

Prenumerantärenden

www.intra.info.se

Eller ta kontakt med
Intra/Kaktusvägen 38
125 55 ÄLVSJÖ
e-post: intra@swipnet.se
Fax 08-97 11 04
Tel 08-647 87 90

Redaktion

Karl Grunewald
Redaktör, ansvarig utgivare
Vesslevägen 12
131 50 SALTSJÖ-DUVNÄS
Tel o fax 08-716 34 33
e-post: karl.grunewald@swipnet.se

Hans Hallerfors
Redaktör, layout
Ljusnevägen 47
128 48 BAGARMOSEN
Tel 08-647 87 90
e-post: hans.hallerfors@telia.com

Roger Blomqvist
Kaktusvägen 38
125 55 ÄLVSJÖ

Prenumeration

INTRA är en prenumeranttidsskrift som utkommer med fyra nummer per år. Prenumerationen gäller för fyra nummer när än du börjar. Betala på PlusGiro: 636 55 62 - 5 eller bankgiro: 5308 - 1485. Prenumerationspris: 320 kr.

Norge: Betala 300 Nkr på postgiro 0806-1900927.

Finland: Betala 35 Euro på postgiro 800011-70844089.

Organisationsnummer:
814000-8890.

Tryck: Sjuhäradsbygdens tryckeri
ISSN 1102-4143

INTRA är befriad från moms.

INTRA ges ut av Stiftelsen Utvecklingsstörda i Fokus vars ändamål är att verka för ökad information om resultatet av forskning, metodutveckling och samhällets insatser beträffande personer med utvecklingsstörning och andra med närliggande problematik. Ledamöter: Roger Blomqvist, Fredrik Grunewald, Karl Grunewald, Hans Hallerfors, Bror Tronbacke, Iren Åhlund. Suppleanter: Maria Hedenvind, Lotta Löfgren Mårtensson, Mårten Söder, Magnus Tideman, Lennart Jönsson.

Särtryck

Om personalkompetens

Sølvi Linde och Thomas Owren från universitetet i Bergen vill ge personalen ett redskap för att förstå betydelsen av det man gör.

Om personalkompetens

Av Sølvi Linde och Thomas Owren

Ett bra arbete med personer med utvecklingsstörning kan vara krävande. Deras funktionssvårigheter är ofta sammansatta och kan röra frågor både inom hälsovård och social omsorg.

God teoretisk kunskap

Personalen behöver ha en god teoretisk kunskap kring hur funktionsnedsättningar påverkar kognitiv förmåga. Det krävs både observations- och tolkningskompetens. Man måste ha vilja och förmåga att förstå – trots att det kan förekomma stora skillnader i språk och kommunikation, livserfarenheter och värderingar mellan en själv och personen.

Förmåga till anpassad kommunikation

Arbetet kräver förmåga att anpassa sin kommunikation. Man måste också, på olika sätt, kunna anpassa och arrangera situationer för personen, utifrån den kombination av fysiska, psykiska och kognitiva behov personen har.

Pedagogisk kompetens

Man behöver en särskild pedagogisk kompetens. De pedagogiska åtgärderna måste man kunna rikta både mot personen det gäller och mot personens omgivning. För om personen skall bli förstådd, måste andra lära sig att förstå. Om personen skall inkluderas, måste andra lära sig att inkludera. Personalen behöver också en avsevärd juridisk kompetens, i form av kunskap om individens rättigheter och om hur tjänsteutbudet kan utformas för att säkra rättigheterna.

Dessutom måste de som har ett arbetsledansvar kunna handleda annan personal.

Vi har båda yrkeserfarenhet från arbete med stöd till personer med utvecklingsstörning. Vi arbetar nu som föreläsare vid vernepleierutbildningen vid Høgskolen i Bergen i Norge som är en hälso- och socialarbetarutbildning där arbete med personer med utvecklingsstörning är i särskilt fokus.



Thomas Owren og Sølvi Linde (red.) Vernepleiefaglig teori og praksis, 2011, 325 sider. Kan beställas från: www.universitetsforlaget.no

Hösten 2011 gav vi ut en bok "Vernepleiefaglig teori og praksis - sosialfaglige perspektiver", som är skriven av oss tillsammans med fem andra yrkesverksamma och en person som själv har lång erfarenhet av att ta emot tjänster som är anpassade till personer med utvecklingsstörning. I boken presenterar vi bland annat en modell och några begrepp som vi skapat utifrån vår samlade erfarenhet av egen yrkesutövning, undervisning, och handledning av personal. Vi tror själva att våra bidrag kan kasta ljus över några frågor som hittills har varit otillräckligt belysta.

I denna artikel skall vi kortfattat presentera det vi kallar vår *interaktionsmodell*. Dessutom begreppet "*lokal kunskapsutveckling*", som handlar om några former av kunskap som personalen aldrig kommer att få tag på i någon lärobok, eftersom den endast kan utvecklas nära och i samarbete med personen det gäller.



I Norge tar man frågorna om personalkompetens på allvar. Thomas Owren och Sølvi Linde, som båda är verk-samma vid högskolan i Bergen och har egna praktiska erfarenheter av arbete med stöd och service, har funderat kring vad som kan krävas av bra personal. Sølvi Linde är också redaktör för Intras norska systertidskrift RAPPORT. Norge är ett föregångsland när det gäller kunskapsförmedling. Här kommer några viktiga hemsidor:

Stiftelsen SOR

Samordningsrådet for arbeid for mennesker med utviklingshemning. Ger bl a ut tidskriften Rapport. Äldre nr finns att läsa på: www.samordningsradet.no

NAKU

Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemmede, NAKU, är Norges kunskapscenter. Där finns, filmer, artiklar och en stor kunskapsbank: www.naku.no

Helsekompetanse

I Norge kan man studera på nätet. Helsekompetanse har en rad olika nätkurser. "Mangfold og muligheter" är en omfattande gratiskurs som personal inom LSS-verksamheten kan delta i: www.helsekompetanse.no

Utviklingshemning og aldring, Ua

Aldring og Helse. Nasjonalt kompetansecenter. Har en fantastisk duktig avdelning som enbart inriktar sig på personer med utvecklingsstörning. Där finns mycket kunskap att hämta: www.aldringoghelse.no

NFU

Norsk Forbund for utviklingshemmede, har en (något rörig) hemsida. Där kan man bland annat läsa gamla nummer av tidningen *Samfunn for alle* som har många bra artiklar: www.nfunorge.org

Vi har skapat en teoretisk modell, som fokuserar på förhållandet mellan personalens tillvägagångssätt å enda sidan, och brukarens autonomi å andra sidan.

Modellen definierar fyra interaktionskategorier:

1. Att låta sig styras.
2. Inviterande praxis.
3. Insisterande praxis.
4. Tvång.

Dessa kategorier skildrar hur personalens handlings-sätt kan och bör förstås i ljuset av brukarens direkta vilja, önsknings och preferenser. De är tänkta att fungera som verktyg för att analysera samarbetet mellan tjänsteutövare och individen ifråga.

Utgångspunkten för modellen är inte normativ: Det kan vara lika riktigt att utöva tvång för att avvärja betydande skada i en situation, som det kan vara att låta sig styras av brukarens synpunkter och önskemål

i en annan. Samtidigt blir det vid flera tillfällen ett mål att ersätta tvång med det vi kallar "insisterande praxis" – om ett ingrepp i brukarens självbestämmande är berättigat – eftersom det resulterar i mindre ingrepp. På samma sätt kommer det vid flera tillfällen bli ett mål att ersätta en insisterande praxis med en inviterande praxis, eftersom man då befinner sig innanför gränsen till det som kan kallas självbestämmande.

En viktig poäng är att de olika kategorierna kräver skilda typer av motiveringar, och att ju längre bort man kommer från att låta sig styras, desto mer behöver man kunna motivera sitt handlande.

1. Att låta sig styras

Innanför denna kategori är det brukarens självbestämmande som råder. För personalen betyder detta att man låter sig styras. Det är vad brukaren vill, önskar sig och föredrar – uttryckt antingen verbalt eller kroppsligt – som blir den enda målsättningen

för personalens insats i situationen. Inom denna kategori fungerar personalen först och främst som brukarens förlängda arm i världen.

För tjänsteutbud som till sin helhet är baserade på att låta sig styras, har brukaren praktiskt taget fullständig kontroll över utbudet. Men det betyder också att för flertalet brukare med funktionsnedsättningar kommer denna kategori att bli otillräcklig. Det beror på att många har behov av mer hjälp och av fler tjänster än de själva kan specificera eller be om.

2. Inviterande praxis

I en inviterande praxis tar personalen initiativ utöver vad brukaren ber om eller visar att han eller hon önskar. Personalen ändrar och anpassar sina handlingar och rutiner, även om brukaren själv inte har begärt dylika förändringar. De prövar sig fram – men är samtidigt uppmärksamma på all sorts verbal och icke-verbal respons från brukaren. Om de exempelvis genomför ett initiativ som förefaller oönskat, avslutas detta. Om de gör någonting på ett nytt sätt, ändrar rutiner, eller ordnar en situation på ett annorlunda vis, och förstår att brukaren inte vill det, låter de sig styras utifrån reaktionen. Detta innebär att denna kategori samverkar nära med den första kategorin.

Det vi kallar ”inviterande praxis” är ett sätt som personalen kan använda för att erbjuda nya upplevelser för brukaren, utforska nya samarbetsmöjligheter, samt både anpassa och utveckla tjänsteutbudet samtidigt som man bevarar brukarens självbestämmande.

3. Insisterande praxis

Även här tar personalen initiativ som går utöver brukarens uttryckta vilja eller önskan, men de låter sig varken styras eller begränsas av brukarens respons innan de står på gränsen till tvång.

Denna praxis är inte tillräckligt ingripande för att kategoriseras som tvång men likväl är den inte i linje med brukarens självbestämmande. I dessa situationer prioriteras i praktiken andra värden högre än brukarens autonomi. Därigenom står personalen inför ett etiskt dilemma: Oavsett vad de gör kommer detta att strida mot viktiga värden och hänsyn.

Exempelvis om Geir är svettig och smutsig, men säger nej till att duscha eller tvätta sig, ska de då

1. prioritera hänsyn gentemot hans hygien och sociala framtoning och fortsatt motivera eller manipulera honom till att duscha? Eller ska de
2. prioritera hans autonomi och självbestämmande och ge upp utan att beröra saken ytterligare?

Eller ett annat scenario: om Trude skriker och ropar i gemensamhetsutrymmet på ett sätt som gör de andra boende rädda, men vägrar att ge sig eller gå iväg, vad ska personalen då prioritera? Trudes rätt att bestämma över sig själv eller de andras rätt att leva i en trygg miljö? På detta finns inga enkla svar, vilket

är exempel på ett etiskt dilemma.

Enligt vår uppfattning tyder även detta på att dylika frågor, som i slutändan är normativt eller kulturellt betingade, inte kan avgöras från en rent yrkesmässig utgångspunkt.

Insisterande praxis är i sig inte fel: Det kan vara lika riktigt att insistera i en situation som att invitera eller låta sig styras i en annan. Om det är rätt, eller inte, avgörs i hög grad av utvärderingarnas kvalitet, vem som involveras i diskussionen och inte minst hur en sådan praxis kan berättigas. Vid utvärderingen bör man avgöra om samma effekt kan uppnås genom praxis som är i linje med brukarens självbestämmande.

En av de starkaste anledningarna till insisterande praxis kan vara att det uppfattas som enda alternativ till tvång.

4. Tvång

Tvång innebär att vi gör något mot brukarens vilja, även om han eller hon har uttryckt en tydlig motvilja. I Norge är tvång gentemot personer med utvecklingsstörning reglerat med eget lagverk. Det är endast som en sista utväg när det finns risk för betydande skada på personen själv, eller andra som det är tillåtet. Personalen ska förebygga bruk av tvångsmetoder genom att försöka hitta alternativa sätt att hantera sådana situationer.

I ljuset av vår modell innebär detta att det vid varje tillfälle bör bedömas huruvida tvång kan ersättas med former för praxis innanför kategori 1, 2 eller 3. Gentemot en del brukare kan inslag av tvång några gånger vara oundvikligt.

Trude är arg. Hon står vid soffan i gemensamhetsutrymmet, där det sitter flera andra boende. Då hon kom in, stod Geirs rullstol där hennes stol brukar stå, och trots att hennes stol står på plats nu, är hon fortfarande arg, förtvivlad och frustrerad. En personal står mellan henne och Geir och har både låtit sig styras, varit inviterande och insisterande på diverse sätt utan att det har hjälpt. Nu ser han att Trude lyfter armen för att slå Geir. En annan ur personalen kommer fram. De tar tag i varsin överarm, vänder om Trude och för ut henne från gemensamhetsutrymmet. Detta är tvång, för de släpper inte även om hon gör kraftigt motstånd. Men redan på väg mot dörren lossar de greppet eftersom de märker att hon slappnar av i kroppen. När de har kommit ner till hennes lägenhet, behöver de bara hålla lätt på hennes arm. När hon är inne i sitt rum, markerar den ene med handen mot soffan, och Trude sätter sig ner. De två sätter sig, stilla, en bit bort från Trude. Inom loppet av några minuter ser de hur hon pustar lugnt och verkar avslappnad. När hon går och hämtar sina skor, drar de slutsatsen att det är tryggt att låta henne gå ut. De behöver endast ge besked åt de andra som är på jobbet. Inom loppet av ett par minuter har personalen gått från att utöva tvång, till att vara insisterande och sedan inviterande. Nu låter de sig styras.

Hur vet vi vad brukaren vill, önskar och föredrar, och vad hon eller han tycker om det vi gör?

INTERAKTIONSMODELL

Kategori 1:
Att låta sig
styras

Kategori 2:
Inviterande
praxis

Kategori 3:
Insisterande
praxis

Kategori 4:
Tvång

I samarbetsmodellen framför vi relativt klara kriterier som skiljer de olika kategorierna åt. Men underlaget som dessa kriterier ska användas utifrån, kan vara oklart: Hur vet vi vad brukaren vill, önskar och föredrar, och vad hon eller han tycker om det vi gör? Vilka är de mål som styr våra handlingar? Vilka praktiska färdigheter har vi som kan bidra till att målen uppfylls? Detta är frågor som pekar på behovet av det vi kallar lokal kunskapsutveckling.

Lokal kunskapsutveckling

Den lokala kunskapsutvecklingen består av mer systematiska processer än att bara "lära känna" brukaren och dennes värderingar, preferenser, handlingsvanor och reaktionsmönster. "Lära-känna-processer" sker i alla sammanhang där det ges hjälp och tjänster utförs. Det vi pekar på är mer systematiska processer, samtidigt som de inte är tillräckligt systematiska för att definieras som forskning.

Lokal kunskapsutveckling handlar om att personalmiljöer utvecklar och upprätthåller en gemensam, delad kunskap som är knuten till arbetet med en särskild brukare och som gör det möjligt för dem att möta och ta hand om honom eller henne på bästa möjliga sätt i olika situationer över tid, oberoende av om enskilda ur personalen slutar. Det innebär att:

1. Gemensamma förväntningar

Utveckla gemensamma stabila förväntningar gentemot brukaren. Personalens erfarenheter från arbetet med brukaren förtydligas. Antaganden granskas och diskuteras.

Det är lätt att tjänsteutövaren drar för snabba slutsatser om brukaren som man sedan bär med sig i nya situationer. Därför behövs det en ständig diskussion om dessa upplevelser och slutsatser. Således kan kritisk granskning förstås som en kontinuerlig process, en pendelrörelse mellan prövning (och observation) och analys (i form av bedömning och reflektion). Målet är att utveckla en gemensam, delad kunskap inom personalgruppen kring hur det fungerar att arbeta med brukaren i olika situationer.

Det gäller å ena sidan att ge personalen fasta hållpunkter för vad som är bäst att göra i diverse konkreta situationer med brukaren. Å andra sidan handlar det om att ge brukaren en rimlig tillit och förutsägbarhet till personalen, exempelvis att de arbetar i linje med vad brukaren behöver, i de situationer där brukaren visar att något är viktigt för honom eller henne.

2. Formulera och implementera mål

Lokal kunskapsutveckling handlar också om att artikulera mål för arbetet, granska dem i ljuset av överordnade bestämmelser och värderingar och säkra att dessa mål blir kända av alla. Tjänsteutövande kommer alltid att beröra olika mål på olika nivåer. De överordnade målen för arbetet handlar om nationella hälso- och socialpolitiska målsättningar och ändamålet och syftet med de lagar som reglerar verksamheten. Sådana överordnade mål måste konkretiseras. Exempelvis: Vad betyder en god livskvalitet och ett värdigt liv för Trude? Vad är en meningsfull vardag enligt henne? Vilka saker är viktiga för henne, och vad kräver detta av personalen?

3. Säkra att personalen har praktisk kunskap

Lika väsentligt som det är att artikulera mål och säkra att alla känner till dem, är att säkra att alla som ska arbeta med en viss brukare har de nödvändiga färdigheterna. För att något ska räknas som kunskap, måste det kunna artikuleras – men om vi inte kan förmedla det vi vet, går det alltid att visa.

Praktisk kunskap kan också artikuleras, om inte i ord så i handling (Grimen 2008) och den kan både granskas kritiskt och spridas inom en tjänsteutövarmiljö.

En väsentlig poäng här, är att personalens praktiska kunskap och färdigheter behöver anpassas efter brukarens kunskap och färdigheter, således blir deras respektive färdigheter komplementära.

I det föregående exemplet med Trude, där personalen för ner henne till lägenheten, låter de henne lugna ner sig genom att vara stilla. Men då behöver de också klara av att vara stilla, även om de är två och den tidigare situationen varit stressfylld. Detta är praktisk kunskap. Och det som ger deras "klara-av-att-vara-stilla-kompetens" betydelse, är Trudes "klara-av-att-lugna-ner-sig-om-personalen-är-stilla-en-stund-kompetens". På detta vis kommer det alltid att förekomma ett samspel mellan vad personalen kan, och vad brukaren kan. I slutändan är det vad brukaren kan och inte kan som visar vad personalen behöver behärska.

Översättning från norska av Adam Korpskog.

Referenser:

Grimen, Harald (2008) *Profesjon og kunnskap*. I Anders Molander & Lars Inge Terum (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Owren, Thomas og Linde, Sølvi (2011) *Vernepleiefaglig teori og praksis - sosialfaglige perspektiver*. Oslo: Universitetsforlaget.