



Høgskulen  
på Vestlandet

# BACHELOROPPGAVE

Bearbeidelse av alvorlige hendelser i arbeid med mennesker med utviklingshemming

Processing serious incidents in working with people with intellectual disability

**Kandidatnummer: 270**

Antall ord: 7997

Bachelor i vernepleie

Fakultet for helse- og sosialvitenskap

Institutt for velferd og deltakelse

Innleveringsdato: 19.mai 2021

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 12-1.

## Abstract

**Aim:** Processing serious incidents in working with people with intellectual disability. Serious incidents happen in working with people with intellectual disability, such as physical and psychological violence, threats of violence and harassment. The intentions of this thesis are to investigate what needs the service providers have in the aftermath of serious incidents and whether it is arranged for processing them.

**Research question:** in working with people with intellectual disability – what needs do service providers have in the aftermath of serious incidents, and is it arranged for their processing?

**Method:** The method used was research interview, in which four informants who work with people with intellectual disabilities were interviewed. The informants worked in two separate care homes.

**Results:** Key findings were that the informants felt the need to have relief calls with colleagues and/or the manager after serious incidents, preferably the same day. There were no routines that secured this, and another key finding is that culture in the workplace played a big role in whether or not there was room to share thoughts about the incidents.

**Conclusion:** In conclusion, the thesis concluded that the needs of the service providers will be individual, but findings in this thesis indicate that there are service providers who have needs that are not met when it comes to follow-up after serious incidents. The reasons why the needs are not met, may be due to routines, resources and culture of the workplace for relief calls.

**Keywords:** needs of service providers, aftermath of serious incidents, follow-up, violence, threats and harassment, care homes for people with intellectual disability, relief calls, defusing, culture of the workplace, management, routines and resources

# Innholdsfortegnelse

<b>1.0</b>	<b><i>Innledning</i></b> .....	<b>4</b>
1.1	Tema og problemstilling.....	4
1.2	Oppgavens oppbygning, avgrensning og begrepsavklaring .....	5
<b>2.0</b>	<b><i>Teoretisk rammeverk</i></b> .....	<b>6</b>
2.1	Vold, trusler og trakassering i helse – og sosialsektoren .....	6
2.2	Metode for bearbeidelse av alvorlige hendelser .....	7
2.3	Arbeidsmiljøloven § 4-1 og § 4-3 .....	8
2.4	Arbeidstilsynet – om vold og trusler .....	9
2.5	Kultur og ledelse .....	10
<b>3.0</b>	<b><i>Metode</i></b> .....	<b>12</b>
3.1	Forskningsintervju.....	12
3.2	Gjennomførelse av forskningsprosjekt uten å behandle personopplysninger.....	13
3.3	Intervjuguide.....	13
3.4	Valg av informanter .....	14
3.5	Pilotintervju .....	15
3.6	Intervjurunden .....	15
3.7	Forskningsetikk, feilkilder og forforståelse.....	16
3.8	Tematisk analyse.....	17
<b>4.0</b>	<b><i>Funn, analyse og drøfting</i></b> .....	<b>19</b>
4.1	Alvorlige hendelser og bearbeidelse av dem – behov og ønsker .....	19
4.1.1	Drøfting av alvorlige hendelser og bearbeidelse av dem – behov og ønsker .....	21
4.2	Rutiner og ressurser for oppfølging etter hendelser .....	23
4.2.1	Drøfting av rutiner og ressurser for oppfølging etter hendelser.....	24
4.3	Kultur og ledelse .....	25
4.3.1	Drøfting av kultur og ledelse.....	26
<b>5.0</b>	<b><i>Avslutning</i></b> .....	<b>28</b>

<b>6.0</b>	<b>Referanseliste.....</b>	<b>29</b>
<b>7.0</b>	<b>Vedlegg.....</b>	<b>31</b>
7.1	Vedlegg 1 – Informasjonsskriv til informantene.....	31
7.2	Vedlegg 2 – Intervjuguide.....	33

## 1.0 Innledning

«Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakere som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført» (Forskrift om utførelse av arbeid, 2013, §23A-5). Vold, trusler og trakassering er eksempler på alvorlige hendelser som kan bli et stort arbeidsmiljøproblem for tjenesteyterne som er utsatt for det. I en undersøkelse gjort av Hagen og Svalund (2019, s.12) kom det frem at i helse- og sosialsektoren er tjenesteytere som arbeider i boliger for mennesker med utviklingshemming er blant de mest utsatte for å oppleve hendelser som dette.

I Norge har vi blant annet arbeidsmiljøloven (Arbeidsmiljøloven, 2006) og arbeidstilsynet (Arbeidstilsynet, 2021) som skal beskytte arbeidstakere og sørge for at arbeidsgivere ivaretar de på en god og forsvarlig måte. I boliger for mennesker med utviklingshemming jobber vernepleiere, miljøterapeuter og miljøarbeidere tett på menneskene som bor der. Det er et faktum at alvorlige hendelser skjer, det denne oppgaven vil ha hovedfokus på er hvilke behov tjenesteyterne har i etterkant av hendelsene, og om det er lagt til rette for bearbeidelse av dem.

### 1.1 Tema og problemstilling

I min siste praksis på vernepleierstudie, tverrfaglig samarbeidspraksis, var vi delt inn i grupper, hvor gruppene fikk utdelt et prosjekt hver. Prosjektet vårt var å lage et defusingverktøy til en kommune, som skulle implementeres i boligene hvor det foregår mye utagerende atferd og alvorlige hendelser. Dette var ment for å støtte og ivareta tjenesteyterne i boligene, samt et godt verktøy eller hjelpemiddel for kollegastøtte og veiledning. Kontaktperson i praksis, som arbeidet administrativt i kommunen, viste til at det var mange ansatte som ble sykemeldte og byttet arbeid etter relativt kort tid. Defusingverktøyet skulle være et tiltak for å ivareta sine ansatte på en bedre måte.

**Problemstilling:** *oppfølging av tjenesteytere i arbeid med mennesker med utviklingshemming – hvilke behov har de i etterkant av alvorlige hendelser og i hvilken grad er det tilrettelagt for bearbeidelse av dem?*

## 1.2 Oppgavens oppbygning, avgrensning og begrepsavklaring

Etter innledningskapittelet vil oppgavens teoretiske rammeverk presenteres. Deretter kommer det et metodekapittel, som grunngir og beskriver valgene som er tatt underveis i dette arbeidet. Funnene fra forskningsintervjuene vil bli presentert etter tre sentrale tema, hvor hvert tema drøftes fortløpende. Oppgaven vil til slutt avrundes med en avslutning.

Oppgaven er avgrenset til de som arbeider med mennesker med utviklingshemming i et bofellesskap eller i omsorgsboliger, og har ikke tatt for seg andre arenaer hvor man også kan arbeide med mennesker med utviklingshemming.

Lillevik og Øien (2014, s.154) sin definisjon av **alvorlige hendelser** er hendelser som har eller kunne ha ført til mindre skader. Det kan forventes noen psykiske etterreaksjoner. Situasjonen kan kreve oppfølging av partene, både umiddelbart etter hendelsen og en tid fremover (Lillevik & Øien, 2014, s. 154). Oppgaven vil følge denne definisjonen når det skrives om alvorlige hendelser.

## 2.0 Teoretisk rammeverk

### 2.1 Vold, trusler og trakassering i helse – og sosialsektoren

Etter oppdrag fra FO (Fellesorganisasjonen – fagforeningen og profesjonsforbundet for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere) gjennomførte Hagen og Svalund (2019, s.6) en større undersøkelse for å finne ut mer om hvor utbredt vold, trusler og trakassering i denne sektoren er, samt hva som blir gjort for å forebygge og følge opp disse hendelsene. Rapporten viser til at undersøkelsen ble gjort blant medlemmene i FO, og at det var totalt 6755 yrkesaktive eller studenter med relevant deltidsjobb som svarte.

Undersøkelsen undersøker vold, trusler og trakassering som skjer fra tjenestemottaker mot tjenesteyter. Den undersøker ikke vold, trusler og trakassering fra tjenesteyter mot tjenestemottaker, ei heller hendelser mellom kollegaer og leder. Noen av hovedfunnene i rapporten som er relevante for denne oppgaven er:

- 15% av medlemmene i FO har opplevd alvorlig vold på arbeid (vold som etterlater merker på kroppen), de siste 12 mnd.
  - 27% har opplevd vold (uten å etterlate merker)
  - 44% har opplevd å få trusler
  - 45% har opplevd vold og/eller trusler
  - 65% har opplevd vold og/eller trusler og/eller vet at kollegaene har opplevd det
- (Hagen & Svalund, 2019, s.11)

Utvalget i rapporten viser til at de yrkesgruppene som er mest utsatt for å oppleve hendelser som dette, er de som arbeider i barnevernshjem, deretter de som arbeider i bofellesskap for mennesker med utviklingshemming (Hagen & Svalund, 2019, s.12). Av alle som svarte på undersøkelsen, svarer 71% av de som arbeider i bolig for mennesker med utviklingshemming, at de har opplevd vold, og/eller trusler, og/eller trakassering på arbeidsplassen. Av disse mener 74% av de som arbeider med tjenester til personer med utviklingshemming og innen institusjonsbarnevern at lav bemanning er en viktig eller svært viktig årsak til at disse episodene som vold, trusler og trakassering oppstår (Hagen & Svalund, 2019, s.38). Rapporten viser at av FO's

medlemmer er vernepleierne den profesjonen som er mest utsatt for å oppleve vold, trusler og trakassering på arbeid (Hagen & Svalund, 2019, s.57+59).

Konsekvensene av å oppleve vold, trusler og trakassering på arbeid kan være mange. I undersøkelsen til Hagen og Svalund (2019, s.71-73) spurte de informantene i hvor stor grad det hadde fått konsekvenser. Rapporten viser at de vanligste konsekvensene var at flere mistrives på arbeid, har et ønske om å slutte og har fått psykiske plager som følge av disse hendelsene. Ut fra profesjon og arbeidsplass kom det frem at blant de som arbeider med mennesker med utviklingshemming var det 8% som var redd for å gå på arbeid, 17% som ønsket å slutte i jobben og 18% som mistrives i jobbsituasjonen, og at dette var direkte konsekvens som følge av enten vold, trusler eller trakassering (Hagen & Svalund, 2019, s.73). Rapporten undersøker også hvilken oppfatning av konsekvenser lederne i de samme boligene har for de ansatte. Da kommer det frem at flere ledere svarer «vet ikke» på spørsmål om hvilke konsekvenser de tror deres ansatte kan oppleve, samt på spørsmål om det er sykefravær på arbeidsplassen som en konsekvens av vold, trusler og trakassering (Hagen & Svalund, 2019, s.76-78).

## 2.2 Metode for bearbeidelse av alvorlige hendelser

En defusing eller avlastningssamtale blir foretatt samme dag som en krisesituasjon har oppstått. Like etter en slik hendelse kan mange mennesker kjenne på et sterkt behov for å få pratet ut om det som skjedde (Dyregrov, 2002, s.73). En slik defusing er en uformell og semi-strukturert måte å gjøre det på. Defusing kan hjelpe personen eller personene som har vært involvert i en alvorlig hendelse å tidlig få lov til å sette ord på hva det var som skjedde, samt gjenopprette en sosial eller kollektiv forbindelse som hindrer at man føler seg isolert i etterkant (Dyregrov, 2002, s.73). Ved en defusing kan man fortsatt være i sjokk eller noe forstumlet og ikke hatt mulighet til å ta inn alle de følelsesmessige implikasjonene ved hendelsen (Dyregrov, 2002, s.73). Defusing eller avlastningssamtale er også hensiktsmessig i forhold til å avdekke behov for en mer systematisk debriefing på et senere tidspunkt. Det er noen likheter ved defusing og debriefing, men likevel store forskjeller. Debriefing er mer omfattende oppfølgingsmøte som skjer i ettertid av hendelsen, altså ikke samme



dag. Den er systematisk og har en mer fast struktur, samt formalitet (Dyregrov, 2002, s.19).

En defusing skal finne sted innen de første 8 timene etter hendelsen, den skal vare i maks 90 minutter og miljøet må være uten distraksjoner. Formålet med en defusing er å forhindre unødvendige ettervirkninger, fremskynde normal demping av ettervirkninger, stimulere til gruppesamhold og støtte, stimulere til eventuell følelsmessig ventilering, normalisere deltakernes erfaring og sikre mer hjelp til de som trenger det (Dyregrov, 2002, s.20). Defusing skal bli ledet av noen med kurs eller trening i å gjøre det, og den som leder defusingsamtalen skal ikke selv ha vært involvert i hendelsen. Med kurs eller trening, menes det at ikke hvem som helst kan bruke defusing som verktøy. Man bør hente inn noen med kunnskap på området, som gir opplæring til eksempelvis leder eller andre i personalgruppen i hvordan å lede en defusing (Dyregrov, 2002, s74).

Akkurat hvordan en defusing vil foregå, vil ta utgangspunkt i hendelsen, samt om det er individuell eller gruppe-defusing. Men i følge Dyregrov (2002, s.76) skal den være lagt opp til at man starter med en kort introduksjon med hensikt og motivasjon til samtalen, og forklare reglene dersom det foregår i grupper. Videre går man inn på hva som skjedde i situasjonen, diskuterer og snakker om fakta rundt hendelser, tanker og reaksjoner i etterkant. Deretter vil man vurdere om det er behov for videre hjelp eller oppfølging. Avslutningsvis vil man gi kort informasjon om normale reaksjoner som kan oppstå i etterkant, prøve å normalisere reaksjonene og følelsene man kan ville kjenne på og gi noen viktige råd for veien videre, uavhengig om personen eller personene trenger oppfølging i etterkant, eller ikke. Dersom de trenger mer oppfølging vil det være naturlig å sette opp et nytt tidspunkt for møte før man går hvert til sitt (Dyregrov, 2002, s76). Dersom defusing skjer i grupper, kan det være lurt at enkeltpersoner får luftet eventuelle bekymringer alene med lederen, da enkelte tema kan være vanskelig å snakke om i en gruppesetting (Dyregrov, 2002, s.77).

### 2.3 Arbeidsmiljøloven § 4-1 og § 4-3

Som arbeidstakere i Norge har vi rettigheter som er beskyttet av arbeidsmiljøloven, lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv (Arbeidsmiljøloven, 2006).

§ 4-1 i arbeidsmiljøloven heter *generelle krav til arbeidsmiljøet* (Arbeidsmiljøloven, 2006, § 4-1). Den poengterer at det er arbeidsgivers plikt å sørge for at arbeidet som utføres er fullt forsvarlig, og at den enkeltes fysiske og psykiske helse er ivaretatt. Den viser også til at arbeidsplassen er pliktig til å utvikle og forbedre *arbeidsmiljøet* i samsvar med utviklingen i samfunnet ellers (Arbeidsmiljøloven, 2006, § 4-1).

En annen paragraf som er relevant for denne bacheloroppgaven er § 4-3 i arbeidsmiljøloven, som heter *krav til det psykososiale arbeidsmiljøet* (Arbeidsmiljøloven, 2006, § 4-3). Ved alvorlige hendelser i arbeidslivet, kan man gjerne få integritet og verdighet krenket, gjennom vold, trakassering eller trusler. Punkt 4 i § 4-3 i arbeidsmiljøloven (Arbeidsmiljøloven, 2006, § 4-3) peker på at arbeidsplassen er pliktig, så langt som råd, at arbeidstakerne skal beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.

## 2.4 Arbeidstilsynet – om vold og trusler

«Arbeidstilsynet definerer vold og trusler som hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære» (Arbeidstilsynet, 2021). Videre skriver de at «vold» er alt som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person, det inkluderer også de som ikke klarer å tenke over konsekvensene for sine handlinger (Arbeidstilsynet, 2021).

De mest utsatte yrkene for vold og trusler, er helserelaterte yrker som vernepleiere, sosialarbeidere, pleie – og omsorgsarbeidere og sykepleiere, sammen med politi, vakter og lignende, og de som arbeider i barnehager og i skoler (Arbeidstilsynet, 2021). Arbeidstilsynet (2021) trekker videre frem at de som arbeider slik at man jevnlig kan oppleve vold, trusler eller trakassering bør få jevnlig tilbud om samtale med leder, som også kan gjennomføres i samarbeid med bedriftshelsetjenesten dersom det er ønskelig.

Det er flere krav en arbeidsgiver i disse risikoutsatte arbeidsgruppene er ansvarlig for, blant dem er å ivareta og følge opp ansatte etter vold – og trusselsituasjoner. Et av punktene for å følge opp og ivareta er å ha en oppfølgingssamtale i løpet av de første timene etter situasjonen (Arbeidstilsynet, 2021). Arbeidstilsynet har en mal på hvordan en oppfølgingssamtale kan se ut, og den har mange fellestrekk med Dyregrov (2002) sin mal for defusing eller avlastningssamtale.

## 2.5 Kultur og ledelse

Fenomenet *organisasjonskultur* kan være med på å øke forståelsen for hvordan en kultur vokser frem og påvirker medlemmene av organisasjonen. Et eksempel som er relevant for denne oppgaven er at en bolig for mennesker med utviklingshemming er organisasjonen, hvor medlemmene eller aktørene er de ansatte. Man vil i følge Fischer og Sortland (2001, s.14) utvikle vaner og mønstre utfra prøving, feiling og finne ut hva som virker og som gir ønskede resultater. Videre skriver Fischer og Sortland (2001, s.114) at handlinger og reaksjoner blir automatisert av aktørene i organisasjonen, og man gjør ting uten å tenke videre over hvorfor man gjør det på den måten. Tanker om seg selv, medaktører og organisasjonen selv blir formet av denne utviklingen og blir dermed grunnmuren for organisasjonens kultur (Fischer & Sortland, 2001, s.114).

Det finnes mange måter å definere organisasjonskultur på, men den mest anerkjente er:

Organisasjonskultur er et mønster av antakelser – skapt, oppdaget eller utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpasning, og intern integrasjon – som har fungert tilstrekkelig bra til det blir betraktet som sant og til at det læres bort til nye medlemmer som den rette måten å oppfatte, tenke og føle på i forhold til disse problemene. (Schein, i Fischer & Sortland, 2001, s.115)

Intern integrasjon er at aktørene samarbeider rundt grunnleggende problemer eller spørsmål rundt arbeidsoppgaver, fordeling av oppgaver, koordinering, ansvar, styring eller generelt hvordan man løser problemene man støter på. Ekstern tilpasning handler om hvilke normer og regler man har innad i organisasjonen for aktørene i samhandling med representanter fra omgivelsen (Fischer & Sortland, 2001, s.115).

Når en organisasjonskultur formes vil det i følge Fischer og Sortland (2001, s.122) alltid være et samspill mellom tre faktorer: menneskene i organisasjonen, omgivelsesbestemte faktorer og kulturutviklingsprosessen. Menneskene i organisasjonen er individer med ulike kunnskaper, verdisyn, holdninger, personlighet, mål med mer. De omgivelsesbestemte faktorene vil si påvirkningen en nasjonal eller lokal kultur har, samt hvilken bransje organisasjonen befinner seg i. Det vil alltid være ulike regler og lover man må forholde seg til som følge av disse faktorene, samt hvilken teknologi som er tilgjengelig for organisasjonen. Siste faktoren er kulturutviklingsprosessen, som skjer ved at organisasjonen opplever hendelser, kriser, seirer og nederlag (Fischer & Sortland, 2001, s.122).

Schein (i Fischer & Sortland, 2001, s123) poengterer hvor viktig ledere er for kulturskapelse i en organisasjon, fordi de har makt til å prege virkelighetsoppfatninger samt at ledere påvirker organisasjonskulturen gjennom flere kanaler. En av kanalene er hva lederne er opptatt av, gir oppmerksomhet til, eller måler og kontrollerer i organisasjonen, samt områder de ikke reagerer på eller vier sin oppmerksomhet mot. Dette sier noe om hva de synes er viktigst, og medlemmene i organisasjonen vil tolke hva lederne mener om de tingene de ikke reagerer på. En annen kanal er hvordan lederne reagerer på kritiske hendelser og kriser innad i organisasjonen, måten de håndterer disse på vil legge føringer for nye normer, verdier og prosedyrer (Schein, i Fischer & Sortland, 2001, s.123).

### 3.0 Metode

Dalland (2020, s. 53) skriver at man trenger ulike metoder for å få frem ny kunnskap, men også for å kunne etterprøve i hvilken grad påstander er sanne, gyldige eller holdbare. Man velger en bestemt metode fordi vi mener at det er akkurat denne som på best mulig måte kan svare på vår problemstilling. Dalland (2020, s.53) skriver videre at det finnes både kvantitative og kvalitative metoder, og at begge metodene er viktige, men de fanger opp ulik data. De kvantitative metodene gir oss målbare enheter, mens de kvalitative metodene forsøker å gi oss mening og opplevelse som ikke lar seg tallfeste, de er ei heller målbare (Dalland, 2020, s.54).

Denne oppgaven skulle opprinnelig være ett litteraturstudie, men etter utallige søk ble det klart at det ville bli vanskelig å svare på problemstillingen ved hjelp av tidligere forskning, da det var lite å finne. Kvalitativ metode ble så undersøkt, og i ettertid ser det ut som at det var beste metoden for denne oppgaven. For å svare på problemstillingen kan det være hensiktsmessig å komme tettere på de som arbeider i utfordrende arbeidsmiljø slik man gjør under et forskningsintervju. Da får man tolket svarene og komme med oppfølgingsspørsmål ut fra responsen.

#### 3.1 Forskningsintervju

I et kvalitativt forskningsintervju skal man forsøke å forstå verden sett fra intervjupersonens side, og det skal skje i samtalen mellom den som intervjuer og informanten (Dalland, 2020, s.68). Dalland (2020, s.68) skriver videre at målet må være å skape mening og forståelse rundt et tema som opptar begge parter, som igjen fører til ny kunnskap. Intervjupersonen bør prøve å få informanten til å fortelle på beskrivende vis sin opplevelse og erfaring med emnet, som igjen vil skape større forståelse.

Det kan også være lurt å ha tenkt gjennom hvordan man ønsker å analysere intervjuene, da dette vil påvirke hvordan man utformer intervjuguiden (Dalland, 2020, s.94). Analysemetoden for denne oppgaven er tematisk analyse og ble brukt en semi-strukturert intervjumetode. Det vil si at man følger en utarbeidet guide for ulike

tema og spørsmål man vil innom, men man står likevel friere til å stille spontane oppfølgingsspørsmål ut fra hvilken respons man får på det som er planlagt i forkant.

For å få kvalitativ kunnskap ut av intervjuet må man i følge Dalland (2020, s.71-72) sikte på å få frem presiserte beskrivelser av den situasjonen informanten befinner seg i, det er nettopp det og fortolkningen av hva innholdet betyr som er det kvalitative intervjuets styrke. Andre aspekt ved det kvalitative intervjuet man må være oppmerksom på som påvirker resultatet er hvorvidt det er deskriptivt, spesifikt, fokusert, inneholder tvetydighet og følsomhet (Dalland, 2020, s.72-77).

### 3.2 Gjennomførelse av forskningsprosjekt uten å behandle personopplysninger

På grunn av at prosjektet opprinnelig var tenkt som litteraturstudie, fikk jeg ikke tid til å søke om rettigheter til å behandle personopplysninger da jeg bestemte meg for metoden kvalitativt forskningsintervju. Det er mulig å gjennomføre uten godkjenning, men kravene til anonymitet er enda strengere, enn om man hadde fått godkjenning til å behandle personopplysninger, via NSD (NSD, 2021). På grunn av manglende godkjenning, har jeg ikke kunnet ta opp intervjuene med lydopptak, og måtte notere underveis som intervjuet pågikk. Dette var noe informantene var klar over i forkant. Navn, arbeidsplass eller kommune er ikke notert ned i dokument noen steder, og det skal ikke være mulig å gjenkjenne informantene i oppgaven.

### 3.3 Intervjuguide

En intervjuguide er til for å lede deg gjennom intervjuet og skal hjelpe den som intervjuer å huske spørsmålene og temaene man vil innom (Dalland, 2020, s.83). Når man former intervjuguiden vil den også ifølge Dalland (2020, s.83) forberede deg faglig og mentalt til å møte informanten. Det er viktig å kun bruke intervjuguiden som en guide for å huske alt du ønsker innom i løpet av intervjuet, og ikke som en liste man følger slavisk. Dersom intervjusituasjonen er flytende og mer som en samtale, blir sjansen større for å få spontane og ærlige svar fra informanten (Dalland, 2020, s.83). I forhold til struktur må dette bestemmes litt ut ifra erfaringen til

intervjupersonen, fordi jo mer ustrukturert intervjuet er, jo vanskeligere blir det å analysere og tolke funnene i etterkant (Dalland, 2020, s.83).

Jeg har utarbeidet en intervjuguide (Vedlegg 2) basert på tre temaer jeg ønsker å snakke med informantene om. Temaene er alvorlige hendelser knyttet til arbeid med utviklingshemmede, rutiner på arbeidsplassen for bearbeidelse av disse hendelsene, og defusing/avlastningssamtale. Når guiden ble formet prøvde jeg å være så lite forutinntatt i måten spørsmålet blir stilt på som mulig. Ja/nei spørsmål er noe jeg prøver å unngå, derfor er spørsmålene åpne og forhåpentligvis vil informantene måtte reflektere rundt svaret sitt.

### 3.4 Valg av informanter

Når man velger informanter til en slik oppgave som dette er det essensielt at man velger de man tror har forutsetninger for å svare på spørsmålene du vil stille (Dalland, 2020, s.79). Utvalget av informanter til denne oppgaven er derfor det Dalland (2020, s.79) kaller et strategisk valg og ikke tilfeldig.

I min intervjurunde ønsket jeg å snakke med maksimalt fire informanter i cirka tjue-tjuefem minutter hver. Jeg valgte ut og kontaktet to ulike boliger, hvor to ansatte fra hver bolig lot seg intervju. Informantene er plukket ut av lederne i boligene de arbeider i, med noen spesifikke inklusjonskriterier fra min side. Jeg sendte forespørsel til leder og la ved informasjonsskriv (Vedlegg 1) som forteller hva oppgaven handler om, og hva jeg ønsker svar på. Ved at jeg ikke oppsøker de direkte har de hatt mulighet til å tenke seg om, om dette er noe de ønsker å bidra til eller ikke.

Mine inklusjonskriterier var at informantene arbeider fast i boliger for mennesker med utviklingshemming i minst 80% stilling og har 3-årig relevant høyere utdanning. Jeg hadde også et ønske om at begge kjønn ble likt representert, altså to kvinner og to menn, og at de hadde mer enn to års erfaring med å jobbe med mennesker med utviklingshemming.

I oppgaven vil informantene bli presentert med fiktive navn på grunn av personvern. I Lassebakken omsorgsbolig, arbeider Lise og Lars. Lise er vernepleier og Lars har bachelor i pedagogikk med videreutdanning i spesialpedagogikk. I Sollia omsorgsbolig, arbeider Sara og Simen, begge er vernepleiere. Felles for alle er at de arbeider i boliger hvor det er mye utfordrende atferd, og alvorlige hendelser oppstår jevnlig. Alle arbeider fast i fulle stillinger. Erfaringen med å arbeide med utfordrende atferd er mellom informantene alt fra to til over tjue år.

### 3.5 Pilotintervju

Det kan være hensiktsmessig å gjøre et pilotintervju før man går i gang med den ordentlige intervjurunden med informantene. Det vil si at man tester intervjuguiden og eventuelt utstyr som skal brukes underveis, på noen andre, i forkant av intervjurunden. I mitt tilfelle ble pilotintervjuet veldig lærerikt da jeg intervjuet en kollega av meg som arbeider i en bolig for mennesker med utviklingshemming. Jeg fikk testet spørsmålene mine og så at noen var veldig gode, mens andre spørsmål burde omformuleres. Det ble også flere naturlige oppfølgingsspørsmål som jeg noterte meg til de faktiske intervjuene som skal brukes i oppgaven. Med bakgrunn i at oppgaven har manglende godkjenning fra NSD og intervjuene således ikke kan bli tatt opp, fikk jeg også øvd på å notere underveis i pilotintervjuet.

### 3.6 Intervjurunden

På grunn av Covid-19 pandemien ble intervjurunden gjennomført via Teams av eget ønske, da informantene ikke kommer fra samme kommune som meg. Det var allerede foreslått i informasjonsskrivet de fikk, noe informantene selv uttrykte at de syntes var greit. Intervjuene startet med at jeg presenterte meg selv, og hva intensjonen med oppgaven min og intervjuet er. Jeg spurte informantene om de hadde lest informasjonsskrivet jeg sendte til lederen deres, og om de hadde spørsmål til meg. Deretter ble de informert om at oppgaven min vil være helt anonym, både på grunn av at det ikke er av relevans for temaet mitt hvem de er eller hvor de arbeider, og fordi jeg ikke har godkjenning fra NSD som for eksempel tillater lydopptak av intervjuet og personopplysninger om informantene. Før intervjuet startet



fortalte jeg at jeg var nødt til å skrive underveis som de svarte på spørsmålene mine for å få med mest mulig.

Da selve intervjuet startet gikk det overraskende greit å skrive underveis, og samtidig klare å være tilstede. Det følte ikke som et formelt intervju, men mer som en samtale med flyt. I utgangspunktet hadde jeg tenkt at hvert av intervjuene skulle vare cirka 20-25 minutter hver, men merket raskt at det ble problematisk. Dette var et tema som engasjerte informantene og de hadde ofte lange og reflekterte svar. Medvirkende årsak kan også være at jeg noterte underveis, og spurte noen ganger om jeg fikk lov å skrive litt før vi fortsatte. Intervjuene tok alt fra 30-55 minutter per informant.

Informantene hadde fått vite de tre temaene vi skulle inn på i løpet av intervjuet på forhånd. Temaene kom derfor ikke som noen overraskelse på dem, men de hadde ikke fått tilsendt intervjuguiden på forhånd. Jeg følte derfor at jeg fikk åpne, ærlige og spontane reaksjoner og svar på spørsmålene mine.

Når selve intervjuet var ferdig spurte jeg de om de ville ha notatene mine tilsendt, lese gjennom, og godkjenne at jeg ikke har misforstått noe de sa eller gi de sjansen til å omformulere seg dersom noe kom ut feil.

### 3.7 Forskningsetikk, feilkilder og forforståelse

Når man skriver en større oppgave som dette må man gjøre etiske vurderinger når man tar valg. I denne oppgaven var det viktig å være konsekvent på at det aldri ble skrevet ned, da dette ikke er noe som skal behandles i denne oppgaven. Det er også viktig å ha respekt for taushetsplikten man har som forsker, selv over for veileder. Alle personopplysninger har vært anonymisert fra første stund.

En mulig feilkilde i oppgaven er at jeg som intervjuer hadde egne tanker om temaet jeg forsker på i min bacheloroppgave, men har hele tiden vært den bevisst. Da jeg utformet intervjuguiden prøvde jeg å utarbeide den på en slik måte at jeg ikke farget meningene til informantene ved spørsmålene som ble stilt, eller måten de ble stilt på.

Underveis i første intervju i intervjurunden merket jeg at det var vanskelig å holde meg objektiv. Responsen jeg fikk på spørsmålene mine var spennende, og jeg ble enda mer engasjert enn jeg var i utgangspunktet. I ettertid av første intervjuet ønsket jeg å klare å holde flere meninger for meg selv i de resterende. En annen mulig feilkilde er at transkribering fra intervjuene ikke blir like nøyaktig som ved bruk av lydopptak og transkripsjon av opptakene.

Når man skriver en oppgave slik som denne er det viktig å være bevisst på sin egen forforståelse, og hvordan den kan påvirke resultatet. Dalland (2020, s.84) skriver at både intervjuer og informant vil møtes med sin egen forforståelse, som vil prege hvordan samtalen utvikler seg og resultatet av den. Som intervjuer er man sitt eget metodeinstrument, og det er våre sanser som mottar budskapet informanter bringer (Dalland, 2020, s.84). Etter min tverrprofesjonelle samarbeidspraksis hvor defusing var hovedfokus, tenkte jeg tilbake på alvorlige hendelser jeg selv har vært ute for i helse- og sosialsektoren, uten å få oppfølging i etterkant. Dette er hendelser som jeg har tenkt på mange ganger i ettertid, og som av og til kunne gjøre det vanskelig å gå inn i lignede situasjoner igjen. Min forforståelse kan påvirke resultat ut fra egen erfaring på hvor lite fokus det har vært på bearbeidelse av alvorlige hendelser på tidligere arbeidsplasser.

### 3.8 Tematisk analyse

Når datamaterialet skulle analyseres falt valget på *tematisk analyse*. Tematisk analyse består av fire ulike steg; *forberedelser, koding, kategorisering og rapportering* (Johannessen et al, 2018, s. 282). Gjennom disse fire stegene vil man først få en god oversikt over alt datamaterialet, så koder man alt man synes er relevant for problemstillingen og oppgaven som helhet, kodene blir videre til kategorier når man trekker lignende koder sammen og gjør dem om til flere sider av samme sak, og til slutt sitter man igjen med hovedtemaer som rapporteres inn i oppgaven (Johannessen et al, 2018, s.282). Denne formen for kvalitativ analyse er i følge Johannessen (et al, 2018, s.278) grunnleggende og studentvennlig. Det er en metode man kan bruke for seg selv når man analyserer datamateriale, men også sammen med andre teorier og perspektiver (Johannessen et al, 2018, s.278).

Intervjumaterialet ble først lest nøye. Deretter gikk jeg gjennom og streket under alt som var relevant for problemstillingen min, samt det som potensielt *kunne* være relevant sett i kontekst. Underveis som jeg streket under, noterte jeg spørsmål og antagelser om sammenhenger i marginen, slik fikk jeg ideer om hvilke «koder» som hang sammen. Videre markerte jeg kodene jeg hadde streket under med ulike farger utfra hva materialet handlet om, slik ble det naturlig å se hvilke koder som til sammen ble større kategorier. Kategoriene ble til tre tema som til slutt presenteres i neste kapittel i oppgaven.

## 4.0 Funn, analyse og drøfting

I denne delen av oppgaven vil funnene fra de kvalitative forskningsintervjuene bli presentert. Etter kvalitativ analyse, hvor metoden *tematisk analyse* ble brukt, ble tre temaer sentrale: *alvorlige hendelser og bearbeidelse av dem – behov og ønsker, rutiner og ressurser for oppfølging etter hendelser og kultur og ledelse.*

Funnene i analysen innen de ulike temaene vil bli presentert hver for seg, og deretter drøftes fortløpende. Dette vil gi en ryddig leseropplevelse i denne oppgaven.

### 4.1 Alvorlige hendelser og bearbeidelse av dem – behov og ønsker

Informantene synes det er vanskelig å definere hva en alvorlig hendelse er. Men når de blir spurt om å komme med eksempler på hva en alvorlig hendelse inneholder, er de ganske samstemte og synes all fysisk og psykisk vold, forsøk på vold, trusler om vold og trakassering er en alvorlig hendelse.

De forteller at alvorlige hendelser er noe som oppstår jevnlig i boligene de arbeider i. Lise sier «*Det oppstår uønskede eller alvorlige hendelser. I gjennomsnitt vil jeg si en gang hver dag*», mens Lars som arbeider i samme bolig forteller «*Ja, det gjør jo det innimellom. Det er en litt spesiell situasjon. Hvis du spør damene som arbeider her, så skjer det mye oftere enn hvis det er menn på arbeid*». I Sollia omsorgsboliger sier Sara og Simen at det avhenger litt hvilke beboere man er med mest. Sara sier «*det spørs litt hvordan man definerer det, men jeg jobber jo i en bolig med høy bemanning, og det er jo en grunn til det*». Simen i samme bolig kan fortelle at alvorlig personangrep skjer cirka en gang i måneden eller mindre, mens «*slag, trusler og trakassering forekommer ukentlig, og i perioder daglig*».

Det er også ulikt blant informantene hvilke alvorlige hendelser som preger de i størst grad. Lise forteller om hendelser som skjer gjentatte ganger og som påvirker henne:

Vedkommende snakker mye til meg om barna mine, at de skal drepes eller henges, de skal dø. Det er psykisk terror og en stor psykisk belastning. En ting

er disse slagene eller sparkene, men å få høre dette om ens egne barn, det er det verste.

Det kommer frem at det er individuelt hva informantene har opplevd, og hva som preger den enkelte mest. Felles for alle er at det er alvorlige hendelser som gjør inntrykk. Lars synes å være vitne til selvskading, da spesielt alvorlig selvskading, og det å utøve tvang er det som er verst, og kan prege han mest i situasjonen, samt i ettertid når han reiser hjem. Simen og Lise har likhetstrekk i sine fortellinger, eksempelvis hvor Simen forteller *«ofte vel så vanskelig å legge fra seg en trussel, spesielt mot seg selv, ens egen familie eller barn, fremfor en dytt»*. Sara snakker om hvordan det kjennes på kroppen i etterkant av å ha vært i en situasjon hvor hun føler hun ikke har helt kontroll *«det kjennes i etterkant av slike situasjonen, at jeg har blitt rystet»*.

Samtlige av informantene sier at måten de foretrekker å bearbeide hendelsene på er å snakke sammen med kollegaene. De forteller at det er hensiktsmessig for å bli ferdig med situasjonen, samt ta med læring og erfaring videre til neste gang de havner i lignende situasjoner igjen. Problemet i Lassebakken omsorgsboliger er når hendelser oppstår på kveldsvakt generelt og spesielt de gangene hendelsen oppstår siste kveld man er på vakt, *«vi kan ta opp tråden igjen i etterkant, men det er jo ofte flere dager etterpå, og det blir ikke det samme»* uttrykker Lise. På spørsmål om de tar med seg hendelsene hjem og trenger å få utløp der beskriver Lise det slik:

Behovet blir mye større de gangene man ikke har debrifet på jobb. For eksempel når det oppstår en situasjon siste kveld man går på friperiode og ikke får snakket om det. Da melder behovet seg.

Informantene er samstemte på spørsmål om det er behov for å implementere verktøy som defusing eller avlastningssamtale, alle sier bestemt «ja». En av informantene er likevel tilfreds slik det er i dag, men han tror ikke det er tilstrekkelig for alle. Tre av fire informanter uttrykte at det var viktig å ha slike faste rutiner også for å fange opp de som ikke tørr å kreve den plassen. Det informantene frykter da, er at dersom noen går og samler hendelse etter hendelse i ryggsekken sin, uten å få utløp, så vil man gå på en smell psykisk.

Informantene ble spurt om hvilke goder de trodde kunne komme ved å ha defusing eller avlastningssamtale som fast rutine. Informantene dro frem fordeler som at man får med alle, ikke bare de som tar initiativ selv og tørr å kreve den plassen, samt at man får ut følelser og ikke reiser hjem fra jobb og kverner på hva man burde gjort. De tror også det vil være godt å få kontinuerlig utløp, slik at det ikke blir for stor belastning og man plutselig «går på en psykisk smell». Simen beskriver det slik:

Få snakket ut om det, få analysert det og bli trygg på at du har gjort en god jobb. Trygge medarbeidere gir en trygg arbeidsplass, og det gjør at folk holder ut lenger i en slik jobb. Ingen som helst tvil om at det er gjennomtrekk.

#### 4.1.1 Drøfting av alvorlige hendelser og bearbeidelse av dem – behov og ønsker

Funnene i analysen viste at alvorlige hendelser skjer, og at det kan være noe som oppstår jevnlig. Dette stemmer overens med funnene fra rapporten til Hagen og Svalund (2019, s.11-12), at tjenesteytere som arbeider i boliger for mennesker med utviklingshemming kan være utsatt for vold trusler og trakassering. Arbeidstilsynet (kilde) anbefaler at ansatte på arbeidsplasser som er utsatt for gjentakende hendelser av vold og trusler, bør få samtale med leder jevnlig. De trekker også frem viktigheten av å tilby den voldsrammede oppfølgingssamtaler i etterkant, helst samme dag. Grunnen til det er noe Dyregrov (2002) spesifiserer i sine studier, det skal gå maks 8 timer etter en alvorlig hendelse, før oppfølgingssamtalen skjer, for å forhindre unødvendige ettervirkninger og fremskynde normal demping av ettervirkninger.

Analysen viste enighet mellom informantene om at de foretrekker samtale med kollegaer eller leder som en måte å bearbeide alvorlige hendelser på. Rapporten til Hagen og Svalund (2019, s.71-73) trekker frem at det kan få konsekvenser for de som opplever vold, trusler og trakassering på arbeid. Dyregrov (2002, s.20) sin mal for defusing eller avlastningssamtale vil kunne minimere konsekvenser, da formålet er å forhindre unødvendige ettervirkninger, normalisere deltakernes erfaring, stimulere til følelsesmessig ventilerings og sikre mer hjelp til de som trenger det. Hagen og Svalund (2019, s.38) trekker også frem at av de som arbeidet med mennesker med utviklingshemming og i barnevernsinstitusjoner, mente 74% av dem

at lav bemanning var en medvirkende årsak til hvorfor hendelsene oppstod. Det kan tenkes at dette også har innvirkning på hvorvidt man kan ha oppfølgingssamtaler i etterkant av hendelser. Analysen viser til sårbare punkt i turnus, altså lavt bemannede timer, hvor samtalen de har behov for ikke skjer.

Det kommer frem i undersøkelsen til Hagen og Svalund (2019, s.) at vold, trusler og trakassering er et arbeidsmiljøproblem. Dette påvirker alle kollektivt dersom det oppstår på arbeidsplassen. Tallene fra rapporten viste at tjenesteytere som ikke hadde vært utsatt for slike hendelser selv, men visste om kollegaer som hadde vært utsatt, ble negativt påvirket av det og konsekvensene kunne være de samme som for de som faktisk har opplevd det. Arbeidsmiljøloven (Arbeidsmiljøloven, 2006, § 4-1), sier noe om arbeidsgivers krav til å ivareta de ansatte, både fysisk og psykisk. Samt at det er deres plikt å utvikle og forbedre arbeidsmiljøet i samsvar med utviklingen i samfunnet ellers. Det teoretiske rammeverket for denne oppgaven viser til at vold, trusler og trakassering er et problem for denne yrkesgruppen. Konsekvensene for den enkelte tjenesteyter og arbeidsmiljøet, er store. Funn fra analysen trekker frem at avlastningssamtaler i etterkant av hendelsene kan bidra til at de lettere legger fra seg det som har skjedd, og dermed får det bedre i ettertid. Her kommer man inn på arbeidsmiljøloven, som handler om arbeidsgiver plikt til å så langt som råd, beskytte ansatte mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre (Arbeidsmiljøloven, 2006, § 4-3). I mange tilfeller kan ikke arbeidstakerne beskyttes helt og holdent mot vold, trusler og trakassering, men med riktig oppfølging i etterkant av alvorlige hendelser, kan muligens belastningen bli langt mindre.

Funnene i analysen viser til at det er «gjennomtrekk» i boligene. Dette betyr at tjenesteyterne ikke blir værende lenge på samme arbeidsplass. Rapporten til Hagen og Svalund (2019, s.77) viser til mye korttids – og langtidsfravær, som helt eller delvis skyldes det krevende arbeidsmiljøet som inkluderer mulighet for å bli utsatt for vold, trusler eller trakassering. Dyregrov (2002, s.20) poengterer at avlastningssamtaler i etterkant av alvorlige hendelser stimulerer gruppesamhold og støtte innad i personalgruppen. Det kan tenkes at ved å innføre avlastningssamtale som fast rutine i etterkant av alvorlige hendelser kan ha positive innvirkninger på det psykososiale arbeidsmiljøet, og at det dermed blir mindre fravær og mer stabilitet i personalgruppen.

Oppsummert viste funnene i analysen sett i lys av relevant teori at det både er behov for og ønske om bearbeidelse av alvorlige hendelser. Dersom alle ansatte skal bli ivare tatt på en god måte i et arbeidsmiljø hvor vold, trusler og trakassering er en faktor, så må avlastningssamtaler innføres som fast rutine i etterkant av alvorlige hendelser. Dersom det blir innført som fast rutine, vil det raskt bli normalisert i personalgruppen, og det kan gi goder i form av mindre fravær, tryggere tjenesteytere og støttende kollegagruppe.

#### 4.2 Rutiner og ressurser for oppfølging etter hendelser

Informantene fra Lassebakken omsorgsboliger forteller de at de alltid skriver avvik eller skademeldinger etter alvorlige hendelser, både der det har vært vold eller forsøk på vold, samt trusler og trakassering. De har også en slags uformell rutine på det den ene kaller «debrifing» og den andre kaller «kollegasamtale» i etterkant av alvorlige hendelser. Debrifingen er en samtale mellom kollegaene som har vært i hendelse sammen, ikke en systematisk eller strukturert form for debrifing. Det er ikke en fast rutine, men noe som blir gjort dersom det er tid, mulighet og behov for det. Begge informantene beskriver at det er sårbare punkt i turnus som gjør at det ikke alltid er rom for å ta disse samtalene i etterkant av hendelsene, men må tas opp igjen dagen etterpå eller neste gang man er på arbeid. Lise sier *«Det er mer utfordrende de gangene hendelsene oppstår på kveldstid. Det har med turnus å gjøre. Det er det svake punktet, når de alvorlige hendelsene oppstår på kveldstid eller siste dag man er på vakt»*, mens Lars beskriver det slik:

Lars: Hvis det har vært en voldsom utagering, høre med kollegaen om de har behov for å snakke, eller en pause. Hvis det lar seg gjøre, bytte personale. Ved vaktens slutt, eller når første mulighet byr seg, snakker vi om situasjonen. Det er noen sårbare punkt i turnus. Man tar det eventuelt påfølgende dag.

Lise synes at de burde få bedre oppfølging, gjennom både faste rutiner for avlastningssamtaler. I tillegg skulle hun ønske de fikk tilbud om å snakke med noen utenforstående, som for eksempel kommunepsykolog eller bedriftshelsetjenesten, og legger til *«det er veldig synd det ikke er en naturlig del av det, man vet at i andre*



*instanser så får man tilbud om det. Det føles litt som at vi bare skal godta, akseptere og stå i det».*

I Sollia omsorgsboliger forteller de at de ikke har noen gode system eller organisert måte å få avlastet etter alvorlige hendelser på arbeid. Det blir understreket at det likevel ikke betyr at de som arbeider der ikke bryr seg når det oppstår situasjoner. De skriver skademeldinger som videre blir fulgt opp av leder. Ingen av informantene beskriver spesifikt hvordan leder følger opp avvikene, men at de har en engasjert og god leder som forsøker å ivareta de ansatte.

Sara: Vi skriver skademeldinger, det oppfordrer vi folk til å gjøre. Personlig merker jeg at jeg trenger en påminnelse på det. Hvis jeg for eksempel har blitt kløpet litt, så tenker jeg ikke at jeg har blitt skadet. Men det skal jo meldes. Vi skal jo ta alt slikt seriøst, men er nok litt for sløve. Er flinkere til å melde i fra hvis man får et slag, i stedet for de gangene man bare blir truet med det.

#### 4.2.1 Drøfting av rutiner og ressurser for oppfølging etter hendelser

Analysen viste at ingen av boligene har faste rutiner i forhold til oppfølging – eller avlastningssamtaler i etterkant av hendelsene. Arbeidstilsynet (Arbeidstilsynet, 2021) anbefaler slike samtaler for arbeidsplasser som jevnlig opplever vold og trusler. Det kommer likevel frem i analysen at ingen av informantene har fått et slikt tilbud. Analysen trekker også frem at samtalene i Lassebakken omsorgsbolig er som en uformell rutine dersom det er tid og rom for det, samt om man krever det eller eventuelt får tilbud om det. analysen viste at dersom det hadde vært en voldsom utagering ville man få tilbudet. Spørsmålet blir da hva definisjonen på en «voldsom utagering» er, hvor det kommer tydelig frem i analysen at det er vanskelig for informantene å definere.

Funnene i analysen viser også til at noen kan foretrekke at bedriftshelsetjenesten er påkoblet, slik at de av og til kan få samtale med noen helt utenforstående. Dette er et tilbud informantene ikke har fått, og som analysen også viste kan det føre til at tjenesteytere kan kjenne på en holdning om at de bare skal godta, akseptere og stå i det.

Analysen viser at begge arbeidsplassene skrive skademeldinger, i kommunens interne avvikssystem. Funnene viser at Lassebakken omsorgsbolig registrerer alle avvik, både der det har vært vold, trusler eller trakassering, og forsøk på dette. I Sollia omsorgsbolig skal de også registrere skademeldinger på samme måte, men er av og til for sløve, da det muligens ikke var så alvorlig, eller at det ikke er tid til det. De prøver å bli flinkere og minne hverandre på det. Arbeidstilsynet (Arbeidstilsynet, 2021) sier noe om viktigheten av at det interne avvikssystemet i de ulike kommunene blir brukt. Da får ledelsen og andre instanser – som arbeidstilsynet, bedriftshelsetjenesten, verneombudet og arbeidsmiljøutvalget, vite omfanget av hva som skjer i den aktuelle boligen. Dersom det ikke registreres, av ulike grunner, kan det tenkes å være en årsak til at leder i boligen, samt ledere høyere opp i systemet, ikke vet hvor mye vold, trusler og trakassering tjenesteyterne blir utsatt for. Dette kan videre føre til at ledelsen ikke forsørger de med riktige verktøy og tiltak for oppfølging og bearbeidelse.

Oppsummert viste analysen at det er for lite faste og strukturerte rutiner etter hendelser, og at anbefalt avviksmelding ikke blir fulgt opp i tilstrekkelig grad. Det kommer frem at oppfølgingen i stor grad er opp til hver enkelt ut fra individuelle behov. Med hensyn til litteratur på feltet vil det være behov for en fast implementert rutine for oppfølging etter hendelser.

### 4.3 Kultur og ledelse

I Lassebakken omsorgsboliger forteller Lise og Lars om at det er god åpenhet rundt alle følelser man har, spesielt i etterkant av alvorlige hendelser. Det er lov å kjenne på dem, og uttrykke dem til kollegaer og leder. De har fokus på å se hverandre, og tilby andre å snakke dersom de har vært gjennom noe, selv om det ikke alltid lar seg gjøre. De uttrykker begge at de har en leder som man kan prate med dersom det er noe, samt at leder bretter gjerne opp ermene og tar et tak i miljøet når det trengs.

I Sollia omsorgsboliger sier både Simen og Sara at det ikke er kultur for å prate gjennom hendelsene i etterkant, eller at det avhenger hvem man er på arbeid

sammen med, og om man tørr å kreve den plassen. På spørsmål om det er fokus på arbeidsplassen for å få bearbeidet hendelsene sier Simen «*det er ingen kultur for det, men det bør det bli. Eller det skal det bli*». Sara responderer med «*det kommer an på hvem man har stått i situasjonen sammen med. Hvordan kjemi man har med den andre, og er det kultur for det?*». Videre forteller Sara om at hun synes leder har «*åpen dør*», og føler at hun kan gå til leder dersom hun trenger å prate, dersom leder er på arbeid. Simen forteller også hvordan kultur påvirker åpenheten når det kommer til å bearbeide hendelser via samtale:

Det handler om kultur, kultur, kultur. Du må by på deg selv, og det gjelder alle. Leder må være positiv, men du er også nødt til å ha en driver i arbeidsmiljøet, som er etter andre og pusher. Jobber man hardt nok vil man til slutt få kultur»

#### 4.3.1 Drøfting av kultur og ledelse

Begrepet *kultur* på arbeidsplassen var noe som ble tydelig under intervjuene med alle informantene. Ingen spesifikke spørsmål i intervjuguiden rettet seg mot kultur og dens innvirkning på arbeidsmiljøet eller bearbeidelse av alvorlige hendelser, men likevel ble begrepet en gjenganger. Det kommer tydelig frem i analysen at kulturen for avlastningssamtaler har innvirkning på hva som er vanlig og at kulturen er ulik i de to boligene. I Lassebakken omsorgsbolig viser funnene at de har god åpenhet rundt å snakke om hendelsene og følelsene de har i etterkant, og det er god kommunikasjon rundt dette. I Sollia omsorgsboliger er det annerledes, det er ikke alltid kultur for å avlaste tanker og følelser, det avhenger mer av hjem man er på arbeid sammen med, og om man har kjemi med vedkommende. Det fremstår derfor mer tilfeldig, om man får avlastet eller ikke. Fischer og Sortland (2001, s.122) poengterer at hvordan en organisasjon takler hendelser, kriser, seirer og nederlag vil være en stor del av hvordan kulturen utvikles. Det vil eksempelvis bli lagt føringer for hvordan man skal, eller ikke skal, bearbeide hendelser i en omsorgsbolig, og de ansatte vil kollektivt fortsette å gjøre det slik. Dersom det ikke er vanlig å snakke om hendelsene med kollegaer, kan det være vanskelig å få inn en rutine på det, med mindre man jobber aktivt for å endre kulturen for det.

Funnene fra analysen trekker også frem i likhet med Schein (i Fischer og Sortland, 2001, s.123) viktigheten av ledelse i sammenheng med kultur på arbeidsplassen, og hvor stor påvirkningskraft de har i forhold til hva som blir viktig for aktørene. I funnene fra analysen kommer det frem at lederen i Lassebakken omsorgsbolig er åpen for samtale og synes samtaler i etterkant av hendelsene er viktig, det er likevel ikke lagt til rette for at det skal skje samme dag. I Sollia omsorgsbolig viser funnene i analysen at det er ikke kultur for slike samtaler, heller ikke fokus på det eller noen gode systemer per nå, likevel sier informant fra denne boligen at hun føler hun kan gå til leder om det er noe.

Oppsummert viste funnene fra analysen at kultur har stor innvirkning på hva som gjøres og prioriteres i en bolig, og at dersom det ikke er kultur for å prate om hendelser i etterkant, vil det heller ikke bli tilrettelagt for det. Det poengteres både i relevant teori og i analysen at ledelsen har mye makt til å være med på å gjøre endringer.

## 5.0 Avslutning

**Min problemstilling var:** *oppfølging av tjenesteytere i arbeid med mennesker med utviklingshemming – hvilke behov har de i etterkant av alvorlige hendelser og i hvilken grad er det tilrettelagt for bearbeidelse av dem?*

Oppgaven viser gjennom relevant teori og funn fra analysen at tjenesteytere både bør få og har behov for oppfølging i etterkant av alvorlige hendelser. Behovene de har er individuelle, men samtlige informanter synes at avlastningssamtaler med kollegaer eller leder i etterkant av hendelsene er et godt tiltak for en lettere og bedre arbeidshverdag. Det kommer også tydelig frem at det er denne måten informantene foretrekker å bearbeide følelsene og reaksjonene de sitter med i etterkant av hendelsene.

I følge informantene blir det i varierende grad lagt til rette for bearbeidelse av alvorlige hendelser, da det må sees i sammenheng med både interne rutiner, ledelse og kultur i den aktuelle boligen. Oppgaven har kun undersøkt fire ansatte som arbeider i to ulike boliger, men funnene vil sannsynligvis kunne representere flere ansatte i disse to boligene. Funn i analysen er klar på at det er forskjell i praksis fra en bolig til en annen, og dermed vil det i noen boliger være høy grad av tilretteleggelse mens i en annen er det lav grad av tilretteleggelse.

Avslutningsvis er dette et viktig arbeidsfelt som fortjener oppmerksomhet da det angår mange. Min oppgave er et bidrag til å få mer fokus på det. Forslag til videre forskning vil være å undersøke hvordan samme tema påvirker *kvalitet i tjenestene* til mennesker med utviklingshemming, grunnen til det er at store arbeidsmiljøproblem vil utvilsomt påvirke tjenestene man yter.

## 6.0 Referanseliste

Arbeidsmiljøloven. (2006). Arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern. (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62#KAPITTEL\\_5](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62#KAPITTEL_5)

Arbeidstilsynet. (2021, 8.mai). *Vold og trusler*. Arbeidstilsynet.no. <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg.). Gyldendal Norsk Forlag.

Dyregrov, A. (2002). *Psykologisk debriefing – hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser* (1.utg.). Fagbokforlaget.

Fischer, G., Sortland, N. (2001). *Innføring i organisasjonspsykologi* (3.utg.). Universitetsforlaget.

Forskrift om utførelse av arbeid. (2013). *Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav*. (FOR-2011-12-06-1357). Arbeidstilsynet. <https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-utforelse-av-arbeid/>

Hagen, I.M., Svalund, J. (2019). *Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren*. (Fafo-rapport 2019:32). Fafo.

Johannessen E.F., Rafoss, T.W. & Rasmussen, E.B. (2018). *Hvordan bruke teori?* Universitetsforlaget.

Lillevik, O. G., Øien, L. (2014). *Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon* (1.utg.). Gyldendal Norsk Forlag.

NSD: Norsk Senter for forskningsdata. (2021, 20.mars). *Hvordan gjennomføre et prosjekt uten å behandle personopplysninger?* Norsk Senter for forskningsdata. <https://www.nsd.no/personverntjenester/oppslagsverk-for-personvern-i-forskning/hvordan-gjennomfore-et-prosjekt-uten-a-behandle-personopplysninger/>

## 7.0 Vedlegg

### 7.1 Vedlegg 1 – Informasjonsskriv til informantene

#### **Informasjon om forskningsprosjektet**

#### **«Defusing etter alvorlige hendelser i arbeid med mennesker med utviklingshemming»**

Jeg studerer vernepleie ved Høgskulen på Vestlandet avdeling Sogndal, og er på mitt siste semester. Jeg skriver en bacheloroppgave som er inspirert av min tverrprofesjonelle samarbeidspraksis jeg hadde høsten 2020. Min gruppe fikk i oppgave å lage et defusing-verktøy til boliger for mennesker med utviklingshemming som opplevde mye utagering og alvorlige hendelser i sin arbeidshverdag. Dette emnet gjorde meg nysgjerrig.

Atle Dyregrov (2002) beskriver defusing som en avlastningssamtale man skal ha maks 8 timer etter en alvorlig hendelse. En alvorlig hendelse kan være alt fra vold, trusler, alvorlig selvskading, akutt dødsfall med mer. Det vil for alle være individuelt hva en alvorlig hendelse er. Hensikten er å få ut følelsene man kjenner på, der alle følelser er tillatt. I tillegg vil defusing kunne hjelpe med å gå gjennom hendelsen steg for steg, og gjøre den mer objektiv for den som var involvert.

#### **Formålet med oppgaven:**

Jeg ønsker å finne ut om det er slik at personer som arbeider med mennesker med utviklingshemming preges av de alvorlige hendelsene de av og til, eller ofte, står i. Defusing blir blant annet brukt av nødetatene, innen psykiatri og i barnevernstjenestene. Jeg vil undersøke om defusing kan være et hensiktsmessig verktøy å bruke enten som rutine, eller ved behov, for de som arbeider med utviklingshemmede, og spesielt i de boligene som opplever utagering og vold. Samt finne ut hvilke metoder eller rutiner som er i bruk. Dette danner utgangspunktet for den foreløpige problemstillingen min som er:

*Kan defusing være hensiktsmessig for tjenesteytere i arbeid med utviklingshemmede?*

Denne problemstillingen vil jeg besvare gjennom en kvalitativ studie, hvor jeg ønsker å få innblikk i informantenes tanker og erfaringer om bearbeidelse av alvorlige



hendelser. Derfor ønsker jeg å gjennomføre et forskningsintervju med 4 informanter. Intervjuene vil vare i cirka 20-25 minutter hver.

### **Hva innebærer det for deg å delta som informant?**

Dersom du ønsker å la deg intervjuet til min bacheloroppgave vil jeg at det skal kreve minst mulig av deg. Vi kan holde intervjuet på et tidspunkt og sted (grunnet Covid-19, blir det mest trolig zoom/teams eller lignende) som passer deg. Intervjuet vil kun være mellom meg og deg, og alle opplysninger vil anonymiseres i oppgaven. Jeg som intervjuperson har taushetsplikt overfor opplysninger som ikke er relevant for oppgaven, eller som av personvern hensyn ikke skal være en del av oppgaven. Oppgaven mangler godkjenning av NSD for å kunne få behandle personopplysninger, og det vil derfor ikke bli dokumentert slik informasjon underveis i intervjuene, eller i oppgaven.

### **Tema for spørsmålene som vil bli stilt under intervjuet er:**

- Alvorlige hendelser knytt til arbeid med utviklingshemmede
- Rutiner på arbeidsplassen og behov for bearbeidelse av disse hendelsene
- Defusing/avlastningssamtale

### **Kontaktinformasjon**

Dersom du har spørsmål til meg eller ønsker å vite mer om prosjektet kan du kontakte meg på telefonnummer: , eller sende en e-post til:

Med vennlig hilsen

...

Student

---

### **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Defusing i arbeid med mennesker med utviklingshemming*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg kan når som helst trekke meg, uten å oppgi grunn. Jeg samtykker til:

- Å delta i intervju

## 7.2 Vedlegg 2 – Intervjuguide

### Intervjuguide:

1. Oppstår det uønskede/alvorlige hendelser på din arbeidsplass? I tilfelle, hvor ofte?
2. Kan du fortelle eksempler på slike hendelser, og hva som er rutine i etterkant av en alvorlig hendelse på din arbeidsplass?
3. Hva ser du på som en alvorlig hendelse?
4. Hvilke følelser kjenner du på under/og i etterkant av slike hendelser?
5. Hvordan går du frem for å bearbeide disse hendelsene?
  - Hender det at du tenker på slike hendelser i etterkant av endt arbeidsdag?
  - Har du noen gang vært fristet til å prate om hendelser utenfor arbeidsplassen?
  - Er det fokus på arbeidsplassen å få bearbeidet alvorlige hendelser?
6. Hvilke ulike verktøy/metoder for bearbeidelse av alvorlige hendelser kjenner du til?
  - Har du noen gang hørt om defusing/avlastningssamtale?
7. Har du noen gang brukt et slikt verktøy i etterkant av en alvorlig hendelse?
8. Hvilke goder tror du slike verktøy kunne hatt for deg og dine kollegaer?  
Kortsiktig og langsiktig.
9. Mener du det er behov for slike verktøy som f.eks. defusing i arbeid med mennesker med utviklingshemming?



# Høgskulen på Vestlandet

## Bacheloroppgåve

BSV5-300

### Predefinert informasjon

<b>Startdato:</b>	10-05-2021 14:42	<b>Termin:</b>	2021 VÅR
<b>Sluttdato:</b>	19-05-2021 14:00	<b>Vurderingsform:</b>	Norsk 6-trinns skala (A-F)
<b>Eksamensform:</b>	Bacheloroppgåve		
<b>Flowkode:</b>	203 BSV5-300 1 BO 2021 VÅR		
<b>Intern sensor:</b>	Nina Christine Dahl		

### Deltaker

<b>Kandidatnr.:</b>	270
---------------------	-----

### Informasjon fra deltaker

<b>Antall ord *:</b>	7997
----------------------	------

**Egenerklæring \*:** Ja

Jeg bekrefter at jeg har Ja registrert oppgavetittelen på norsk og engelsk i StudentWeb og vet at denne vil stå på vitnemålet mitt \*:

Jeg godkjenner avtalen om publisering av bacheloroppgaven min \*

Ja

Er bacheloroppgaven skrevet som del av et større forskningsprosjekt ved HVL? \*

Nei

Er bacheloroppgaven skrevet ved bedrift/virksomhet i næringsliv eller offentlig sektor? \*

Nei