

## Opplæring i forebygging og mestring av aggresjon – en nødvendighet i arbeid med utsatte barn og unge

Av Jan Storø, Edouard Laiseau, Christian Smedstad Torp og Morten Ørbæk.

### Sammendrag

Ansatte i institusjoner for barn og ungdommer arbeider i en hverdag der aggresjon og vold er til stede, enten som mulighet eller som realitet. De har behov for kunnskap om disse utfordringene og ferdigheter i hvordan de skal håndtere disse utfordringene. Faglitteratur og forskning om barn/ungdom og vold konsentrerer seg ofte om årsaker til volden og dens skadevirkninger og om behandling for å redusere voldsutøvelse. Daglig miljøarbeid med å forebygge og mestre volden og de følelsene som utløser den, er i mindre grad beskrevet. Artikkelen beskriver gjennomføring av et kursopplegg for slikt arbeid, og det faglige grunnlaget for kurset gjennomgå.

### Bakgrunn

Denne artikkelen bygger på et materiale som springer ut fra gjennomføringen av en kurspakke i forebygging og mestring av aggresjon for studenter ved Høgskolen i Oslo.<sup>i</sup> Kursene ble gjennomført høsten 2010 og våren 2011 for studenter fra bachelorutdanningene i barnevern, sosialt arbeid, ergoterapi, sykepleie og førskolepedagogikk. Kurspakken var et resultat av et samarbeid mellom Universitetssykehuset i Oslo og Høgskolen i Oslo, og kunne arrangeres på grunnlag av en tildeling fra praksispott-fondet.

En samarbeidsgruppe på fem personer med tilknytning til og erfaring fra institusjoner for barn og unge i barnevern og barne- og ungdomspsykiatri ble dannet høsten 2009.<sup>ii</sup> Formålet var å prøve ut en kurspakke tre av deltakerne hadde utarbeidet og anvendt på sine enheter i Senter psykisk helse barn og unge ved Universitetssykehuset i Oslo, og som de ønsket å prøve ut overfor en bredere sammensatt gruppe. Kurspakken ble utarbeidet på grunnlag av praktisk erfaring med temaet, og med teoretisk oppdatering underveis. Det har vært et poeng å søke både empirisk og teoretisk validering av innholdet.

Bakgrunnen for samarbeidet var at deltagerne i gruppen hadde sett et behov for kursing av miljøarbeidere og miljøterapeuter som arbeidet med utsatte barn og unge. Dette bygde blant annet på observasjoner av at mange av barna og ungdommene på institusjoner viste adferd som ble oppfattet som aggressiv og dermed vanskelig å håndtere. Dessuten ble en felles oppfatning lagt til grunn om at god praktisk kompetanse til å forebygge og mestre denne adferden ville redusere antallet situasjoner med utagerende atferd, slik at barna og ungdommene fikk det bedre, og de ansatte en tryggere arbeidshverdag. Alle i gruppen hadde tidligere vært utsatt for ulike typer mer tilfeldig opplæring med beslektede formål. Deler av denne opplæringen hadde vært grunnlagt på fysiske holdeteknikker og strategier for å holde voksenkontroll i urolige situasjoner. Dette må betraktes som en strategi med klare begrensninger. Bruk av

holdeteknikker og annen maktbruk må oppfattes som en defensiv holdning til problemsituasjonene. En mer offensiv innfallsvinkel ville være å lære deltagerne måter å *unngå* utageringssituasjoner. En grunnantagelse var derfor at det først og fremst ville være nyttig å arbeide med deltagerne med en målsetting å utvikle deres holdninger og forståelse.. Planen for kurset ble derfor å gi en grundig innføring i dette, og først deretter involvere deltagerne i noen praktiske øvelser.

Temaet ble også aktualisert av Barnevernpanelet (BLD, 2011), som i sin rapport foreslår at: "Det settes fokus på bruken av holding og skjerming i institusjoner, for å sikre høy bevissthet hos de ansatte og at praksisen av dette er i samsvar med gjeldende regelverk".

Det finnes enkelte private kurstilbydere som tilbyr kurs innenfor det samme tematiske innholdet. Dels innenfor helse- og sosialområdet, dels innenfor vokter- og dørvaktbransjen. En gjennomgang av deres hjemmesider viser at de vanligvis markedsfører seg med høy grad av erfaringskompetanse, og lav grad av formalkompetanse. Men det finnes unntak; noen kan skilte med folk med både erfarings- og formalkompetanse, og de har også langsiktige avtaler med for eksempel barnevernapparatet.

Innenfor offentlig helsefaglig virksomhet finnes det opplæring som er parallell til den som beskrives i artikkelen. Helse Stavanger HF/Stavanger Universitetssykehus har utviklet et tre-dagers obligatorisk kurs for alle ansatte ved de psykiatriske avdelingene. Kurspakken heter TMA som står for Terapeutisk Mestring av Aggresjonsproblematikk. Helse Bergen HF har et lignende konsept som har fått navnet TERMA (Terapeutisk Møte med Aggresjon). Også barneverninstitusjoner har satt i verk faglige programmer med tilsvarende målsettinger. Mikkelsen og Thomassen (2010) legger for eksempel vekt på trening av prososial atferd ettersom personalet må ta høyde for at ungdommene i institusjonen i begrenset grad kan være prososiale modeller for hverandre. I mange av disse institusjonene er det ulike varianter av metoden ART (Aggression Replacement Training) som anvendes. Dette er en kognitiv atferdsterapeutisk metode. Metoden er tenkt både som et forståelses- og handlingsgrunnlag for personalet, og som en innsiktsskapende og endringsdrivende metode for ungdommene. Treningsaspektet, som knyttes til å kontrollere sinne, sees som sentralt.

I politiopplæringen legges det også vekt på opplæring i å forebygge aggresjon og vold, og å håndtere situasjoner der den forekommer. Det skilles mellom lavt, moderat og høyt konfliktnivå i møtet mellom en politimann/kvinne og publikum (Bråten, 2011). Utfordringen er dels å løse konflikter på lavest mulig nivå, dels å bidra til at de ikke eskalerer.

Formålet med kurspakken ble definert til:

Å redusere bruken av tvang samt å utføre denne så skånsomt som mulig i de tilfellene der det anses som nødvendig. Gi handlingskompetanse slik at en kan unngå eskalering av konfliktnivå i pressede situasjoner. Dessuten å sørge for ivaretagelse av ansatte ved at de unngår å bli skadet og ved at de opptre på en slik måte at behovet for fysisk inngripen minimaliseres.

I denne artikkelen vil vi presentere hvordan kurset ble lagt opp, deretter vil vi kort presentere den evalueringen det fikk, før vi gjør rede for den forståelsen som var grunnlaget for utarbeidelsen av kurset.

### **Gjennomføring av kurspakken**

Kurspakken ble gjennomført som et to-dagers kurs. Første dag, som i all hovedsak var en teoretisk kursdag, ble arrangert høsten 2010. Denne kursdagen ble tilbudt 150 studenter, fordelt på tre datoer. Antall deltagere på hver av datoene var altså 50.<sup>iii</sup> Alle de 150 som hadde deltatt på denne dagen fikk så tilbud om en mer praktisk rettet oppfølgingsdag våren 2011. Deltagerne ble rekruttert blant studenter på de nevnte utdanningene.

Kursdagen gikk parallelt med studentenes ordinære undervisning eller praksis, og mange måtte benytte studiedagen eller ta fri fra praksis for å delta. Da den andre kursdagen skulle arrangeres var det klart færre påmeldte. Flere studenter meldte fra at de svært gjerne skulle hatt med seg andre kursdag også, men de var nå (et halvt år etter første kursdag) på et annet sted i studiet, og hadde derfor ikke anledning til å delta. Dermed fikk ikke alle fra kursdag 1 mulighet til å delta på kursdag 2.

### **Kunnskap om forebygging og mestring av aggresjon**

Forskning fra Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress viser at studenter på barnevernspedagog-, lærer- og førskolelærerutdanningen Bør vi ikke bruke flertall her (utdanningene)? mener de får for lite undervisning i temaene FNs konvensjon om barnets rettigheter, fysiske og seksuelle overgrep mot barn og samtalemotodikk med barn. Av disse er det likevel barnevernspedagogstudentene som oppgir å få mest undervisning om temaene. Disse forskerne konkluderer med at det er behov for flere tiltak, blant annet at «Praksis og ferdighetstrening (bør) inkluderes i undervisningen» (Øverlien og Sogn, 2007, 8). Ferdighetstreningen det refereres til er samtalemotodikk med barn. Det sentrale her er altså mer på barns utsatthet for vold enn de situasjoner der barn og ungdom selv er potensiell eller faktisk voldsutøver.

Ifølge tall fra Statistisk sentralbyrå er barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere den yrkesgruppen som i særklasse rapporterer mest om vold og trusler under utøvelsen av arbeidet sitt (NOA, 2008). Sykepleiere og pleie- og omsorgsarbeidere representeres også ved høye tall. Svalund (2009) identifiserer vold og trusler som et viktig arbeidsmiljøproblem. Han fant at 60 % av informantene, som var arbeidstakere i tjenester for psykisk utviklingshemmede på barnevernkontor og i barneverninstitusjoner, hadde opplevd vold, trusler om vold eller begge deler.

Det ser ut til å være stor enighet om at det er nyttig å sette i verk opplæring for å håndtere problemene knyttet til aggresjon. I Svalunds (2009) undersøkelse trakk informantene fram at de mener kurs i konfliktløsning, samhandling og kommunikasjon på arbeidsplassen kan være gode tiltak for å forebygge vold og trusler. De framhever at dette vil øke bevisstheten om situasjonene og gjøre at de ansatte er bedre forberedt til å møte dem. 58 % svarte at de hadde fått slik opplæring. Videre oppga 63 % at det finnes retningslinjer for håndtering av vold og trusler på arbeidsplassen, og 84 % at disse faktisk blir fulgt når det er påkrevd. Hagen (2010) fant at voldsutsatte offentlige ansatte i situasjonene og i etterkant nedprioriterte egen person og heller arbeidet aktivt for at klienten eller andre i nærheten skulle ivaretas. Hagen (2010, 102) setter et spesielt søkelys på utdanningsinstitusjonenes ansvar for utvikling av begreper og metoder: «Ut

fra respondentenes erfaringer virker det som om utdanningen er overmoden for å inkludere voldsproblematikken som et sentralt pensumområde».

Vi har søkt etter litteratur om kurs av typen vi omtaler i denne artikkelen. Lehmann et al (1988) kunne rapportere om økt kunnskap og tiltro til egen håndtering av potensielt truende situasjoner etter et én dags kurs. Den kursformen som ble funnet å være best egnet var der flere kursledere samarbeidet om kurs for grupper på 10–20 deltakere, og der undervisningsformen var en kombinasjon av diskusjon, korte forelesninger, rollespill og filmet materiale. Beech og Leather (2006) har gått gjennom kurs fra helseområdet i USA, og anbefaler at hele organisasjonen, både ansatte og ledelse, har fokus på denne typen opplæring. De skriver også at opplæringen må omfatte en hel rekke kunnskaps-, ferdighets- og holdningsområder, og at den må oppdateres jevnlig. Samtidig hevder de at det (i USA) er god tilgang på slike kurs, men at de ikke alltid dekker det behovet fagfolkene har og at de sjelden evalueres.. Pazaratz (2003) hevder at den mest framtrædende komponenten i opplæring av institusjonsansatte er trening av god interaksjon mellom personale og ungdommer.

Den første fasen av arbeidet med å sette sammen kurspakken ble derfor å finne rimelige operasjonaliseringer av sentrale faglige begreper innen det teorimaterialet vi ønsket å legge til grunn. Slik sett kan dette arbeidet også sees i lys av et strev med å finne anvendelse for teori i en overføring til et praktisk nivå innenfor et avgrenset tematisk område.

### Det teoretiske grunnlaget for kurset

I utarbeidelsen av kurset ble det lagt vekt på å skape et teoretisk grunnlag som skulle kommuniseres tydelig til deltakerne. Dette er i tråd med hva Bengtson et. al legger til grunn, at en teoretisk forståelse er helt nødvendig for å kunne arbeide for å forebygge og mestre aggresjon: "Vi klarer å lage gode møter først når vi forstår – når ting har en mening for oss" (2004, 177). Samtidig ble det lagt vekt på å dele kursholderens praktiske erfaringer i situasjoner preget av aggresjon med deltagerne.

Det er viktig å skille mellom noen av grunnbegrepene vi anvender. Det er forskjell på sinne og aggresjon. Sinne kan forstås som en rimelig og naturlig følelse, mens aggresjon vanligvis forstås som "handlinger og/eller impulser som har skade eller ødeleggelse som intensjon og/eller følge" (Bø og Helle, 2002). Med et slikt begrepsmessig utgangspunkt, kan en si at sinne er akseptabelt fordi det dreier seg om en legitim følelse. Sinneuttrykk kan i mange sammenhenger være ønskelig, fordi det kan forstås som uttrykk for sunn selvhevdelse. Aggresjon bør, på sin side, i all hovedsak forebygges, dempes, re-kanaliseres eller stoppes. Det er viktig fordi aggresjon kan skade den som utsettes for den og fordi den i seg selv kan fungere uhensiktsmessig idet den både stopper kommunikasjon og kan fungere antiterapeutisk.

Dette innebærer at aggresjon er knyttet til handlinger, og vi snakker da som regel om voldelige handlinger. Volden kan deles inn i instrumentell vold (vold for å oppnå noe) og ekspressiv vold (vold som uttrykk for emosjonell reaksjon) (Isdal et. al, 2003). Den første har et proaktivt element, mens den siste uttrykker seg mer reaktivt. Begge disse typene voldsuttrykk kan forekomme i institusjoner. Isdal advarer likevel mot en slik inndeling ettersom det ligger et normativt element i forklaringene, i retning av at instrumentell vold fordømmes og ekspressiv vold unnskyldes. Han skriver at «nær sagt

all vold inneholder både instrumentelle og ekspressive elementer» (Isdal et. al, 2003, 17). Vold vil altså som regel både ha en hensikt og inneholde et følelsesmessig element. Gjennom å innta et undersøkende perspektiv på bruken av vold, gis det muligheter for å forstå den bedre, og dermed også kunne agere i forhold til den.

### **Avmakt**

En viktig forebyggende strategi er å vise toleranse for avmakt (Isdal et. al, 2003). For å kunne gjøre dette, må den voksne forstå situasjonen og tåle de ofte negative følelsene som uttrykkes. Det å føle seg avmektig er å kjenne en mangel på blant annet forutsigbarhet, oversikt, kontroll og innflytelse (Isdal et. al, 2003). Den som ikke får kommunisert sitt syn og sine følelser kan kjenne en dyp følelse av avmakt. Følelsen kan innebære at man kjenner seg verken sett eller hørt.

En viser toleranse for avmakt ved å være nær den avmektige, snakke om følelsen og hendelsen som aktualiserte den, lytte. Gjennom dette kan man forsøke å avlaste personen det gjelder. Avmaktsfølelsen kan være reell (som når mamma ikke kommer på besøk, selv om hun hadde sagt at hun skulle komme) eller med et tilsynelatende «vagere» grunnlag (som når barnet ikke får øye på nærliggende løsningsstrategier i en presset situasjon). I slike situasjoner kan både konkret problemløsning, men også emosjonell nærhet og avlastning bidra til å redusere avmakt.

Institusjonsorganiseringen inviterer til mange situasjoner der beboerne kan føle avmakt. Noen kan være knyttet til rutiner og struktur, som når man er sulten midt mellom to måltider, mens andre kan ha med ulike syn på formålet med oppholdet eller innholdet i behandlingen å gjøre. I Hagens (2010) undersøkelse kommer det fram at de ansatte tolket vold og trusler ut fra klientens avmakt: at denne førte til at klientene ikke klarte å kommunisere egne ønsker eller forstå situasjonen de befant seg i. Dessuten må de som arbeider på og de som driver institusjoner alltid foreta vanskelige avveininger mellom hensynet til gruppa og hensynet til enkeltindividet. Det å drive institusjon kan sees på som en kompleks prosess av å legge til rette for meningssskapende prosesser for mange mennesker med ulike situasjoner og behov. Den beboeren som ikke finner mening i oppholdet, kan lett føle seg avmektig.

### **Makt**

Avmektighet kan altså forekomme i møte med institusjonens maktstruktur og maktutøvelse. Garsjø (2008, 195) minner om at «maktaspektet er til stede i enhver relasjon mellom hjelper og beboer» i en institusjon. Maktbruk kan ta mange former, den kan være både legitim og illegitim, både formell og uformell og den kan få verbale, strukturelle og fysiske uttrykk. Definisjonsmakten er særlig interessant, ettersom den kan utøves på en slik måte at den rettferdiggjør annen maktbruk. Makt aktualiserer også avmakt. Både beboere og ansatte kan føle seg avmektige, men gitt den formelle makten som ligger i de ansattes arbeidsforhold, er det sannsynlig at avmaktsfølelsen ligger nærmere beboerens opplevelsesverden. Dette gjenspeiles også i den asymmetriske relasjonen mellom de to aktørene. Det er til sist personalet som definerer hva som tillates og ikke tillates.

Maktbruk på institusjoner for barn og unge er både nødvendig og potensielt problematisk. Maktbruken er nødvendig fordi personalet har behandlings- og oppdragsansvar. Beboerne er i institusjonen av spesielle grunner, og det å arbeide med dem ut fra disse grunnene fordrer bestemthet, iverksettingsvilje og

gjennomføringsevne. Men på samme tid skal beboerens eget bidrag til endring og utvikling oppdages og styrkes. Nettopp dette er et helt sentralt element i de fleste endringsorienterte strategier. Den problematiske siden av makt kommer spesielt til syne når en ser på at målsettingen for institusjonsopphold som regel er at barna og ungdommene skal klare seg selv ute i samfunnet etter at oppholdet/behandlingen er avsluttet (Garsjø, 2008). Målsettingene fokuserer altså på barns og ungdoms egenaktivitet. Sagt på en annen måte: gjennom terapeutiske og pedagogiske opplegg skal barn og unge hjelpes til gradvis å innta posisjoner som gir utgangspunkt for anvendelse av makt i eget liv. Derfor må maktbruken og andre autoritetsuttrykk fra personalet både være rimelige når de forekommer og dessuten inkludere en gradvis overlattelse av makt til barna og de unge i tråd med deres utviklingstempo (Storø, 2001; 2012).

Relasjonen mellom beboer og personale er viktig gjennom hele døgnet i en institusjon. Derfor er det interessant å se på hvordan personalet oppfatter relasjonen og utøver den. Bull (2009) har identifisert ulike diskurser i barnevernsarbeideres profesjonsutøvelse. Hun fant at de dominerende diskursene tematiserte klientens bidrag til dialogen med barnevernsarbeideren til noe statisk, noe "inne i klienten". Som et alternativ til dette foreslår hun å forstå gjensidighet i interaksjonen mellom barnevernarbeider og klient som et sentralt forhold. Da vil en få et blikk både for de påvirkningene klienten gjør på sin hjelper og de påvirkningene som går den motsatte veien. Det meningssskapende dannes med andre ord i selve interaksjonen. Et annet viktig moment i en slik mer dynamisk forståelse er at det åpner for å fokusere på den profesjonelles bidrag, og dermed også dennes utilstrekkelighet. Denne typen perspektiver åpner for reelle evalueringer av de profesjonelles maktbruk og andre autoritetsuttrykk.

### **Struktur og grenser**

Situasjoner med aggresjon kan utløses av ulike grunner. Grensesettings situasjoner og uenighet om ulike spørsmål som dukker opp i dagliglivet på institusjonen vil kunne utløse aggresjon, kanskje også utagerende atferd og vold. Barnas og ungdommenes møte med institusjonsstrukturen kan altså i seg selv utløse følelser, f.eks. frustrasjon, som i neste omgang kan lede til aggresjon. Et personale som handler konsistent – med klokskap, bestemthet og varme – i slike situasjoner, vil kunne la følelsene få leve i fellesmiljøet på et håndterlig nivå, slik at de ikke utvikler seg til å trigge destruktive prosesser.

I tillegg kan både forhold knyttet til beboerne og til de ansatte utløse aggresjon. En del av de barna og ungdommene som bor på institusjoner har erfart å bli utsatt for aggresjon og vold i egen oppvekst. De har utviklet strategier for å håndtere følelsene og handlingene som preger situasjoner med høy grad av konflikt, og lav grad av kontroll. En slik strategi kan være selv å svare med aggresjon, og kanskje også vold. De ansatte, på sin side, er i ulik grad skolert til å håndtere aggresjon, utagerende atferd og vold. Dersom deres håndtering ikke er av høy kvalitet, vil den – i seg selv – kunne trigge disse negative følelsene og handlingene. Resultatet kan bli at rimelige følelsesuttrykk kan eskalere og skape uønskede og kanskje farlige situasjoner.

Ettersom de ansatte i institusjoner er profesjonelle i arbeid med barn og ungdom, bør en kunne forvente at de både har kunnskap om autoritet og om maktbruk, og at de evner å utøve den. Likevel rapporteres det om institusjonsansatte som utøver utilbørlig makt. Ulset (2010) kan for eksempel rapportere om at noen institusjoner legger opp til svært rigide systemer som bygger på kontroll og disiplin, med den følge at ungdommene føler



seg unormale og ufrie. Det er sannsynlig at det pedagogiske/terapeutiske potensialet i en slik institusjon er lite, samtidig som den rigide strukturen verken vil forebygge aggresjon eller håndtere den når den oppstår. Man kan tvert i mot tenke seg at en slik struktur i seg selv kan være aggresjonsutløsende. Dersom den er begrunnet i institusjonens faglige planer, kan den være vanskelig å endre. Funnene til Ulset settes i relieff av Hennums diskusjon om foreldres maktbruk, der hun skriver: «Men det er mye som tyder på at maktbruk overfor barn og ungdom er en del av grensesetting i større grad enn det som kulturelt er akseptabelt å snakke om» (2005, 204). Det er altså mulig å tenke seg at foreldreautoritet i vår tid delvis utøves på måter som de voksne ikke kommuniserer åpent om. I så fall er det tvingende nødvendig at profesjonsutøvere som er i autoritetsposisjoner overfor barn og ungdom etterstreber en høy grad av bevissthet om teamet, og en godt innøvd praksis og dialog om denne praksisen.

### **Metode og innhold i kurset**

På den første kursdagen ble følgende temaer gjennomgått: etikk og fagetisk refleksjon, aggresjonsforståelse, kommunikasjon, lovverk, HMS og etterarbeid, praktisk håndtering. Det ble understreket at man både bør forstå disse temaene teoretisk og dessuten må kunne omsette denne forståelsen i praktisk arbeid. Dermed var det mulig å sette fokus både på at det er nødvendig å arbeide med egne holdninger for å utvikle profesjonalitet, og at man må gjennomgå praktisk trening for å omsette holdninger til handling.

På kursdag 2 ble noe av hovedinnholdet fra dag 1 repetert. Det ble altså også her gitt betydelig oppmerksomhet til kommunikasjon og de ansattes holdninger. Deretter ble det fokusert på fysisk intervensjon. Her var stoppende – og dermed forebyggende – tiltak vektlagt, ikke fysiske holdteknikker.

Hovedfokuset for kurset var å gi deltagerne et *grunnlag* for forståelse og dernest gode *metoder* for å demme opp for aggresjon, for å stoppe aggresjon og for å lete etter alternative intervensjoner i situasjoner der aggresjon likevel forekommer. Flere rollespill ble introdusert for å få deltagerne til å reflektere, individuelt og i grupper, over mulige måter å håndtere situasjonene på. Dette ga også mulighet for å diskutere holdningsdannelse, personlig og kollektivt, når man arbeider med disse temaene.

Konflikter i miljøarbeid og terapi oppstår ofte i situasjoner hvor man må sette grenser. Derfor ble det i kurset lagt vekt på hvorfor og hvordan man setter grenser. Det er vesentlig at miljøarbeideren/terapeuten kjenner sitt eget grunnlag for å sette en grense, i den konkrete situasjonen. Grensesetting brukt som maktmiddel for å gjennomføre ”den voksnes vilje” vil være svakt begrunnet, og dermed lite hensiktsmessig. Dessuten er det etisk betenkelig. Bedre begrunnelser er når man søker å opprettholde ro, når man vil skape struktur og forutsigbarhet, eller når man vil fremme læring. Måten man setter grenser på er også viktig, eksempelvis at man søker kontakt med beboerens underliggende budskap, søker å være tydelig i sitt eget budskap og henvender seg direkte til den andre med rolig stemme.

Dernest ble det lagt vekt på kommunikasjonsferdigheter i møte med beboerne. De faglige idealene som ble fremmet her var anerkjennelse, terapeutisk allianse, inntonning, kongruens og forutsigbart konsekvente handlinger. Det ble også undervist om mulige varselsignaler rundt eskalering av en konflikt, som for eksempel flakkende/stirrende/mørkt blikk, økt rastløshet, hevet røst, økt varhet for kroppskontakt/nærhet.

Vi la mye vekt på «kommunikasjon i fredstid». Med dette menes at man ikke først og fremst skal arbeide med konflikter mens de utspiller seg. Det er i perioder og situasjoner med fravær av åpenbare konflikter man skaper det klimaet som gjør det mulig å arbeide med konfliktmaterialet. Det er også viktig å handle adekvat, rolig men bestemt, i konflikters oppbyggingsfaser. Og det er tilsvarende viktig å avslutte konflikter, komme tilbake til hverdagen. Dette kan gjerne gjøres ved bruk av forsonende samtaler.

Det ble understreket at den enkelte ansatte må arbeide med seg selv, og dessuten at det ideelle vil være at hele personalgruppen ble kurset samtidig, slik at det vil være mulig å utvikle felles holdninger og strategier. Dette vil kunne sikre etisk forsvarlig praksis, og stor grad av felles sikkerhet i trengte situasjoner.

Videre ble det påpekt at fysiske intervensjoner ikke skal påføre klienten smerte, at de ikke skal gjennomføres på en slik måte at det kan føre til skader, at de skal være lett å utføre og effektive i bruk. Det er sentralt at de utføres på en mest mulig ivaretagende måte. Det ble vist eksempler på enkle fysiske intervensjoner. Et prinsipp som ble fremmet var prinsippet om proporsjonalitet. Det innebærer at eventuell fysisk maktbruk ikke skal overstige det som er nødvendig for å stoppe aggresjonen. I dette ligger også at intervensjonen skal utføres på en slik måte at den i minst mulig grad skal mobilisere mer avmakt og dermed forårsake eskalering av situasjonen. Dessuten ble fokusert på viktigheten av å tilstrebe affektnøytralitet. Dette innebærer at den ansatte som skal stoppe aggresjon, ikke kan utføre denne oppgaven hvis han/hun selv er i sterk affekt. Ved å forsøke å ikke fokusere på sinneframkallende elementer i situasjonen, som f. eks. at man blir kalt «stygge ting», er det mulig å holde fokus på oppgaven: å mestre den aggressive atferden. I tillegg til dette ble viktigheten av å skape forutsigbarhet i sine handlinger vektlagt. Hvis barnet eller ungdommen vet hva den voksne kommer til å gjøre, og dennes handlinger er rimelige, er dette med på å drive situasjonen i en konfliktdependende retning. Som eksempel kan nevnes et fokus på å unngå negasjoner. Det er mer hensiktsmessig å komme med formuleringer om ønsket atferd, enn å si *nei* eller *ikke*. Det er dermed bedre å si: «Kan du legge fra deg kniven når du er ferdig med å skjære brød» enn å si: «Ikke vift med kniven» (Øvreeide, 2009).

Etterarbeidet ble også viet oppmerksomhet. Det er viktig at avdelingen/institusjonen bringes tilbake til normalhverdagen etter en tilspisset konflikt (Storø, 2008). Både beboerne og de ansatte trenger at dette settes på dagsorden. Etter situasjoner der aggressive krefter er satt i spill er det vanlig at alle er slitne og oppgitte. Da er det viktig at voksenautoritet anvendes for å regissere en overgang tilbake til hverdagsstruktur og "vanlig samvær". Det dreier seg om ivaretagelse, om å undersøke hvilke følelser som har vært mobilisert, om å avslutte og forsones, men også om å se framover. En god debriefingsprosess vil både avslutte situasjonen og kunne bidra til at aggresjon forebygges generelt.

### **Evaluering av kursene**

Kursdagene ble avsluttet med at evalueringsskjemaer ble delt ut. Ettersom innlevering av skjemaet var koblet til utlevering av kursbevis, ble en svarprosent på nær 100 oppnådd. Den teoretiske kursdagen ble vurdert til 4.6 på en skala fra 1 til 5, der 1 var definert til dårlig og 5 til svært bra. Tallet er uttrykk for en samlevurdering av *aktualitet* og *kvalitet på forelesningen*, og begge ble vurdert svært likt. Når det gjaldt den praktiske oppfølgingsdagen ble denne vurdert til 4.7. Her ble *aktualitet* skåret noe høyere.



Etter den teoretiske kursdagen ble deltagerne bedt om å svare på om kurset gjorde dem tryggere på at de ville klare å håndtere aggresjon hos klienter. Den samlede skåren var 3.9. Etter den oppfølgende, praktiske dagen ble skåren 4.3.

På spørsmålet om den teoretiske delen burde vært en del av den ordinære undervisningen, ble skåren 4.7, mens den praktiske delen ble skåren 4.8 på dette spørsmålet.

I tekstfeltene ga studentene tilleggs kommentarer. Her kom det mange svært positive tilbakemeldinger. Én skrev f.eks. at det hadde vært «en glede å delta». Andre skrev: «Spennende og lærerikt», Absolutt noe som burde vært en del av undervisningen», «Et inspirerende kurs» og « Dette har vært et kurs jeg har savnet i utdanningen». Flere mente det gikk for lang tid mellom kursdagene, og at det dermed ble vanskelig å finne sammenhengen dem i mellom. Treningsaspektet ble vektlagt som nyttig, men flere mente det burde vært satt av enda mer tid til dette. Flere skrev at det var nyttig at det ble gitt rikelig med praktiske eksempler. Vektleggingen av forebygging og etikk ble også gitt positiv oppmerksomhet.

Det generelle inntrykket evalueringene skapte, var at kursinnholdet hadde truffet et behov hos deltagerne, og at det var dette som var dets viktigste funksjon.

### Diskusjon av to sentrale elementer

I det følgende vil vi kort diskutere to elementer som den gode miljøarbeider/miljøterapeut bør tematisere og beherske i møte med ungdom. Det dreier seg om synet på autoritet og konflikt.

#### Autoritet

Arbeid med barn og ungdom i institusjoner vil alltid ha et oppdragselement ved seg, parallelt med foreldres oppdragelse av barn og ungdom (Storø, 2008). Voksenautoritet settes ut i livet, på samme tid som barna/ungdommene skal få mulighet til å utvikle seg gjennom å prøve ut tanker, følelser og handlinger. Dette samspillet mellom barn og voksne går noen ganger for seg på en uproblematisk måte, mens det andre ganger fører til ulik grad av gnisninger. På tilsvarende måte som foreldre, skal personalet sosialisere barn inn i kulturens moralske kodeks. Dette kan beskrives som å gi «normer for hvordan et liv skal leves, og grensesetting inngår dermed i foreldrenes autoritetspraksiser» (Hennum, 2005, 196). I tillegg til behandlingsoppdraget som institusjonen gjerne har kommunisert tydelig gjennom egne plandokumenter, har den altså et oppdrag som også berører å sette i spill foreldreautoritet (her: voksenautoritet) overfor barna og de unge. Samtidig er autoritetsutøvelse mindre entydig enn før. Voksnes autoritet i oppdragelsessituasjoner er under press i vår tid (Dale, 2006; Manger, 2005). I allfall i vår del av verden er det slik at foreldreautoritet ikke lenger handler om «retten til å gi ordre og plikten til å adlyde, [den] har blitt erstattet med en kontinuerlig forhandling om autoritet» (Hennum, 2005, 196). Dermed må utøveren av autoritet i større grad enn tidligere gjøre seg fortjent til å kunne utøve den. Forhandlinger om grenser er en del av hverdagslivet i familier og institusjoner for barn og ungdom, og det er alltid en mulighet for at forhandlingene ikke fører fram. Forhandlingssammenbrudd kan lede til maktbruk fra de voksnes side. Noen ganger kan dette være rimelig, slik at det aksepteres av barnet eller ungdommen. Andre ganger blir maktbruken et «nytt» problem, som dessuten har et potensiale i seg til å utløse aggresjon, kanskje også rimelig aggresjon. Det blir viktig å

tematisere den voksens autoritative rolle og sørge for at de voksne snakker åpent om den. Hvis dette ikke skjer, risikerer en at temaet voksenautoritet tas for gitt – eller glemmes (Storø, 2008). Et bidrag til å forstå autoritetsspørsmålet gis av Henggeler et. al (2000) som skiller mellom autoritær og autoritativ oppdragerstil hos den voksne. Den første preges av høy grad av kontroll og liten grad av varme, mens den andre dreier seg om å bruke autoritet på en avbalansert måte ved at man lytter til barnets behov og ønsker og samtidig stiller rimelige krav til barnet.

### **Konflikt som ressurs**

Livet på institusjon kan gi mange ulike utfall for beboeren. På det beste får man god og kvalifisert hjelp til å løse livsproblemer. Men man kan også tenke seg at beboeren opplever at institusjonsoppholdet ytterligere sementerer det problematiske som lå til grunn for plasseringen. Det vil være mange forhold som bestemmer utfallet av institusjonsoppholdet. Noe er knyttet til beboeren (livshistorie og erfaringer, motivasjon, opplevelse av det definerte problemet), noe er knyttet til institusjonens arbeidsmåter (teoriforankring, metoder, rutiner), noe er knyttet til miljømessige faktorer (relasjonene mellom beboer og ansatte, institusjonsklimaet) og noe er knyttet til andre forhold det kanskje ikke er så lett å identifisere.

Institusjonslivet består av mange hverdagsliknende situasjoner (Storø, 2008; Grønvold og Storø, 2010). I svært mange av disse vil det være nyttig med samspill som holder lavt konfliktnivå. Det å bo på en institusjon er svært krevende. Vanligvis skal beboeren endre på grunnleggende forståelser av seg selv eller på innøvde atferdsmønstre som er definert av andre (de ansatte) som dysfunksjonelle. Dette krevende endrings- og utviklingsarbeidet krever ro. Samtidig forekommer det konflikter, og de bør også forekomme. Det ligger et klart potensial for å lære og utvikle seg i konfliktsituasjoner. Noen konflikter kommer i stand ved beboerens møte med institusjonens struktur (Larsen, 2004; Storø, 2008), andre springer ut fra relasjonelle møter mellom beboere og ansatte, eller mellom ulike beboere. For mange beboere vil utagering av et indre kaos være grunnlaget for aggresjon. Et annet aspekt er at barn og ungdom er ulike i hvordan de håndterer sine livsbetingelser. De kan for eksempel ha ulike temperamentstrekk, som blant annet viser seg ved ulike nivåer av robusthet/sensitivitet og ulik evne til å tilpasse seg nye rutiner eller omgivelser (Bunkholdt, 2010). En kan også tenke seg forskjeller som har sin rot i så ulike kategorier som kjønn, kognitiv funksjon, fysiske forskjeller og kultur.

Det kan derfor beskrives som en faglig oppgave å se konflikter som en ressurs (Larsen, 2004). Det er altså ikke alltid ønskelig å tilstrebe en permanent rolig og neddempet institusjonshverdag. Institusjonen må både aktivere og romme beboernes vansker (Bengtson et. al, 2004). Bengtson et. al. skriver videre at beboerne må oppfordres til å vise fram det som er vanskelig for dem, slik at de som arbeider der kan anerkjenne deres opplevelser, gi rom for en følelse av tilhørighet og sorg over tap – og til å kanalisere sinne. Men konflikter er ressursfulte kun dersom de håndteres med faglig innsikt og fornuft – i kombinasjon med menneskelig varme og empati. Når konflikt fører til at situasjoner kommer ut av kontroll, blir læringspotensialet fort redusert. Dessuten settes de etiske fordringene særlig på prøve i konfliktfylte situasjoner. Dermed kan man si at det bør være et faglig mål i hverdagen å arbeide med konflikter på en slik måte at de ikke utarter seg gjennom negative spiraler til trusler og vold. Dette innebærer at situasjoner der aggresjon kan utvikles, må håndteres.

## Avslutning

Det er sentralt å kartlegge både barns og ungdoms følelser, agering og utagering, og de ansattes tilretteleggelse av miljøet og reaksjoner på barnas og ungdommens utspill. Dette vil kunne være til hjelp med å forebygge og mestre aggresjon i institusjonene.

Når klientene utagerte og brukte vold eller trusler, opplevdes dette i følge ansattinformantene i Hagens undersøkelse (2010) som forståelig, som rasjonelt ut fra den situasjonen klientene var i. Dette er et viktig funn som fungerer som en buffer mot en myte om blind vold. Det antyder at det kan være mulig å sette seg inn i hvilken forståelse som var gyldig for klienten i situasjonen. Dette elementet er nødvendig for å kunne kartlegge hendelser og deres årsaker. Meningsdannelse er i seg selv en produktiv kraft som kan erstatte negative prosesser med positive: Det man forstår, kan man også arbeide med. Dermed gis håp om at det er mulig å søke å forebygge at forståelige følelser utarter til ikke-akseptable handlinger.

En måte å sjekke om miljøarbeideres og miljøterapeuters intervensjoner er rimelige og etisk forsvarlige, er å søke å se enhver situasjon *også* slik den ser ut fra beboerens side. I rapporten "Brukerorienterte alternativer til tvang i sykehus" definerer Norvoll et. al (2008), de siste 20 årene til en periode der idealene har beveget seg i retning av å redusere tvangsbruk og heller finne alternative strategier. Dette prosjektet konkluderte blant annet med viktigheten av "forebygging av tvang og behovet for et mer anerkjennende menneskesyn og mer omsorgsfull behandlingsrelasjon", og videre "mulighetene for å bruke mer lempelige midler og mindre fysisk makt gjennom alternative tilnærminger som brukermedvirkning, tid, relasjon, kommunikasjon og trygghet" (Norvoll et. al, 2008, 6). Dette ble blant annet søkt gjennom å arbeide med personalgruppens holdninger og faglige kompetanse.

Opplæring som den som beskrives i denne artikkelen kan være et bidrag til en slik forebygging. Den tilsynelatende mangelen på litteratur, teori og undervisning om forebygging og mestring av aggresjon ser ut til å gjelde både i utdanninger og i praksisfeltet, og bør sees som en utfordring.

Det er verdt å stoppe opp ved om det er tilstrekkelig å holde et to-dagers kurs for å arbeide med temaene som denne artikkelen omhandler. Sannsynligvis er det ikke det. Dessuten kan man nok anta at kursing over tid med hele personalgrupper vil være langt mer endringsdrivende enn det kursopplegget som her er skissert. Effektene av et kurs bør vedlikeholdes over tid ved hjelp av oppfølgende veiledning. Dette vil sikre de rutiner og den kultur som er nødvendig på en arbeidsplass der aggresjon kan oppleves. En slik kultur bør være anerkjennende, fleksibel og brukerorientert. Dessuten er det sentralt at ledelsen i institusjoner utøver et aktivt lederskap i arbeidet med å sikre at alle ansatte både har holdninger og kompetanse til å møte disse situasjonene (Norvoll et. al, 2008). Kurspakkens bidrag er å peke på en vei fra intervensjonsbaserte til forståelsesorienterte grep i praktisk arbeid. To-dagers kurset gir likevel kun en smakebit på hva denne typen opplæring kan inneholde.

Utdanningsinstitusjonene bør sikre at det undervises i aggresjonsmestring, slik at det utdannes utøvere som er trygge, empatiske og kompetente i møte med klienter i utsatte livssituasjoner. Slik undervisning bør vektlegge etikk, kommunikasjon og refleksjon, og den bør inneholde muligheter for å trene på praktisk håndtering av konfliktsituasjoner.

## Litteratur:

BLD (2011): *Barnevernpanelets rapport*. Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet

Beech, Bernard & Leather, Phil (2006): *Workplace violence in the health care sector: A review of staff training and integration of training evaluation models*. *Aggression and Violent Behaviour*, 11.

Bengtson, Mette, Steinsvåg, Per Øystein og Terland, Hans (2004): *Ungdom bak volden. Forståelse og behandling av ungdom med volds- og aggresjonsproblemer*. Oslo: Universitetsforlaget

Bråten, Ole André (2011): *Håndbok i konfliktorientering. Forebygging av trakassering, trusler og vold*. Kristiansand: Høyskoleforlaget

Bull, Ingrid Randen (2009): *Klientprotest, makt og deltakelse. En studie av profesjonelle hjelpers diskursive konstruksjoner av møter med klienter som protesterer*. Oslo: Høgskolen i Oslo. Masteroppgave.

Bunkholdt, Vigdis (2010): *Fosterhjemsarbeid. Fra rekruttering til tilbakeføring*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Bø, Inge og Helle, Lars (2002): *Pedagogisk ordbok. Praktisk oppslagsverk i pedagogikk, psykologi og sosiologi*. Oslo: Universitetsforlaget

Dale, Erling Lars (2006): *Oppdragelse i det refleksivt moderne*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Garsjø, Olav (2008): *Institusjonssosiologi – perspektiver på helse- og omsorgsinstitusjoner*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Grønvold, Erik og Storø, Jan (2010): *Miljøarbeid i barnevernet – systematikk og refleksjon*. Oslo: Universitetsforlaget

Hagen, Inger Marie (2010): *Vold og trusler om vold i offentlig sektor II. Mellom kallsetikk og HMS – en intervjuundersøkelse*. Fafo-rapport nr. 2010:37

Henggeler, S.W. et.al (2000): *Multisystemisk behandling av barn og unge med atferdsproblemer*. Oslo: Kommuneforlaget

Hennum, Nicole (2005): *Grensesetting, makt og vold. Fra en undersøkelse om relasjoner mellom foreldre og ungdom*. Nordisk sosialt arbeid, nr. 03/05

Isdal, Per, Andreassen, Signe Marie Natvig og Thilesen, Ragnvald (2003): *Vold i skolen*. Oslo: Kommuneforlaget

Larsen, Erik (2004): *Miljøterapi med barn og unge. Organisasjonen som terapeut*. Oslo: Universitetsforlaget

Lehmann, Laurent, Padilla, Maria, Clarck, Shawn og Loucks, Sandra (1988): Training personnel in the Prevention and Management of Violent Behavior. I: *Management of Violent Behavior. Collected Articles from Hospital & Community Psychiatry*. American Psychiatric Press Inc.

Manger, T (2005): Biprodukt av modernisering. I: Brunstad, P.L. & Evenshaug, T.: *Å være voksen*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Mikkelsen, Tore og Thomassen, Geir (2010): *Hvem er sjefen? Du eller sinnet?* Kurshefte for individuell sinnemestring og sosiale ferdigheter. Kristiansand: Tiltak for ungdom – Agder

NOA (2008): *Psykososialt arbeidsmiljø*. Statens arbeidsmiljøinstitutt. Stami rapport nr. 11/08

Norvoll, Reidun, Hatling, Trond og Hem, Karl-Gerhard (2008): *Det er nå det begynner! – Hovedrapport fra prosjektet "Brukerorienterte alternativer til tvang i sykehus" (BAT)*. Oslo: SINTEF

Pazatratz, Don (2003): *Skills Training for Managing Disturbed Adolescents in a Residential Treatment Program*. Clinical Child Psychology and Psychiatry, Volume: 8, Issue: 1

Storø, Jan (2001): *På begge sider av atten – om ungdom, barnevern og ettervern*. Oslo: Universitetsforlaget

Storø, Jan (2008): *Sosialpedagogisk praksis. Det handler om hva du gjør*. Oslo: Universitetsforlaget

Storø, Jan (2012): *Ettervern og overgang for ungdom i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget

Svalund, Jørgen (2009): *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafo-rapport nr. 2009:30

Ulset, Gro (2010): *Tilværelse og oppvekst i barneverninstitusjon*. Tidsskrift for ungdomsforskning, nr. 1/10

Øverlien, Karolina og Sogn, Hanne (2007): *Kunnskap gir mot til å se og trygghet til å handle*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. Rapport nr. 3/2007

Øvreide, Haldor (2009): *Samtaler med barn. Metodiske samtaler med barn i vanskelige livssituasjoner*. Kristiansand: Høgskoleforlaget

---

<sup>i</sup> Høgskolen i Oslo, etter en fusjon i 2011: Høgskolen i Oslo og Akershus.

<sup>ii</sup> Foruten artikkelforfatterne var Brita Utne medlem av gruppen

<sup>iii</sup> Det viste seg at det var stor interesse blant studentene for kurset. Totalt meldte 217 seg til de tilsammen 150 plassene på den første kursdagen.