

Forståelse av vold- som bidrag til å redusere følelsen av avmakt og til å styrke egen mestringsfølelse

En kvalitativ studie av nyutdannede arbeidstakeres erfaringer med vold i psykisk helsearbeid

MARTE MALØYA GAKKESTAD

VEILEDER

Randi Edland Kroken

Universitetet i Agder, 2023/2024

Masteroppgave i sosialt arbeid

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Master

FORORD

To innholdsrike år på Universitetet i Agder har nå kommet til en slutt. Tiden på UiA har gitt meg verdifull erfaring som jeg vil bære med meg i tiden fremover. Etter to intensive semestre med arbeid på denne masteroppgaven, presenterer jeg nå et ferdig resultat som jeg er stolt av. Gjennom arbeidet på denne studien har jeg hatt muligheten til å utforske og fordype meg i et tema som jeg er engasjert i, og som gjennom prosessen har gitt meg utvidet forståelse rundt tematikken om vold i psykisk helsearbeid.

Jeg ønsker å rette en hjertelig takk til mine medstudenter som jeg har delt denne reisen sammen med. Dere har gjort tiden min på UiA uforglemmelig, og jeg setter pris på de gode minnene og motiverende ord gjennom disse to årene. Jeg er takknemlig for det fellesskapet vi har hatt, og bærer med meg relasjonene vi har bygget videre i livet. Dere har vært viktige støttespillere gjennom arbeidet på denne studien.

Jeg vil også utnevne en stor takk til min veileder. Takk for de verdifulle tilbakemeldingene og veiledning både faglig, teoretisk og innholdsmessig. Dine idémyldringer rundt tematikken har inspirert meg og gitt meg nye perspektiver som har vært avgjørende for arbeidet med denne studien. Dine motiverende ord har vært spesielt viktige de siste ukene.

Til slutt vil jeg gi en stor takk til alle informantene som har bidratt med sine verdifulle erfaringer til denne studien. Deres deltakelse har vært avgjørende for utfallet av denne oppgaven.

Tusen takk!

SAMMENDRAG

Denne masteroppgaven tar sikte på å forstå erfaringene til ansatte i psykisk helsearbeid som har blitt utsatt for vold av brukere. Med fokus på unge og nyutdannede arbeidstakere, søker jeg å kaste lys over de ulike aspektene av denne problematikken. Gjennom denne studien håper jeg å bidra med økt forståelse og bevissthet som kan fremme forebygging og håndtering av vold på arbeidsplassen blant unge nyutdannede arbeidstakere i helsetjenesten. Studien er ment å være til nytte for målgruppen innen hjelpeyrkene som står overfor lignende situasjoner, samt kolleger og øvrige ledere for hvordan de kan bistå og være støttespillere.

Ved å benytte en kvalitativ metode, har jeg gjennomført fem dybjeintervjuer for å oppnå en grundig forståelse av informantenes erfaringer relatert til vold på arbeidsplassen. Den teoretiske tilnærmingen i studien belager seg i stor grad på meningen med volden, og hvordan den kan bli forstått ut ifra Isdals (2000) perspektiver på makt og avmakt. Resultatene i denne studien viser at informantene beskriver følelsene frykt og sorg knyttet til voldshendelsene. Frykten tolkes å være direkte knyttet til avmaktsopplevelsen av å bli utsatt for vold, mens sorgen kan relateres til empati for brukeren som utøvde volden. Informantene viser at volden er meningsbærende, og at de er opptatt av hva volden gir uttrykk for. Når volden har en mening, kan det indikere svekket avmaktsopplevelse hos informanten. Dette kan se ut til å gi økt opplevelse av mestring, som kan sees i lys av å makte det å møte vold. Resultatene tilsier at informantenes omsorg for brukerne som utøvde volden mot dem står sterkere enn de fysiske skadene de selv får. Dette belyser i stor grad deres sterke drivkraft for yrket, noe som kan betraktes som essensielt i psykisk helsearbeid.

Til tross for den korte tiden i helsetjenesten, ser informantene lyst på fremtiden i yrket, med en bevissthet at det er risikoryrker. Det å benytte seg av støttenettverk som kolleger og familie har vist seg å være vesentlig for å bearbeide voldshendelsene. Informantene oppgir at debrif har vært en god mestringsstrategi som styrker samholdet på arbeidsplassen og informantenes selvivaretakelse. Det som ser ut til å motivere informantene til tross for voldserfaringene, er en genuin omsorg i å hjelpe sårbare mennesker med sterkt behov for støtte og ivaretakelse.

ABSTRACT

This master's thesis aims to understand the experiences of mental health workers who have been subjected to violence by service users. Focusing on young and newly graduated employees, I seek to shed light on the various aspects of this issue. Through this study, I hope to contribute to increased understanding and awareness that can promote prevention and management of workplace violence among young, newly graduated workers in the healthcare sector. The study is intended to benefit those in helping professions facing similar situations, as well as colleagues and supervisors in how they can provide assistance and support.

Using a qualitative method, I conducted five in-depth interviews to gain a thorough understanding of the informant's experiences related to workplace violence. The theoretical approach in this study largely relies on the meaning of violence and how it can be understood from Isdal's (2000) perspective on power and powerlessness. The results in this study indicate that the informants describe feelings of fear and sorrow associated with violent incidents. Fear is interpreted to be directly linked to the sense of powerlessness when exposed to violence, while the sorrow may be related to empathy for the service user who committed the violence. The informants indicate that the violence is meaningful, and they are focusing on what the violence expresses. When the violence has a meaning, it may indicate a reduced sense of powerlessness in the informant. This seems to lead to an increased sense of power, which can be understood as the ability to cope with the experience of violence. The results suggest that the informant's care for the service users who committed violence against them outweighs the physical injuries they received themselves. This highlights their strong drive for the profession, which can be considered essential in mental health work.

Despite their short time in the healthcare sector, the informants are optimistic about the future in the profession, with an awareness that it is a high-risk profession. Utilizing support networks such as colleagues and family has proven to be essential for processing the violent incidents. The informants state that debriefing has been a good coping strategy that strengthens unity in the workplace and the informant's self-care. The findings indicate that sufficient and high-quality follow-up is crucial for how employees handle the burden of violent incidents. What appears to motivate the informants despite their experiences of violence is a genuine care for helping vulnerable individuals with strong need for support and care.

INNHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	2
SAMMENDRAG.....	3
ABSTRACT	4
KAPITTEL 1: INNLEDNING.....	7
1.1. BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA OG RELEVANS.....	7
1.2. UTFORMING AV FORSKNINGSSPØRSMÅL.....	9
1.2.1. ANALYTISKE SPØRSMÅL.....	10
1.3. STUDIENS FORMÅL.....	11
1.4. AVGRENSNING.....	12
1.5. BEGREPSAVKLARING	13
1.5.1. VOLD	13
1.5.2. PSYKISK HELSEARBEID.....	14
1.5.3. BRUKER.....	14
1.6. STUDIENS OPPBYGGING	15
KAPITTEL 2: TIDLIGERE FORSKNING PÅ FELTET	16
2.1. LITTERATURSØK.....	17
2.2. ÉN AV SEKS OPPLEVER VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN.....	17
2.3. UNGE KVINNER I HJELPEYRKENE ER MEST UTSATT FOR VOLD.....	18
2.4. SYKEFRAVÆRET BLANT UNGE ARBEIDSTAKERE ØKER.....	20
2.5. PERSONLIGE KVALITETER KAN FOREBYGGE VOLD	21
KAPITTEL 3: TEORETISKE PERSPEKTIVER.....	22
3.1. HVA ER VOLD?	23
3.2. VOLDEN HAR EN MENING.....	24
3.3. FORKLARINGSSTRATEGIER I MØTE MED VOLD.....	26
3.4. VOLD ER REAKSJON PÅ AVMAKT	27
3.5. VOLDENS SAMMENHENG MED MAKT.....	29
3.6. ANSATTES REAKSJONER PÅ VOLD	31
3.7. MESTRINGSTRO	32
3.8. TEORIENS RELEVANS FOR ANALYSEN.....	33
KAPITTEL 4: METODE.....	34
4.1. KVALITATIV METODE OG SEMISTRUKTURERT FORSKNINGSINTERVJU	35
4.2. FENOMENOLOGISK-HERMENEUTISK PERSPEKTIV	36
4.3. REKRUTTERINGSPROSESSEN.....	36
4.3.1. INTERVJUGUIDE	39
4.3.2. FORBEREDELSE TIL INTERVJU	40
4.3.3. GJENNOMFØRING AV INTERVJUENE.....	40

4.3.4. FORSKERROLLEN OG SELVREFLEKSJON	42
4.4. <i>TEMATISK ANALYSE OG STRATEGI</i>	43
4.4.1. <i>TRANSKRIPSJONSPROSEDYRE</i>	44
4.4.2. <i>KODING OG KATEGORISERING</i>	45
4.5. <i>ETISKE RETNINGSLINJER</i>	47
4.5.1. <i>INFORMERT SAMTYKKE</i>	47
4.5.2. <i>KONFIDENSIALITET</i>	48
4.5.3. <i>KONSEKVENSER</i>	49
4.6. <i>STUDIENS STYRKER OG SVAKHETER</i>	49
KAPITTEL 5: ANALYSE	50
5.1. <i>INFORMANTENES HISTORIER</i>	51
5.2. <i>VOLDEN ER MENINGSBÆRENDE</i>	55
5.3. <i>VOLDEN SOM ET PARALLELLT SAMSPILL MELLOM MAKT OG AVMAKT</i>	58
5.4. <i>Å MAKTE DET Å MØTE VOLD</i>	63
5.5. <i>VOLDEN KAN VÆRE RELASJONSAVHENGIG</i>	65
5.6. <i>KOLLEGER STYRKER TRYGGHETEN</i>	69
5.7. <i>ØNSKET OM Å HJELPE ANDRE ER EN DRIVKRAFT</i>	74
5.8. <i>OPPSUMMERING AV RESULTATER</i>	76
KAPITTEL 6: DRØFTING	77
6.1. <i>KONKLUSJON</i>	80
6.2. <i>REFLEKSJONER OM VIDERE FORSKNING</i>	81
LITTERATURLISTE	82
VEDLEGG	85
<i>VEDLEGG 1: TABELL – OVERSIKT OVER INFORMANTENE</i>	85
<i>VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE</i>	86
<i>VEDLEGG 2: INFORMASJONSSKRIV TIL INFORMANTER</i>	89
<i>VEDLEGG 3: SAMTYKKEERKLÆRING</i>	92
<i>VEDLEGG 4: SIKTS VURDERING</i>	93

KAPITTEL 1: INNLEDNING

Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI, 2019) viser til at omlag 160 000 arbeidstakere i Norge rapporterer å ha blitt utsatt for fysisk vold på arbeidsplassen. Det er imidlertid høyt sannsynlig at det forekommer mørketall, da vold ansees å være tabubelagt (Haavik & Toven, 2020, s. 29). Dette kan være knyttet til holdninger om at vold i psykisk helsearbeid er en del av risikoen, og er derfor noe som medfølger jobben (Haavik & Toven, 2020, s. 29). Tidligere forskning indikerer at den mest utsatte gruppen er unge kvinner i kommunal helsesektor (SSB, 2017; STAMI, 2019). Yrkene som vernepleier, sykepleier, sosionom og miljøarbeider er blant de som opplever høyest forekomst av vold (STAMI, 2019; Haavik & Toven, 2020, s. 29). Det er vist en økning i voldshendelser på arbeidsplasser i Norge, noe som kan tyde på en relevant problematikk (STAMI, 2019; SSB, 2020). På lik linje øker sykefraværet blant unge kvinnelige arbeidstakere i helsesektoren (NAV, 2024a; 2024b). Om voldshendelser og sykefravær har en sammenheng er noe uklart, men Isdal (2017, s. 18) påpeker imidlertid at arbeid med mennesker er klart det mest helsefarlige yrket.

Med denne studien ønsker jeg at både de som har blitt utsatt for vold, samt deres arbeidsgivere og øvrige støttenettverk, skal kunne dra nytte av innsikten den gir om hvordan de kan mestre og gi støtte. For å snevre inn studien på en ryddig måte, har jeg fåretatt avgrensninger. Studien vil omhandle unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid som har blitt utsatt for fysisk vold av brukere på arbeidsplassen. Andre typer vold vil dermed ekskluderes, samt aldersgrupper utenfor 24-29. I siste del av dette kapitlet vil jeg skildre begrepsavklaringer som jevnlig vil bli anvendt i studien, der de overordnede begrepene er vold, psykisk helsearbeid og brukere. Studiens oppbygging vil også bli illustrert mot slutten av kapitlet for en helhetlig oversikt og struktur.

1.1. BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA OG RELEVANS

Temaet i studien er først og fremst drevet av min personlige interesse og engasjement for arbeidsfeltet som miljøterapeut innen rus- og psykiatri i kommunal helsesektor.

Arbeidshverdagen er svært givende, men også preget av daglig risiko for potensielle situasjoner som involverer vold og konflikter. Personlig har jeg ikke vært utsatt for vold på arbeidsplassen, men jeg har vært vitne til situasjoner der mine kolleger har måttet håndtere utagerende brukere av ulike alvorlighetsgrader. Gjennom disse opplevelsene har jeg blitt inspirert av hvordan kolleger har avverget og håndtert potensielle voldsituasjoner.

Under opplæringen på min nåværende jobb, opplevde jeg at noen advarte om voldsfare, mens andre påpekte at det var lite sannsynlig. De delte meningene rundt voldsfare på arbeidsplassen fikk meg til å reflektere over den varierte oppfatningen. Av nysgjerrighet søkte jeg dermed etter kollegers erfaringer i møte med vold på arbeidsplassen. Det viste seg at de som var opptatt av sikkerhetsrutiner og sikret informasjon om voldsrisiko til nyansatte, var blant dem som selv har opplevd og vært vitne til voldshendelser. Jeg har reflektert over hvorfor voldshistoriene ikke har blitt snakket høyt om, men heller virker å være et tema som unngås eller oppfattes som tabu, og som man aktivt må søke etter informasjon om. Historiene fra kolleger har i stor grad vekket min interesse i å utforske voldsutsattes opplevelser nærmere.

Refleksjoner rundt eget arbeidsområde har ført til min beslutning om å intervju arbeidstakere som har blitt utsatt for vold på arbeidsplassen. Dette innebærer arbeidstakere i samme yrkesgruppe og posisjon som meg selv, men som har erfaring med voldsutøvelse tidlig i karrieren. Vold mot helsepersonell kan medfølge risiko på flere måter (Arbeidstilsynet, u.å.b). Først og fremst kan det medføre konsekvenser for enkeltindividet som utsettes for vold (Arbeidstilsynet, u.å.b). Her påpeker Arbeidstilsynet (u.å.b) både fysiske konsekvenser som blant annet slagskader, beinbrudd, og indre skader. Det kan også medføre psykiske konsekvenser som angst, redsel, utrygghet og depresjon (Arbeidstilsynet, u.å.b). I tillegg til fysiske og psykiske konsekvenser, kan det være økt risiko for sosiale konsekvenser (Arbeidstilsynet, u.å.b). Her inkluderer Arbeidstilsynet (u.å.b) tap av selvtillit, skyldfølelse, følelse av å bli ekskludert fra fellesskapet, utfordringer med å danne og vedlikeholde relasjoner på arbeidsplassen samt frykt for å komme tilbake på arbeidsplassen.

I tillegg til konsekvenser for enkeltindividet, kan det også medføre konsekvenser for virksomheten og arbeidet som utføres (Arbeidstilsynet, u.å.b). Satt i perspektiv fra helsetjenesten, kan vold medføre alvorlige implikasjoner for omsorgskvaliteten og sikkerheten (Arbeidstilsynet, u.å.b). Når ansatte opplever frykt for vold eller det å bli utsatt for vold, kan dette påvirke deres evne til å gi adekvat omsorg og etablere kvalitet for brukeren som utøver vold (Arbeidstilsynet, u.å.b). Dette kan videre utløse redusert behandlingseffekt, økt risiko for tvangsvedtak/tiltak og svekket tillit mellom brukere og helsepersonell (Arbeidstilsynet, u.å.b). Arbeidstilsynet (u.å.b) påpeker også konsekvenser for virksomheten som økt sykefravær, svekket motivasjon og oppsigelse. Vold vil dermed kunne sammenliknes

som en kjedereaksjon på en rekke negative konsekvenser som kan være skadelig for både enkeltindividet, virksomheten og brukere.

Vold på arbeidsplassen er utbredt blant mange yrker, der statistikken kan tyde på et alvorlig problem (Bakke et al., 2021; SSB; 2023; STAMI, 2019; Sterud, 2021). I tillegg indikerer tallene at det er kvinner og yngre arbeidstakerne i omsorgssektoren som opplever høyest forekomst av vold (STAMI, 2019; Sterud, 2021). STAMI (2019) påpeker imidlertid at høyt sykefravær blant unge kvinner i helsesektoren er sett i sammenheng med psykiske lidelser som posttraumatisk stresslidelse. Videre knytter de denne diagnosen opp mot vold og trusler arbeidsplassen (Bakke et al., 2021, s. 145; STAMI, 2019). Disse tallene vekker grunn til bekymring og kan understreke behovet for bedre sikkerhetstiltak og beskyttelse for arbeidstakere i helsetjenesten. Vold i helsetjenesten er en problematikk som ikke kan elimineres fullstendig. Dermed fremheves også behovet for god ivaretagelse for å komme seg best mulig ut av en voldshendelse i etterkant. Med dette kommer også viktigheten av å styrke de utsattes psykiske og fysiske velvære, samt deres opplevelse av sikkerhet på arbeidsplassen. Denne studien tar sikte på en forståelse og innsikt i unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid, for et innsyn i hvordan en arbeidsdag kan utforme seg. Til tross for økning i voldshendelser på arbeidsplassen (STAMI, 2019), er det fremdeles kunnskapshull som gjenstår å bli utforsket.

Oppsummert retter denne studien seg etter min nysgjerrighet rundt arbeidstakere som har blitt utsatt for vold av brukere. Med denne studien så jeg en anledning til å utforske voldsutsattes opplevelser og hvilke perspektiver de har på mestring. I tillegg til min personlige nysgjerrighet for temaet, har jeg blitt oppmerksom på den økende trenden i antall voldshendelser i mitt eget yrke (STAMI, 2019), som jeg derfor anser som dagsaktuelt og relevant.

1.2. UTFORMING AV FORSKNINGSSPØRSMÅL

Studiens forskningsspørsmål har kontinuerlig vært under endring på bakgrunn av empirien som har blitt utarbeidet. Det endelige valget av forskningsspørsmålet ble vurdert og begrunnet ut fra hva jeg ønsker å oppnå med denne studien. I hovedsak ønsker jeg å oppnå forståelse om arbeidstakeres erfaringer med vold fra brukere. Med utgangspunkt i egen posisjon, spisset jeg studien til å sette søkelys på unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid.

Studien vil fokusere på de individuelle voldserfaringene til informantene. Gjennom informantenes erfaringer, søker jeg etter ulike perspektiver på hvordan informantene opplever at de har mestret eller ikke mestret volden. Ved å identifisere effektive mestringsstrategier som har fungert for informantene, kan det være til nytte for andre i lignende situasjoner.

Vold utført mot unge nyutdannede arbeidstakere innen psykisk helsearbeid kan ansees som en reell og alvorlig utfordring som bør få økt oppmerksomhet og forståelse (Arbeidstilsynet, u.å.b; STAMI, 2019). Gjennom å utforske hvordan informantene opplever vold fra brukere, håper jeg å bidra til å belyse dette viktige forskningsspørsmålet med fokus på individuelle og personlige erfaringer.

Jeg har i denne studien valgt å utforme et forskningsspørsmål i stedet for problemstilling. Årsaken til dette er som begrunnet av Johannessen et al. (2018, s. 24), at det ikke nødvendigvis er et problem en skal ha svar på. Ved å utforske unge nyutdannede arbeidstakeres erfaringer i møte med vold, vil nødvendigvis ikke en problemstilling være ideelt. Forskningsspørsmålet søker etter innsikt i de subjektive opplevelsene. Likevel er det essensielt at forskningsspørsmålet skal kunne besvares (Johannssen et al., 2018, s. 25). Sluttresultatet for studiens forskningsspørsmål ble som følger:

«Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?»

1.2.1. ANALYTISKE SPØRSMÅL

Gjennom denne studien har både antall og valg av analytiske spørsmål endret seg jevnlig. Valget falt til slutt på to spørsmål:

1. *Hvordan kan informantenes erfaringer med vold i psykisk helsearbeid bli forstått ut fra et perspektiv om makt og avmakt?*
2. *Hva gir økt opplevelse av mestring hos informantene?*

De analytiske spørsmålene ble utformet med utgangspunkt i informantenes utsagn, og vekket min interesse for å utforske erfaringer om vold på arbeidsplassen nærmere. Spørsmålene har til hensikt å besvare forskningsspørsmålet fra ulike perspektiver som er relevante i henhold til erfaringer om vold på arbeidsplassen (Johannessen et al., 2018, s. 25). Det teoretiske

rammeverket rundt de analytiske spørsmålene tar sikte på Isdals (2000) perspektiver på meningen med vold, makt og avmakt. For å besvare det overordnede forskningsspørsmålet ytterligere, vil ett av de analytiske spørsmålene veies opp av Banduras teori om mestringstro (1982).

Det første analytiske spørsmålet søker å utforske hvordan makt og avmakt kan sees i lys av informantenes erfaringer i møte med vold på arbeidsplassen. Dette spørsmålet anser jeg som avgjørende for å få innsikt i de subjektive opplevelsene til informantene, og knytter det opp mot Isdals (2000) teoretiske perspektiver som kan beskrive volden. Ved å utforske hvordan makt og avmakt fremtrer gjennom erfaringene til informantene, kan dette gi en dypere forståelse av forskningsspørsmålet.

Ved siden av å fokusere på hvordan informantene opplever å bli utsatt for vold, fant jeg en interesse i å utforske hvordan informantene har taklet voldserfaringene. Dette analytiske spørsmålet utforsker om Albert Banduras (1982) teori om mestringstro kan bli forstått gjennom å analysere de faktorene som bidrar til mestring blant informantene. Spørsmålet fokuserer i større grad på mestringsstrategier informantene benytter seg av for å håndtere og bearbeide voldshendelser. Dette vil være essensielt for å få innsikt i hvilke ressurser som kan være effektive i å hjelpe dem gjennom slike hendelser. En forståelse av strategier som har fungert for informantene, vil forhåpentligvis hjelpe andre som står overfor lignende situasjoner. Det analytiske spørsmålet søker også å få frem elementer av hva som motiverer informantene med å forbli i jobben på tross av voldshendelsene.

1.3. STUDIENS FORMÅL

Gjennom denne studien ønsker jeg å fremheve informantenes erfaringer og deres refleksjoner rundt vold i psykisk helsearbeid. Studien har som formål å øke bevissthet og gi en utvidet forståelse av volden informantene opplever. Nært knyttet til voldserfaringene, vil det være hensiktsmessig å få innsikt i hvordan de opplever å ha mestret eller ikke mestret voldshendelsene. Ved å inkludere informantenes meninger om hvordan hendelsene har påvirket dem både personlig og karrieremessig, vil dette gi et innblikk i hva som har vært viktig for informantene etter en voldshendelse. Dette med forbehold om at innsikten kan komme til nytte for ansatte som jobber innen psykisk helsearbeid, som potensielt kan være fremmede for andre arbeidstakere som står overfor lignende erfaringer. Denne studien vil

forhåpentligvis komme til nytte ved å lære av andres erfaringer og tilnærminger til håndtering av voldshendelser.

1.4. AVGRENSNING

For at denne studien skal bidra til å sikre relevans og være gjennomførbar, avgrensner jeg innenfor temaene jeg fokuserer på. I denne studien vil *vold* avgrenses til å omhandle *fysisk vold*. Jeg ekskluderer dermed psykisk, latent, materiell og seksuell vold i denne studien.

Psykisk vold kan imidlertid være tett forbundet med fysisk vold, og det kan være utfordrende å skille de to begrepene. Dette skyldes at informantenes erfaringer i stor grad omhandler deres opplevelser av den fysiske volden, som naturligvis knyttes til det emosjonelle og psykiske. Med tanke på at studien utforsker informantenes erfaringer, vil deres beskrivelser farges av følelser og indre refleksjoner.

I tillegg vil vold *kun* dreie seg om brukere som utøver vold mot helsepersonell. Dermed vil vold mellom brukere ekskluderes, samt vold mellom helsepersonell. Studien vil kun innhente synspunkt fra ansatte i kommunalt psykisk helsearbeid for å innsnevre geografisk. For at studien skal rettes mot unge nyutdannede arbeidstakere, vil dermed informantene være i alderen 24 til 29 år. Dette er på bakgrunn av manglende representasjon av yngre arbeidstakere rundt temaet vold på arbeidsplassen. I tillegg belyser det behovet for å fokusere på de unike utfordringene og erfaringene som er knyttet til den tidlige karrierfasen.

Studien avgrensner også når det gjelder informantenes kjønn, der alle fem informantene er kvinner. Bakgrunnen for dette forklares nærmere i metodekapittelet. Studien inneholder noen metodologiske avgrensninger, som reliabilitet og generaliserbarhet. Studiens metode baserer seg på kvalitative dybdeintervju, der målet ikke nødvendigvis er å få generaliserbare resultater. I stedet vil studien inneholde styrker og svakheter som presenteres avslutningsvis i metodekapittelet. Avgrensningen i denne studien vil være nøye vurdert for å bryte ned forskningsspørsmålet på en troverdig og meningsfull måte med fokus på en ung aldersgruppe.

Ettersom denne studien tar høyde for unge nyutdannede arbeidstakere som har opplevd å bli utsatt for vold av brukere, finnes det lite forskning som spesifikt tilsvarer denne gruppen. De fleste studier som er utført på feltet ser ut til å ha et bredere spekter av alder, eller utelukker alder som en variabel i forskningen. Aldersavgrensningen i tidligere forskning kan antyde et behov for ytterligere kunnskap om vold mot nyansatte i psykisk helsearbeid. Dette er særlig

med tanke på at den yngre gruppen er mest utsatt for vold, samt rapporterer høyest forekomst av sykefravær (NAV, 2023c; NAV, 2024a; STAMI, 2019; Sterud, 2021).

1.5. BEGREPSAVKLARING

Gjennomgående i denne studien vil det bli anvendt noen sentrale begreper. Det vil dermed være hensiktsmessig å presentere de mest brukte og forklare deres betydning. Jeg har valgt ut tre overordnede begreper som rammer inn studiens forskningsspørsmål: *vold*, *psykisk helsearbeid* og *bruker*. Kjennskap til begrepenes betydning vil kunne bidra til klarhet og presisjon gjennom studien.

1.5.1. VOLD

Begrepet *vold* vil anvendes gjennom hele studien. Det ansees dermed som hensiktsmessig å avklare at vold i denne studien kun vil omhandle fysisk vold. Gjennomgående i studien vil jeg benytte begrepet *vold*, men tatt til betraktning at det refereres til *fysisk* vold. Isdal (2000, s. 36) beskriver *vold* som relasjonelle makthandlinger mellom mennesker. Han fremstiller videre at: «*vold er enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får den andre personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil*» (Isdal, 2000, s. 36).

Denne studien vil basere seg på fysisk vold. Fysisk vold omhandler uønskede handlinger påført på kroppen i form av makt eller kontroll over et annet menneske (Alternativ til Vold, u.å). Dette innebærer blant annet slag, spark, dytting, risting, klyping, bruk av våpen eller andre gjenstander som ment for å skade eller drepe (Isdal, 2000, s. 43; Nasjonalt kunnskapscenter om vold og traumatisk stress, u.å.). Isdal (2000, s. 43) definerer fysisk vold som: «*(..) bruk av enhver form for fysisk makt som gjennom at den smerter, skader, skremmer og krenker, påvirker et annet menneske til å slutte å gjøre noe det vil eller gjøre noe mot sin vilje*».

Ifølge Isdal (2000, s. 43) kan fysisk vold ta form i ulike alvorlighetsgrader, og strekker seg fra mindre skader som blåmerker og kutt til mer omfattende skader som brudd, indre skader eller til og med dødelige utfall (Isdal, 2000, s. 43). Han legger til grunn at fysisk vold ansees som den mest fundamentale da den truer vår fysiske overlevelse, og er i stand til å få mennesker til å frykte for liv og helse (Isdal, 2000, s. 43). Sett i sammenheng med vold på arbeidsplassen,

vil utøvelse av fysisk vold kunne føre til fysiske skader, psykiske plager, sykefravær og tidlig frafall fra jobb (Arbeidstilsynet, u.å.b; STAMI, 2019).

1.5.2. PSYKISK HELSEARBEID

Psykisk helsearbeid vil i denne studien referere til innsatsområdet for ansatte som arbeider som helsepersonell på flere nivåer. Begrepet vil dermed brukes som en fellesbetegnelse på ulike praksiser innen arbeid med mennesker med ulike behov for bistand (Andersen, 2006, s. 308). Dette kan være miljøterapeuter, sykepleiere, vernepleiere eller sosionomer bare for å nevne noen (Andersen, 2006, s. 308). Etersom alle informantene i denne studien jobber etter en miljøterapeutisk tilnærming, vil jeg kort definere hva miljøterapi går ut på.

Ifølge Helsedirektoratet (2016) er miljøterapi et faglig arbeid som innebærer en bevisst avgjørelse om å bistå mennesker med ulike behov for hjelp og assistanse. Jacobsen & Gjertsen (2010) utdyper at prinsippene i miljøterapi tar sikte på brukerens ressurser, med fokus på trivsel og vekst der målet er å skape god livskvalitet hos brukeren. En definisjon på miljøterapi kan være: *«(..) en planlagt og faglig begrunnet terapeutisk virksomhet som nyttiggjør seg av de til en hver tid tilgjengelige ressurser som omgivelsene gir. Gjennom samhandling tar en sikte på å legge til rette for fysisk, psykisk, sosial og åndelig vekst – og å styrke klientens egenomsorg. Dette oppnås ved å variere mellom støtte og utfordring i en terapeutisk allianse preget av anerkjennelse og respekt for klientens egenverdi og integritet.»* (Lillevik & Øien, 2015, s. 60).

Definisjonen belyser hvordan miljøterapeuter og lignende yrkesroller arbeider tett med sårbare individer. I denne studien vil psykisk helsearbeid betegnes som et paraplygrep for informantenes yrkestitler. Informantene i denne studien har arbeidstitler som barnevernspedagog, sosionom, miljøterapeut og vernepleier, og jobber i direkte kontakt med brukerne. Felles for alle yrkestitlene til informantene er at fokuset er å tilpasse eller endre individers miljø for en forbedring av deres mentale helse og sosiale velvære (Lillevik & Øien, 2015, s. 60).

1.5.3. BRUKER

Gjennomgående i studien vil begrepet *bruker* få en sentral plass. Dette begrepet vil benyttes som et paraplybegrep for pasient, klient, ungdom og brukergruppe. Helsedirektoratet (2015)

definerer begrepet «bruker» om et individ som: «(..) ber om eller mottar tjenester som faller inn under helse- og omsorgstjenesteloven». Med andre ord innebærer brukerbegrepet mennesker som benytter seg av tjenestetilbud i helsesektoren. I denne studien er brukerne tilhørende arbeidsplassen der volden fant sted.

1.6. STUDIENS OPPBYGGING

Oppbyggingen av studien vil være inndelt i seks overordnede kapitler. Hvert kapittel vil ha en innledende og konsis presentasjon av hva som skal fremlegges i det gjeldene kapitlet. Første kapittel tar for seg en innledende presentasjon bestående av forekomsten av vold på arbeidsplasser, samt på hvilket grunnlag dette betraktes som et dagsaktuelt tema. Videre vil det redegjøres for utdypning av forskningsspørsmål og analytiske spørsmål. Studiens avgrensninger vil så avklares etterfulgt av redegjøring av begreper.

I andre kapittel vil jeg avdekke tidligere forskning på feltet, med fokus på statistikk fra Statistisk sentralbyrå, Statens arbeidsmiljøinstitutt og NAV. Statistikken gir en dypere innsikt i den økende trenden blant voldshendelser på arbeidsplasser i Norge, og indikerer at unge kvinnelige arbeidstakere i helsesektoren er mest utsatt (STAMI, 2019). Det vil i tillegg presenteres en økning i sykefravær blant unge kvinnelige arbeidstakere i helsesektoren, da det antydes at det kan ha en sammenheng (NAV, 2024b). Det er tidligere utført en kvalitativ studie om voldsutsatte arbeidstakere i helsesektoren (Lillevik og Øien, 2010). Resultater fra denne studien indikerer at personlige kvaliteter hos helsepersonell synes å være en forebyggende faktor i voldshendelser. Dette skal senere sammenliknes med empirien hentet fra informantene i denne studien.

Tredje kapittel tar for seg studiens teoretiske rammeverk, som dreier seg om Per Isdals (2000) perspektiver på vold, makt og avmakt, samt Albert Banduras (1982) teori om mestringsstro. Teoriene har fått sin plass på bakgrunn av empirien som har kommet frem ved kvalitative dybdeintervju. I dette kapitlet vil det gjennomgås hva vold er, for å få en grunnleggende forståelse av begrepet. Isdals (2000) perspektiver på voldens mening vil redegjøres for, og videre knyttes til hvordan volden kan forstås i lys av makt og avmakt. Ansattes reaksjoner på volden vil redegjøres før Banduras (1982) teori om mestringsstro skal presenteres. Avslutningsvis vil teoriens relevans for analysen argumenteres for.

Fjerde kapittel tar seg videre til begrunnelsen for valg av kvalitativ metode. Her introduseres prosedyren for rekrutteringsprosessen, samt fremgangsmåten for innsamling av datamateriale for en tematisk analyse. Kapitlet inkluderer også strategien som har blitt benyttet for å sortere ut sentrale funn i datamaterialet som svarer på forskningsspørsmålet: «*Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?*». Avslutningsvis drøftes det om forskningsetikk, samt kritiske refleksjoner av studiens styrker og svakheter.

I det femte kapitlet blir det gjennomført analyse som balanserer mellom empiriske funn og teoretiske perspektiver gjennom abduktiv resonnering. Første avsnitt i analysen vil skildre informantenes voldserfaringer, der erfaringene vil være utgangspunktet for videre tolkning og diskusjon. Videre presenteres det hvordan informantene opplever volden som meningsbærende med utgangspunkt i Isdals (2000) perspektiver på å forstå volden. Senere benyttes Isdals (2000) perspektiver på makt og avmakt for å få en utvidet forståelse av volden. I tillegg tas det hensyn til tidligere forskning presentert av Lillevik og Øien (2010) for å sammenlikne med de empiriske resultatene i denne studien. Deretter vil Banduras (1982) teori om mestringstro sees i lys av hvordan informantene har opplevd mestring. Kapitlet vil avsluttes med en oppsummering av resultatene som har blitt diskutert, som en overgang til siste kapittel som er avsluttende drøfting.

Det siste kapitlet vil rammes inn av en avsluttende og konsis drøfting. Her vil de vesentlige resultatene fra studien drøftes for å avspeile de tydeligste funnene. Studiens konklusjon vil også presenteres i dette kapitlet, med fokus på de elementene i studien som besvarer forskningsspørsmålet som søker etter forståelse av informantenes voldserfaringer. Avslutningsvis vil refleksjoner om videre forskning belyses for et blikk mot veien videre.

KAPITTEL 2: TIDLIGERE FORSKNING PÅ FELTET

Dette kapitlet vil undersøke de søkeordene og databasene som har blitt benyttet for å identifisere tidligere forskning. Jeg skal i dette kapitlet gi en framstilling av funnene knyttet til på statistikken om sykefravær i Norge. Dette vil kunne si noe om årsakene til et økende sykefravær, og settes i sammenheng med vold på arbeidsplassen. Forekomsten av vold på arbeidsplasser i Norge har de siste årene hatt en økning (Dalen & Bye, 2020; SSB, 2023).

Dette vil kunne si noe om sammenkoblingen mellom sykefravær grunnet vold. Jeg vil også inkludere forskning som indikerer at unge kvinner i helsesektoren er den gruppen som er mest utsatt for fysisk vold på arbeidsplasser i Norge (NAV, 2024b; SSB, 2023; STAMI, 2019). Til slutt skal jeg presentere en norsk studie som har blitt utført for å kartlegge personlige kvaliteter hos helsepersonell som virker forebyggende i forekomsten av vold.

2.1. LITTERATURSØK

Som formål om at studien skulle inneholde rikelige referanser og tidligere forskning, gjorde jeg et omfattende litteratursøk på flere databaser. Databasene som ble hyppig tatt i bruk ble funnet via Helsebiblioteket, hvorav Idunn og Google Scholar var de databasene som inneholdt flest relevante kilder. Det ble utført søkeord på engelsk og norsk, hvorav de engelske søkeordene som ga flest fagfelleverderte kilder var: “Workplace violence” AND “healthcare workers”, “Violence against healthcare workers”, “Workplace violence AND employee safety”, “Risk factors for workplace violence”, «Healthcare workers AND physical violence». De norske søkeordene som ga flest resultater var: «Vold på arbeidsplassen» og «Ansatte utsatt for vold».

2.2. ÉN AV SEKS OPPLIVER VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN

Hvert tredje år utfører Statistisk sentralbyrå (SSB) en nasjonal levekårsundersøkelse om arbeidsmiljø (Dalen & Bye, 2020, s. 3; SSB, 2023). Levekårsundersøkelsen for 2022 viser til at over 15 prosent opplyser å ha opplevd vold, trakassering, trusler eller mobbing på arbeidsplassen de siste 12 måneder (SSB, 2023). Statistikken viser tydelig frem at kvinnelige arbeidstakere utsettes hyppigere for vold enn mannlige arbeidstakere (SSB, 2023). Dette tilsvarer én av seks arbeidstakere, der kvinner opplyser over halvparten så stor andel enn menn (SSB, 2017; 2023). Mer spesifisert opplyser 5 prosent at de har blitt utsatt for vold på arbeidsplassen, her ekskluderes trakassering, trusler og mobbing (SSB, 2023). Denne prosentandelen er resultatet av totalt 15387 arbeidstakere som svarte på undersøkelsen (SSB, 2023).

SSB (2017; 2023) opplyser som nevnt at unge kvinner er særlig utsatt, og at dette kan skyldes at helse- og omsorgsyrker er kvinnedominerende. Videre fremheves det at unge kvinner i helserelaterte yrker, arbeider tett på sårbare individer og brukergrupper (SSB, 2017). Herunder nevnes blant annet yrker som vernepleier, miljøterapeuter og sykepleiere (SSB,

2017). I tillegg viser SSB (2017; 2023) at 94 prosent opplyser at volden som utøves er av individer som ikke er arbeidstakere ved arbeidsplassen. Her igjen blir sårbare brukergrupper nevnt som den hyppigste voldsutøveren (SSB, 2023). Tallene SSB (2023) viser til, kan indikere en nødvendighet i å fokusere på forebygging av voldshendelser på arbeidsplasser i Norge. Dette kan innebære å implementere bedre opplæring i konflikthåndtering, fysiske sikkerhetstiltak som sikkerhetsalarmer, rådgivning eller regelmessige riskovurderinger på arbeidsplassen.

2.3. UNGE KVINNER I HJELPEYRKENE ER MEST UTSATT FOR VOLD

Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) er et nasjonalt forskningsinstitutt underlagt av Arbeids- og inkluderingsdepartementet (STAMI, u.å.). STAMI (u.å.) fokuserer på å fremme et tryggere arbeidsmiljø og mer helsefremmende arbeidsplasser i Norge, og har som oppgave å forske, rådgive og utvikle metoder for å forbedre arbeidsmiljøet og forebygge helseproblemer relatert til jobben. Ved å samarbeide med ulike aktører i arbeidslivet, jobber STAMI (u.å.) for å finne løsninger som kan gjøre norske arbeidsplasser sunnere og mer trivelige. Norsk arbeidsmiljøundersøkelse (NOA) er et omfattende prosjekt ledet av STAMI (u.å.). Formålet med prosjektet er å undersøke og kartlegge hvordan det er å jobbe i norske bedrifter (STAMI, u.å.). NOA bistår med å finne ut hva som påvirker arbeidstakeres helse, trivsel og sikkerhet på arbeidsplassen, med hensikt å gjøre arbeidsplasser i Norge bedre for alle (STAMI, u.å.).

STAMI og NOA presenterte i 2019 verdifulle tall med utgangspunkt i levekårsundersøkelsen om Arbeidsmiljø samme året (Dalen & Bye, 2020; STAMI, 2019). Statistikken som er lagt frem beskriver hvem som er mest utsatt for vold på arbeidsplassen, og tallene viser at omlag 60 000 arbeidstakere i Norge ble utsatt for vold med synlige merker (STAMI, 2019). I denne kategorien opplyses det at godt over halvparten av disse var kvinner (STAMI, 2019). Dette samsvarer med tallene fra SSB (2023) som også underbygger at halvparten av de utsatte er kvinner. STAMI (2019) viser i tillegg at aldersgruppen med det høyeste gjennomsnittet var 25-34 år. Videre er det presentert at arbeidstakere med utdanning utover høyskole hadde høyest forekomst av opplevd vold med synlige merker (STAMI, 2019). I tillegg troner kommunale og fylkeskommunale virksomheter øverst (STAMI, 2019). Tallene indikerer at unge nyutdannede kvinner i kommunal helsesektor har høyest forekomst av fysisk vold med synlige merker (STAMI, 2019).

STAMI (2019) og NOA inkluderer også forekomsten av fysisk vold uten synlige merker. Her viser statistikken at omtrentlig 100 000 arbeidstakere rapporterer denne typen vold (STAMI, 2019). Sammenliknet med hvem som hyppigst utsettes for vold med synlige merker, er det samsvarende med vold uten fysiske merker (STAMI, 2019). Det gir dermed et tydelig bilde av at unge kvinner i kommunal helsesektor er mest utsatt for fysisk vold på arbeidsplasser i Norge (STAMI, 2019).

Arbeidstilsynet er en offentlig etat i Norge som jobber for å sikre et trygt og sunt arbeidsmiljø for alle arbeidstakere (Arbeidstilsynet, u.å.a). Arbeidstilsynet utfører regelmessige tilsyn på arbeidsplasser for å kontrollere at lover og regler blir fulgt, samtidig som de jobber med forebyggende arbeid for arbeidsulykker og helserelaterte problemer (Arbeidstilsynet, u.å.a). I tillegg har Arbeidstilsynet i oppgave å veilede arbeidsgivere og arbeidstakere om hvordan de kan etablere et trygt og helsefremmende arbeidsmiljø (Arbeidstilsynet, u.å.a). Arbeidstilsynet (u.å.b) spesifiserer at de mest voldsutsatte yrkene er vernepleiere, sosialarbeidere, pleie- og omsorgsarbeidere og sykepleiere. Videre påpeker de at arbeidsplassene som har høyest risiko for vold er sykehus, psykiatri, barnevern og sosiale tjenester (Arbeidstilsynet, u.å.b). Det formidles også at arbeid med individer i sårbare livssituasjoner bærer med seg en større risiko i seg selv (Arbeidstilsynet, u.å.b).

NAV (2023c) underbygger påstanden om at forekomsten av vold er særlig utbredt i helse- og omsorgssektoren ved statistikk der helserelaterte yrker troner øverst på forekomst av vold (Arbeidstilsynet, u.å.b; NAV, 2023c; NAV, 2024a; NAV, 2024b; STAMI, 2019; Sterud, 2021). Isdal (2017, s. 18) poengterer at statistikken hovedsakelig preges av belastninger på arbeidsplassen, og ikke fravær grunnet sykdom. Dette kan diskuteres på bakgrunn av at arbeidstakere jobber i direkte kontakt med mennesker som har behov for hjelp og bistand. Dette innebærer også en gruppe mennesker som befinner seg i sårbare livssituasjoner, i kriser eller konflikter, som Arbeidstilsynet (u.å.b) påpeker er en risiko for voldsutøvelse.

På grunn av økt bekymring rundt voldsutøvelse og risiko for vold, har Kripos utarbeidet en rapport som viser til voldshendelser utført av mennesker med alvorlige psyksiske lidelser (Kripos, 2022, s. 6). Kripos er forkortelsen for Kriminalpolitisen, og er en statlig etat med ansvar for å etterforske og bekjempe alvorlig kriminalitet (Politiet, u.å.). Rapporten viser korrelasjon i forekomst av voldshendelser og alvorlige psykiske lidelser, rus og livskriser (Kripos, 2022, s. 6). Ifølge Kripos (2022, s. 6) blir det fremhevet at en alvorlig psykisk lidelse

alene kan være årsaken til voldsutøvelsen. Funn i rapporten viser at fra 2014 er det observert økning i voldshendelser begått av mennesker med alvorlige psykiske lidelser, dette er i sammenheng med observasjoner fra tidsrommet 2011 – 2020 (Kripos, 2022, s. 7). Dette samsvarer med Arbeidstilsynet (u.å.b) som påpeker at arbeidsplassene som har hyppigst forekomst av vold blant annet er sykehus, psykiatri og sosiale tjenester.

2.4. SYKEFRAVÆRET BLANT UNGE ARBEIDSTAKERE ØKER

NAV, som er Arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge, publiserer jevnlig og kvartalvis statistikk vedrørende sykefravær i landet (NAV, 2023a; 2023b). NAV (2023b) beskriver at denne statistikken gir en oversikt over hvor mange arbeidstakere som er sykemeldte i ulike sektorer og bransjer, samt årsakene til fraværet og varigheten av det. Denne informasjonen er viktig for å forstå mønstre i sykefraværet, og hjelper arbeidsgivere og myndigheter med å utvikle tiltak for å redusere fraværet og fremme en sunnere arbeidskultur (NAV, 2023b).

Ifølge nylig statistikk fra NAV (2023c), tilsier sykefraværet i Norge å være høyest innenfor helse- og sosialtjenere. I tredje kvartal (juli til september) av 2023 var det legemeldte sykefraværet på 4,8 prosent, en oppgang fra samme kvartal året før med 4,5 prosent (NAV, 2023c). Dette indikerer at det var en økning i det legemeldte sykefraværet sammenliknet med samme periode året før. Videre viser statistikken at menns sykefravær økte med 4 prosent, mens kvinners sykefravær økte med 4,9 prosent (NAV, 2023c). Dette tyder på en generell økning i sykefraværet, med noe større økning blant kvinner sammenliknet med menn i den angitte perioden (NAV, 2023c). NAV (2023c) viser i tillegg til at den største økningen i sykefraværet er på bakgrunn av psykiske lidelser, hvorav aldersgruppen 30-34 har økt mest.

Imidlertid viser en nyere pressemelding fra NAV (2024a) at i fjerde kvartil av 2023 var det størst økning i sykefravær blant en yngre gruppe arbeidstakere i alderen 25-29. Det er også nærmere bestemt unge kvinner i helse- og sosialtjenester som samlet sett har høyest forekomst av sykefravær (NAV, 2024a; 2024b). NAV (2024a; 2024b) opplyser at denne målgruppen har betraktelig større risiko for å bli syke. Videre fremhever NAV (2024b) at dokumentasjon viser at årsakene til dette, ligger i det faktum at kvinner er mer sårbare for ulike sykdommer som depresjon, angstlideler, migrene og utmattelse. På bakgrunn av denne statistikken dannes det grunnlag for å forske videre på årsaker knyttet til økt sykefravær for å redusere forekomsten. Implementering av tiltak som fremmer et mer helsefremmende arbeidsmiljø i helse- og sosialtjenesten vil potensielt virke forebyggende.

Basert på den tidligere forskningen som viser økning i voldshendelser på arbeidsplasser i Norge, tyder dette på et dagsaktuelt tema (SSB, 2023). Det er også fremhevet at hjelpeyrkene er de som blir mest utsatt for fysisk vold, noe som underbygger behovet for mer kunnskap som kan forebygge denne problematikken. I tillegg til det økende sykefraværet blant unge kvinnelige arbeidstakere, styrker dette behovet for ytterligere forskning som kan redusere denne forekomsten. Dette setter imidlertid forskningsspørsmålet i fokus: *«Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?»*

2.5. PERSONLIGE KVALITETER KAN FOREBYGGE VOLD

Lillevik og Øien (2010) utførte en kvalitativ undersøkelse ved bruk av semistrukturerte intervju for å forstå hvilke kvaliteter hos hjelperen som forebygger vold fra brukere. Studiens utvalg representerer arbeidstakere innen helsesektoren, mer spesifisert i psykiatrien, barnevernsinstitusjoner, demensomsorg og boliger for utviklingshemmede (Lillevik & Øien, 2010, s. 84). Lillevik og Øien (2010, s. 84) fant i studien at en forebyggende faktor for vold viser seg å være helsepersonells personlige kompetanse. Dette innebærer helsepersonells evne til å forstå og anerkjenne brukeren. Dette betyr at voldens forekomst og hyppighet kan være preget av individuelle og personlige faktorer hos helsepersonell (Lillevik & Øien, 2010, s. 84).

Informantene i studien uttrykker en genuin omsorg og kjærlighet overfor brukerne de arbeider med, og ser voldshendelser gjennom deres øyne. Personlige egenskaper som å fremstå ekte i samhandling med brukere syntes å ha en påvirkningsfaktor på relasjonen. Med dette hevder Lillevik og Øien (2010, s. 92) at det stor grad handler om hvordan helsepersonell opptrer som individ overfor brukeren, og ser lenger bort i fra utførelsen av faste prosedyrer. Med dette kommer uttrykket «det handler ikke om hva du gjør, men hvordan du gjør det» (Lillevik & Øien, 2010, s. 92). Ved å fremstå genuin og ekte i relasjonen med brukeren, vil det også styrke kvaliteten på hjelpen brukeren mottar. Gjennom studien fant Lillevik og Øien (2010, s. 92) at helsepersonell som reduserer opplevelse av avmakt hos brukeren vil være forebyggende. Dette bygger på å styrke brukerens selvbestemmelse og deltakelse (Lillevik & Øien, 2010, s. 92).

Opplevelse av avmakt vil bidra til økt risiko for vold, ved at brukeren leter etter en måte å gjenvinne kontroll (Isdal, 2000, s. 109). I studien fremstiller en informant at ved å styrke brukerens selvfølelse kan hen gjøre aktiviteter brukeren liker (Lillevik & Øien, 2010, s. 89). Ved å spille et spill eller en aktivitet helsepersonell ikke kan, gir det mulighet til at brukeren kan bruke sin kompetanse og lære helsepersonell. Dette skaper en arena for brukeren til å øke selvfølelsen, og føle at hen mestrer noe. Dette kan være en essensiell faktor for å danne en god relasjon med brukeren. Ved at brukeren lærer helsepersonell noe som brukeren er lidenskapelig opptatt av kan være fremmede for relasjonen og redusere brukerens opplevelse av avmakt som videre reduserer risiko for aggresjon og voldsutøvelse.

Lillevik og Øien (2010, s. 84) fant i studien at helsepersonell med evne til å forstå meningen med volden, og bruke sine personlige kvaliteter i relasjonen med brukeren vil dette være forebyggende og dempende for forekomsten av vold. Gjennom studien fant Lillevik og Øien (2010, s. 84) at konsekvensene ved funnene tilsier at personlige kvaliteter hos helsepersonell spiller en essensiell rolle for forebyggingen av vold, og dermed setter det søkelys på at personlig kompetanse bør tas mer hensyn til i forhold til rekruttering av ansatte i helsesektoren.

KAPITTEL 3: TEORETISKE PERSPEKTIVER

Dette kapitlet tar for seg teorier knyttet til empirien i studien, som til sammen støtter opp forskningsspørsmålet: *«Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?»*. Det teoretiske rammeverket i denne studien vil i stor grad knyttes opp mot Isdals (2000) perspektiver på vold, makt og avmakt. Isdal (2000, 2017) er psykologspesialist, psykoterapeut og medgrunnlegger av Stiftelsen Alternativ til Vold, og har utgitt bøkene *«Meningen med volden»* (2000) og *«Smittet av vold»* (2017). Utgangspunktet for teorien vil være basert på perspektiver i de to bøkene.

Først vil det kartlegges for voldens opprinnelse for en grunnforståelse av begrepet. Videre kommer det frem hvorfor Isdal (2000) påpeker viktigheten av å skape en mening med volden. Opplevelsen av avmakt vil redegjøres i sammenheng med vold på arbeidsplassen, for et innsyn i hvordan vold er en reaksjon på avmakt (Isdal, 2000, 109). For å forstå avmakt, vil det samtidig redegjøres for begrepet makt og hvordan dette kan forstås i sammenheng med vold.

Isdal (2000) beskriver vold som en makt-avmaktforståelse, som vil være nyttig å støtte opp under empirien i denne studien. I tillegg til Isdals (2000) perspektiver på vold, makt og avmakt, vil jeg til slutt redegjøre for Banduras (1982) teori om mestringstro, for en utvidet forståelse av hvordan informantene ser ut til å mestre voldshendelsene.

3.1. HVA ER VOLD?

Isdal (2000, s. 36) definerer vold som: «(..) enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at den handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får den personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil». Definisjonen inkluderer vold som en funksjonell handling som har et mål, samt at målet er påvirkning av andre (Isdal, 2000, s. 36-37). Isdal (2000, s. 36) hevder at vi kan se på vold som en funksjonell handling. Med andre ord betyr det at volden foregår mellom mennesker, der kjernen av handlingen er makt (Isdal, 2000, s. 36). Isdal (2000, s. 37) påpeker imidlertid at den som definerer volden er avgjørende. Dette kan sees i lys av at volden kan opptre som en form for kommunikasjon bestående av tre ledd. Isdal (2000, s. 37) illustrerer at volden består av følgende;

- En avsender (voldsutøveren)
- En mottaker (den som utsettes for volden)
- Et budskap (volden)

Når vi kan se på vold som en måte å kommunisere på, kan det gi grunnlag for å sette voldshandlingen inn i en betydningsfull sammenheng, noe som er vesentlig for å kunne forstå vold (Isdal, 2000, s. 37). Dette vil si at volden som opptre kan sees fra ulike perspektiver avhengig av hvem som definerer den (Isdal, 2000, s. 37). Voldshandlingen sett fra utøverens perspektiv, er ofte bestående av deres bevisste motiver og handling. Det finnes naturlig nok unntak, der voldsutøveren ikke selv forstår voldshandlingens essens (Isdal, 2000, s. 38-39). Kjennetegnet vil gjerne være forvrenging av voldens realitet, der utøveren selv ikke har grunnlaget for å definere vold (Isdal, 2000, s. 37).

Den som utsettes for volden, vil trolig ha en sikrere definisjon av voldshandlingen ettersom det er den blir påført smerte (Isdal, 2000, s. 37-38). Isdal (2000, s. 38) påpeker imidlertid at offerets definisjon på vold kan bestå av en bevissthet rundt egen opplevelse av smerte eller angst. Den som definerer volden, er avgjørende for hvordan volden forstås (Isdal, 2000, s.

36). Uahengig av hvem som definerer volden, kan den likevel tolkes som en handling som har et mål som oppnås gjennom påvirkning av andre (Isdal, 2000, s. 36).

3.2. VOLDEN HAR EN MENING

Isdal (2000, s. 6) belyser at ved å forstå volden, bygger en gode forutsetninger for å forebygge den. Med å forstå meningen med volden vil den også hjelpe mennesker med å håndtere den på en bedre måte. Isdal (2000, s. 14) hevder at det ikke finnes blind vold. Volden som utøves er alltid et resultat av noe bakenforliggende, styrt av følelser. Med andre ord vil hen som utøver volden alltid ha en historie inni seg som forklarer hvordan hendelsen ledet til volden. Volden er basert på voldsutøverens egne erfaringer, og det er dermed sjeldent tilfeldig når den oppstår og hvem som rammes av den (Isdal, 2000, s. 25). Basert på utøverens definisjon av volden, som ble redegjort ovenfor, er ikke alltid utøverens handlinger og motiver en bevisst handling (Isdal, 2000, s. 37). Volden kan være knyttet til utøverens ubevisste tanker, følelser og handlinger som kan gjenspeile avmaktsopplevelser tilbake til barndommen (Isdal, 2000, s. 25, 28, 29).

Det kan imidlertid være utfordrende for den som blir utsatt for volden å forstå meningen med volden, ettersom voldsutøverens motiver ikke alltid blir hørt. Dersom en blir utsatt for vold på åpen gate av en fremmed, vil trolig volden for offeret bli sett på som blind. Isdal (2000, s. 11) begrunner dette med at offeret i dette tilfellet ikke har en forhistorie, forvarsel eller mening å knytte voldshendelsen opp mot. Volden for utøveren vil derimot ikke være blind og meningsløs (Isdal, 2000, s. 11). Utøveren vil ha en sett med følelser, tanker og opplevelser som fører til voldshandlingen, og volden er dermed ikke blind. Volden gjennom utøverens øyne har en mening og en funksjon, noe som kan være ubevisst eller bevisst (Isdal, 2000, s. 20). Gjennom dette perspektivet vil forståelse kunne styrke den som har blitt utsatt for vold.

Isdal (2000, s. 221) siterer at mennesker er avhengig av å forstå meningen i hendelser. Dersom situasjoner oppstår uten tilgang til verken meningen eller forklaringen, kan opplevelsen virke uforståelig og utrygg (Isdal, 2000, s. 221). Med andre ord så skaper mennesker en egen forståelse i situasjoner som ikke har en åpenbar forklaring eller mening. Dette begrunner Isdal (2000, s. 221) er for å takle å leve med en situasjon som i seg selv kan virke meningsløs. Sett i lys av en voldssituasjon der en ansatt blir utsatt for vold av en bruker, vil den ansatte være avhengig av å konstruere en forklaring på hva som ledet til voldshandlingen, dersom hendelsen i seg selv virker uforklarlig (Isdal, 2000, s. 221).

Når mennesker utsettes for vold som i noen situasjoner kan virke meningsløst, er vi svært sårbare (Isdal, 2000, s. 5). Denne sårbarheten skaper avmakt, som setter sine spor i livet vårt (Isdal, 2000, s. 5). Isdal (2000, s. 5) legger frem hvordan vi mennesker kan velge å håndtere avmakten på. En løsning på avmakten kan være å møte den med apati, at vi aksepterer at forferdeligheter skjer. Ved å være apatiske møter en volden med en likegyldighet og velger å ikke føle eller reagere (Isdal, 2000, s. 5). En annen måte å møte volden på er ved angst, som gjør at vi begrenser våre liv basert på at noe forferdelig kan skje rundt ett hvert hjørne (Isdal, 2000, s. 5). Idyllisering er en annen måte å håndtere avmakt på, der en ser bort i fra at vold oppstår helt til det rammer en selv (Isdal, 2000, s. 5). Isdal (2000, s. 5) nevner fascinasjon som en annen metode, der en viser interesse i volden i stedet for avsky. Siste mulighet benevner Isdal (2000, s. 5) er knyttet til raseri, der en velger å møte vold med å ty til vold selv. Felles for de alle tilnærmingene, belager seg på måter å tilpasse seg i møte med opplevelse av avmakt. Vi mennesker ser en nødvendighet i å skape en mening med volden, ellers blir den uhåndterbar og vi blir ute av stand til å beskytte oss selv (Isdal, 2000, s. 5).

Isdal (2000, s. 6) vektlegger at den største motstanden mot vold er forståelse. Ved forståelse danner vi bedre forutsetninger for å håndtere den og bekjempe den (Isdal, 2000, s. 6). Dersom vi søker å finne en mening med hvor volden kommer fra, hvorfor den oppstår og hva den står i forhold til, kan vi også danne et bedre grunnlag i å redusere opplevelsen av avmakt (Isdal, 2000, s. 6). Ved siden av å forstå volden, påpeker Isdal (2000, s. 6) at vi også må forstå hva volden gjør med oss. Forståelse av volden og hva den gjør med oss, antydes å være et grunnleggende fundament i å forebygge den (Isdal, 2000, s. 6). Et viktig aspekt i å danne mening med volden er å lytte til voldsutøveren, samtidig som å danne forståelse av voldens virkning, altså den voldtutsattes opplevelser og følelser (Isdal, 2000, s. 6).

Alt har en historie, utyper Isdal (2000, s. 20). Det å skape en mening med utøverens valg av vold, kan være essensielt for å forstå handlingen og dermed redusere opplevelsen av avmakt. For voldsutøveren har volden en funksjon, og kan være kraften bak et dypere motiv (Isdal, 2000, s. 20). Isdal (2000, s. 21) hevder at empati er en sperre mot vold. Dette kan sees i lys av at mangel på eller svekket empati stammer fra oppveksten. Voldsutøveren har trolig en dempet evne til empati, preget av svik og avvisning i barndommen (Isdal, 2000, s. 21). I tillegg påpeker Isdal (2000, s. 22) at kontroll på egen aggressjon er en annen sperre mot vold. På lik linje som empati, er aggressjon noe en lærer via erfaringer (Isdal, 2000, s. 20-22, 28).

Dette gjenspeiler seg gjerne fra barndommen, og former seg slik vi har opplevd empati og aggresjon fra mennesker rundt oss (Isdal, 2000, s. 28). Oppsummert kan volden spores til en mening, og først når volden har en mening kan en håndtere den og bekjempe den (Isdal, 2000, s. 6).

3.3. FORKLARINGSSTRATEGIER I MØTE MED VOLD

Isdal (2000, s. 221) påpeker at vi er avhengig av å finne en mening i hendelser for å minske avmaktsopplevelsen. Meningen i voldshendelser kan noen ganger være utfordrende å forstå, og meningen vi konstruerer oss blir dermed en forsvarsmekanisme (Isdal, 2000, s. 221). Isdal (2000, s. 221) belyser at meningen som konstrueres i en voldshendelse danner grunnlaget for hvordan vi forstår volden. Fellesnevneren for de ulike måtene å forstå og forklare volden på, er at de enten reduserer voldens alvor eller skyver vekk ansvaret på utøveren (Isdal, 2000, s. 222). De åtte forklaringsstrategiene som Isdal (2000, s. 221) illustrerer knyttet til å forstå vold er: *skjebneforklaringer, usynliggjøring, normalisering, rettighetstenkning, overforenkling, eksternalisering, bagatellisering og fragmentering.*

Skjebneforklaringer er knyttet til omfanget av avmaktsopplevelsen (Isdal, 2000, s. 222). Denne forklaringen kan være en måte å rettfærdiggjøre voldshandlinger på i form å overlate årsaken til universet. Isdal (2000, s. 222) påpeker at jo større avmaktsopplevelse, desto større sannsynlighet for at «skjebnen» mente det skulle skje. Her blir troen på at det finnes en større mening forklaringsstrategien, og gjerne sett i sammenheng med alvorlig vold (Isdal, 2000, s. 222). Usynliggjøring er en forklaringsstrategi som i større grad omhandler å fraskrive mening (Isdal, 2000, s. 227). Isdal (2000, s. 227) hevder at denne forklaringsstrategien ansees som årsaken til at volden aldri har en ende. Usynliggjøringen er i tillegg med på å opprettholde en maktubalanse, der utøveren ikke møter konsekvensene av volden, og offeret i større grad ikke bearbeider hendelsen med å handle som om den aldri skjedde. Dette vil også kunne lede til økt skyldfølelse for offeret (Isdal, 2000, s. 227).

Normalisering er en annen forklaringsstrategi som Isdal (2000, s. 233) påpeker fraskriver nødvendigheten av å forklare. Dette kan forstås som en måte å forstå vold i den form at det ikke blir sett på som et problem (Isdal, 2000, s. 233). Normaliseringen er gjerne sett i sammenheng med individer som har opplevd mye relasjonell vold og ser på det som relativt vanlig (Isdal, 2000, s. 234). Rettighetstenkning omhandler å se på volden som en del av utøverens rett til å utføre den (Isdal, 2000, s. 236). Isdal (2000, s. 236) understreker at denne

forklaringen kan sammenliknes med å uproblematiskere volden. Denne forklaringen bygger også i stor grad på en maktubalanse, og fraskriver utøveren skyld (Isdal, 2000, s. 236). Overforenkling er en forklaringsstrategi som belager seg på at handlingen kun har to alternativer, der volden rettferdiggjøres som det «bedre» alternativet (Isdal, 2000, s. 240). Denne forklaringen kan tolkes som en måte å rettferdiggjøre volden, og kan bidra til å fraskrive utøveren ansvaret (Isdal, 2000, s. 240).

Isdal (2000, s. 244) påpeker at eksternalisering ansees å være den vanligste forklaringsstrategien. Denne forklaringen søker å finne mening med volden basert på det faktum at det ene leder til det andre (Isdal, 2000, s. 244). Dette bygger på en mening om at utøveren brukte vold som reaksjon på noe annet. På lik linje som skjebneforklaringer, vil eksternalisering finne en mening som ikke legger direkte skyld på utøveren (Isdal, 2000, s. 244). Bagatellisering er en forklaringsstrategi som reduserer volden i den grad at det ikke er nødvendig å reagere på den (Isdal, 2000, s. 249). Her inkluderer Isdal (2000, s. 249) benekting og minimalisering som tilsvarende forklaringsstrategier. Denne forklaringen kan også knyttes opp mot vold i den forstand at offeret opplever volden som tabu, og bruker bagatellisering som forsvarsmekanisme (Isdal, 2000, s. 250).

Den siste forklaringsstrategien som Isdal (2000, s. 262) belyser er fragmentering. Dette omhandler å se på volden uten kontekst og sammenheng. Volden kan i større grad forstås som en måte å kvitte seg med avmaktsopplevelsen, uavhengig av omstendighetene og bakgrunnen som ledet til volden (Isdal, 2000, s. 263-264). Oppsummert gir de åtte forklaringsstrategiene indikasjoner på hvordan mennesker kan forstå volden. Forklaringsstrategiene kan sees i forhold til både utøveren og offerets perspektiv, og kan danne et bedre grunnlag for å utdype voldens mening, som også er essensielt for å håndtere den og bekjempe den (Isdal, 2000, s. 221).

3.4. VOLD ER REAKSJON PÅ AVMAKT

Isdal frembringer et viktig budskap om vold og avmakt som et nært knyttet til hverandre (2000). Vold ansees å være en reaksjon på avmakt (Isdal, 2000, s. 109). Dette kan sees i lys av at voldshandlinger kan oppstå som et resultat av opplevelsen av manglende kontroll over noe. På samme måte som en opplevelse av maktesløshet i en situasjon. Isdal (2000, s. 114) definerer avmakt som: *«En tilstand knyttet til faktiske, biologiske, opplevelsesmessige eller følelsesmessige forhold som karakteriseres ved at behov, målsettinger eller forventninger ikke*

oppfylles, ved at en hindres i å gjøre noe en vil eller ved at en opplever sitt liv eller sin integritet truet eller angrepet».

Vold er en rekasjon på avmakt, men vold er også mestring av avmakt, utdyper Isdal (2000, s. 33). Utøverens egne erfaringer er kan være knyttet til volden, og gjenspeiler konkrete situasjoner i oppveksten der utøveren opplevde avmakt (Isdal, 2000, s. 33). Isdal (2000, s. 33) påpeker at volden har en funksjon, som enten er rettet mot makt og kontroll, styrke, verdighet, mestring av underkjente følelser eller fordeler. Volden som utøves kan ha ulike årsakssammenhenger, men fellesbetegnelsen på volden er at den utløses av avmaktsopplevelse (Isdal, 2000. s. 33, 109)

Satt i perspektiv, kan et eksempel være en bruker ved en instutisjon som opplever at et ønske eller forespørsel ikke blir møtt av personalet. Brukeren vil kunne føle på maktesløshet, som kan resultere i frustrasjon eller aggresjon. Resultatet av denne følelsen vil kunne føre til voldshandling i et forsøk på å ta tilbake en følelse av kontroll eller makt. Særlig i en situasjon der brukeren føler seg stilt til veggs, undertrykt eller urettferdig behandlet, kan volden være et hjelpemiddel til å uttrykke seg. Isdal (2000, s. 110) påpeker at volden er et synlig forsøk på å ta makten tilbake, dersom man føler den blir tatt fra en. Som bruker av en helsetjeneste, vil profesjonelle legge til rette for brukerens beste. Dette kan for eksempel medføre en manglende kontroll over egen helsetilstand eller behandlingsmetode. For å redusere forekomsten av avmakt i helsetjenester, står derfor brukermidvirkning sterkt. Brukermidvirkning er pålagt i loven om pasient- og brukerrettigheter (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2001, § 3–1). Likevel innebærer det økt risiko for at brukeren opplever at hen ikke har mulighet til å utøve kontroll over sin egen helse, eller opplevelsen av å føle seg underkjent eller oversett av helsepersonell.

Isdal (2000, s. 114) fremlegger flere situasjonsfaktorer som beskriver når avmakt trer i kraft; mangel på oversikt, forutsigbarhet, utveier, trygghet, kontroll og det å bli sett og hørt. Disse faktorene er bare et fåtall som kan belyse mangler av komponenter som gjør at en har behov for å gjenvinne kontroll (Isdal, 2000, s. 114). Avmakt kan også settes i biologiske eller fysiologiske situasjonsfaktorer. Isdal (2000, s. 115) illustrerer at den biologiske formen for avmakt kan sees i sammenheng med mangel på noe en umiddelbart ikke kan endre. Dette kan være grunnleggende behov som smerte, sensorisk overbelastning, sult, tørst eller tretthet. Med dette i betraktning, setter det også søkelys på at volden kan oppstå når en bruker opplever

mangel på de biologiske behovene. Det kan være små marginer som utløser volden, men felles er opplevelsen av avmakt i en eller annen form. De fysiologiske situasjonsfaktorene fremstiller Isdal (2000, s. 115) omhandler avmakt i form av skader, sykdom eller andre helserelaterte begrensninger. Dette kan sees i lys av smerteuttrykk, der ord blir handlingslammet og volden blir kommunikasjonsformen.

En annen form for avmakt kan være følelsesmessig, som kan utfolde seg dersom en ikke forstår sine egne emosjoner (Isdal, 2000, s. 117). Et eksempel kan være en bruker ved en institusjon som har svekket- eller manglende evne til å regulere egne emosjoner. Dette kan sees i sammenheng når en opplever vanskelige og underkjente følelser, der mangel på forståelse av disse følelsene kan utløse avmaktsopplevelse (Isdal, 2000, s. 117).

Opplevelsesmessig avmakt innebærer vår oppfattelse av situasjoner (Isdal, 2000, s. 116). Dette kan henge sammen med hvorvidt en opplever situasjoner som er vanskelige å forstå eller som mangler informasjon (Isdal, 2000, s. 116). Avmaktsopplevelsen vil dermed kunne oppleves knyttet til manglende muligheter, oversikt eller informasjon (Isdal, 2000, s. 116).

3.5. VOLDENS SAMMENHENG MED MAKT

Engelstad (2005, s. 6) påpeker at makt er et begrep som er utfordrende å ta tak i da det er komplekst og tvetydig. Makt kan i de fleste tilfeller forklares som en tiltrekningskraft, der individet som sitter med makt ofte har en innflytelse eller autoritet som tiltrekker seg oppmerksomhet, respekt og lydighet fra andre. Engelstad (2005, s. 6) påpeker at makten samtidig opptrer som en trussel, nettopp på grunn av at den truer andres frihet og autonomi. Makt kan dermed fornemmes om noe som skremmer eller vekker oppsikt (Engelstad, 2005, s. 6). Makt er gjerne forklart i en større sammenheng med politikk i samfunnet, som Foucault uttrykte (Engelstad, 2005, s. 14). Med dette hevdes det at makten står alene hos de øvrige i samfunnet, som konger eller staten selv (Engelstad, 2005, s. 14).

Makt kan imidlertid sees på et relasjonelt nivå, som vennskap, kjærlighet og familie (Engelstad, 2005, s. 31). I slike interaksjoner kan makt fremtre gjennom et samspill av gjensidig maktbalanse. Engelstad (2005, s. 32) hevder videre at makten kan være involvert i det relasjonelle, men ofte sett i mindre grad enn det politiske nivået. Engelstad (2005, s. 32) formidler videre at jo viktigere relasjonen er for oss, desto mer risikerer vi, noe som utgjør en større sårbarhet i oss. For at negative inntrykk gjennom samspill med andre ikke skal bli overveldende, skaper vi nøytrale soner for maktbalanse (Engelstad, 2005, s. 32). Dette kan

ansees som en måte å beskytte oss selv for sårbarheten vi opplever når makten oppleves som skjevfordelt i en relasjon.

Gjennom historien har en sett gjennomgående mønster av domians, vold og underkastelse (Isdal, 2000, s. 76). Dette gjenspeiler hvordan makthavere gjennom tidene har benyttet vold for å opprettholde eller styrke sin stilling i samfunnet (Isdal, 2000, s. 76). Isdal (2000, s. 76) illustrerer videre at et særegent kjennetegn med vold, er at den typisk blir utøvd av personer med mer makt over de med mindre makt. Den kan også forekomme i relasjoner hvor partene er likestilte, men kan benyttes som et middel for å skape maktubalanse (Isdal, 2000, s. 76). Samlet sett kan makt opptre som en skjevfordelt maktbalanse, som tar utgangspunkt i et ovenfra og ned syn (Isdal, 2000, s. 76).

Som en utvidet måte å forstå vold, hevder Isdal (2000, s. 39) at begrepet makt kommer til syne. Isdal (2000, s. 41) illustrerer at makt kan opptre som en posisjon, handling og en følelsesopplevelse. Videre påpeker Isdal (2000, s. 41) at volden uavhengig av hvordan den opptrer, vil være knyttet til makt. Isdal (2000, s. 76) siterer: «*Vold er makt, et middel til å oppnå eller opprettholde makt, og gjennom den angst og avmakt som volden gir, er den et svært effektivt maktmiddel*».

Når et individ opplever avmakt, vil behovet for makt og kontroll bli nødvendig (Isdal, 2000, s. 42). Isdal (2000, s. 109) refererer til hvordan vold ofte er en reaksjon på avmakt, der den som tyr til vold utøver makt over et annet individ. Voldsutøveren tar tilbake makten ved å overføre avmakt til offeret. Isdal (2000, s. 42) påpeker i denne sammenhengen at behovet for makt må forflyttes. Med dette utdyper Isdal (2000, s. 42) at i stedet for å ta makt over andre, må en ta makt over seg selv. For å oppnå dette vil det være nødvendig å lære å ta ansvar for egne følelser. Gjennom Isdals (2000, s. 110) perspektiv kan en se at volden blir en form for makt som et middel mot avmakt.

Dette kan sees i sammenheng med ansatte som blir utsatt for vold av brukere. Brukere opplever avmakt, og kan reagere med vold for å ta tilbake makt. Den ansatte opplever så avmakt ved å bli utsatt for volden. Avmaktsopplevelsen for den ansatte kan gjøre det nødvendig å ta tilbake makt. En ansatt i psykisk helsearbeid vil trolig ha et bedre utgangspunkt til å ta makten over seg selv, i stedet for å ta makt over en annen. En måte å ta

makten og kontrollen tilbake kan gjøres ved å skape en mening med volden (Isdal, 2000, s. 221).

3.6. ANSATTES REAKSJONER PÅ VOLD

Isdal (2017) publiserte en bok som fokuserer på hvordan hjelpere i helse- og sosialsektoren blir påvirket av belastninger på jobben. Isdal (2017, s. 104) antyder at ansatte påvirkes av hvem de jobber med, og at erfaringer med å arbeide med lidelser vil sette sitt preg. Isdal (2017, s. 58) påpeker at vi mennesker er bygget for mestring og overlevelse. Med andre ord vil mennesker være rustet for å overleve i ekstreme situasjoner. Dette kalles overlevelsesrefleksen (Isdal, 2017, s. 59). Under ekstreme situasjoner som krig, naturkatastrofer eller reell fare for død, vil vi være i stand til å gjøre det som må til for å overleve. Dette kan betraktes som rent overlevelsesmodus. Tankene, følelsene og reaksjonene kommer når vi har landet og er trygge, med avstand fra faren (Isdal, 2017, s. 59).

Isdal (2017, s. 107-108) påpeker at i hvilken grad belastningene påvirker oss, kan forklares med tre faktorer. Dette består av faktorene *kompetanse*, *erfaring* og *habituering* (Isdal, 2017, s. 108). Kompetansen vår kan være med på å avgjøre hvordan vi blir preget, som bygger på at vi vet hva som skjer, og hva vi gjør med situasjonen som oppstår (Isdal, 2017, s. 108). Isdal (2017, s. 108) illustrerer videre at dette bunner i trygghet, som videre kan styrke vår evne til å utholde mer.

Isdal (2017, s. 108) forklarer videre at erfaringer kan spille en rolle for hvordan vi blir preget. Dersom en har opplevd vold på arbeidsplassen tidligere, kan det danne bedre grunnlag for å forstå hva som fungerte å gjøre i den situasjonen, eller hva som ikke fungerte å gjøre. En ung nyutdannet arbeidstaker vil trolig ikke ha like mye erfaring i møte med vold på arbeidsplassen i motsetning til en eldre arbeidstaker med lang erfaring. Isdal (2017, s. 108) utdyper videre at en uerfaren arbeidstaker kan ha større sannsynlighet for å reagere på belastninger langt mer sterkere både emosjonelt og fysiologisk.

Den siste faktoren som spiller en rolle for hvordan vi blir preget er habituering (Isdal, 2017, s. 108). Dette hevder Isdal (2017, s. 108) handler om vår medfødte evne til å tilvenne oss ting. Jo oftere vi opplever en ting, jo bedre grunnlag danner vi for å reagere mindre på det (Isdal, 2017, s. 108). Vår evne til å habituere kan i stor grad bygges på læring. Isdal påpeker likevel at habituering gjennom jobbene i helse- og omsorgssektoren kan være en styrke i den form at

vi vi blir sterke gjennom å håndtere andres lidelser. På motsatt side kan det ha en negativ effekt dersom det overføres til våre private liv eller svekker vår evne til å føle (Isdal, 2017, s. 108).

Våre kroppslige reaksjoner kan forklares med neurobiologien. Menneskekroppen har et parasympatisk nervesystem som aktiveres når vi er avslappet, og et sympatisk nervesystem som aktiveres når vi opplever fare (Isdal, 2017, s. 104-105). Når det sympatiske nervesystemet aktiveres øker pulsen og pusten, og det produseres adrenalin (Isdal, 2017, s. 105). Med andre ord, settes kroppen i alarmberedskap og gjør oss i stand til å overleve fare. Aktivering setter oss i beredskap på ulike måter, velkjent som fight-, flight- eller freeze-respons (Isdal, 2017, s. 104). Ved å reagere med fight settes kroppen i kampmodus, ved flight reagerer vi med å flykte fra faren, og ved freeze blir vi stillestående i faresituasjonen (Isdal, 2017, s. 104).

3.7. MESTRINGSTRO

Psykologen Albert Bandura (1982) utviklet en teori om menneskets evne til å ha tiltro til seg selv om å utføre handlinger. Originalt kalles denne teorien *self-efficacy* (Bandura, 1982). Dette bygger på om mennesker har troen på at en klarer å utføre en oppgave eller en situasjon med et bestemt mål og hensikt. Teorien er særlig benyttet i psykologien da det gir innsikt i hvordan mennesker håndterer ulike utfordringer i livet.

Bandura (1982, s. 122) påpeker at mestringstroen påvirker våre tankemønstre, handlinger og følelser. Alle mennesker kan ha mål og ambisjoner i livet, men ikke alle oppfyller målene de har satt seg. Forskning utført på mestringstro tilsier at jo høyere grad av mestringstro, desto bedre blir prestasjonene og desto lavere blir følelsen av stress (Bandura, 1982, s. 122). Dette vil si at individer som har høy grad av tro på egen mestring til å utføre en oppgave, kan utvikle en dypere interesse for målet sitt. I tillegg vil individer med høy grad av mestringstro kunne takle nederlag og tilbakeslag på en effektiv måte ved å raskt dra seg selv opp igjen (Bandura, 1982, s. 123).

Individer med lav grad av mestringstro ser ut til å unngå vanskelige eller utfordrende handlinger og situasjoner, eller gi dem fullstendig opp (Bandura, 1982, s. 132, 141). Dette kan bunne i tankemønsteret om at målet er utenfor deres evne til å klare oppgaven. I motsetning til individer med høy grad av mestringstro, kan individer med lav mestringstro fokusere på sine

indiviudelle feil og negative utfall. Dette kan strekke seg videre til svekket selvtillit, og målet vil dermed være vanskeligere å oppnå (Bandura, 1982, s. 141). Teorien om mestringstro kan i praksis gi implikasjoner på hvordan et individ takler nederlag, kontrollerer sin egen atferd og håndterer stressreaksjoner.

3.8. TEORIENS RELEVANS FOR ANALYSEN

Det teoretiske rammeverkt i denne studien er basert på Isdals (2000) perspektiver på vold, makt og avmakt. Isdal (2000, s. 5-8) vektlegger viktigheten av å forstå meningen med volden. Når volden har en mening, kan vi danne et bedre grunnlag for å takle voldshendelser dersom vi utsettes for det. Isdal (2000, s. 11) påpeker i denne sammenhengen at det ikke finnes blind vold. Volden vil alltid være styrt av tanker og følelser, og kan i stor grad knyttes opp mot voldsutøverens historie.

Isdals perspektiver på å forstå meningen med volden vil være relevant for analysen når informantene deler sine opplevelser i møte med vold fra brukere. Ved å utforske om informantene gir volden en mening, kan det drøftes videre om dette har en korrelasjon til hvordan de har taklet voldserfaringene. Gir en økt forståelse for volden en økt mestringsfølelse? Isdals perspektiver på ulike måter å forstå volden vil kunne støtte opp analysen. Dette vil være nyttig å undersøke i analysen ved å se om informantene tilnærmer seg til de ulike forklaringsstrategiene i møte med volden de blir utsatt for (Isdal, 2000, s. 221). Når det gjelder hvordan informantene reagerer på volden som blir utøvd mot dem, vil det være aktuelt å knytte det opp mot Isdals perspektiver på kroppens reaksjoner (Isdal, 2017, s. 104-108). Det overordede teoretiske perspektivet om meningen med volden vil kunne gi en dypere forståelse av volden når informantene snakker om erfaringene.

Isdal (2000, s. 110) knytter vold opp mot en makt-avmaktsforståelse. Vold fremtrer først og fremst som en reaksjon på avmakt (Isdal, 2000, s. 109). Offeret opplever også avmakt når hen utsettes for volden. På lik linje gjenspeiler avmaktsopplevelsen behovet for å ta makt og kontroll over noe eller noen. Dette henger sammen med at når vi mennesker opplever avmakt, vil behovet for makt bli nødvendig (Isdal, 2000, s. 42). Denne makten kan utforme seg ulikt, men kan det å skape en mening med volden være en måte å ta tilbake makt på? I denne studien vil voldsutøveren være brukere, og offeret er informantene. Ved å knytte makt-avmaktsforståelse opp mot informantenes voldserfaringer, kan det drøftes hvordan dette samspillet påvirker hverandre.

Banduras (1982) teori om mestringstro vil kunne være relevant i forhold til hvordan informantene håndterer voldshendelsene. I lys av empirien, vil det være interessant å undersøke om høy eller lav grad av mestringstro synes å ha en påvirkning i hvordan informantene har mestret eller ikke mestret voldshendelsene. Dette vil også kunne ha en sammenheng med hva som har vært viktig for informantene for økt opplevelse av mestring.

KAPITTEL 4: METODE

Innledningsvis i dette kapittelet presenterer jeg begrunnelsen for valget av den kvalitative metoden jeg har benyttet meg av i studien. For å samle inn datamateriale, har jeg valgt å utføre kvalitative dybdeintervju. Dette kan ansees som en berikelse i å hente kunnskap om informantenes individuelle erfaringer om vold og mestring. Herunder redegjøres det for fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming som en kilde til empirien. Det redegjøres senere hvordan jeg har rekruttert informanter til studien, og begrunner utvalget jeg har gjort meg. Senere i kapittelet vil jeg også gå nærmere inn på min forberedelse til intervjuene, inkludert hvordan jeg utformet intervjuguiden. Denne har blitt utarbeidet som rammeverk til innsamling av datamateriale med fokus på å besvare forskningsspørsmålet: *«Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?»*.

Videre i kapittelet omtaler jeg hvordan jeg har motatt samtykke fra informantene i studien. I tillegg forklarer jeg bruken av båndopptak og hvordan dette har blitt håndtert og bearbeidet på en sikker måte i henhold til Kunnskapssektorens tjenesteleverandør (SIKT) sine sikkerhetsrammer. Gjennomføringen av intervjuene vil grundig gjennomgås, samt refleksjoner rundt forskerrollen. I neste del av metodekapittelet vil jeg redegjøre for valg av tematisk analyse som har blitt anvendt, og presentere hvordan transkripsjonsprosessen har foregått. Avslutningsvis vil jeg gjennomgå etiske retningslinjer som har blitt anvendt gjennom hele prosessen med rom for egne refleksjoner. Det overordede rammeverket i metodekapittelet vil være inspirert av Kvale og Brinkmann (2021) sitt bidrag i boken *«Det kvalitative forskningsintervju»*, samt forslag til oppsett i boken *«Masteroppgaven i samfunnsfag»* av Edgren, Nordeng og Roos (2021).

4.1. KVALITATIV METODE OG SEMISTRUKTURERT FORSKNINGSINTERVJU

Min personlige nysgjerrighet overfor nyutdannedes voldserfaringer, skapte utgangspunkt for hvordan jeg ønsket å fremskaffe kunnskap. For å få en rikelig innsikt i informantenes subjektive opplevelser i møte med vold og deres perspektiver på mestring, har jeg valgt å utføre en kvalitativ metode. Ved kvalitativ metode får forskeren en unik mulighet til å dypdykke i tildels personlige erfaringer rundt et tema (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 20). Kvalitative metoder har fått en sentral plass i samfunnsforskningen, og ansees som en berikelse for å utforske fenomener på tvers av disipliner og sektorer (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 30). Denne metoden påpeker Kvale & Brinkmann (2021, s. 30) er vesentlig ettersom det er nødvendig å beskrive fenomener før det kan utvikles teorier om dem. I denne studien, hvor formålet er innsikt og forståelse av informantenes opplevelser i møte med vold, vil kunnskapen som kommer frem bidra til å belyse perspektiver som kan være til nytte for andre med lignende erfaringer.

I denne studien har jeg valgt å anvende kvalitative forskningsintervju som metode for å fremskaffe kunnskap (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 21). Kvale og Brinkmann (2021, s. 20) fremhever at ved kvalitative forskningsintervju ønsker vi dialog med informantene fordi vi søker å forstå hvordan de beskriver opplevelsene sine. Jeg anså dermed kvalitative forskningsintervju som en god metode for å innhente kunnskap om informantenes opplevelser med vold og deres perspektiver på mestring. Tidligere forskning tilsier at unge kvinner som arbeider i helsesektoren er den mest utsatte gruppen for voldsutøvelse av brukere (STAMI, 2019; SSB, 2023). På bakgrunn av denne informasjonen, anså jeg det som vesentlig å utføre kvalitative forskningsintervju på et utvalg som representerer denne gruppen.

Kvalitative forskningsintervju kjennetegnes ved at det er en forholdsvis fri og åpen dialog rundt temaet som undersøkes (Edgren et al., 2021, s. 127). Gitt at informantene i denne studien får anledning til å dele sine erfaringer om et forhåndsbestemt tema, blir det det kvalitative intervjuet semistrukturert (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 33). I samsvar med Kvale og Brinkmann (2021 s. 33) karakteriseres semistrukturerte intervjuer som en intervjustil der forskeren innhenter beskrivelser fra informantens verden, og kan tolkes deretter. Dette belager seg på at temaet om vold og mestring skal forstås gjennom informantenes perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 46).

For å muliggjøre ønsket om å utføre kvalitative forskningsintervju, sendte jeg forespørsel om godkjenning til Kunnskapssektorens tjenesteleverandør (Sikt). Sikt tilbyr et rammeverk for å sikre at informasjon, kvalitet, tid og sikkerhet overholdes i tråd med forskning (Sikt, 2023, s. 8). Jeg fylte ut et skjema utarbeidet av Sikt som innebaerte hva jeg ønsket å forske på, utkast av intervjuguide, samt hvordan jeg ønsket å innsamle empiri ved kvalitative forskningsintervju. Etter kort tid ble forespørselen fra Sikt ble godkjent, og jeg fikk klarering til å utføre studien etter ønske. Sikt sin godkjennelse og vurdering ligger vedlagt sammen med intervjuguiden, informasjonsskrivet og samtykkeerklæringen.

4.2. FENOMENOLOGISK-HERMENEUTISK PERSPEKTIV

Det fenomenologiske perspektivet i vitenskapsteorien er særlig sett i lys av kvalitative forskningsintervju (Edgren et al., 2021, s. 127). Essensielt for fenomenologien er at den setter søkelys på å forstå opplevelser og fenomener slik de fremtrer for bevisstheten, uten et bakteppe om teoretiske forutsetninger eller tolkninger (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 45). Dette innebærer at en undersøker et fenomen slik de oppleves for enkeltindividet (Edgren et al., 2021, s. 127). I denne studien fikk informantene mulighet til å forklare sine egne opplevelser i møte med voldshendelser og mestring uten en teoretisk forankring i bunn. Det betyr at informantene drøfter sine egne personlige erfaringer med vold, sett gjennom deres egne øyne.

Hermeneutikk er en annen vitenskapsteoretisk posisjon som også benyttes i kvalitativ forskning (Wifstad, 2019). I motsetning til fenomenologien som søker etter å forstå verden gjennom subjektive perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 45), vil en hermeneutisk posisjon fortolke deler utifra helheten (Wifstad, 2019). På den ene siden får en innsikt i erfaringer til informantene gjennom fenomenologien. På den andre siden søker jeg som forsker å forstå perspektivene til informantene ved å tolke dem hermeneutisk, og se dem gjennom en større sammenheng knyttet til teori og tidligere forskning. Gjennom denne studien vil jeg dermed jobbe etter et fenomenologisk-hermeneutisk perspektiv, der jeg fortolker informantenes individuelle og subjektive bidrag.

4.3. REKRUTTERINGSPROSESSEN

I kvalitativ metode vil ofte hensikten være å innsamle data fra et mindre utvalg (Edgren et al., 2021, s. 124). Med forbehold om at jeg forsket på eget arbeidsfelt, så jeg på det som mest

reliabelt å bruke snøballmetoden som innpass til informanter. Dette vil si at jeg søker kontakt med sentrale personer som kan videreformidle ønsket mitt om informanter (Fangen, 2010, s. 67). På denne måten vil personene jeg først søker kontakt med fungere som portvakter, en døråpner for meg til de rette informantene (Fangen, 2010, s. 67). I forkant hadde jeg besluttet å intervju mellom 5 og 8 informanter, da jeg anså dette som en bred nok kilde til kunnskap. Det viste seg imidlertid å være noe utfordrende å rekruttere informanter i den unge aldersgruppen, så valget falt til slutt på 5 informanter totalt. Likevel viste det seg at antallet informanter var tilstrekkelig, da intervjuene ga rikelig med informasjon og perspektiver.

Mitt første forsøk på å nå ut til potensielle informanter gjorde jeg ved å sende e-post til tre ulike institusjoner i helsesektoren, der alle var innenfor rus- og psykiatri. Denne metoden ledet ikke til noen svar, så jeg valgte å forhøre meg med kolleger på egen arbeidsplass. Her fikk jeg en rekke gode tips til både navn og institusjoner jeg kunne nå ut til. Dette resulterte i kolleger som portvakter, med snøballmetoden i fokus (Fangen, 2010, s. 67). På bakgrunn av informasjon jeg fikk av kolleger, kontaktet jeg dermed noen kvalifiserte informanter. Jeg fikk relativt raskt positive svar fra de tre informantene jeg nådde ut til. I tillegg brukte jeg fordelen min som masterstudent på institutt for sosialt arbeid, ved å forhøre meg med medstudenter, der medstudenter ble portvakter. For å unngå at informantene skulle bli for nære, som kunne utfordre studiens styrke, rekrutterte jeg ingen bekjente. Fra medstudenter fikk jeg videre tips om deres kolleger som oppfylte mine kriterier som potensielle informanter. Via medstudenter fikk jeg dermed rekruttert to informanter. Jeg hadde nå fem kvinnelige informanter i alderen 24-29 år som ønsket å stille til intervju.

Informantene i denne studien er dermed et utvalg fra medstudenters kolleger, samt tips fra egne kolleger. Ønsket om å rekruttere informanter jeg ikke har kjennskap til fra før ble dermed overholdt. Hver informant ble kontaktet via telefon for en kort samtale om intervjuet og hva det vil innebære for dem å delta. Gjennom denne telefonsamtalen ble det avtalt dato og tid for intervjuet. Fire informanter deltok på fysisk intervju, mens siste informant måtte ta det digitalt på grunn av bosituasjon. I forkant av rekrutteringen hadde jeg et ønske om å intervju noen menn i håp om å kartlegge mulige forskjeller mellom menn og kvinner og erfaringer med vold og mestrings. Det var imidlertid ingen mannlige potensielle deltakere som passet kravet som ung nyutdannet. Stillingene til de fem kvinnelige informantene var barnevernspedagog, miljøterapeut, vernepleier og sosionom. Stillingene plasserte jeg herunder ansatte i psykisk helsearbeid for et paraplybegrep om de ulike stillingene.

På bakgrunn av at alle informantene var kvinner, kan dette likevel styrke yrkets kvinnelige dominans (Statistisk sentralbyrå, 2017). Informantene representerer i tillegg målgruppen som er mest utsatt for fysisk vold på arbeidsplasser i Norge (STAMI, 2019). Informantene i denne studien plasseres under det kjønnnet, aldersgruppen, utdanningsnivået og sektoren som opplyser høyest forekomst av fysisk vold (STAMI, 2019). Med dette tatt i betraktning, viste informantene seg å være representative for utvalget, og kan dermed styrke validiteten satt opp mot tidligere forskning (STAMI, 2019).

Kravene mine til informanter i denne studien var unge nyutdannede arbeidstakere innen psyksisk helsearbeid. Dette er på bakgrunn av at jeg ønsket ny empiri på den yngre målgruppen innenfor arbeidsfeltet. I informasjonsskrivet som er vedlagt, gjelder dette alderen 22 – 35 år med høyere utdanning forbi videregående skole. 22 er minstealderen for høyere fullført utdanning med bachelorgrad. Maksalderen ble satt på 35 for å snevre inn aldersspennet. Informantene i denne studien var alle kvinner i alderen 24 – 29 år, med ulike stillinger innen kommunal helsetjeneste, både på førstelinjetjeneste og andrelinjetjeneste.

Alle informantene studerer for øyeblikket master eller har en fullført mastergrad. Dermed er noen i full jobb, mens andre studerer og jobber samtidig. Noen av informantene har studiebakgrunn i barnevern på masternivå, andre har sosialt arbeid, sosionom, og vernepleie i bakgrunn. Arbeidshverdagen ser relativt ulik ut, med tanke på at noen av dem jobber på døgnbemannet bolig, mens andre medlevertturnus og ambulerende. Alle informantene har jobbet på nåværende arbeidsplass i minimum to år. For å bevare anonymiteten til informantene, har de dermed fått fiktive navn som vil bli anvendt i analysekapittelet av studien. I analysekapittlet vil det imidlertid bli veksling mellom fiktive navn og «informant», dette er på bakgrunn av å sikre anonymiteten til informantene og unngå at de skal gjenkjennes. For en ryddigere opplevelse av analysekapittelet, vil jeg presentere de fem informantenes fiktive navn, alder, samt stillingstittel i en tabell nedenfor.

Tabell 1. Oversikt over informantene

Fiktive navn	Alder	Stillingstittel
Nora	24	Sosionom
Idun	25	Vernepleier
Tone	24	Miljøterapeut
Astrid	29	Barnevernspedagog
Vera	27	Barnevernspedagog

4.3.1. INTERVJUGUIDE

Jeg konstruerte en intervjuguide relativt tidlig i skriveprosessen for å få et helhetlig overblikk over hva jeg ønsker å fremskaffe av empiri. Et tidlig utkast ble dermed sendt til Sikt for vurdering av forskningsprosjektet, og ligger vedlagt. Intervjuguiden har blitt justert og endret mellom hvert intervju basert på hva informanten har ønsket å fokusere på. Selv om temaene i intervjuguiden ikke nødvendigvis fokuserer på det som har blitt utarbeidet i analysen, er de viktigste spørsmålene inkludert. Intervjuguiden består av seks overordnede temaer der alle direkte eller indirekte knyttes til voldshendelsene. Første tema fokuserer på en innledende dialog for å forstå grunnleggende informasjon om informanten. Videre beveger temaet seg på informantens syn på relasjoner og trygghet i sammenheng med arbeidsplassen. Tredje tema begir seg ut på selve voldshendelsen og hvordan informanten opplevde dette, med fokus på informantens narrativ. Videre blir oppfølgingen av voldshendelsen samt støtte et samtaletema. Etter dette blir det en jevn overgang til informantens eget perspektiv på voldsutøvelse på arbeidsplassen, samt refleksjoner om yrkesrollen de har valgt. Siste tema rommer avsluttende kommentarer og informantens selvrefleksjoner.

Intervjuguiden er semistrukturert, som vil si at intervjuet er planlagt men fleksibelt (Edgren et al., 2021, s. 133). På denne måten kunne jeg ha en relativt åpen dialog mellom meg som intervjuer og informanten. Jeg hadde derfor forhåndsbestemt meg for temaer jeg ønsket å komme inn på, men med rom for oppfølgingsspørsmål. Intervjuene forble derfor innenfor de ønskede og planlagte temaene, samtidig som det var mulighet for at dialogen kunne bevege seg i andre retninger basert på informantens bidrag. Denne måten opplevde jeg var givende for meg som ønsket narrative fra informantens eget syn på vold og mestring. Jeg ga alle informantene rom til å gå dypere inn på noen av spørsmålene dersom dette var noe de selv ønsket. Intervjuguiden ble dermed ikke fulgt slavisk, men ulikt tilpasset hver og en informant.

4.3.2. FORBEREDELSE TIL INTERVJU

I dette forskningsprosjektet fikk alle fem informantene hver sin skriftlige samtykkeerklæring, som de ble bedt om å lese grundig og signere dersom de fremdeles ønsket å delta. Rett før intervjuene fant sted, gikk jeg gjennom sentrale punkter i samtykkeerklæringen de hadde skrevet under som en form for påminnelse. Med dette kunne informantene stille meg spørsmål vedrørende intervjuprosessen eller annet de måtte lure på. Alle mine fem informanter samtykket frivillig til intervjuene og ønsket å ta del i denne studien.

I tråd med Universitetet i Agder ble det tatt i bruk en godkjent båndopptaker. For å sikre at data ikke skulle gå tapt, ble det også brukt diktafon på applikasjon godkjent av Universitetet i Oslo. På denne måten ville jeg forsikre datainnsamlingen dersom det skulle oppstå teknologisk svikt på noen av verktøyene jeg benyttet meg av. Dette ble også formidlet til alle informantene både muntlig og skriftlig vedrørende informasjonsskrivet som er vedlagt. Alle informantene signerte under samtykkeerklæringen, og samtykket med dette også til bruken av båndopptaker. Bruken av båndopptak gir en gylden mulighet for forskeren å være fullstendig til stede under intervjuene. Dette innebærer mindre bekymring over å gå glipp av uttrykk og smålyder en trolig ikke hadde fått med seg under selve intervjuet.

Ved bruk av båndopptaker opplevde jeg økt tilstedeværelse, og noe som dannet grunnlag for å utføre et bedre intervju. I tillegg ga båndopptakeren en langt mer presis lydform som kom godt med under transkripsjonsprosedyren. Bruken av båndopptaker ga også økt mulighet for meg å stille oppfølgingsspørsmål som bevegde seg utenfor intervjuguiden, og ta tak i samtaletemaer som informanten var opptatt av. I tillegg ga det mulighet for å gå tilbake i båndopptakeren for å gjengi nøyaktig kontekst og sitater senere i skriveprosessen. En annen fordel jeg merket meg med bruk av båndopptaker, var en langt mer effektivisert analyse. Dette bidro med å identifisere temaer, se sammenhenger samt likheter og ulikheter i datamaterialet. Jeg opplevde i stor grad en styrke i bruken av båndopptaker i dette forskningsprosjektet. I tillegg betrakter jeg det som at det har styrket påliteligheten under transkripsjonsprosessen.

4.3.3. GJENNOMFØRING AV INTERVJUENE

I kvalitativ metode er intervju en form for å innhente egen empiri, der kvalitative forskningsintervju benyttes for å se verden fra informantens ståsted (Kvale & Brinkmann,

2021, s. 20). Intervjuformen jeg lente meg på kan kategoriseres som dybdeintervju, eller livsverdenintervju (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 22). Ved denne intervjuformen får informantene mulighet til å drøfte egne erfaringer og opplevelser, noe som passet for forskningsspørsmålet jeg ønsket å besvare: «*Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?*».

Fire av fem intervjuer ble gjennomført ved fysisk møte. Dette ble planlagt via telefon, der jeg foreslo møtepunkt på Universitetet i Agder, Campus Kristiansand. Tre intervjuer ble anholdt på UiA, mens det fjerde ble anholdt hjemme hos informanten etter eget ønske om dette. Alle intervjuene ble fullført i en tidsramme på én måned. Som førstegangsintervjuer, var jeg opptatt av at jeg skulle fremtre nogenlunde uformell, for at informantene skulle oppleve en trygghet med rom for å snakke fritt om et sårbart tema. Jeg tok forskerrollen alvorlig, og la vekt på å skape en tillitsfull atmosfære. Dette var særlig med bakgrunn i at tematikken som skulle gjennomgås kan fremtre sårbar og vanskelig å prate løst om for enkelte. Dette ble utført ved en uformell dialog før båndopptakeren ble satt på. Jeg gjorde det også klart for informantene at de stod fritt til å utelate informasjon de ikke følte seg komfortable med å uttale seg om.

Det siste og femte intervjuet ble gjennomført på den digitale plattformen Zoom. I forkant av intervjuene ønsket jeg å unngå digitale intervju da de potensielt ikke blir helt optimale. Dette er på bakgrunn av mulige distraherende miljøfaktorer som for eksempel støy, distraksjoner eller andre uventede forstyrrelser. I tillegg er det større sannsynlighet for manglende non-verbale signaler, som kroppsspråk og ansiktsuttrykk. Dette kan redusere forståelsen av følelser, utsagn eller holdninger. Et annet aspekt som kan redusere kvaliteten på digitalt intervju er manglende personlig tilknytning, noe jeg anså som en mulig fallgrube gjennom intervjuet. Dette kan fremtre i form av at tilliten kan svekkes på grunn av manglende tilstedeværelse. Videre kan dette påvirke informantens åpenhet og villighet til å dele sensitiv informasjon, noe som er essensielt ved denne studien. Disse aspektene krevde at jeg som intervjuer måtte være oppmerksom på de potensielle begrensningene som kunne forekomme med digitalt intervju.

Likevel tilrettelag jeg på best mulig måte og fulgte strukturen i intervjuguiden for å sikre viktige temaer. Jeg stilte imidlertid flere oppfølgingsspørsmål til denne informanten, samt brukte mer ressurser på å bekrefte og oppsummere informantens bidrag. Dette gjorde jeg ved

å stille spørsmål som: «*Hvis jeg forstår deg rett nå, så mener du ...*» og «*Kan du gi meg et eksempel på det?*» og «*Vil du utdype hva du mener med det?*». Dette opplevde jeg som en god måte å sikre nøyaktighet på, noe jeg trolig skulle gjort mer av under de fire første intervjuene.

Under alle intervjuene hadde jeg intervjuguiden som mal foran meg på papir slik at jeg kunne holde meg innenfor de planlagte temaene. For at det skulle bli mest mulig flyt i dialogen, gikk jeg også utenfor intervjuguiden for å stille oppfølgingsspørsmål som var av interesse for meg, men også hos informanten. Ved å føre samtalen mot temaer som informanten fokuserte på, la dette et godt grunnlag for en interessant analyse som kunne tolkes på ulike måter.

Intervjuguiden ble et godt hjelpemiddel i å falle tilbake på sporet av tematikken jeg likevel ønsket å dekke. Helhetlig opplevde jeg positivt utfall av det semistrukturerte intervjuet som jeg hadde valgt som intervjuform til denne studien.

For å fange opp hovedelementer under intervjuene, som følelser og non-verbale uttrykk, skrev jeg ned inntrykk jeg gjorde meg i en notisblokk rett etter intervjuene. Dette var med hensikt i å huske på følelser før, under og etter intervjuene. Ved å skrive dette ned umiddelbart etter intervjuene, sitter de fremdeles friskt i minne. Dette tenkte jeg ville gjøre det lettere for meg i transkripsjonsanalysen å sette meg nøye inn i intervjuene og huske på detaljer som ikke fanges opp på båndopptaker (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 206-207). Særlig etter det digitale intervjuet opplevde jeg dette notatet som et godt hjelpemiddel. Etter at notatene var skrevet ned etter hvert intervju, startet steget for transkripsjon og koding.

4.3.4. FORSKERROLLEN OG SELVREFLEKSJON

Kvale og Brinkmann (2021, s. 108) setter forskerens rolle som et punkt innenfor etiske retningslinjer. Dette innebærer at forskeren er den som fremskaffer kunnskap (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 108). Med dette vektlegges forskerens integritet, væremåte og fremgangsmåte på empirien som innhentes. Som førstegangsintervjuer i denne studien, var jeg opptatt av at jeg skulle fremtre pålitelig overfor informantene. Det er informantene som sitter med rådata som jeg skal samle inn fra muntlig til skriftlig form, og dette forutsetter at jeg tilrettelegger for at informantene får rom til å dele sine erfaringer og refleksjoner. Dette innebærer at måten jeg opptrer og konverserer med informantene, vil kunne påvirke hva de deler. På bakgrunn av temaets sårbarhet, var det essensielt for meg som forsker å tydelig vise empati, noe jeg la fokus på (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 109).

Jeg opplevde at informantene forstod at jeg kunne relatere til mange samtaletemaer, ettersom jeg selv har arbeidserfaring innen samme felt. Dette var trolig med på å skape en trygg atmosfære under intervjuene, slik at informantene visste at jeg forstod en rekke begreper, tiltak og handlingsplaner som ble drøftet. Jeg opplevde at én informant spurte tilbake om jeg hadde noen mestringsstrategier jeg hadde benyttet meg av dersom jeg befant meg i informantens voldssituasjon. Dette åpnet opp for en dialog som fikk meg til å reflektere dypere hvordan jeg ville håndtere en lignende situasjon. Denne utvekslingen bidro til å berike min forståelse av informantenes perspektiv og erfaringer, samtidig som den understreket viktigheten av å integrere ulike mestringsverktøy på arbeidsplassen. Jeg opplevde i stor grad at jeg benyttet meg av mitt ståsted i yrket som en fordel for å fremskaffe pålitelig informasjon, noe som jeg opplevde ble møtt med fortrolighet.

Til ettertanke sitter jeg igjen med en god opplevelse av forskningsprosessen som helhet. Det har ikke *kun* vært en faglig forankret vekst, men også tildels personlig. Som forsker i eget prosjekt har jeg gått ut av komforsonen min ved flere anledninger, og stort sett følt på en mestringsfølelse. Når ting ikke har gått helt som planlagt, har jeg likevel sett på det som læring. Jeg har utvidet min forståelse om temaet om vold på arbeidsplassen, samt berikelse av inntrykk gjennom mine informanters narrativer. Jeg har i tillegg blitt positivt overrasket over egen prestasjon under intervjuene, noe jeg antar kommer av nøye forberedelse og aktiv lytting. Jeg ser på denne studien som et verk som har gitt meg en bratt læringskruve og som jeg personlig er stolt av. I tillegg har min evne til kritisk tenkning og refleksjon blitt styrket. Oppsummert har denne skriveprosessen gitt meg en berikelse på tematikken om vold på arbeidsplassen, gitt meg nye inntrykk som nyutdannet miljøterapeut samt en måte å bevise for meg selv at mange år som student ga meg en avslutning som jeg personlig er stolt av.

4.4. TEMATISK ANALYSE OG STRATEGI

Etter alle fem intervjuene var gjennomført, så jeg at en tematisk analyse av datamaterialet ville egne seg godt for å besvare mitt forskningsspørsmål; «*Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?*». Ved en tematisk analyse søker en etter temaer i datamaterialet som har essensielle fellestrekk (Johannessen et al., 2018, s. 279). Hensikten med en tematisk analyse vil være å innhente svar og sette dem inn i en kategori som belyser og svarer på forskningsspørsmålet (Johannessen et al., 2018, s. 279). Ettersom jeg valgte kvalitative dybdeintervjuer som metode, sitter dermed informantene mine på svarene jeg ønsker å sette opp mot mitt forskningsspørsmål. Strategien

jeg benyttet meg av i analyseprosessen, er hentet fra Joahannssen m.fl (2018, s. 282-311) sitt forslag i boken «*Hvordan bruke teori?*».

Jeg valgte ut tre temaer som jeg anser som relevante for å besvare mitt forskningsspørsmål. Disse tre temaene er «erfaringer i møte med vold», «ivaretagelse og mestring» og «refleksjoner om yrket». Disse tre temaene skal presenteres i analysekapittelet med fokus på sitater fra informantene. Det første temaet som omhandler erfaringer i møte med vold, vil være relativt teorifattig da hovedfokuset ligger på selve erfaringene. Her vil empirien være i sentrum, med formål å formidle informantenes opplevelser uten å bli tungt påvirket av teoretiske perspektiver. Temaene om ivaretagelse og refleksjoner vil være en kombinasjon av empiri og teori. Her vil det flettes inn teoretiske perspektiver som et rammeverk for hvert av temaene. De analytiske spørsmålene som skal besvares underveis er;

1. *Hvordan kan informantenes erfaringer med vold i psykisk helsearbeid bli forstått ut fra et perspektiv om makt og avmakt?*
2. *Hva gir økt opplevelse av mestring hos informantene?*

4.4.1. TRANSKRIPSJONSPROSEDYRE

Etter en gjennomgang av notatene, startet prosessen med å transkribere datamaterialet. Transkripsjon vil si å overføre muntlig data over til skriftlig (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 204). Dette er et hjelpemiddel for å kunne luke ut sentrale punkter fra intervjuene som kan hjelpe å besvare mitt forskningsspørsmål. Notatene gjorde det lettere for meg å få en oversikt over hver enkelt informant og hvordan stemningsleiet utformet seg hos hver enkelt. Alle fem intervjuene ble tatt opp på båndopptaker som jeg hørte gjennom i etterkant for å transkribere rådata. Denne delen av skriveprosessen er svært tidkrevende, men også den mest essensielle.

Jeg skrev ordrett ned hvert enkelt intervju på hvert sitt dokument. Her inkluderte jeg også verbale uttrykk, pauser som oppstod samt småord. Dette var for å få en fullstendig oversikt over intervjuene, slik at jeg ikke trengte å lete frem i båndopptakeren ved en senere anledning. I tillegg bidro det til å få med små detaljer som ellers blir glemt og blir sett på som ubetydelige. Ved lengre talepauser rundt et spesifikt spørsmål kunne dette ha flere betydninger, for eksempel usikkerhet eller refleksjon. Jeg ble også svært observant på min egen talerstil da jeg skulle gjennomgå intervjuene på båndopptakeren. Dette ble en tankevekker for meg, og jeg reduserte derfor etter allerede første intervju å kommentere med

småord som «mhm» «ja» og andre bekreftende lydord. Dette sa jeg også i fra til informantene mine om at jeg bevisst lot være å gjøre i stor grad, og heller nikke og smile mens informantene pratet.

Under transkriberingsprosessen oppdaget jeg stadig nye elementer som jeg ikke fikk med meg under det muntlige intervjuet. Med tanke på at jeg valgte en fenomenologisk-hermeneutisk metode, var det essensielt at jeg var åpen for informantenes innspill, og stilte oppfølgingsspørsmål til temaer de virket interessert i. På denne måten opplevde jeg at transkripsjonen av datamaterialet åpnet nye veier for en utvidet tolkning. Dette så jeg særlig ble interessant gjennom Isdals (2000) perspektiver på meningen med volden, makt og avmakt, samt Banduras (1982) teori om mestringstro. Jeg opplevde transkripsjonsprosedyren som en berikelse i denne studien, og som skapte nye ideer for videre analyse av datamaterialet.

Da jeg hadde alle transkripsjonene foran meg, brukte jeg god tid på å lese gjennom alle fem intervjuene flere ganger. Ifølge Edgren m.fl (2021, s. 172) er denne gjennomgangen en måte å bli fortrolig med datamaterialet. Jeg fulgte også Edgren m.fl (2021, s. 172) sine tips om å skrive ned stikkord i dokumentet for å understreke mulige betydninger eller ideer jeg gjorde meg da jeg leste gjennom. Videre fargemarkerte jeg likhetstrekk og ulikheter blant svarene fra informantene. Dette bidro også til å gjøre datamaterialet håndterbart og langt mer ryddigere. Jeg opplevde også at nye ideer dukker opp eller endret seg jo flere ganger jeg leste gjennom transkripsjonene. Etter jeg opplevde at jeg hadde en forståelse og oversikt over datamaterialet, begynte neste steg i analyseprosessen. Dette innebar at transkripsjonene skulle kodes og kategoriseres (Edgren et al., 2021, s. 173).

4.4.2. KODING OG KATEGORISERING

Johannessen et al. (2018, s. 284) begrunner at koding av datamaterialet handler om å belyse og sette ord på viktige elementer. Dette gir en oversikt over innholdet en skal jobbe med, samtidig som det fremskaffer dypere og bredere innsikt i datamaterialet (Johannessen et al., 2018, s. 284). Kodingen skal i tillegg være et hjelpemiddel for å tilrettelegge data i det neste steget i analyseprosessen, som omhandler kategorisering (Johannessen et al., 2018, s. 284). Da jeg hadde alle fem transkripsjonene foran meg inkludert stikkord, startet jeg å kode datamaterialet.

Denne prosessen var krevende, men også svært interessant. Det var her jeg dannet meg et bilde av hvordan jeg ville gå frem for å besvare mitt forskningsspørsmål med hjelp av de analytiske spørsmålene:

1. *Hvordan kan informantenes erfaringer med vold i psykisk helsearbeid bli forstått ut fra et perspektiv om makt og avmakt?*
2. *Hva gir økt opplevelse av mestring hos informantene?*

Da jeg startet dette steget i analyseprosessen, fant jeg frem intervjuguiden og brukte denne som et hjelpemiddel i å håndtere hva jeg ønsket å frembringe fra datamaterialet. Edgren m.fl. (2021, s. 174) illustrerer at koding og kategorisering av datamaterialet innebærer å tilordne ord eller etiketter til ulike deler av datamaterialet. Med hjelp av intervjuguiden valgte jeg ut tre temaer som jeg antydte kunne besvare forskningsspørsmålet på en god måte. Jeg anså det som mest ryddig og strukturert å markere tre ulike farger fordelt på tre kategorier. Med dette besvarer jeg forskningsspørsmålet med tre ulike holdepunkter.

Grønt tema baserte seg på informantenes erfaringer i møte med vold på arbeidsplassen. Her kodet jeg ord som ble brukt for å beskrive følelser som oppstod rett før-, under- og etter voldshendelsen. Beskrivelsen som var gjentakende var «frykt» og «sorg». Blått tema understreker hvordan makt og avmakt kan bli forstått gjennom informantenes historier. Dette temaet krevde en dypere tolkning, da datamaterialet alene ikke bestod av direkte beskrivelser som kan knyttes opp mot makt og avmakt. Det ble dermed nødvendig at jeg kodet de beskrivelsene jeg anså som relevante i henhold til Isdals (2000) perspektiver på makt og avmakt. Blått tema baserte seg dermed i stor grad på mine tolkninger av hvordan erfaringene til informantene kan sees i lys av avmakt på den ene siden, og makt på den andre siden. Her fant jeg imidlertid tid meningsskapning var et tema som rommet makt. Dette belyser også hvordan jeg jobbet fenomenologisk-hermeneutisk gjennom studien for å innhente empiri som besvarer forskningsspørsmålet: «*Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?*».

Gult tema tar for seg koder som beskriver informantenes reaksjoner på volden de ble utsatt for. Her knyttet jeg kodene jeg fant opp mot de tre aktiveringene i det sympatiske nervesystemet som Isdal (2017, s. 104) begrunner gjennom fight-, flight- og freeze-respons.

Rødt tema tar sikte på hvordan Banduras (1982) teori om mestringstro kan bli sett gjennom informantenes bidrag. Her utvidet jeg temaet til å omhandle viktige faktorer som informantene la vekt på når de fortalte hva som var viktig for dem etter voldshendelsene. I tillegg ønsket jeg å utforske om faktorene hadde noe å si for hvordan informantene selv har håndtert voldshendelsene. Samlet sett baserer rødt tema seg på ulike faktorer som kan beskrive mestring i forhold til voldshendelsene. De gjentakende kodene jeg fant var «forståelse», «kolleger» «debrifing», «læring», «familie» og «motivasjon». Da kodene ble trukket ut og fordelt i tre kategorier resulterte det i et klarere overblikk over datamaterialet. Kodingen gjorde det mulig å dypdykke i datamaterialet, mens kategoriseringen bidro til å se et helhetlig bilde av hvordan forskningsspørsmålet kunne brytes ned og besvares ved hjelp av de analytiske spørsmålene (Johannessen et al., 2018, s. 294). Kategoriene som ble fargemarkert dannet dermed grunnlaget for hvordan analysekapittelet skulle fremlegges.

4.5. ETISKE RETNINGSLINJER

Denne studien er forpliktet til å grundig undersøke de etiske retningslinjene på grunn av valg av metode og den sensitive naturen til temaet. Det er også av avgjørende betydning å opprettholde anonymiteten til informantene på grunn av deres yrkesmessige stilling samt narrativene de utleverer. Dette er for å beskytte og ivareta konfidensialiteten til informantenes stilling, arbeidssted, kolleger, ledelse, samt identiteten til de som utøvde vold mot dem. De etiske retningslinjene jeg særlig har lagt tyngde i, er hentet fra Kvale og Brinkmann (2021) sitt bidrag i boken «*Det kvalitative forskningsintervju*».

4.5.1. INFORMERT SAMTYKKE

I en kvalitativ studie vil informert samtykke være essensielt for å kunne gjennomføre intervju på en sikker måte. Dette innebærer at forskeren innhenter tillatelse fra deltakere før de deltar i studien. Tilstrekkelig informasjon om studien skal opplyses, derav formål med studien, hva deltakelse innebærer, eventuelle risikoer eller fordeler ved å delta, samt deres rettigheter som deltakere (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 104). I tillegg til dette, sikrer informert samtykke at det gjennomføres frivillig, samtidig som deltakerne blir informert om deres rett til å trekke seg ut av forskningsprosjektet når som helst (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 104). Kvale og Brinkmann (2021, s. 104-105) påpeker samt viktigheten av at informert samtykke skal sørge for at deltakernes personvern ikke skades. Dette ble svært viktig å overholde i dette

forskningsprosjektet ettersom studien kan fremstå sårbar av flere faktorer basert på tematikken og informantene.

4.5.2. KONFIDENSIALITET

For å sikre data som samles inn i et forskningsprosjekt, vil det være essensielt å samle inn, oppbevare og behandle datamateriale på en sikker måte. Kvale og Brinkmann (2021, s. 106) beskriver at konfidensialiteten henviser til enigheten med deltakerne om hvordan håndteringen av dataene håndteres og brukes. Et sentralt element under konfidensialiteten i et forskningsprosjekt vil være at deltakernes identitet ikke avsløres (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 106). For å sikre konfidensialiteten på en ordentlig måte leste jeg meg opp på SIKT sine retningslinjer. Dette forskningsprosjektet kan regnes som sårbart og sensitivt på flere holdepunkter. Deltakerne utleverer sensitive opplysninger om deres stilling og arbeidsplass, samt narrativer som innebærer andre som ikke har mulighet til å forklare sin side. I tillegg forsker jeg på eget arbeidsfelt, noe som kan innebære risiko i form av manglende objektivitet.

Jeg risikovurderte grundig før jeg satte i gang med rekruttering av informanter, slik at risikoen skulle være minimal. Kvale og Brinkmann (2021, s. 106) opplyser imidlertid at konfidensialiteten i kvalitative intervjuer innehar en risiko på nettopp dette grunnlaget. Det vil si at deltakere som har samtykket til at anonymiteten overholdes, samtidig utleverer individuelle og private narrativer i en intervjustituasjon som senere offentliggjøres for publikasjon. Konfidensialiteten i et kvalitativt forskningsprosjekt vil dermed innebære en etisk gråsoner. Jeg så på det som nødvendig å fremlegge dette spennet mellom åpen dialog og konfidensialitet for informantene, noe som ble møtt med forståelse og enighet.

Flere av informantene i denne studien hadde behov for å forhøre seg med hva som skulle bli brukt i publikasjonen, samt ønsket bekreftelse på at pronomen eller navn skulle anonymiseres. Dette ønsket ble naturligvis overholdt og drøftet mellom meg og informantene både i forkant og etterkant av intervjuene for en enighet om hva som skulle endres. Et annet holdepunkt for å sikre konfidensialiteten til deltakerne i forskningsprosjektet var informasjon om at datamaterialet kun har autorisert tilgang til forskeren. Den individuelle informanten skal få tilbud om å lese gjennom datamaterialet som blir brukt i studien, dersom det er ønskelig. I analysekapittelet vil fiktive navn stort sett bli anvendt for en oversiktlig gjennomgang. Likevel vil samtlige avsnitt utelukke de fiktive navnene for å unngå at informantenes historier og synspunkter skal kunne gjenkjennes.

4.5.3. KONSEKVENSER

Kvalitative forskningsintervju er en verdifull metode for å fremskaffe empiri. Likevel vil det naturligvis medfølge en rekke etiske konsekvenser. Det er mange aspekter ved et forskningsintervju som en må ta i betraktning før man setter i gang med intervjuprosessen. Kvale og Brinkmann (2021, s. 107) påpeker at forskeren i størst mulig grad bør oppfylle prinsippet om velgjørenhet, som vil si at deltakerens bidrag bør være minst mulig risikofyllt. Dette kan oppnås ved at fordelene med å delta i prosjektet veier opp for de negative. Forskeren bør være inneforstått med potensielle konsekvenser for både deltakeren, men også for det større bildet de representerer (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 107). De negative konsekvensene ved kvalitative intervju kan være skillet mellom personlige ytringer og åpenhet som forekommer gjennom intervjuet, og ønsket om å luke ut narrativer som dekker tematikken du ønsker å fremme.

Selv om informantene i denne studien samtykket frivillig til å delta i studien, var jeg klar over sårbarheten over tematikken. En konsekvens ved denne studien kan være emosjonell belastning, der informantene gjenopplever voldshendelsen. Ved å detaljert beskrive voldshendelsen vil det kunne øke risiko for opplevelsen av stress, frykt, angst eller emosjonell uro som informantene opplevde under og etter voldshendelsen. Et etisk dilemma som måtte tas i betraktning i denne studien var knyttet til hvordan jeg best ivaretar informantenes velvære samtidig som jeg søker etter nødvendig informasjon for å besvare forskningsspørsmålet: «*Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?*». Jeg foretok meg en bevissthet rundt kravene til forskningsetikken med hensyn til informantene ved en åpenhet og ærlighet. Ved å tilby pauser med å dra fokuset over på hverdagslige samtaletemaer opplevde jeg at informantene slappet mer av under intervjuene.

4.6. STUDIENS STYRKER OG SVAKHETER

Det er flere styrker og svakheter ved valg av metode i denne studien. Ett av studiens styrker er at utvalget er basert på yngre arbeidstakere som det er forholdsvis lite tidligere forskning på. Det å sette søkelys på unge nyutdannede arbeidstakere som nylig har fått jobb i helsesektoren anser jeg som en viktig i forhold til forskning som indikerer at denne gruppen utsettes mest for vold og har høyest forekomst av sykmeldinger (NAV, 2023c; NAV, 2024a; NAV, 2024b; STAMI, 2019; Sterud, 2021).

En annen styrke med studien kan være at utvalget kun representerer unge kvinner. Styrken ved dette utvalget er at de er representative for det tidligere og nyere forskning opplyser er mest utsatt for vold (STAMI, 2019). At utvalget i denne studien kun er kvinner kan imidlertid ansees som en svakhet på bakgrunn av at menns perspektiv blir ekskludert. Det kunne vært av interesse å undersøke om det foreligger kjønnsforskjeller i empirien som kommer frem. Dette kan innebære å undersøke om det forekommer likheter eller ulikheter blant kjønnene i hva slags påkjenninger de har som følge av voldshendelsene. Dette kan imidlertid være av interesse å forske videre på. En svakhet med studien kan være et fåtall informanter. Ved å inkludere mellom 8-10 informanter kunne jeg oppnådd mer variasjon i datamaterialet. Dette kunne gitt et mer nyansert bilde av tematikken, og potensielt beriket innsikten av voldserfaringer og synspunkter på mestring.

En potensiell svakhet kan være valg av semistrukturert dybdeintervju. Det kunne ha vært av interesse å benytte fotoelisitering for å samle inn empiri i denne studien. Ved bruk av fotoelisitering får informantene utdelt bilder som er knyttet opp mot tematikken (Harper, 2002, s. 13). Hensikten er å fremskaffe informasjon som muligens ikke kommer frem ved kun en muntlig intervjusetting (Harper, 2002, s. 15). Jeg kunne ha gitt informantene et utvalg av bilder som illustrerer konflikt, truende atferd og ensomhet for å utforske hva de forbinder med disse bildene basert på deres erfaringer med vold. Informantenes reaksjoner og kroppsspråk kunne ha gitt innsikt i hvordan de assosierer bildene til jobben sin. Dette kunne ha styrket studien ved å inkludere flere perspektiver og bidra til å fremskaffe mer empirisk grunnlag. En svakhet ved fotoelisitering i denne studien kunne imidlertid vært å ivareta informantenes velvære under intervjuene. Bilder som knytter dem tett mot voldserfaringene kunne ført til ubehag, ettersom gjenopplevelsen kunne vært sterkere.

KAPITTEL 5: ANALYSE

Denne studien tar sikte på informantenes individuelle erfaringer i møte med vold på arbeidsplassen. Dermed anser jeg det som vesentlig å først presentere utdrag fra opplevelsene slik informantene har beskrevet. Informantenes individuelle opplevelser vil primært være erfaringsbaserte, og dermed noe teorifattige. For et dypere innsyn i informantenes historier, vil jeg så presentere et avsnitt som utforsker meningen med volden basert på informantenes bidrag. Her vil jeg drøfte analysen opp mot Isdals (2000) formeninger om at forståelse er et

viktig fundament for å gi volden en mening. En vesentlig del av analysen vil være å skildre om informantene har mestret voldshendelsene. Her vil det bli rom for ulike refleksjoner som kan knyttes opp mot Isdals (2000) perspektiver på makt og avmakt. Jeg vil også avdekke hvordan personlige kvaliteter i arbeid med brukere synes å ha en innvirkningskraft på vold. Her vil jeg knytte analysen opp mot studien til Lillevik og Øien (2010). For å kunne besvare forskningsspørsmålet mest mulig hensiktsmessig, jobbet jeg fenomenologisk-hermeneutisk. Dette handler om at jeg knytter relevant teori opp med funn i analysen. Det vil dermed bli veksling mellom empiri og teori for å besvare forskningsspørsmålet: «*Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?*».

5.1. INFORMANTENES HISTORIER

I det kommende avsnittet vil jeg som nevnt skildre utdrag fra informantenes erfaringer med vold på arbeidsplassen. Alle fem informantene har blitt utsatt for fysisk vold én eller flere ganger av brukere på arbeidsplassen. Det er også felles for alle informantene at de fremdeles jobber på arbeidsplassen der volden oppstod. I intervjuguiden (vedlagt) svarer dermed informantene på kapitlet om «Selve voldshendelsene».

Idun opplevde å bli sparket, slått og spyttet på av en bruker hun hadde en forholdsvis god relasjon med. Hun beskriver timevis med utagering, der flere fra personalet måtte bistå Idun med håndteringen av brukeren. Hendelsen eskalerte ut av kontroll og det ble en kaotisk situasjon. Kollegene til Idun ble under hendelsen klort, sparket og lugget, og situasjonen slik hun beskrev den føltes ut som en evighet.

Meg: *Kan du ta meg gjennom voldshendelsen slik du husker den?*

Idun: *Ja ... det var en situasjon som ble verbalt høylytt der brukeren ropte skjellsord til meg, (..) jeg tok de bare i mot og nikket med hodet, (..) så bykset hen mot meg. Av rent instinkt så ble jeg bare stående og forsvare meg med armene i kryss foran ansiktet. Jeg husker at jeg kjente slagene traff både leggene og armene mine, men smerten slo ikke inn før en god stund etter hendelsen var under kontroll (..). Det ble en tung psykisk påkjenning, for det var så mange følelser i sving.*

Meg: *Hvilke følelser kjente du på i den situasjonen?*

Idun: *Altså, jeg ble jo veldig redd da hen kom mot meg og jeg så blikket svartnet ... så jeg kjente veldig på frykt. Etter hvert så ble jeg mer lei meg ... tror det var en mix av veldig sterke følelser som ble ganske overveldende.*

Meg: *Hva tror du gjorde at du følte deg lei deg?*

Idun: *Det sårer så klart at brukeren valgte å ty til vold mot meg, siden vi hadde en god relasjon, (..) men så vet jeg jo godt hva brukeren sliter med (..) så det er på en måte forståelig at hen tyr til vold når man ikke klarer å uttrykke seg på andre måter.*

Meg: *Så du følte deg lei deg på brukerens vegne?*

Idun: *Ja, uten tvil.*

Vera har flere ganger blitt utsatt for vold på arbeidsplassen, men det er særlig én hendelse som hun sitter igjen med. En tilsynelatende normal arbeidsdag snur brått, og det utvikles en fysisk utagering fra en bruker. Jeg spør Vera om hun vil fortelle om sin historie, og hun forklarer den slik:

Vera: *Brukeren hadde fått beskjed tidligere på dagen at hen skulle kjøres til en aktivitet. Da jeg kom på vakt så lot det seg ikke gjøre, da det oppstod andre ting som måtte tas hånd om. Jeg husker at jeg tenkte at jeg måtte ordlegge meg riktig når jeg skulle si til brukeren at planene måtte forskyves, men det gikk ikke helt veien. Veldig brått så ble brukeren aggressiv, og jeg gikk dermed vekk fra sengekanten som jeg satt på ved siden av brukeren. Jeg gikk ganske målrettet mot døra, og plutselig kjente jeg en tung gjenstand som knuste i bakhodet mitt. Brukeren hadde da tatt tallerkenen på nattbodet og kastet etter meg.*

Meg: *Hva gjorde du etter tallerkenen traff hodet ditt?*

Vera: *Jeg tror nok blandingen av adrenalin og instinkt gjorde at jeg klarte å flykte fra situasjonen før den eskalerte videre, så jeg løp mot kontoret og låste meg inn der.*

Meg: *Hvilke tanker gikk gjennom hodet ditt når du var i trygge hender?*

Vera: *Det var da reaksjonen min kom som et slag ... jeg bare gråt og skalv (..) jeg fikk heldigvis ikke varige mén etter hendelsen, selvom det var en fysisk skade mot hodet. Det er nok den skumleste voldshendelsen jeg har opplevd, for den kunne fort ha blitt langt mer alvorlig.*

Vera forteller om en annen voldshendelse hun opplevde, der en kroppsvisitasjon eskalerte. Situasjonen ble brått uoversiktlig, og det kom spark og slag mot Vera.

Vera: *Jeg var nok mer forberedt på denne situasjonen, ettersom jeg visste hva jeg gikk inn i. (...) men det var vanskelig å stå i denne situasjonen mens slagene kom en etter en,*

ettersom jeg hadde en god relasjon til brukeren som utøvde volden mot meg. Nei det var en skikkelig fæl opplevelse ... det var trist og vondt på samme tid.

Meg: Hva kan være årsaken til at du kjente på tristhet i denne hendelsen?

Vera: Jeg kjente denne brukeren godt, og jeg følte veldig med hen. En kroppsvitiasjon er intim, og som oftest mot brukeren sin vilje. Jeg hadde politiet og kollega i ryggen da jeg startet kroppsvitiasjonen, men jeg kunne se og føle på brukeren at hen var redd. Det var fryktelig tungt å stå i den situasjonen mens brukeren skrek og slo rundt seg. Jeg kunne merke at den volden ikke var ment for å skade meg eller de rundt meg, men heller som en forsvarsmekanisme for en svært ubehagelig og sårbar situasjon. Jeg kan ikke en gang forestille meg det å bli holdt med makt mot min vilje.

Tone opplevde en voldshendelse kort tid etter hun startet på arbeidsplassen. Hun forklarer opplevelsen slik:

Dette var med en bruker som hadde tvangsvedtak. Jeg hadde nylig fått opplæring i hvordan vi skulle gå frem for å håndtere en slik situasjon. Så var det en dag det kom som lyn fra klar himmel, brukeren så rødt og gikk løs på personalet. Det var litt som du ser på film, det føltes ikke ekte. Jeg husker at noen kolleger ropte navnet mitt, de trengte hjelp for å få kontroll på situasjonen. Selv om jeg var den nye, så stod jeg best til for å bistå de andre som fikk juling av brukeren. Jeg løp mot kollegaen min som ropte og tok tak i beina til brukeren. Etter en stund fikk vi bært hen inn på et lukket rom, (..) mens beina sparket meg over hele overkroppen. Jeg var ganske oppskaka etter den hendelsen ... det var knappe 3 uker etter jeg startet å jobbe der.

Nora forklarer sitt første møte med vold på arbeidsplassen. Denne hendelsen oppstod også relativt kort tid etter Nora startet i jobben, på lik linje som Tone. Nora beskriver voldshendelsen som et resultat av kommunikasjonsfeil mellom en kollega og en bruker. Dette førte til utagering der brukeren kastet gjenstander mot Nora og hennes kollega.

Jeg husker at jeg satt stille i stolen og så at det blyssset opp til å bli utagering. Jeg var ganske ny i den jobben, så jeg kjente ikke så godt til brukeren. Likevel kunne jeg høre at det ble misforståelser mellom kollegaen min og brukeren. Før jeg visste ordet av det ble det kastet fjernkontroller og lysestaker mot oss. En lysestake traff skulderen min ganske

hardt, og det ble et stort blåmerke i lang tid etterpå. Når jeg tenker tilbake på hendelsen så gikk det hele veldig fort, så jeg rakk egentlig ikke å tenke så mye før det skjedde.

Astrid deler sin nylige erfaring i møte med vold, men tenker seg lenge om før hun formulerer seg. Hun bærer tydelige preg av at erfaringen fremdeles opptar mye tanker hos henne, og at det er utfordrende å snakke om.

Astrid: Det var mot slutten av arbeidsdagen, og jeg skulle avslutte vekten min. Før jeg drar sier jeg alltid hade til brukerne, noe jeg gjorde også denne dagen. Den ene brukeren viste svært misnøye med at jeg skulle dra, og ble tydelig aggetert og opphisset. Jeg la også merke til at denne brukeren var veldig ruset, så jeg trakk meg umiddelbart unna. Hen var helt svart i blikket, og jeg tenkte rømningsvei med en gang. Jeg spurtet ned trappene, (..) men hørte at hen var rett bak meg. Så merket jeg at det lugget i hetta og jeg ble revet bakover i trappa. Brukeren la all vekt over brystet på meg mens jeg lå forsvarsløs i trappa, (..) det ble jo et rabalder, så kolleger var heldigvis raskt på ballen og avverget situasjonen.

Meg: Kan du huske hvilke tanker som gikk gjennom hodet ditt i den situasjonen?

Astrid: Ja, jeg var livredd og hylgråt der jeg lå ... jeg husker at jeg tenkte at jeg kan faktisk bli drept nå ... jeg hadde ikke noe kontroll over den situasjonen, og visste ikke om brukeren hadde noen farlige gjenstander på seg (..) den hendelsen sitter nok varig med meg.

Gjennom utdragene får vi et innblikk i hvordan alle informantene har opplevd å bli utsatt for fysisk vold av brukere på arbeidsplassen. De fysiske skadene fra volden har medført blåmerker og lettere fysiske skader på kroppen. Historiene informantene deler, tyder imidlertid på at alle har blitt påvirket emosjonelt av hendelsene. Det er også felles for samtlige informanter at volden de beskriver er den første de har opplevd. Én informant opplevde å frykte for livet, mens andre deler erfaringer av noe mindre alvorlig karakter. De fleste informantene beskriver opplevelsene ved bruk av følelser. Følelsene som gjentagende blir beskrevet er frykt og sorg. Frykt blir gjengitt i sammenheng med hva informantene opplever i voldssituasjonen når den oppstår. Sorgen samtlige informanter beskriver ser ut til å være rettet mot medfølelse for brukeren som utøvde volden. Dette kan indikere at informantene anerkjenner brukeren og at volden ser ut til å være meningsbærende.

Felles for alle informantene er at voldshendelsene har oppstått tidlig i karrieren. Svarene gir også en indikasjon på at informantene opplever at volden som blir utøvd ikke bunner i at de blir angrepet, men som en forståelse av at brukeren opplever avmakt. Dette underbygger Isdal (2000, s. 109) sin beskrivelse om at volden er en rekasjon på avmakt. Isdal (2000, s. 33) hevder i tillegg at volden er mestring av avmakt. Informantene beskriver voldens mening og setter det i kontekst. Gjennom historiene informantene deler, gir de plass til å forklare hvordan situasjonene eskalerte også sett fra brukerens ståsted. Samtlige informanter benytter seg av muligheten til å sette seg inn i brukerens perspektiv, og ser årsakene til at volden oppstår gjennom deres øyne. Jeg stilte informantene spørsmål om voldshendelsene med trykk på: «*hvordan du opplevde det*» eller «*slik du oppfattet det*» eller «*slik du husker det*». Når informantene blir gitt muligheten til å fortelle om sine individuelle erfaringer med vold, forklarer de likevel med et blick mot brukerens perspektiv. Det kan tolkes som at samtlige informanter nærmest forsvarer brukerens valg av vold. I lys av Isdals (2000, s. 6, 14, 221) perspektiver på volden ser informantene ut til å vektlegge voldens mening, noe som kan danne bedre forutsetninger for å håndtere den.

5.2. VOLDEN ER MENINGSBÆRENDE

Informantene benyttet tid på å forklare *hvorfor* volden oppstod, selvom dette ikke var et spørsmål jeg stilte informantene. Volden fra deres perspektiv ga dermed uttrykk for å ikke være meningsløs. I teorikapittelet ble det presentert hvordan Isdal (2000, s. 11) hevder at det ikke finnes blind vold, men at volden alltid har en bakeforliggende historie styrt av utøverens følelser og erfaringer. Isdal (2000, s. 221) påpeker også at vi mennesker konstruerer en mening dersom den ikke finnes tilgjengelig. Dette er rettet mot det faktum at vi mennesker har et behov for å finne meningen i hendelser, ellers fører det til avmakt (Isdal, 2000, s. 221). Jeg vil i dette avsnittet analysere historiene som ble presentert ovenfor med et blick over hvordan informantene ser ut til å finne en mening med voldshendelsene. Her vil jeg ta utgangspunkt i Isdal (2000) sine perspektiver på mening og hvordan vi benytter oss av ulike forklaringsstrategier for å forstå vold.

I den første historien gir Idun uttrykk for at volden som blir utøvd mot henne har en mening. Hennes opplevelse av voldssituasjonen, indikerer at hun har bevisste tanker om brukerens valg av vold. Dette kommer frem når hun sier:

(..) så vet jeg jo godt hva brukeren sliter med (..) så det er på en måte forstålig at hen tyr til vold når man ikke klarer å uttrykke seg på andre måter.

Lillevik og Øien (2010, s. 87) fant i sin studie at deres informanter viste en hermeneutisk forståelse av voldssituasjonen. Dette bygger på at informantene forstår eller *vil* forstå meningen med volden for å minske opplevelsen av avmakt og sårbarhet. Å bli utsatt for vold er i seg selv en avmaktsopplevelse (Isdal, 2000, s. 221), så behovet for å finne en mening vil være nødvendig. Idun uttrykker at hun vet hva brukers utfordringer springer ut fra, og at det dermed er *forstålig* at hen utøver vold når hen ikke makter å uttrykke seg på andre måter. Selv om Idun ser ut til å forstå meningen med volden, kan det gi uttrykk for ulike fallgruver. Isdal (2000, s. 221) legger frem ulike forklaringsstrategier på hvordan vi mennesker velger å forstå vold på. Isdal (2000, s. 221) benevner normalisering, overforenkling, rettighetstenkning, bagatellisering, usynliggjøring, fragmentering, eksternalisering, skjebneforklaringer som noen strategier vi vender oss mot når vi forsøker å forstå volden.

Iduns beskrivelser kan indikere at hennes forståelse lener seg mot eksternalisering. Dette kan begrunnes i den enkle form at det ene leder til det andre (Isdal, 200, s. 245). Isdal (2000, s. 244) begrunnet eksternalisering som: «(..) å *forklare egne handlinger med forbehold utenfor seg selv*». Den som utsettes for volden søker dermed en naturlig forklaring på volden. Dette utdyper Isdal (2000, s. 244) er en forklaringsstrategi der utøveren som bruker vold, reagerer på provokasjon. Isdal (2000, s. 145) retter denne forståelsen av vold med fokus på utøverens perspektiv. Det er imidlertid interessant å se denne forståelsen fra offerets perspektiv, da det kan knyttes opp mot hvordan offeret skaper en mening med volden. Sett fra Iduns perspektiv i denne sammenhengen, kan eksternalisering sees på som en fallgruve i den form at det rettfærdiggjøres for voldshandlingen (Isdal, 2000, s. 245). På en annen side kan det vise styrke da Idun gir uttrykk for at hun anerkjenner brukeren og har empati for hens ståsted og er opptatt av hva volden gir uttrykk for.

Gjennom Astrid sin historie kan det tolkes at volden har en annen mening. Hun uttrykker:

Jeg la også merke til at denne brukeren var veldig ruset, så jeg trakk meg umiddelbart unna.

For Astrid kan det kan tolkes at brukeren som er ruspåvirket gjør volden meningsbærende. På lik linje som Idun, kan det antydes at Astrid lenes mot eksternalisering, der rusen er faktoren som leder til volden. I Astrid sin situasjon kan det tolkes som at rusen fraskriver utøveren ansvaret for volden.

Gjennom Nora og Tones historier uttrykkes det:

Likevel kunne jeg høre at det ble misforståelser mellom kollegaen min og brukeren (..)

Dette var med en bruker som hadde tvangsvedtak (..)

Både Nora og Tone ser også ut til å forklare volden med eksternalisering. Nora ser ut til å peke mot at kommunikasjon ledet til misforståelse, der misforståelsen var utløsende faktor for voldshandlingen. Tone gir uttrykk for at tvangsvedtak var utløsende faktor til volden, som hun forklarer innledningsvis i hennes historie.

Alle informantene ser ut til å direkte eller indirekte forklare meningen bak volden de ble utsatt for. Isdal (2000, s. 221) hevder at vi mennesker er avhengige av å finne meninger i hendelser, for uten mening opplever vi avmakt. Når vi opplever avmakt blir vi sårbare og får behovet for å gjenvinne makt og kontroll (Isdal, 2000, s. 5). Denne makten og kontrollen kan sees i lys av forklaringene til informantene når de forteller sine historier. Det kan dermed tolkes som at meningen de skaper med voldshendelsene er en måte å ta makt over seg selv for den enkle natur å håndtere hendelsene på. Å skape mening med volden gjør oss i stand til å beskytte oss selv, hevder Isdal (2000, s. 7). Når mennesker opplever avmakt, søker vi etter en mening i hendelsene for å redusere avmaktsopplevelsen (Isdal, 2000, s. 221).

Isdal (2000, s. 221) illustrerer videre at i sammenheng med vold, så kan vi søke etter forklaringsstrategier for å finne en mening som vi kan leve med. I lys av Isdal (2000) sine perspektiver på meningen med volden, ser informantene ut til å gjøre nettopp dette. Isdal (2000, s. 221) begrunner videre at eksternalisering ansees som den vanligste formen for å forstå vold. Informantenes beskrivelser av voldshendelsene kan støtte opp Isdals (2000, s. 244) antakelser om at denne forståelsen er den hyppigste. Utfordringen med denne forklaringsstrategien er imidlertid at den i større grad rettferdiggjør volden. Utfordringen med denne forklaringen kan ifølge Isdal (2000, s. 245) tyde på at volden blir vanskeligere å

bekjempe ettersom den rettfærdiggjøres for. Samlet sett indikerer alle informantene at volden de har opplevd har en betydning, men denne betydningen er likevel formet av informantenes egne tolkninger av situasjonen. Felles for alle informantene er at de er opptatt av hva volden springer ut ifra, hvorfor den oppstår og hva den gir uttrykk for.

5.3. VOLDEN SOM ET PARALLELLT SAMSPILL MELLOM MAKT OG AVMAKT

I dette avsnittet vil jeg først analysere samtlige av historiene som ble presentert ovenfor, og tolke dem i lys av samspillet mellom makt og avmakt sett fra Isdals (2000) perspektiver. Gjennom intervjuene viste det seg at flere av informantenes erfaringer hadde noen fellesstrekk. Jeg vil derfor kaste lys over de erfaringene som jeg anser som interessante i forhold til makt og avmakt. Jeg velger å fokusere på historiene til Idun og Vera ettersom deres historier består av detaljer der makt og avmakt kan drøftes i dybden. I lys av informantenes voldserfaringer, kommer det frem hvordan det oppstår en maktubalanse der avmakt blir fremtredende i voldssituasjonene. Likevel kan en tolke meningen informantene skaper med volden som en måte å ta tilbake makt på, som en strategi for å redusere avmaktsopplevelsen. Dynamikken mellom makt og avmakt kan tolkes for å skape en forståelse av volden og hvordan vi responderer på den.

Isdal (2000, s. 109) beskriver at vold er en reaksjon på avmakt. I lys av Isdal (2000, s. 109) sitt perspektiv på volden, oppstår avmakt på flere måter i Iduns situasjon. Jeg gjengir utdrag fra historien til Idun:

(..) det var en situasjon som ble verbalt høylytt der brukeren ropte skjellsord til meg, (..) jeg tok de bare i mot og nikket med hodet, (..) så bykset hen mot meg.

Først og fremst beskriver Idun hvordan hun vurderte en situasjon som virket truende. I denne situasjonen kan det tyde på at det oppstod en maktubalanse der Idun så seg nødt til å ta i mot skjellsord for å overgi makt til brukeren som så seg et behov for å gjenvinne kontroll. Det kan tolkes at Idun får et klart bilde av at det rette å gjøre i denne situasjonen er å ta i mot alt som kommer mot henne, noe hun gjør i form av non-verbale uttrykk. Det kan antydes at Idun i dette øyeblikket opplever avmakt, da hun ikke lenger har kontroll på situasjonen.

Avmakten kan også komme til syne når Idun blir utsatt for volden. Isdal (2000, s. 114) beskriver at avmakt kan tolkes som svekket eller mangel på utveier, kontroll, oversikt og

uforutsigbarhet. Brukeren som utøvde volden har ifølge Isdal (2000, s. 109) brukt vold for å ta tilbake kontrollen som hen har mistet eller fått redusert. I voldssituasjonen som Idun opplevde, kan en se hvordan Idun fragir seg makt til brukeren, brukeren opplever avmakt og tar tilbake makten ved å utøve vold. Så kan det tolkes at Idun tar tilbake makt ved å skape en mening med volden som blir utøvd mot henne. Dette kommer frem der hun sier:

(..) så vet jeg jo godt hva brukeren sliter med (..) så det er på en måte forståelig at hen tyr til vold når man ikke klarer å uttrykke seg på andre måter.

Selv om situasjonen kan være kompleks, ser en et illustrativt bilde av hvordan opplevelsen av avmakt kan utspille seg mellom både Idun og brukeren. Med andre ord så kan volden oppfattes som et resultat i spennet mellom makt og avmakt (Bufetat, 2009, s. 7).

Vera ble utsatt for vold som kunne fått alvorlige konsekvenser da hun fikk en gjenstand mot hodet. På lik linje som Idun, viser Vera likevel en forståelse rundt volden som oppstod. Dette kommer til uttrykk der hun sier:

Jeg husker at jeg tenkte at jeg måtte ordlegge meg riktig når jeg skulle si til brukeren at planene måtte forskyves, men det gikk ikke helt veien.

Jeg kunne merke at den volden ikke var ment for å skade meg eller de rundt meg, men heller som en forsvarsmekanisme for en svært ubehagelig og sårbar situasjon. Jeg kan ikke en gang forestille meg det å bli holdt med makt mot min vilje.

Erfaringene til Idun og Vera kan sees i lys av hvordan Isdal (2000, s. 221) påpeker at vi mennesker skaper en mening med volden der den ikke nødvendigvis er lett å forstå eller ikke har noen åpenbar mening. Meningen vi konstruerer etter en voldshendelse, gjør det mulig for oss å håndtere det som har skjedd (Isdal, 2000, s. 221). Dette kan tolkes som en måte å makte det å møte vold.

Både Idun og Vera uttrykker frykt når voldssituasjonene oppstår. Denne frykten kan signalisere at de føler seg maktesløse (avmakt), da brukerne tar kontroll over dem ved å utøve vold. Denne følelsen av maktesløshet kommer til syne både hos brukerne som utøver vold som en reaksjon på sin egen maktesløshet, og hos Idun og Vera, som blir utsatt for volden.

På den andre siden, til tross for denne følelsen av maktesløshet, uttrykker både Idun og Vera en sorg og forståelse for volden, sett fra brukerens perspektiv. I motsetning til frykten og maktesløsheten, kan sorgen og forståelsen sees som en måte å gjenvinne kontroll på. Både Idun og Vera ser ut til å søke etter en mening med volden de opplever. Dette kan indikere at frykten de føler i voldshendelsene er en reaksjon på avmakt, mens sorgen gir volden en mening. Makt og avmakt i en voldssituasjon kan dermed sees på som paradoksal. De to begrepene er motstridende, men kan likevel henge tett sammen. Sett fra Isdal (2000, s. 164) sitt perspektiv, kan volden hos utøveren gi makt og kontroll, og dermed fjerner avmakt. Avmakten vil forskyves over på den som utsettes for volden, der offeret blir rammet av en avmaktsopplevelse (Isdal, 2000, s. 145).

Hendelsen slik Vera beskriver den, tyder på at hun forstår hvorfor brukeren reagerte med aggresjon. Situasjonen kan indikere at brukeren følte på avmakt når en rutine eller en gode ble fratatt hen. Dette gjenspeiler det Isdal (2000, s. 114) hevder om at opplevelse av manglende kontroll, forutsigbarhet og det å bli sett og hørt styrker følelsen av avmakt. Makt og avmakt kan i voldssituasjonene bli sett på som et samspill som parallellt opptre på ulike nivåer.

5.4. VARIERTE REAKSJONER PÅ VOLDEN

Jeg vil i dette avsnittet kaste lys over de reaksjonene som informantene hadde på volden de ble utsatt for. Dette er med hensikt i å få en dypere forståelse av hvordan informantene ble påvirket av voldshendelsene. Her vil jeg støtte opp empirien med Isdals (2017, s. 104) perspektiver på fight-, flight- og freeze-respons i sammenheng med vold. I tillegg til Isdals (2017, s. 108) antakelser om at kompetanse, erfaring og habituering spiller en rolle for hvordan en takler vold. Informantene reagerte ulikt på volden de ble utsatt for, og ved å sammenlikne reaksjonene med kompetanse, erfaring og habituering kan det gi en mer nyansert forståelse av opplevelsene.

Idun påpeker selv at hun reagerte med å fryse til i det hun opplevde fare. Hun sier:

Av rent instinkt så ble jeg bare stående og forsvare meg med armene i kryss foran ansiktet.

I motsetning til Idun, reagerte Vera med å trekke seg unna da hun opplevde en potensiell faresituasjon. Hun forteller:

Veldig brått ble brukeren aggressiv, og jeg gikk dermed vekk fra sengekanten (..)

Tone beskriver nærmest at hun kom i kampmodus, men med fokus på å bistå kolleger som havnet i en voldssituasjon. Hun siterer:

Jeg løp mot kollegaen min som ropte, og tok tak i beina til brukeren.

På lik linje som Vera, så Astrid etter en fluktvei fra faren, og løp vekk fra situasjonen. Hun forteller:

Jeg la merke til at denne brukeren var veldig ruset, så jeg trakk meg umiddelbart unna. (..) Jeg spurtet ned trappene (..)

Reaksjonene informantene hadde i det de opplevde fare, ser ut til å være varierte. Gjennom sitatene ser en hvordan noen reagerte med fight-respons, andre flight-respons og noen freeze-respons. Idun ser ut til å ha reagert med freeze-respons, og uttrykte at hun følte på frykt og deretter sorg. Astrid og Vera kan ha reagert med flight-respons, og følte på frykt i voldssituasjonen. Tone ser ut til å ha reagert med fight-respons, og uttrykte at hun følte på adrenalin etter hendelsen. De kroppslige reaksjonene etter en voldshendelse kan ha flere påvirkningsfaktorer, og Isdal (2017, s. 107-108) begrunner at måten vi reagerer på fare, kan knyttes opp mot kompetanse, erfaring og habituering. Informantene i studien har begrenset med erfaring med tanke på deres unge alder. I tillegg har informantene begrenset kompetanse og habituering til yrket på bakgrunn av nyutdannelsen. Samtlige informanter ser ut til å reagere sterkt både emosjonelt og kroppslig på voldshendelsene. Dette kan styrke Isdals (2017, s. 108) perspektiver om at kompetanse, erfaring og habituering spiller en vesentlig rolle for hvordan en takler voldshendelser. Isdal (2017, s. 108) påpeker at tryggheten de tre faktorene gir, kan være av stor betydning for hvordan en tar i mot belastninger. Begrensningene informantene har i møte med å bli utsatt for vold på arbeidsplassen, kan underbygge nettopp det Isdal (2017, s. 108) hevder.

Informantene er nyutdannede i feltet, og med denne bakgrunnen har de trolig nødvendig teoretisk kunnskap fra utdanningen. Likevel vil den praktiske erfaringen være minimal, noe som kan begrense deres kompetanse når det gjelder håndtering av vold. Informantene kan dermed ha et teoretisk grunnlag i hvordan de håndterer vold, men den praktiske erfaringen kan være manglende. Informantene kan i tillegg ha manglende erfaringsbasert kunnskap, ettersom samtlige av informantene delte historier fra deres første møte med vold. Ifølge Isdal (2017, s. 108) tilvenner individer seg gjennom læring. I denne sammenhengen kan det å bli utsatt for vold ansees som en læreprosess med fokus på å gjenkjenne faresignaler og tilrettelegge for truende situasjoner. En informant opplyser at hun gradvis har lært seg å kjenne på situasjoner som bygger opp potensiell voldsfare. Hun forteller:

(..) jeg har vitnet en del utageringer som har ført til vold, og da merker jeg det på hele rommet, jeg sammenlikner det med en følelse av murring. Jeg ser det særlig i sammenheng med ansatte som ikke forstår hva brukeren egentlig ønsker, og så blir det bare rot i kommunikasjonen ... eller at den ansatte stresser opp brukeren med å svare hardt og konstruktivt når brukeren allerede er på vei opp til å utagere.

Gjennom praktisk erfaring ser det ut til at informanten har tilegnet seg evnen til å identifisere potensielle eskalerende situasjoner. Hennes erfaring med å vitne til voldshendelser ser ut til å bidra til denne læringen. Ved å være oppmerksom på tegn som kan føre til vold, argumenterer informantene for at man gradvis lærer seg å gjenkjenne situasjoner som kan forhindre voldshendelser. Dette bygger særlig på kommunikasjon og evnen til å møte brukeren på en rolig måte. Informanten påpeker at gjennom erfaring vil en kunne dra læring av hva som kan fungere for å potensielt avverge voldshendelser.

Isdal (2017, s. 108) refererer til habituering om en vane dannet gjennom gjentatte eksponeringer for en bestemt situasjon. Vold kan i denne sammenhengen bidra til en holdning der den ansatte nøytraliserer volden, og aksepterer at volden oppstår. Dette kan utvikle en «det skjer bare»- holdning til voldshendelsene, noe som kan få konsekvenser for den ansattes helse over lengre tid. På den andre siden kan den ansatte etablere økt bevissthet og følsomhet overfor potensielle voldshendelser og ta nødvendige forhåndsregler for å unngå lignende situasjoner igjen. Gjennom intervjuet med Vera ble det interessant å få innblikk i hvordan erfaringene påvirket henne. Vera synes å ha et relativt positivt syn på voldserfaringene:

Meg: *Hvordan påvirker voldshendelsene deg?*

Vera: *Alle slike hendelser gir meg erfaring, både i arbeidslivet og livet generelt. I fremtiden vil jeg gå inn i lignende situasjoner bedre enn jeg gjorde de første gangene jeg ble utsatt for vold. Jeg har jo lært mye og vokst mye, for det følger så mye med volden (..) man må hele tiden jobbe med seg selv (..) og hvordan man ordlegger seg og håndterer det.*

Meg: *Vil du utdype hva du mener?*

Vera: *Jeg ser på volden som en konsekvens av noe (..) det er jo noe som bygger opp til den, noe som utløser den, og så er det reaksjonen etterpå. Så da er det jo vår jobb å være der for brukeren og prøve å løse opp i det som skjedde (..) da er jo kommunikasjonen kjernen ... og gjennom kommunikasjonen så lærer man å kjenne brukeren bedre, men også seg selv.*

De tre komponentene kompetanse, erfaring og habituering hevder Isdal (2017, s. 108) utgjør en stor del av tryggheten. Tryggheten kan utgjøre en vesentlig del av håndtering av voldshendelser (Isdal, 2017, s. 108). Til tross for at samtlige informanter opplevde sterke reaksjoner på volden de ble utsatt for, benevner de fleste at de ser på voldeserfaringene som læring. Dette kan sees i lys av Isdals (2017, s. 108) formeninger om at gjennom de tre komponentene styrkes tryggheten. Selv om informantene kan ha begrenset erfaring, kompetanse og habituering i sammenheng med å bli utsatt for vold på arbeidsplassen, kan det likevel antydes at de ser på erfaringene som en del av å styrke deres evne til å håndtere lignende situasjoner senere i karrieren. Vera påpeker også i dette tilfellet at voldens mening er av stor betydning for hvordan hun reagerte på den. Dette kan tyde på at voldens mening og hva den gir uttrykk for rammer inn hvordan informantenes erfaringer oppleves og tolkes i det store bildet.

5.4. Å MAKTE DET Å MØTE VOLD

I dette avsnittet vil jeg analysere og drøfte hvordan mestring av voldshendelsene fremtrer hos samtlige informanter. Her vil jeg legge vekt på Isdals (2000, s. 138) perspektiver på mestring og Banduras (1982) teori om mestringstro. Intervjuguiden inneholder ikke et eget tema om mestring, men nevnes i temaet om ettertanke av voldshendelsene i intervjuguiden (vedlagt). Det ble likevel interessant å dra dette spørsmålet inn i en større sammenheng med Isdal (2000) og Banduras (1982) teorier for en dypere tolkning. Det kommende avsnittet vil dermed være et resultat av noe som ble analysert frem etter tolkning og interesse. Det vil utheves hva som

ser ut til å ha vært viktig for informantene i forhold til å mestre voldserfaringene, noe som tyder på å være kommunikasjon, kolleger, læring og forståelse.

Jeg spurte informantene om de har benyttet seg av noen personlige mestringsstrategier for å takle de følelsesmessige utfordringene knyttet til voldserfaringene. En informant uttrykker:

Mestringsstrategier jeg bruker er nok kommunikasjon med kolleger, leder og familie. På jobb debriker vi mye, men jeg syntes det er godt å snakke med noen utenforstående også, ... med taushetsplikten i behold, selvfølgelig. Jeg tror nok bevisstheten rundt hva yrket innebærer er en slags mestringsstrategi i seg selv, det har hvertfall jeg tenkt.

Astrid nevner gode kolleger som en kilde til mestring:

(..) kolleger er jo nummer én på den listen. Det er jo det å finne noen gode kolleger som man kan prate med, og de har jeg heldigvis hatt mange av.

Vera nevner ser ut til å legge vekt på læring som mestringsstrategi:

Jeg er nok opptatt av å lære, og hva man kan gjøre bedre til neste gang. Jeg går nok litt i bunnen av situasjonen for å se hva som egentlig skjedde. (..) og da tror jeg det blir litt enklere for meg, for jeg vet jo at dette er et yrke hvor det ikke finnes noen fasit. Jeg kommer til å gjøre feil kjempemange ganger, men da lærer jeg kanskje en bedre strategi til neste gang.

I lys av Banduras (1982) teori om mestringstro kan det antydes at informantene har høy grad av mestringstro på bakgrunn av refleksjonene de uttrykker. Dette kan komme frem når volden de ble utsatt for, ikke oppleveres som et langvarig tilbakeslag. Volden kan imidlertid se ut til å fremtre som en læringserfaring. Bandura (1982, s. 123) hevdet at individer med høy grad av tro på egen mestring vil fokusere på hva de kan gjøre bedre til neste gang. Dette står i motsetning til individer med lavere grad av tro på egen mestring, som har større sannsynlighet for å la nederlag påvirke dem tungt (Bandura, 1982, s. 141). Individer med lavere grad av tro på egen mestring kan også ha større sannsynlighet for å unngå spesifikke situasjoner som de anser som skremmende, vanskelig å oppnå eller utfordrende (Bandura, 1982, s. 132, 141). I lys av det informantene uttrykker, syntes deres positive syn til tross for voldshendelsene ut til

å indikere en sterk mestringsevne. Dette kan tyde på at informantene, til tross for voldserfaringene, klarer å opprettholde et optimistisk perspektiv rundt situasjonen. Dette kan videre tolkes som en avgjørende faktor i deres evne til å håndtere og bearbeide volden de har blitt utsatt for.

Isdal (2000, s. 136) hevder at det er individuelt hvordan en tolererer avmakt. Med denne toleransen sikter Isdal (2000, s. 136) til hvordan en makter å utholde avmaktsopplevelse. Avmakten assosieres med en følelse der ulike behov ikke fylles, og kan være følelser som usikkerhet, smerte, ubehag og hjelpeløshet (Isdal, 2000, s. 114). Disse følelsene kan knyttes til at en derfor har behov for å gjenvinne makt eller kontroll, for å unngå denne følelsen over tid. Likevel påpeker Isdal (2000, s. 136) at toleranse for avmakt er noe som læres og erfares. Isdal (2000, s. 135) illustrerer dette ved mestringsforsøk. Dersom en opplever mestring av avmakt i en situasjon, vil en med høy sannsynlighet kunne gjenta det som førte til en mestringsfølelse, noe som over tid blir et gjentakende reaksjonsmønster (Isdal, 2000, s. 135). I sammenheng med informantenes formidlinger, synes volden de blir utsatt for å ha en mening. Det kan tolkes at meningen med volden styrker toleransen for avmaktsopplevelsen.

5.5. VOLDEN KAN VÆRE RELASJONSAVHENGIG

Jeg stilte informantene mine spørsmål om de opplever noen karakteristikk som kan lede til vold. Dette var for å avdekke om personlige faktorer kan spille en rolle i møte med vold, eventuelt hvordan dette kan spille inn. Informantenes svar skal sammenliknes med funnene i studien til Lillevik & Øien (2010) som fant at personlige kvaliteter hos hjelperen kan forebygge vold. Samtlige av informantene i denne studien retter fokuset mot personlige og individuelle væremåter i arbeid med brukere, som kan vise seg å ha betydning for vold.

Jeg viser til et utdrag fra intervjuet med Idun, der hun formidler sine synspunkter på personligheter i møte med brukere:

Meg: Ser du noe mønster i relasjoner som kan skape konflikter og potensiell vold?

Idun: Ja, altså ... jeg ser på det slik at vi har ikke noen andre verktøy enn oss selv. Så vi må bruke den vi er når vi jobber med brukerne. Vi har jo så klart rammeplaner, men stort sett er den vi er det viktigste verktøyet. (..) og det kan jo være på godt og vondt, fordi noen personligheter går bedre overrens enn med andre. Så jeg har sett flere ganger når personligheter kræsjer så har det oppstått voldshendelser.

Idun påpeker at volden som oppstår ser ut til å være personavhengig. Svaret indikerer at Idun ser på personlige egenskaper og dynamikken mellom ansatt og bruker som sentrale faktorer i hvordan vold kan oppstå. Hun vektlegger også viktigheten av å ta i bruk ens egen personlighet som et verktøy i arbeid med brukere. Ifølge Idun ser den personlige dynamikken mellom den ansatte og brukeren ut til å ha noe å si for voldsrisiko. Som oppfølging stilte jeg Idun dette spørsmålet:

Meg: Hva tror du er viktig å tenke på i situasjoner som kan eskalere til vold?

Idun: Alltid prøv å sett deg inn i brukeren sin situasjon. Hvis ikke du klarer det, så vær ærlig om det og fortell brukeren at du gjerne vil forstå. Jeg tror absolutt at hvis man viser ydmykhet og interesse i brukeren, så kan det minske sannsynligheten for vold.

Lillevik og Øien (2010) fant i sin studie at personlige kvaliteter hos helsepersonell ser ut til å spille en sentral rolle i forebygging mot vold i helsetjenesten. Dette begrunner Lillevik og Øien (2010) er knyttet opp mot den ansattes interesse i å forstå meningen med volden, samt ønsker brukersens beste. De to faktorene er vist i studien å redusere aggresjon hos brukeren som igjen kan forebygge vold (Lillevik & Øien, 2010, s. 84). Funnene i Lillevik og Øien (2010, s. 88) sin studie viser at når de ansatte aktivt går inn for å forstå volden, blir det mulig for den ansatte å ta hensyn i hendelsen. Lillevik og Øien (2010, s. 88) begrunner videre at meningen med volden ikke alltid har en konkret og åpenbar forklaring, og at dette muligens bunner i at brukeren selv ikke vet hva voldens funksjon er. Når meningen ikke finnes lett tilgjengelig, og forståelsen stopper opp, påvirker dette hjelpen brukeren trenger (Lillevik & Øien, 2010, s. 89).

Idun nevner selv personlige komponenter som hun anser som viktig i arbeid med mennesker. Svaret til Idun indikerer at åpenhet, ærlighet og ydmykhet kan fungere som en nyttig måte å tilpasse seg brukeren, som minsker sannsynligheten for vold. Dersom voldens mening er vanskelig å tyde, kan det tolkes at kommunikasjon rundt voldshendelsen gjør det lettere å forstå hva volden springer ut ifra.

Tone belyser utfordringer knyttet til kjemi mellom ansatt og bruker. Hun vektlegger at manglende kjemi kan føre til at samarbeid med brukeren blir vanskelig.

Meg: *Husker du sist du hadde en dårlig relasjon til en bruker?*

Tone: *Ja ... det var en bruker som brukte mye hersketeknikk mot meg, mest sannsynlig en kombinasjon av at jeg var helt ny og vi hadde rett og slett ikke kjemi. Det var utrolig vanskelig å gjøre en god jobb når hen konstant kom med frekke kommentarer. Hen hadde bare bestemt seg for at hen ikke likte meg, følte det som.*

Jeg vil belyse et annet utdrag fra intervjuet med Nora, som også retter fokus mot kommunikasjon og empati slik som Idun uttrykte.

Meg: *Hva tenker du er viktig i arbeid med brukere på din arbeidsplass?*

Nora: *Det aller viktigste er å vise medmenneskelighet. Kommunikasjon er også veldig viktig. (...) snakke direkte og ikke ovenfra og ned, og snakke et språk som brukerne forstår ... tenker jeg på å møte brukerne slik de kommuniserer.*

En annen informant uttrykker:

Meg: *Vil du fortelle meg hvorfor det er viktig for deg å ha en god relasjon til brukerne du jobber med?*

Informant: *Relasjonen er jo ikke noe som bare kommer av seg selv, det er noe man må bruke tid på og jobbes opp. Det er viktig fordi vi skal fungere som omsorgspersoner for dem*

Meg: *Hva tenker du er viktig i relasjonsbygging med brukerne?*

Informant: *Jeg tenker trygghet er veldig viktig, og at det kommer i sammenheng med at brukerne føler seg trygge og ivaretatt. Vi skal jo hjelpe dem til å få muligheten til å utvikle seg, og hvis ikke de er trygge og ikke føler at de har en relasjon til oss, så vil det være kjempevanskelig å få til det samarbeidet.*

En annen informant forteller:

Informant: *Relasjon er det viktigste, og det bør være første prioritet. Det bør være noe man legger mye innsats i. Det kan oppstå vold i både gode og mindre gode relasjoner, men jeg personlig syntes det er lettere å forholde seg til vold i de gode relasjonene.*

Meg: *Vil du utdype hva du tenker på da?*

Informant: *Jeg ser på det slik at det er et tegn på at brukeren blir tryggere, det er sårbart å vise så mye følelser som skjer når en situasjon leder til volden, og de blåttlegger seg for alle følelser som de har inni seg. Hvis en bruker jeg har en god relasjon med utagerer og utøver vold mot meg, så er det lettere å snakke sammen om hendelsen etterpå. Så lærer man å kjenne hverandre på en langt mer dypere måte. Hvis en bruker jeg ikke har en god relasjon med utøver vold så er det vanskelig å ordne opp i det etterpå siden kommunikasjonen er vanskeligere, og da deler de ofte ikke følelsene sine.*

Meg: *Så når relasjonen er god, er det lettere å forstå hva som står bak volden?*

Informant: *Ja, det syntes jeg absolutt. Så jeg tenker at relasjonen har veldig mye å si.*

En annen informant forteller hvordan hun søker å forstå brukerens perspektiv dersom det har oppstått en voldshendelse.

Informant: *Jeg gjør meg nok litt dummere enn jeg er, bare fordi jeg ønsker at brukeren skal fortelle hvordan hen har det og hvordan den opplever situasjonen. Da gir jeg på en måte brukeren spillerom til å fortelle situasjonen fra sitt ståsted, selvom hendelsen av og til kan virke åpenbar. Likevel hender det at det jeg trodde var årsaken til volden, egentlig bunner i noe helt annet i brukerens følelsesliv.*

Informantene påpeker at relasjon er essensielt i arbeid med brukere i psykisk helsearbeid. Det kan tolkes at gjennom relasjonsbygging og trygghet, danner det bedre forutsetninger for å forstå voldens uttrykk og betydning. Samtlige informanter understreker at en god relasjon gir et godt utgangspunkt for å tolke volden ut fra brukerens perspektiv, noe som kommer frem i kommunikasjonen etter voldshendelsen. Når relasjonen er svakere, kan det være vanskeligere å forstå volden. Dette kan imidlertid sees i lys av makt i relasjoner, som Engelstad (2005, s. 32) hevder. Engelstad (2005, s. 32) illustrerer at jo dypere relasjon, desto mer sårbare blir en, nettopp fordi en legger mye av oss selv i den relasjonen. Innledningsvis i analysekapittelet delte informantene sine voldserfaringer, hvorav sorgen kan knyttes til de informantene som hadde en nærere relasjon til utøveren. Sorgen kan indikere at meningen informanten skaper med volden kan være en måte å opprettholde denne maktbalansen. Ved å gi volden en mening, kan det potensielt svekke avmaktsfølelsen som frykten gir.

5.6. KOLLEGER STYRKER TRYGGHETEN

Nedenfor vil jeg kaste lys over tryggheten ved kollegastøtte som viser seg å være viktige for informantene i tiden etter voldshendelsene. Dette markerer temaet om oppfølging i intervjuguiden. Her vil ikke alle informantene inkluderes individuelt, da det er mye likheter i svarene de kommer med. Felles for alle informantene er at de legger vekt på viktigheten av å ha trygge kolleger som støttenettverk etter en voldshendelse. Tryggheten som informantene fokuserer på, kan støttes opp med COS-modellen for helsepersonell som Isdal (2017) illsutrerer. Denne modellen underbygger nettopp denne essensielle faktoren for å håndtere og bearbeide reaksjonene etter en voldshendelse. Det å ha trygge kolleger og ledelse å lene seg på etter en voldshendelse kan se ut til å ha spilt en avgjørende rolle for hvordan informantene har taklet opplevelsene i ettertid. Informantenes svar vil også drøftes i henhold til debrief som en metode for bearbeiding av voldshendelsene.

Et spørsmål jeg stilte alle informantene mine var rutinen som skjer etter en oppstått voldshendelse på deres arbeidsplass. Et sitat hentet fra Nora sitt svar:

På min arbeidsplass vil jeg si det er god oppfølging, det er faste rutiner som skal følges etter en voldshendelse, uansett hvor alvorlig den måtte være. I tillegg er kolleger veldig gode støttespillere, så jeg føler meg enda tryggere på grunn av de. (...) kollegene mine er flinke til å rose meg etter en slik hendelse og si konkret hva jeg gjorde som var bra det er lett å tenke hva man gjør «feil» i en voldshendelse med tanke på at situasjonen utvikles til å bli fysisk. Så når kolleger er raske til å fortelle de bra tingene man gjorde så hjelper det ganske mye på den spiralen av et tankeskjør som ofte kan bli negativ. Dette gjøres også ofte i form av debriefing, som er et tiltak vi har når voldshendelser eller konflikter oppstår.

Svaret til Nora indikerer at det er etablert gode oppfølgingsprosedyrer på arbeidsplassen hennes. Det nevnes at det er faste rutiner som må følges etter en voldshendelse, uavhengig av alvorlighetsgraden. Videre fremhever Nora støtten fra kolleger som en viktig ressurs i håndtering av voldshendelser. Kollegene blir beskrevet som gode støttespillere og bidrar til å styrke opplevelsene av trygghet. Dette antyder at rosen Nora får fra kolleger er med på å anerkjenne hverandre for handlinger som bidro til å håndtere voldshendelsen på en god måte. Nora forklarer videre at dette bidrar til å motvirke et negativt tankemønster, og gir i stedet en

positiv følelse av mestring. Idun nevner flere av de samme komponentene til oppfølgingen av en voldshendelse på sin arbeidsplass. Ved samme spørsmål uttrykker Idun:

Jobben min har kriterier for tiltak som skal iverksettes etter en slik hendelse. Det første man gjør er å skrive avvik, og kort tid etter dette tar ledelsen kontakt og tilbyr samtaler rundt hendelsen. Det er lav terskel for å få hjelp og støtte, så dette opplevde jeg var behjelpelig for meg etter voldshendelsen. Jeg benyttet meg av flere samtaler med ledelsen, og jeg opplevde at jeg ble hørt. Ikke minst opplevde jeg god støtte fra kolleger, og vi snakket om hendelsen i lang tid etter den skjedde.

Både Nora og Idun nevner debrifing som en del av oppfølgingen de får av arbeidsplassen. Denne formen for bearbeiding indikerer et positivt utfall for informantene, noe de anser som en sentral del av oppfølgingen. Isdal (2017, s. 189) påpeker at denne metoden er essensiell for å bearbeide erfaringer og opplevelser, samt en del av medarbeiderivaretagelse (Isdal, 2017, s. 228). Isdal (2017, s. 189) beskriver at debrif er en metode som blir anvendt for å prosessere og bearbeide hendelser. Debrif stammer opprinnelig fra arbeid med traume- og kriser, og har med tiden blitt mer utbredt blant flere yrker (Isdal, 2017, s. 189). Hensikten med debrifing er å fortelle til andre personer om en opplevelse for å bearbeide og avgifte (isdal, 2017, s. 190). Satt i sammenheng med vold på arbeidsplassen, kan dette gi en ansatt mulighet til å bearbeide og dele sine opplevelser og følelser knyttet til voldshendelsen. Metoden vil kunne hjelpe den ansatte med å forstå og akseptere det som har hendt, og gi en redusert opplevelse av angst og stress (Isdal, 2017, s. 190). Ved å debrife med kolleger og ledelse etter en voldshendelse, kan det bidra til å normalisere reaksjonene den ansatte har som et resultat av en hendelse. Det kan også bli en arena for å gi og motta støtte fra kolleger og ledelse som kan bidra til å gi betryggelse og styrke.

Tone forklarte sin erfaring i møte med vold på arbeidsplassen 3 uker etter oppstart. Jeg var nysgjerrig på hva som var viktig for henne i tiden etterpå. Tone uttrykker:

Jeg opplevde at kollegene mine var flinke til å spørre meg hvordan det gikk med meg. Det var mye åpenhet rundt situasjonen, og de fortalte at jeg gjorde en god jobb. I tillegg så hadde vi debrif rett etter hendelsen. Da snakket alle de involverte om situasjonen og hva de følte, det var også andre utenforstående kolleger til stede inkludert avdelingslederen. Jeg følte meg inkludert og sett, så jeg husker at jeg satte veldig pris på det. Jeg tror jeg

hadde håndtert situasjonen mye dårlige i ettertid hvis ikke kollegene mine hadde vært så opptatt av å støtte meg.

Tone forteller at hun også har opplevd god støtte fra kolleger, og det virker som de har vært oppmerksomme på hennes velvære etter hendelsen. Dette forsterker følelsen av inkludering og ivaretagelse, og svekker opplevelsen av isolasjon og ensomhet etter en potensielt traumatisk hendelse. Åpenheten rundt kommunikasjonen tar sikte på at kolleger bekrefter hennes handlinger og gir henne tillit til sine evner. Dette vil kunne styrke Tone i å håndtere lignende situasjoner i fremtiden. Tone forklarer at bruken av debriefing sammen med kolleger og ledelse har vært et verktøy i å uttrykke følelser rundt hendelsen.

Nora var på lik linje som Tone i oppstartsfasen på ny arbeidsplass, da en voldshendelse oppstod. Nora fikk kastet gjenstander mot seg, og fikk lettere blåmerker. Nora forklarer:

Jeg husker at jeg gruet meg til å dra til jobb en god stund etter den hendelsen. Med tanke på at jeg var ganske ny, og derfor ikke trygg på arbeidsplassen (..) så ble det ikke mer trygt etter den hendelsen. Opplæringen er kun to arbeidsdager, så man blir sjeldent eksponert for vold på de to opplæringsvaktene.

Når informantene fikk spørsmål vedrørende hvordan de i ettertid håndterer eventuell frykt eller bekyrming, svarer de relativt samsvarende. Samtlige av informantene ser ut til å snu den negative erfaringen om til læring. Det kan indikere at de ser på erfaringene som en berikelse i selvutvikling, særlig med tanke på at erfaringene har oppstått tidlig i karrieren. Tone siterer:

Kolleger har definitivt vært mine støttespillere etter voldshendelsen. Jeg tror jeg er veldig heldig som har så gode kolleger å støtte meg til, og uten dem så hadde jeg nok ikke kommet så godt ut av erfaringen som jeg har. Jeg ble også anbefalt å komme tilbake på jobb dagen etter hendelsen for debriefing, noe som ble gjort nokså lenge etter hendelsen.

Det var en kollega som fortalte meg at jeg måtte finne noe som er viktigere enn jobben. Hvis jobben er det viktigste, så kan det bli altoppslukende på godt og vondt. Det å finne seg en hobby og avkoble seg til har vært veldig godt for meg. Da ble det også litt lettere å legge jobben fra seg når man kommer hjem, og det tror jeg er veldig viktig.

Tone understreker betydningen av støtte fra kolleger etter voldshendelsen. I tillegg kastes det lys over ressursen arbeidsplassen hennes har med debrifing. Dette tyder på at det er etablerte prosedyrer for oppfølging og støtte etter traumatiske hendelser på arbeidsplassen. Ut ifra det Tone deler, ser hun på støtte fra kolleger, tilgangs til bedriftsressurser, god oppfølging etter voldshendelsen og en sunn balanse mellom arbeid og fritid som god motivasjon for å forbli i yrket sitt. Til tross for at Tone er nyutdannet i en helt ny jobb, ser det ut til at hun har kommet sterkere ut av erfaringen. Som belyst i avsnittet vektlegger samtlige informanter at støtte fra kolleger og debrifing har vært essensielle mestringsstrategier for å bearbeide og håndtere voldshendelsene.

En modell ofte tatt i bruk i psykologien er COS-modellen, også kalt trygghets sirkelen. COS-modellen er forkortet for circle of security og er utarbeidet av Hoffman, Cooper og Powell (Hoffman et al., 2017). Modellen er et resultat av John Bowbys grunnleggende antakelser om fenomenet tilknytning, og Mary Ainsworths ulike tilknytningsstiler (Hoffman et al., 2017). Hoffmann og medarbeiderne ønsket å utarbeide en guide for hvordan omsorgspersoner kan oppdra trygge barn. COS-modellen startet som et 20-ukers gruppeprogram for foreldre som strevde med relasjonen til deres barn. COS-modellen tar utgangspunkt i en sirkel som illustrerer barns bevegelser (Isdal, 2017, s. 204). Sirkelen består av en trygg base og en trygg havn. Et trygt barn utforsker verden ved å gå ut av sirkelen, på betingelser av at omsorgspersoner er der for å passe på, hjelpe og støtte barnet. Den trygge havnen bygger på barnets tillit til å bli møtt når det returnerer inn i sirkelen etter å ha utforsket.

Et trygt barn vil kunne løpe inn og ut av sirkelen, vel vitende om at trygge omsorgspersoner er der som et støtteapparat. Som Isdal (2017, s. 204) formulerer det, vil barnet kunne returnere jevnlig i den trygge havnen for å lade batteriene før det utforsker verden igjen. Dette innebærer at barnet får dekket behov for trøst, beskyttelse og følelsesregulering. I motsetning til bevegelsene av et trygt barn, vil et utrygt barn ha vanskeligheter mellom å utforske verden og returnere til havnen. Dette kan forstås i lys av omsorgspersoner som ikke våger å slippe barnet ut i verden for å utforske, eller manglende støtte mens barnet utforsker. Barnet vil dermed oppleve usikkerhet og utrygghet, som kan føre til at utviklingen hemmes eller stopper opp (Isdal, 2017, s. 204).

Isdal (2017, s. 204) viser til at COS-modellen også kan benyttes som et rammeverk for ansatte på en arbeidsplass. Modellen er en illustrasjon på grunnleggende behov mennesker trenger for

å ferdes gjennom livet, og som setter grunnlaget for hvordan vi utvikler oss som mennesker (Isdal, 2017, s. 204). Isdal (2017, s. 205) hevder at trygghetssirkelen kan ta utgangspunkt i hva ansatte trenger i en risikjobb. Satt i perspektiv, kan dette innebære ledere og kolleger som bistår og motiverer ansatte ut av sirkelen for å utforske, og som ønsker den ansatte trygt velkommen inn i sirkelen igjen. Dette kan sees i lys av en voldshendelse der den ansatte har behov for trygging og bearbeiding i den trygge havnen.

Et trygt arbeidsmiljø speiler seg i at ledere og kolleger bidrar til å være en trygg base og en trygg havn. Dersom en ansatt beveger seg ut på sirkelen, kan hen ha behov for at ledere og kolleger anerkjenner jobben hen gjør. Dette innebærer også at den ansatte opplever å bli sett hørt, og sitter med en følelse av at hen er viktig (Isdal, 2017, s. 206). Når en voldshendelse oppstår, kan den ansatte ønske at leder og kolleger har hen i ryggen og bistår umiddelbart (Isdal, 2017, s. 206). Dette setter også forutsetninger for at den ansatte skal kunne komme seg best mulig gjennom en voldshendelse både rett etter hendelsen og på lang sikt. I motsetning, kan det forstås som at utrygge ansatte ikke vil våge å ferdes i feltet, eller være mindre motstandskraftige i en voldshendelse. På den måten kan det være større risiko for at den ansatte føler seg alene og utrygg dersom en voldshendelse oppstår. Inne i sirkelen, vil behovet for en trygg havn være like viktig. En trygg havn kan bestå av trygge ledere og kolleger som gir støtte og god oppfølging etter hendelsen (Isdal, 2017, s. 207). Ved å vite at ledere og kolleger har den ansatte i ryggen, kan det styrke bearbeidingsprosessen og arbeidsmiljøet som helhet.

Samlet sett viser svarene at informantene har positive syn på debrif og kollegastøtte. Svarene kan underbygge viktigheten av en trygg base og en trygg havn som sett i COS-modellen (Isdal, 2017, s. 205). Informantene beveger seg ut på sirkelen for å utforske, der det oppstår en voldshendelse. De ulike erfaringene tilsier at kolleger har bistått raskt og hatt dem i ryggen. Dette gjenspeiler den trygge basen i trygghetssirkelen (Isdal, 2017, s. 205). Den trygge havnen baserer seg på ledere og kolleger som beskytter og viser omsorg for den ansatte. Debrifingen innebærer delen av den trygge havnen arbeidstakeren fritt kan organisere følelsene sine (Isdal, 2017, s. 205). Informantenes positive erfaringer med støtte og debrif fra ledere og kolleger, understreker at COS-modellen for helsepersonell fungerer effektivt. Svakheten som imidlertid dukker opp, er manglende opplæring. I COS-modellen vil grundig opplæring i forhold til sikkerhetsrutiner og selvforsvar være et av de grunnleggende verktøyene for en vellykket trygghetssirkel (Isdal, 2017, s. 205). Samtlige informanter hevder

at opplæringsvaktene er minimale og ruster dem ikke godt nok for en voldshendelse. COS-modellen fungerer på bakgrunn av dette med gode forutsetninger, men med en grunnleggende svakhet sett i lys av samtlige informanter.

Et utdrag fra intervju med en informant belyser at opplæringen ikke har vært tilstrekkelig:

Meg: Savnet du noe under opplæringsvaktene på jobben din?

Informant: Opplæring er så viktig i denne jobben, jeg skulle ønske jeg ble fortalt mer om brukerne, i stedet for at jeg måtte finne ut av faresignaler selv.

Meg: Føler du at du fikk tilstrekkelig opplæring?

Informant: Nei. Vi har én opplæringsvakt og 15 brukere. Jeg følte meg ganske kastet inn i det, noe som var vanskelig. Jeg hadde nesten ikke noe bakgrunnsinformasjon, så jeg måtte på en måte finne ut av mye selv. På den andre siden så er det jo en ekstremt bratt læringskruve, men opplæringen anser jeg ikke som tilstrekkelig overhodet.

De fleste informantene nevner støtte fra kolleger og ledelse som en viktig ressurs når det gjelder mestring. Informantene ser ut til å se på ivaretagelse oppfølging etter en voldshendelse som en viktig mestringsstrategi for håndtering og bearbeiding av voldshendelsene. Bruken av debrifing ser ut til å være en god bidragsyter for støtte som informantene opplever å ha gode erfaringer med. Én informant nevner at opplæringen ikke er tilstrekkelig basert på at det er et risikoryke med mange brukere, men at gjennom kolleger, samhold på arbeidsplassen oppleves likevel voldserfaringen som en læring.

5.7. ØNSKET OM Å HJELPE ANDRE ER EN DRIVKRAFT

Avslutningsvis under intervjuene ville jeg høre informantenes synspunkter på hvorfor de har valgt å jobbe i psykisk helsearbeid, da jeg tenkte dette ville ramme inn tematikken om vold på arbeidsplassen på en god måte. Tatt i betraktning at informantene er unge nyutdannede arbeidstakere med forholdsvis lite arbeidserfaring innenfor helsetjenesten, var det av interesse å høre deres synspunkter på om voldserfaringene har endret deres syn på yrket, og hvilke refleksjoner de tar med seg videre.

Vera har opplevd flere voldshendelser på arbeidsplassen. Jeg spurte Vera hva som motiverer henne til å bli værende på arbeidsplassen tross erfaringene med vold. Hun tenker seg lenge om før hun svarer:

Jeg tror mye bunner i at jeg virkelig liker å jobbe med mennesker. Man lærer utrolig mye om andre, men også seg selv i dette yrket. Selv når jeg har blitt utsatt for i vold på jobb, så har det lært meg å kjenne meg selv i en slik situasjon. Det er liksom den ubehagelige følelsen av å miste helt kontroll ... men det gir samtidig en mestringsfølelse å kjenne på at jeg håndterer de situasjonene også. Som utdannet barnevernspedagog, lærer vi mye om brukernes svekkede evne til emosjonsregulering. Vi skal bistå og hjelpe brukerne med å håndtere vanskelige følelser, og det medfølger at vi må være der for dem i mørke stunder også.

Svaret til Vera tyder på at til tross for å ha blitt utsatt for vold på arbeidsplassen, opplever hun en tildels dyp forbindelse med sitt valg av yrke og en personlig vekst gjennom erfaringene. Dette kan antydes som en mestringsstrategi i seg selv, da økt selvforståelse kan bidra til bedre håndtering av fremtidige lignende situasjoner. Vera setter også søkelys over at en ikke bare lærer å kjenne brukerne i ulike situasjoner, men også seg selv. Håndtering av voldshendelser kan se ut til å ha gitt henne en berikende innsikt i sine egne reaksjoner og evner til å håndtere utfordrende og potensielt farlige situasjoner. Sett fra Isdals (2000, s. 136) perspektiv, kan dette samtidig indikere at hennes toleranse for avmakt har utviklet seg, der hun gjennom erfaringen lærer å kjenne sine egne reaksjoner.

I tillegg påpeker Vera at med yrkesrollen sin, har hun en forforståelse for brukernes utfordringer med emosjonsregulering og ser det som hennes ansvar å være til stede og støtte dem gjennom både gode og vanskelige tider. Veras kunnskap og profesjonelle skjønn antyder å ha gitt henne et bedre utgangspunkt for å håndtere voldshendelser på en mer hensiktsmessige måte. Samlet sett gir Vera uttrykk for at hennes interesse for å jobbe med sårbare mennesker er sterkere enn konsekvensene av å bli utsatt for vold.

Samtlige informanter vektlegger at jobben er et risikoyrke. En informant sier:

Det er jo veldig syke mennesker vi jobber med, så det å være inneforstått om at vold kan skje tror jeg er viktig i denne jobben.

En annen informant uttrykker seg slik:

Jeg har alltid ønsket å jobbe med mennesker. Det er jo en veldig spennende jobb, mye å oppleve, mye rart, men det er mye gøy. En god balanse. Jeg velger å tro at jobben har vært med på å forme meg til å bli en bedre person, og gitt meg bedre holdninger til livet.

Felles for alle informantene ser ut til å være er lidenskapen for å jobbe med mennesker. Selv om de har blitt utsatt for vold på arbeidsplassen av brukere, trekker informantene på smilebåndet når de snakker om yrkesvalget.

I lys av teorien til Bandura (1982), kan det tolkes at Vera har høy grad av mestringstro. Vera uttrykker en bevissthet rundt konsekvenser som kan forekomme av å jobbe i psykisk helsearbeid. Likevel viser hun en betydelig tro på sin evne til å håndtere konsekvensene som vold. Bandura (1982) hevder at individer med høy grad av mestringstro vil takle motgang bedre enn de som har lav grad av mestringstro. Vera understreker hennes forståelse for brukerens behov og utfordringer, samtidig som hun gir uttrykk for å oppleve en mestringfølelse når hun håndterer motgang. På lik linje som Vera, tyder det på at de andre informantene opplever høy grad av mestringstro basert på deres refleksjoner. Informantene ser ut til å ha mestringstro til jobbene sine, noe som kan understrekes av deres refleksjoner om at yrket medfølger risiko, og at de har en lidenskap for jobbene sine. Samtlige informanter benevner at jobbene innebærer motgang, men at de likevel ser på motgangen som en læring og selvutvikling. Banduras teori om mestringstro (1982) ser ut til å støtte opp funnene i empirien.

5.8. OPPSUMMERING AV RESULTATER

I dette kapitlet har det blitt gjennomgått analyse med utgangspunkt i Isdals (2000) perspektiver på meningen med volden, makt og avmakt. Informantene i studien uttrykker at volden de har blitt utsatt for er meningsbærende, noe som ser ut til å bidra med at informantene takler volderfaringene på en bedre måte. Dette kommer frem når informantene påpeker at de ser på erfaringene som læring, og noe de vokser av både erfaringsmessig i karrieren og personlig. I tillegg gjør informantene uttrykk for at vold i psykisk helsearbeid er en risiko.

Vold er en reaksjon på avmakt (Isdal, 2000, s. 109), som kommer til syne når brukeren som utøver vold føler en avmaktsopplevelse. Avmakt opptrer samtidig hos informantene når de utsettes for volden. Når kroppen opplever fare, aktiveres det symaptiske nervesystemet som

kan utløses gjennom fight, flight eller freeze som respons (Isdal, 2017, s. 104). Informantene reagerte kroppslig variert på volden de ble utsatt for, men deres erfaringer, kompetanse og habituering vil være farget av den begrensede tiden i karrieren (Isdal, 2017, s. 108).

Gjennom Isdals (2000, s. 5, 109, 221) perspektiver, kan det tolkes at informantenes måte å ta tilbake makt på er gjennom forståelse av volden de blir utsatt for. Voldshendelsene kan dermed sees på som et samspill mellom makt og avmakt som parallellt opptrer. Meningen med volden som informantene danner seg, ser ut til å svekke avmaktsopplevelsen, noe som støtter Isdals (2000, s. 221) teori om at individer er avhengige av å finne en mening i hendelser. Dette kan imidlertid også knyttes til informantenes toleranse for avmakt, der meningen de skaper kan være en måte å tolerere avmakten. Det finnes ulike forklaringsstrategier å forstå vold på, der eksternalisering er den vanligste (Isdal, 2000, s. 244). Gjennom informantenes historier, ser det ut til at de forstår volden gjennom eksternalisering, der forklaringer bygger på at det ene leder til det andre. Fallgruben ved denne forklaringsstrategien kan imidlertid være at den er med på å rettferdiggjøre volden og i større grad fratrukker utøveren skyld (Isdal, 2000, s. 244).

I tillegg har resultatene i studien til Lillevik og Øien (2010) blitt sammenliknet med empirien i denne studien. Lillevik og Øien (2010) fant at personlige kvaliteter hos helsepersonell kan forebygge vold. I tillegg viser resultatene at helsepersonell som er opptatt av å forstå hva volden gir uttrykk for også opplever volden betydningsfull (Lillevik og Øien, 2010). Empirien i denne studien samsvarer godt med resultatene til Lillevik og Øien (2010). Informantene i denne studien påpeker at volden har en mening, og de gir uttrykk for viktigheten av å vise medmenneskelighet og vil brukerne vel. Videre har det også blitt presentert hvordan informantene opplever mestring av voldshendelsene som har blitt støttet opp av Banduras (1982) teori om mestringstro. Informantene antydes å ha høy grad av mestringstro da de gir uttrykk for at erfaringene bidrar til læring. De viser også en lidenskap til yrket og lar ikke voldserfaringene prege dem negativt i jobben.

KAPITTEL 6: DRØFTING

I det påfølgende kapittelet vil jeg gi en helhetlig oppsummering av studien, med fokus på hovedelementene som besvarer mitt overordnede forskningsspørsmål:

«Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid med å bli utsatt for vold av brukere?».

De to analytiske spørsmålene skal også besvares i dette kapitlet, og lyder som følger:

1. *Hvordan kan informantenes erfaringer med vold i psykisk helsearbeid bli forstått ut fra et perspektiv om makt og avmakt?*
2. *Hva gir økt opplevelse av mestring hos informantene?*

Først vil jeg drøfte resultater som ble analysert frem i forrige kapittel ved å anvende Isdals (2000) perspektiver på meningen med volden, makt og avmakt. Videre vil jeg drøfte hvordan mestring hos informantene kan sees i lys av Banduras (1982) teori om mestringstro.

Informantenes voldserfaringer er studiens overordnede fokus. Med et teoretisk utgangspunkt i Isdals (2000) perspektiver om vold, kan en få en utvidet forståelse av informantenes erfaringer. Det første analytiske spørsmålet søker svar på hvordan informantenes erfaringer kan bli forstått ut fra et perspektiv om makt og avmakt. Gjennom historiene informantene deler, er følelsene frykt og sorg gjentakende. Frykten ser ut til å være direkte knyttet til voldshendelsene, mens sorgen samtlige informanter benevner ser ut til å knyttes til brukeren som utøvde volden. Frykten kan gjenspeile avmaktsopplevelsen som oppstår når et individ blir utsatt for vold (Isdal, 2000, s. 221). Det å bli utsatt for vold kan være en avmaktsopplevelse i seg selv, samtidig som at volden er en reaksjon på avmakt (Isdal, 2000, s. 109). I denne sammenhengen kan en tolke at både brukerne og informantene opplever avmakt gjennom voldshendelsene. Informantene som uttrykte at de opplevde sorg, påpeker at de hadde en nær relasjon til brukeren som utøvde volden mot dem. Det kan dermed se ut til at relasjonen påvirker hvordan informantene opplever volden. Når relasjonen til voldsutøveren oppleves nær, kan det se ut til at informantene kjenner sterkere følelsesmessige belastninger enn når relasjonen er mer distansert. Likevel påpeker alle informantene at volden er meningsbærende, uavhengig av hvor sterkt relasjonen står. Resultatene mine kan underbygges av Lillevik og Øien (2010), som også fant at informantene er opptatt av hva volden gir uttrykk for. Gjennom relasjonsbygging kan imidlertid voldens mening være lettere å forstå, og kan danne bedre forutsetninger for å hjelpe brukeren med å kontrollere følelser, samtidig som det muliggjør at ansatte kan tilby mer målrettet omsorg i tråd med brukerens individuelle behov (Lillevik og Øien 2010).

I lys av Isdals (2000) perspektiver på hvordan vi forstår volden, ser alle informantene ut til å skape en mening med volden de blir utsatt for. Dette støtter Isdals (2000, s. 221) teoretiske perspektiv om at vi mennesker er avhengige av å skape mening i hendelser som ikke har en åpenbar forklaring. Meningen informantene belyser kan imidlertid tolkes som en måte å makte det å møte vold, og reduserer dermed avmaktsopplevelsen. Engelstad (2005, s. 32) illustrerer at vi i samhandling med andre utveksler meninger, følelser og opplevelser, der vi tar til oss ytringene og gir plass til den andre i oss. Nærmere forklart, åpner vi oss for andre, og forventer at andre gjør det samme for oss (Engelstad, 2005, s. 32). Med dette kan en se at makt utveksles mellom oss selv og andre, og kan illustreres som en rullerering av makt. Vi tar hele tiden til oss inntrykk fra de rundt oss, som blikk, ansiktsuttrykk, kroppspråk og dialoger, og med dette rulleres makten. For å unngå at refleksjonene av makt blir overveldende, som mistolking eller overtenking, har vi behov for å ta kontroll (Engelstad, 2005, s. 32). Engelstad (2005, s. 32) forklarer at dette kan gjøres ved å opprette soner av nøytralitet. Dette kan vi gjøre ved å rettferdiggjøre muligheter der vi kan oppleve sårbarhet. Gjennom analysen kan det tolkes at meningen informantene skaper med volden de ble utsatt for, er en måte å opprettholde maktbalansen. Dette kan sees i lys av at jo nære relasjon, desto mer behov har en for å opprette nøytrale soner for å minske sårbarheten.

Makt kan også fremtre på en annen måte når informantene opplever en forståelse for volden de har blitt utsatt for. Makt kan sees på som en strategi i forhold til det å makte det å møte vold. Med andre ord, kan det å gi volden en mening bidra til og svekke avmaktsopplevelsen, noe som kan sees på som et middel for å ta makt over situasjonen. Dette kan knyttes opp mot Isdals (2000, s. 136) perspektiver på hvordan en tolerer avmakt. Gjennom analysen kan det antydes at å skape en mening med volden informantene utsettes for, er en måte å tolerere avmaktsopplevelsen. Meningen i denne sammenhengen kan dermed være et middel for å svekke avmakt, og kan i stedet bidra til økt opplevelse av mestring. Meningen informantene skaper, kan imidlertid antas å være en ubevisst mestringsstrategi, ettersom det kan gi uttrykk for at de selv ikke påpeker meningen med volden som mestring.

Til tross for at alle informantene deler sine voldserfaringer, kan svarene tyde på at deres forståelse og omsorg for brukerne står sterkt. Det kan fortelle oss at de dedikerer mye av seg selv til yrket. Samtlige informanter underbygger resultatene av studien til Lillevik og Øien (2010) om at personlige kvaliteter ser ut til å virke forebyggende mot vold. Dette kan i stor

grad omhandle evnen til å forstå brukeren og ønske dem vel, samt å klare å se volden fra brukerens perspektiv. Informantene i denne studien ser ut til å vektlegge relasjon som et fundament i hvordan de opplever volden, der de relativt samsvarende viser empati overfor brukerens valg av vold. I tillegg gir informantene uttrykk for at de selv anser personlige kvaliteter og væremåter i arbeid med brukere som et forebyggende faktor mot vold.

Det andre analytiske spørsmålet søker svar på hva som gir informantene økt opplevelse av mestring. Støtte fra kolleger er gjentakende hos informantene, med særlig fokus på debrif. Isdal (2017, s. 189-190) hevder at debrif er en metode for å avgifte og bearbeide hendelser, som i praksis skal bidra med å redusere stress og følelsesmessige reaksjoner etter en opplevd hendelse. Informantene uttrykker gode etablerte rutiner for oppfølging etter voldshendelsene, der debrifing ser ut til å være et godt verktøy. Gjennom analysen kan det tolkes at informantene som opplever et trygt arbeidsmiljø ser ut til å bruke voldserfaringene til læring, og ser lenger vekk i fra hendelsene som en negativ innvirkning på deres liv. Ifølge Isdal (2017, s. 205-206) kan et trygt arbeidsmiljø i psykisk helsearbeid ansees som vesentlig for å takle utfordringer, konflikter og vold. Isdals (2017, s. 204-206) syn på COS-modellen for helsepersonell illustrerer at en trygg base og en trygg havn gir bedre forutsetninger for å mestre og bearbeide utfordringer på jobben. Denne modellen kan dermed støtte opp empirien i denne studien, som indikerer at informantene som oppgir et trygt arbeidsmiljø, også opplever at de har mestret voldshendelsene bedre. Informantene kan på denne bakgrunnen antydes å ha en høy grad av tro på egen mestring, noe som støtter opp Banduras (1982) teori om mestringtro. Dette kan sees opp mot at informantene ser ut til å takle voldserfaringene bedre ved å snu hendelsen over til en meningsbærende hendelse.

6.1. KONKLUSJON

Samlet sett er hver voldserfaring individuell, både historiene og hvordan de oppleves for den enkelte. Gjennom denne studien viser informantene at forståelse av volden kan se ut til å redusere avmaktsopplevelsen, og kan sees i lys av å ta makt over seg selv. Makten kan fremtre når informantene bruker avmaktsopplevelsen til å snu volden om til en handling av betydning. Dette kommer frem når informantene viser engasjement i hva volden gir uttrykk for og gir den en mening. Relasjonen mellom utøveren og informanten ser ut til å ha betydning for hvordan den oppleves. Når relasjonen er god, uttrykker informantene at volden kan være lettere å forstå. I tillegg påpeker samtlige informanter at sorgen de opplever med volden fra en bruker de har en nær relasjon med, kan knyttes til empati og forståelse fra

brukerens ståsted. Når volden utøves av en bruker med svakere relasjon til informantene, ser opplevelsen ut til å være vanskeligere å forstå. Når volden får en mening, kan dette antas å økt opplevelse av mestring hos informantene. Mestringen kan samtidig illustrere makt i form av svekket avmaktsopplevelse som volden bærer med seg. Med denne forståelsen kan makt og avmakt sees på som et samspill som prallellt opptrer i voldshendelsene samt hvordan informantene beskriver sine opplevelser. Informantene ser likevel ut til å være inneforstått med at yrket bærer med seg en risiko, noe som belyses i historiene de deler. Gjennom informantene ser det ut til at drivkraften om å hjelpe andre likevel står sterkest.

6.2. REFLEKSJONER OM VIDERE FORSKNING

Jeg ønsker å avslutte denne avhandlingen med et sitat fra en informant. Informanten kaster lys over voldsutøverens perspektiv samtidig som hun definerer voldens budskap. Sitatet kan understreke det psykisk helsearbeid handler om, nemlig å gi omsorg og støtte til mennesker som har behov for det og som trenger det mest. Til tross for å ha blitt utsatt for vold, ser informanten viktigheten av å bli værende som en trygg støttespiller for brukerne. Informanten siterer:

Jeg ser mye av meg selv i de brukerne jeg jobber med, og har vært i den posisjonen selv som ungdom. Av personlig erfaring så vet jeg at når de skriker høyst så er det egentlig et rop om at de trenger trygging og omsorg ... og lære at det finnes trygge voksne der ute som vil de vel. Jeg valgte jobben som min måte å gi noe tilbake på ... jeg kan bruke mine erfaringer på å gjøre noe godt for andre ... så jeg elsker jobben min.

Gjennom denne studien har det kommet frem flere aspekter som kan være av interesse å utforske videre. Sitatet ovenfor, setter søkelys på hvorvidt ansatte som tidligere har vært i brukerposisjonen og utøvd vold, håndterer voldssituasjoner på en annen måte sammenliknet med ansatte som ikke har utøvd vold selv. Det vil være interessant å utforske om ansatte med personlig erfaring fra brukernes ståsted har en annen forståelse av volden enn de som ikke har personlig erfaring. Et annet aspekt til videre forskning kunne vært å utforske hvordan ansatte opplever fysisk vold sammenliknet med psykisk vold.

LITTERATURLISTE

- Alternativ til Vold. (u.å.). *Hva er vold?* <https://atv-stiftelsen.no/hva-er-vold/>
- Andersen, A. J. W. (2006). Psykisk helsearbeid – alltid underveis. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 3(4), 308-309. doi.org/10.18261/ISSN1504-3010-2006-04-01
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). (2023a). *Kva er NAV?* Hentet fra: <https://www.nav.no/hva-er-nav/nn#statistikk-analyse>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). (2023b). *Om statistikken – Sykefravær*. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/sykefravar-statistikk/sykefravar/om-statistikken-sykefravaer#chapter-2>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). (2023c). *Sykefraværet økte i 3. kvartal, størst økning i psykiske lidelser*. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/sykefravar-statistikk/nyheter/sykefravaeret-okte-i-3.kvartal-storst-okning-i-psykiske-lidelser>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). (2024a). *Høyere sykefravær i 4. kvartal – størst økning blant unge*. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/sykefravar-statistikk/nyheter/hoyere-sykefravaer-i-4.kvartal--storst-okning-blant-unge>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). (2024b). *Kvinner har større risiko for å bli syke*. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/samarbeidspartner/presse/nyheter-og-pressemeldinger/kvinner-har-storre-risiko-for-a-bli-syke>
- Arbeidstilsynet. (u.å.a). *Om oss*. Hentet fra: <https://www.arbeidstilsynet.no/om-oss/>
- Arbeidstilsynet. (u.å.b). *Vold og trusler på arbeidsplassen*. Hentet fra: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>
- Bakke, B., Degerud, E., Gravseth, H. M., Hanvold, T. N., Løvseth, E. K., Mjaaland, B. B., Strerud, T. & Øygardslia, H. (2021). Faktabok om arbeidsmiljø og helse. *STAMI-rapport*, 22(4). Oslo: Statens arbeidssmiljøinstitutt. [https://stami.no/wp-content/uploads/2021/06/Faktabok-om-arbeidsmiljø-og-helse-2021.pdf](https://stami.no/wp-content/uploads/2021/06/Faktabok-om-arbeidsmiljo-og-helse-2021.pdf)
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147. [doi/10.1037/0003-066X.37.2.122](https://doi.org/10.1037/0003-066X.37.2.122)
- Edgren, H., Nordeng, K. & Roos, M. (2021). *Masteroppgaven i samfunnsfag: En håndbok for lærerstudenter*. Universitetsforlaget.
- Engelstad, F. (2005). *Hva er makt?* Universitetsforlaget.
- Haavik, M. & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere: Er vi ikke betalt for å tåle dette?* Universitetsforlaget.

- Harper, D. (2002). Talking about pictures: A case of photo elicitation. *Visual Studies*, 17(1), 13-26. doi.org/10.1080/14725860220137345
- Helsedirektoratet. (2015). § 1 – 3 Definisjoner [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (sist faglig oppdatert 01. januar 2018, lest 15. mai 2024). Tilgjengelig fra: <https://www.helsedirektoratet.no/rundskriv/pasient-og-brukerrettighetsloven-med-kommentarer/alminnelige-bestemmelser/definisjoner#referere>
- Helsedirektoratet. (2016). Miljøterapi (rusbehandling) [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (siste faglige endring 02. februar 2023, lest 15. mai 2024). Tilgjengelig fra: <https://www.helsedirektoratet.no/retningslinjer/behandling-og-rehabilitering-av-rusmiddelproblemer-og-avhengighet/terapeutiske-tilnaerminger-i-rusbehandling/miljoterapi-rusbehandling#2623f308-006d-48f4-aa97-2db6d6c47e08-begrunnelse>
- Hoffmann, K., Cooper, G. & Powell, B. (2017). *Raising a secure child: How circle of security parenting can help you nurture your child's attachment, emotional resilience, and freedom to explore*. Guilford Publications.
- Isdal, P. (2000). *Meningen med volden*. Kommuneforlaget.
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold: Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Fagbokforlaget.
- Jacobsen, K. & Gjertsen, H. B. (2010). Forståelse i miljøterapi. *Gyldendal Norsk Forlag*, 1, 27-33. https://stiftelsensor.no/images/tidsskriftarkiv/2010/3/SOR_Rapport_3_2010-Lahnstein-Forst_else_i_milj_terapi.pdf
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2021). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal akademisk.
- Lillevik, O. G. & Øien, L. (2010). Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. *Nordisk tidsskrift for helseforskning*, 6(2), 84-96. doi.org/10.7557/14.1191
- Lillevik, O. G. & Øien, L. (2015). Hva er miljøterapi? *Sykepleien* 2015, 103(5), 60-62. doi.org/10.4220/Sykepleiens.2015.54066
- Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. *Vold og overgrep*. [Internett]. Oslo: Helsedirektoratet; oppdatert mandag 5. september 2022 [hentet tirsdag 13. februar 2024]. Tilgjengelig fra: <https://www.helsenorge.no/psykisk-helse/vold-og-overgrep/>
- Politiet. (u.å.) *Dette arbeider Kripas med*. Hentet fra: <https://www.politiet.no/om-politiet/organisasjonen/sarorganene/kripas/kripas-hovedarbeidsomrader/>
- Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør. (2023). *Årsrapport 2023*. <https://cms.sikt.no/sites/default/files/2024-04/Sikt-arsrapport2023.pdf>

- Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI). (2019). *Vold og trusler om vold*. NOA – Arbeidsmiljøfaktorer. <https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/konflikter-vold-og-trakassering/vold-og-trusler-om-vold/>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI). (u.å.). *Om STAMI og NOA*. Hentet fra: <https://noa.stami.no/om-stami-noa/>
- Statistisk sentralbyrå (SSB). (2017, 22. juni). *Kvinner dominerer spesialisthelsetjenesten*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/kvinner-dominerer-spesialisthelsetjenesten>
- Dalen, H. B. & Bye, L. S. (20. august, 2020). *Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø 2019*. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/levkarsundersokelsen-om-arbeidsmiljo-2019>
- Statistisk sentralbyrå (SSB). (18. desember, 2023). *Arbeidsmiljø, levekårsundersøkelsen*. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/arbeidsmiljo-sykefravaer-og-arbeidskonflikter/statistikk/arbeidsmiljo-levkarsundersokelsen>
- Wifstad, Å. (2019). Hva er vitenskap, og hva er forskjellen på vitenskapelig kunnskap og annen kunnskap? *Sykepleien Forskning 2019*;14(78763):e-78763. doi.org/10.4220/Sykepleienf.2019.78763

VEDLEGG

VEDLEGG 1: TABELL – OVERSIKT OVER INFORMANTENE

Tabell 1. Oversikt over informantene

Fiktive navn	Alder	Stillingstittel
Nora	24	Sosionom
Idun	25	Vernepleier
Tone	24	Miljøterapeut
Astrid	29	Barnevernspedagog
Vera	27	Barnevernspedagog

VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE

Intervjuguide til masteroppgave om vold i psykisk helsearbeid

Innledende spørsmål

1. Hvor gammel er du og hvor kommer du fra?
2. Hvilke diagnoser er typiske at dere jobber med på jobb?
 - Er det en diagnose du spesielt har jobbet mye med?
3. Hvor lenge har du jobbet i psykisk helsearbeid?
4. Hvilken utdanningsbakgrunn har du?
5. Hva er dine arbeidsoppgaver på arbeidsplassen?
6. Hvilke tidligere arbeidserfaringer har du?

Relasjon og trygghet

1. Føler du det er viktig for deg å ha god relasjon til brukerne? Vil du fortelle meg hvorfor/hvorfor ikke det er viktig for deg?
2. Husker du sist du hadde en god relasjon til en bruker?
 - Gjør du noe spesielt for å fremme eller vedlikeholde gode relasjoner til brukerne?
3. Husker du sist du hadde en dårlig relasjon til en bruker?
 - Kan du dele noen detaljer eller situasjoner fra den gangen du hadde en dårlig relasjon til en bruker?
4. Hvordan opplever du relasjonen mellom deg og andre ansatte?
5. Hva tror du er med på å skape en trygg atmosfære, og som reduserer spenninger og konflikter som kan føre til vold?
6. Hvilke erfaringer har du når det gjelder sammenhenger mellom kvaliteten på relasjonen mellom bruker og personell og hyppigheten av voldsepisoder i psykiatrien?

Voldshendelse(r)

1. Kan du beskrive en typisk arbeidshverdag for deg?

- Hender det at du er alene på jobb uten andre fra personalet?
- 2. Kan du beskrive spesifikke situasjoner der du har opplevd vold på arbeidsplassen?
 - Hvordan påvirket dette deg både fysisk og/eller emosjonelt?
 - Har du opplevd belastninger i ettertid?
- 3. Kan du beskrive hvilke valg du foretok deg da du skjønnte at det oppstod farlige eller truende situasjoner? (Hva gjorde du?)
- 4. Hvordan er relasjonen mellom deg og brukeren som utøvde vold mot deg i dag?

Oppfølging

1. Hvordan opplevde du situasjonen rett etter hendelsen(e) fant sted og opplevde at du var i trygge hender?
 - Hva gjorde du så fort du visste at du var trygg?
2. Hvordan opplevde du hjelp og støtte fra kolleger?
3. Hvordan opplever du at arbeidsmiljøet og organisasjonen håndterte situasjonen(e) etter at voldsepisoden(e) fant sted?
 - Har du følt deg støttet og ivaretatt i etterkant?
4. Ble det iverksatt noen tiltak etter hendelsen(e), eventuelt hvilke?

Til ettertanke – etter voldshendelsen(e)

1. Hva anser *du* som de underliggende årsakene til at vold kan oppstå i psykisk helsearbeid?
2. Hvor lenge etter hendelsen kom du tilbake på arbeidsplassen?
3. Hvordan har hendelsen påvirket deg i ettertid, både på privaten og i arbeidslivet?
 - Hvordan takler du nå eventuell redsel eller bekymringer som kan oppstå?

4. Hva slags opplæring eller forberedelse mener du er viktig for å hjelpe ansatte med å håndtere potensielt farlige situasjoner? Er det noe du selv har savnet i denne sammenhengen?
5. Har du noen tanker om hvordan ledelsen kan bidra til å skape en tryggere arbeidskultur der vold blir mindre sannsynlig?
 - Hvilke retningslinjer eller ressurser mener du er nødvendig for å oppnå dette?
6. Hvordan påvirker dine opplevelser med vold dine planer for fremtiden i denne yrkesrollen?
 - Ser du for deg noen endringer eller tiltak du vil engasjere deg i for å forbedre situasjonen?
7. Er det noen personlige mestringsstrategier eller støttenettverk du har benyttet deg av for å takle de følelsesmessige utfordringene knyttet til voldserfaringene?

Avsluttende kommentarer

1. Hvorfor valgte du å jobbe i psykisk helsearbeid?
2. Har du noen råd til de som sitter med lignende erfaringer som deg selv?
3. Hvilken opplevelse sitter du igjen med etter å ha svart på disse spørsmålene?
4. Er det noe du ønsker å tilføye?

VEDLEGG 2: INFORMASJONSSKRIV TIL INFORMANTER

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Ansattes opplevelser med vold og risiko i psykisk helsearbeid»

Dette er et spørsmål til deg om du vil delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid opplever å bli utsatt for vold av brukere. Prosjektet vil dreie seg om informantens egne erfaringer og opplevelser i møte med vold. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formålet med prosjektet

Mitt navn er Marte Maløya Gakkestad og er masterstudent ved Universitetet i Agder Kristiansand, og skal i tiden fremover skrive masteroppgave i sosialt arbeid.

Forskningsprosjektet vil være en masteroppgave. I den forbindelse ønsker jeg å skrive om unge nyutdannede sine egne opplevelser i møte med vold på arbeidsplassen. Formålet er å få innsikt i hvordan vold på arbeidsplassen har påvirket unge nyutdannede med lite arbeidserfaring, og hvordan hendelsen(e) har satt sine preg. Denne innsikten vil kunne gi økt forståelse, og være til nytte for andre med lignende erfaringer. Forskningsspørsmålet lyder som følger:

«Hvilke erfaringer har unge nyutdannede arbeidstakere i psykisk helsearbeid å bli utsatt for vold av brukere».

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Agder, fakultet for samfunnsvitenskap er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får denne forespørselen fordi du ansees som en ung nyutdannet arbeidstaker i psykisk helsearbeid. Du kvalifiseres dermed som en passende informant til mitt forskningsprosjekt. Dersom du forespørres om å delta, har jeg fått ditt navn fra kontakter på ditt arbeidssted som har anbefalt meg å kontakte deg, eller tips fra andre ansatte i helse- og omsorgstjenesten. Jeg ønsker å komme i kontakt med unge nyutdannede i alderen 22 – 35 år, som har opplevd å bli utsatt for vold av brukere på arbeidsplassen. Jeg henvender oss til deg fordi vi tror du kan ha erfaringer rundt dette. Vi har interesse av å høre *dine* tanker og opplevelser fra hendelsen(e),

samt hva som har vært viktig for deg med håndtering og bearbeiding av erfaringene. For å beskytte og bevare anonymiteten til de involverte, vil det opprettes fiktive navn. I tillegg vil spesifikke detaljer eller identifiserende informasjon blir endret eller fjernet for å hindre at enkeltpersoner gjenkjennes.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltakelsen i studien innebærer å la seg intervju. Intervjuet vil ha en varighet på omtrentlig 45 minutter – 1 time. Det vil bli benyttet lydopptak på bånd med utsyr som er godkjent fra Universitetet i Agder, samt godkjent diktafon for å sikre at intervjuet ikke går tapt dersom noen av enhetene skulle ha elektroniske problemer. Lydopptaket benyttes av meg for å få med viktige opplysninger som kan benyttes i studien, samt at informasjon ikke går tapt under prosessen.

Deltakelse i prosjektet vil ikke utfordre din taushetsplikt som ansatt i psykisk helsearbeid. Du står fritt til å velge hva du ønsker å fortelle i intervjuet. Jeg vil ikke be deg oppgi navn eller annen informasjon om brukere eller ansatte ved arbeidsplassen din. Med tanke på at det kan oppleves som et sårbart tema for den enkelte, vil jeg understreke at du har full frihet til å velge å *ikke* besvare spørsmål hvis du opplever det for sensitivt.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Dersom du ønsker å trekke samtykket tilbake trenger du ikke oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler personopplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil kun være studenten som har tilgang til personopplysninger. De som intervjues skal anonymiseres på en slik måte at det ikke er mulig for andre å kjenne igjen deltakerne i studien. Det vil ikke bli brukt originale navn i oppgaven, eller hvilke arbeidsplasser det gjelder. Navnet ditt og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med fiktive navn som lagres på navneliste adskilt fra øvrige data. Det er *jeg* som behandler dataene som innhentes. Alt som samles av informasjon, vil kun benyttes av meg som student, og det vil lagres på private MacBook. Informasjonen vil kun brukes til studieformål.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 31/12/2024. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger slettes. Dette gjelder intervjuer, lydopptak og transkripsjoner.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke, og du kan trekke deg når som helst fra prosjektet. Dersom du ønsker å trekke deg kan du kontakte meg (student), eller veileder på telefon oppgitt nedenfor.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitetet i Agder, student Marte Maløya Gakkestad, tlf.: 954 38 769
- Universitetet i Agder, veileder Randi Edland Kroken, tlf.: 381 41 956
- Vårt personvernombud: Ina Danielsen ved Universitetet i Agder, tlf.: 452 54 401

Har du spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- E-post: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40

Med vennlig hilsen,

Randi Edland Kroken
(Forsker/veileder)

og

Marte Maløya Gakkestad
(Student)

VEDLEGG 3: SAMTYKKEERKLÆRING

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *ansattes opplevelser med vold og risiko i psykisk helsearbeid*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at informasjonen jeg gir i intervjuet kommer fram i publikasjonen (anonymt)

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Dersom det skulle være noen spørsmål rundt prosjektet og gjennomføringen, er det bare å ta kontakt med meg for en uforpliktende samtale på kontaktinformasjon som står over.

Med vennlig hilsen,
Marte Maløya Gakkestad

VEDLEGG 4: SIKTS VURDERING



Norsk ▾ Marte Maløya Gakkestad ▾

Meldeskjema / Ansattes opplevelser med vold og risiko i psykiatrien / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Skriv ut 09.09.2023 ▾

Referansenummer
144632

Vurderingstype
Automatisk

Dato
09.09.2023

Tittel

Ansattes opplevelser med vold og risiko i psykiatrien

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Agder / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Prosjektansvarlig

Randi Edland Kroken

Student

Marte Maløya Gakkestad

Prosjektperiode

15.06.2023 - 31.12.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.12.2024.

[Meldeskjema](#)