsfølelsen og bidra til gode samspillserfaringer. For å få dette til trenger vi et system som tar vare på oss når det er krevende å være på jobb. Vi skal bygge gode relasjoner i «fredstid» slik at vi alle – både tjenesteytere og tjenestebrukere – kan mestre de vanskelige situasjonene når disse oppstår.

11.0

Litteraturliste

11.0 Litteraturliste

Arbeidsdepartementet (2011) *Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav (forskrift om utførelse av arbeid)* FOR-2011-12-06-1357.

Arbeids- og sosialdepartementet (2016). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)*. LOV-2015-12-18-104 fra 01.01.2016.

Arbeidstilsynets publikasjoner best. Nr. 597 (2009) *Vold og trusler på arbeidsplassen. Forebygging, håndtering og oppfølging*. Trondheim. Tilgjengelig fra: <http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760> [Lest 27.02.2017].

Askheim, O.P. (2003) *Fra normalisering til empowerment. Ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede*. Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag.

ATV (2017). <http://atv-stiftelsen.no/faq> FAQ spørsmål «Hva er vold», [Lest 20.2. 2017].

Bakken, T. L. (2011) *Samhandling med og uten ord. Miljøarbeid for mennesker med utviklingshemming og psykiske lidelser*. Stavanger: Hertervig Forlag.

Bang, H og Midelfart, T. N. (2012) *Effektive ledergrupper*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Bjørkly, S. (2001) *Aggresjonens psykologi. Psykologiske perspektiver på aggresjon*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Bjørkly, S. (2006) *Psychological Theories of Aggression: Principles and Application to Practice*. I Richter, D. og Whittington, R. Red. *Violence in Mental Health Settings. Causes, Consequences, Management*. Liverpool: Springer, s. 27-46.

Callan Institute for Positive Behaviour Support (2009)/[2015] *Positive Behaviour Support Policy*, SJOGCS0 [Internett]. Dublin: Callan Institute for Positive Behaviour Support. Tilgjengelig fra: <<http://www.callaninstitute.org/literature-on-mebs>> [Lest 28.02. 2017].

Duxbury, J. A., Björkdahl, A. og Johnson, S. (2006) *Ward Culture and Atmosphere*. I Richter, D. og Whittington, R. Red. *Violence in Mental Health Settings. Causes, Consequences, Management*. Liverpool: Springer, s. 273-291.

Durand, V. M. (1997) *Funksjonell kommunikasjonstrening*. Nærbø: Haugtussa forlag.

Dyregrov, A. (2002) *Psykologisk debriefing. Hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser*. Bergen: Fagbokforlaget.

Eide, T. og Eide, H. (2004) *Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. 1. utgave. 1. opplag. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Eknes, J. (2017) *Voldens verden*. SOR rapport, nr. 1, s. 18-27.

Eknes, J., Myklebustad, H., Bjønnum, S. og Aasbak, J. (2016). *Vold i nære relasjoner*. SOR-rapport, nr. 5, s. 12-46.

Helse- og omsorgsdepartementet (2016) *Forskrift av 2016-10-28 nr 1250 om ledelse og kvalitetsforbedring i helsetjenesten*. I kraft 1.1.2017.

Föreningen Sveriges Habiliteringschefer (2014), *Behandlingsinsatser för personer med intellektuell funktionsnedsättning och problemskapande beteende*, Halmstad. [Internett]. Tilgjengelig fra: <http://habiliteringsverige.se/ebh/problemskapande/problemskapande.html> [Lest 02.02.17].

Gore, N. m.fl. (2013). *Definition and scope for positive behavioural support*. *International Journal of Positive Behavioural Support* [Online] 3:14-23. Available at: https://www.researchgate.net/publication/263527513_Definition_and_scope_for_positive_behaviour_support [Lest 21.02.17].

Grøvdal, Y. (2013). *Mellom frihet og beskyttelse? Vold og seksuelle overgrep mot mennesker med psykisk utviklingshemming – en kunnskapsoversikt*. Rapport nr 2/2013. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

Gundersen, K. og moynahan, I. (2006) *Nettverk og sosial kompetanse*, Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.

Gundersen, K.K., Olsen, T.M., Finne, J. m.fl. (2015). *AART – en metode for trening i sosial kompetanse*. Universitetsforlaget.

Hanssen, B. P., Stakseng, O., Stangeland, A. og Urheim, R. (1999) *Sikkerhet og omsorg – Møte med aggresjon og vold*. Bergen: Fagbokforlaget.

Hemmings, C. & Bouras, N. (2016) (Red.). *Psychiatric and Behavioral Disorders in Intellectual and Developmental Disabilities*. Third edition. Cambridge University Press.

Holden, B. (2009) *Utfordrende atferd og utviklingshemning. Atferdsanalytisk forståelse og behandling*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Hollins, L. P. og Stubbs B. (2011) *The shoulder: taking the strain during restraint*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 2011, 18, 177-184.

Isaksen, J. og Karlsen, A. (2013) *Innføring i atferdsanalyse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Isdal, P. (2000) *Meningen med volden*. Oslo: kommuneforlaget.

Kriser.no. *Psykososial oppfølging etter kriser og katastrofer*. Tilgjengelig fra: <http://kriser.no/ressursbank/tiltak/> [Lest 27.02.2017].

Lancee, W. J., Gallop, R., og Toner, B. (1995) *The Relationship Between Nurses' Limit-Setting Styles and Anger in Psychiatric Inpatients*. *Psychiatric Services*. 46(6): s. 609-613.

Lillevik og Øien (2014) *Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon*. Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag.

McDonell, A. (2014) *Håndtering av aggressiv atferd med lavaffektive tilnærminger*. Oslo: Universitetsforlaget.

NICE guideline (2015) *Challenging Behaviour and Learning Disabilities: Prevention and interventions for people with learning disabilities whose behaviour challenges*. NICE guideline 11 [Internett]. London: NICE. Tilgjengelig fra: <https://www.nice.org.uk/guidance> [Lest 16.04. 2016].

Nordlund, I., Thronsen, A. og Linde, S. (2015) *Innføring i Vernepleie. Kunnskapsbasert praksis. Grunnleggende arbeidsmodell*. Oslo: Universitetsforlaget.

NOU 2016:17. *På lik linje. Åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter for personer med utviklingshemming*.

Rundskriv IS-10/2015 *Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming* Lov av 24. juni 2011 nr. 30 om kommunale helse- og omsorgstjenester kapittel 9, Oslo: Helsedirektoratet.

Sharrock, J. og Rickard, N. (2002) *Limit Setting: A Usefull Strategy in Rehabilitation*. *Australian Journal of Advanced Nursing*. 19(4): s. 21-26.

Skau, G. M. (2011) *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. 4. utg. Oslo: Cappelen Damm Akademiske.

Stubrud, L. H. (2001) *Utviklingshemming i et økologisk perspektiv*. 2. opplag. Oslo: Universitetsforlaget.

Sturmey, P. og Didden, R. (2014) *Evidence-Based Practice and Intellectual Disabilities*. Chichester, UK: John Wiley & Sons. Ltd.

Tetzchner, S. von (2003) *Utfordrende atferd hos mennesker med lærehemning*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.

Trafikklysmetoden. Tilgjengelig fra: <https://voldsomudtryksform.dk/metoder/identifikation/risikovurdering/trafiklysmetoden-groen-gul-roed/> [Lest 09.04.17].

Tøssebro, J. og Söderström, S. (2011) *Innfridde mål eller brutte visjoner? Noen hovedlinjer i utviklingen av levekår og tjenester for utviklingshemmede*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS, Mangfold og inkludering.

Vatne, S. (2006) *Korrigere og anerkjenne. Relasjonens betydning i miljøterapi*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Veileder IS-2587. *Veileder om pårørende i helse- og omsorgstjenesten*. Oslo: Helsedirektoratet. Publisert 30.06.2015. Sist endret 11. 01. 2017.



Vedlegg

Vedlegg 1: Faseplan med eksempel

Faser	Kjennetegn	Spesielle tiltak
Symptomfri fase	• Godt humør • God søvn • Klar i kommunikasjon • Rolig	• Personer med alvorlig psykisk lidelse er ekstra sårbare for: kritikk, bebreidelser, sinne og følelsesmessig overinvolvering
Lavsymptomfase	• Varierende humør • Mindre/uroelig søvn • Noe uklar • Økt tempo	• Tiltak i bolig: følge døgnrytmen nøye • Tilrettelegge for et «passe» aktivitetsnivå
Manisk fase	• Svært lite / ingen søvn • Hyppige angstanfall • Total forvirring • Massiv uro • Utfordrende atferd (slår personalet eller ødelegger gjenstander)	• Medikamentell behandling vurderes fortløpende • Mer strukturert hverdag • Ingen krav, personalet tar over oppgaver • Ikke skole eller dagsenter • Ev. Korte turer
Depressiv fase	• Meget lavt aktivitetsnivå • Ligger mye i sengen • Spiser lite • Trist • Irritabel	• Medikamentell behandling vurderes fortløpende • Ingen krav til egenaktivitet • Personalet tar over • Personalet må forholde seg rolig, ikke støyende personalaktivitet
Varseltegn	• Vil ikke legge seg om kvelden • Går på tåspissene • Irritabel • Kaller personalet upassende ting	

Spesielle tiltak er den intervensjonen som tjenesteyterne iverksetter ved de forskjellige identifiserte fasene.

Enkelte tjenestebrukere vil også ha behov for en plan for håndtering av kriser, en kriseplan. Denne inneholder personlige varseltegn på forverring av tilstand, samt tiltak og evt. hvem som skal kontaktes f.eks. ved psykose. Den bygger på en overenskomst mellom involverte parter om hvordan en krise i personenes sykdomsforløp skal behandles og kan f.eks. omhandle innleggelse i akuttmottak.

Mer utfyllende informasjon og faseplaner og kriseplaner finner du i Bakken, 2011, s. 44-52.

Vedlegg 2: Støtteplan

STØTTEPLAN FOR *(Tjenestebrukers navn)*

Ansvarlig for koordinering av planen:

Utarbeidet av:

Dato:

Planen skal evalueres: *(hyppigheten)*

Mål

Tjenestebrukers/dine hovedmål:

Tjenestebrukers/dine delmål:

Ressurser, interesser og nettverk

Hva er tjenestebruker/du fornøyd med i hverdagen?:

Tjenestebruker/dine interesser:

De viktigste personene i tjenestebrukers/ditt nettverk:

Hvordan gir tjenestebruker/du uttrykk for:

- Trivsel:
- Mistrivsel:

Beskriv hvilke tilrettelegginger i hverdagen som bidrar til økt livskvalitet:

Årsaker til aggresjon og vold

Hvilke årsakssammenhenger kommer frem i den funksjonelle analysen?

Hva opprettholder aggresjon og vold?

Hvilke forvarsler er identifisert?

Strategier for å roe ned

Hvilke positive aktiviteter bidrar til å roe ned:

Individuelle teknikker for å slappe av/roe ned:

Distraksjoner/avledningsteknikker for å roe ned:

Innlæring av nye ferdigheter

Hva slags ferdigheter skal læres for å oppnå ønsker/
få dekket behov uten bruk av aggresjon og vold?

Hvilke strategier er lagt for å lære nye ferdigheter?

Faseorientert aggresjonshåndtering

Hva kan skje (beskriv atferden, f.eks.
motorisk uro, tilbaketrukkethet):

Tiltak i frustrasjonsfasen:

1.

2.

Hva kan skje (beskriv atferden, f.eks.
utskjelling, slamrer med dører):

Tiltak i forsvarsfasen:

1.

2.

Hva kan skje (beskriv atferden, f.eks.
kaster gjenstander, slår, lugger):

Tiltak i aggresjonsfasen:

1.

2.

Oppfølging i selvkontrollsfasen

Tiltak i selvkontrollsfasen, inkludert
hvem som har ansvar for at det blir gjort:

Kompetansebehov for tjenesteytere

Hvilken opplæring skal tjenesteyterne ha:

Hvem er ansvarlig for å gi denne opplæringen:

Evaluerings

Dato for evaluering:

Hvem deltok:

Konklusjon:

Håndteringsplan for:

Dato:

Normaltilstand

Beskriv normaltilstand:

Frustrasjonsfasen

Forvarslar:

Tiltak:

Forvarsfasen

Forvarslar:

Tiltak:

Aggresjonsfasen

Forvarslar:

Tiltak:

Selvkontrollfasen

Gjør følgende når NN har
gjenvunnet kontrollen og
funnet roen:

Vedlegg 3: Håndteringsplan



Stiftelsen SOR