

LISBETH JOHNSON  
HANDLEDNING AV BISTÅNDSBEDÖMARE  
RAPPORT FRÅN ÄLDREVÄST SJUHÄRAD 2003



# HANDLEDNING AV BISTÅNDSBEDÖMARE

---

LISBETH JOHNSON

ISSN 1651-4556  
ISBN 91-85025-04-6  
Volym1 Nummer 5



<b>TITEL</b>	Handledning av biståndsbedömare
<b>FÖRFATTARE</b>	Lisbeth Johnsson <sup>1</sup>
<b>UPPLAGA</b>	Vol 1 Nr 5.
<b>TRYCKÅR</b>	2003

1. Fil. dr. och docent i socialt arbete. Verksam som lärare och forskare vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet

© **Författaren/Författarna**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna rapport - helt eller delvis - är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

## Förord

För allt fler ”människohjälpande” yrken har handledning blivit ett viktigt inslag. Att ha och få handledning ses numera ofta som en viktig kvalitetssäkring. Inom äldreomsorgen har handledning börjat diskuteras relativt sent. Detta kan förefalla märkligt med tanke på hur utsatta såväl personal som vårdtagare är. Genom de omorganisationer som skett inom äldreomsorgen har nya arbetsuppgifter tydliggjorts som att bedöma behov av insatser från äldreomsorgen. Yrkesgruppen biståndsbedömare (motsvarande) har blivit allt viktigare under senare år. Biståndsbedömarna har att hantera dilemmat mellan äldres och närståendes behov och efterfrågan på äldreomsorg, andra yrkesgruppers ofta bestämda uppfattning om vilken hjälp den äldre bör ha och kommunernas ofta begränsade ekonomiska möjligheter att tillgodose vad som efterfrågas.

Utifrån en så komplex arbetssituation framstår det som naturligt att insatser i form av handledning efterfrågas från biståndsbedömare i Sjuhäradskommunerna. Inom andra socialarbetaryrken är sedan tidigare handledning ett naturligt inslag. I diskussioner inom ÄldreVäst Sjuhärad, ett kompetenscentrum för forskning och utveckling inom äldreområdet, om hur handledning skulle kunna utformas för biståndsbedömare väcktes idén om att pröva en redan utformad och utprovad handledningsmodell för psykosocialt arbete. Docent Lisbeth Johnson, som har omfattande erfarenhet av att forska och undervisa om handledning samt lång erfarenhet av att handleda, förklarade sig intresserad av att, som ett försöksprojekt, handleda en grupp biståndsbedömare. Det var då självklart för ÄldreVäst Sjuhärad att se till att projektet kunde genomföras.

I denna rapport redovisas handledningsgruppens arbete och erfarenheter. Rapporten är en självutvärdering, som Lisbeth Johnson skrivit i nära samarbete med deltagarna i handledningsgruppen. Erfarenheterna som redovisas är positiva och visar att den handledningsmodell som prövats är mycket tillämpbar även för biståndsbedömare.

ÄldreVäst Sjuhärad har som ett av sina uppdrag att bidra till kompetensutveckling för personal inom äldreomsorgen. Att bidra till att ytterligare handledningsgrupper kommer igång är således en uppgift för ÄldreVäst Sjuhärad, varför intresserade av sådana grupper uppmanas kontakta oss.

Eva Höglund  
Projektledare  
ÄldreVäst Sjuhärad

Per-Åke Karlsson  
Vetenskaplig ledare  
ÄldreVäst Sjuhärad

# INNEHÅLL

<b>1. Inledning</b>	<b>5</b>
Bakgrund	5
Ett pilotprojekt – som utvärderats	5
<b>2. Vad är handledning?</b>	<b>7</b>
Kriterier för handledning i psykosocialt arbete	7
Avgränsningar	10
<b>3. Arbetet i handledningsgruppen</b>	<b>12</b>
Gruppens sammansättning	12
De yttre ramarna	12
Handledningsprocessen	13
Innehållet i handledningen	14
<i>Yrkesrollen</i>	14
<i>De anhörigas roll och agerande</i>	16
<i>Att inte vilja vara beroende av hjälp</i>	17
<i>Etiska dilemman</i>	18
<b>4. De handleddas synpunkter och reflextioner</b>	<b>20</b>
Handledningens yttre ramar	20
Grupsammansättning och gruppklimat	21
Arbetet i gruppen	21
Handledningens betydelse	22
Allmänt om handledning	23
<b>5. Avslutande kommentarer</b>	<b>25</b>
Att utveckla professionell kunskap	25
Handledningsmodellens utformning	26
<b>Referenser</b>	<b>27</b>

# 1. Inledning

## Bakgrund

Våren 2002 inbjöd ÄldreVäst Sjuhärad biståndsbedömare (motsvarande) som arbetar med SoL-bistånd för äldre i Sjuhäradskommunerna att delta i en handledningsgrupp. Bakgrunden var ett uttalat behov av att få hjälp och stöd i yrkesrollen. Att få diskutera problematiska situationer, svåra dilemman som kan uppstå då biståndsbehov skall bedömas samt förhållningssätt i arbetet var bland annat sådant man önskade få hjälp med i en handledningssituation. Parallellt med detta planerades också en utbildning i biståndsbedömning, som på uppdrag skulle genomföras av Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete. En rätt omfattande satsning på kompetensutveckling för gruppen biståndsbedömare skulle alltså komma att genomföras hösten 2002 – våren 2003.

När jag tackade ja till att åta mig uppdraget som handledare var det framför allt för att jag var intresserad av att få kunskap om och erfarenhet av hur just denna professionsgrupps behov av handledning såg ut och hur handledningen utifrån detta borde utformas. En viktig utgångspunkt vid utformningen av en handledningsmodell för en professionsgrupp är att handledningsmodellen måste vara isomorf med behandlings- eller arbetsmodellen (Bernler & Johnsson 1985, 2000). Med detta menas att det måste råda en såväl struktur- som processlikhet mellan de båda modellerna. Handledning inte bara *handlar om* det arbete man handleder på, utan handledningen *avbildar* också detta arbete genom parallellprocessen. En handledningsmodell utformad för en viss verksamhet kan därför inte per automatik överföras till en annan verksamhet utan måste anpassas till denna. Den handledningsmodell som jag själv varit med att utforma såväl teoretiskt som praktiskt – handledning i psykosocialt arbete – var den jag ämnade utgå från i mitt arbete med att handleda biståndsbedömare. I vad mån denna modell behövde modifieras för att stämma överens med gruppens arbete återstod att se. I kapitel 2 redovisas denna modell, framför allt de kriterier som gäller för handledning i psykosocialt arbete. I kapitel 5 diskuteras sedan huruvida denna modell lämpar sig för handledning av biståndsbedömare inom äldreomsorgen eller om denna handledning bör utformas på något annorlunda sätt.

## Ett pilotprojekt – som utvärderats

Medan handledning i det egna klientarbetet i dag är en mer eller mindre självklar företeelse för många yrkesgrupper inom socialt arbete såsom kuratorer, socialsekreterare, fältassistenter, behandlingspersonal vid institutioner med flera grupper, så är det en ny företeelse inom social omsorg. Endast en av de biståndsbedömare som initialt kom att ingå i handledningsgruppen hade tidigare

erhållit handledning i arbetet. Handledning var heller inget man efterfrågat tidigare i de berörda arbetsgrupperna.

Den planerade handledningsgruppen kom därför att betraktas som ett ”pilotprojekt” och som sådant var det angeläget att erfarenheterna dokumenterades, så att de kunde spridas till en vidare krets. I mitt uppdrag kom sålunda att ingå att tillsammans med handledningsgruppens medlemmar dokumentera och självvärdera gruppens arbete. Föreliggande rapport är ett resultat av denna dokumentation och utvärdering.

Varje handledningstillfälle har dokumenterats av mig som handledare i form av en kortfattad beskrivning av det som ägde rum under handledningen, varvid beaktats såväl innehållsaspekter som processaspekter. När jag nu bearbetat detta material har jag ställt frågan: Vad är det de handledda ha velat få hjälp med? Vilka problemområden eller teman har berörts? Finns det något som återkommer frekvent oftare än annat? Denna analys av innehållet i handledningen redovisas i kapitel 3 och ställs där i relation till hur yrkesrollen som biståndsbedömare allmänt betraktas. I början av samma kapitel redovisas också de yttre ramarna och de mer processuella aspekterna av handledningsgruppens arbete.

En utvärdering av gruppens arbete gjordes av de handledda efter avslutad handledning. De handledda besvarade ett antal frågor skriftligt (se bilaga 1). Därefter ägde en muntlig uppföljning rum vid gruppens sista sammankomst. I kapitel 4 redovisas resultaten av denna självvärdering.

I rapportens avslutande kapitel (kapitel 5) diskuteras till sist handledningens roll för gruppen biståndsbedömare och vilken utformning denna bör ha för att uppnå sitt syfte att utveckla professionaliteten.

## 2. Vad är handledning?

Även om det finns olika handledningstraditioner, framför allt om man ser till ett internationellt perspektiv, så råder i dag i Sverige inom vård, omsorg, socialt arbete med flera människovårdande verksamheter en viss konsensus om vad handledning är eller bör vara. De som efterfrågar handledning uttrycker ofta ett behov av stöd i yrkesrollen samt en önskan om att ”bli bättre”, dvs. bli mer kompetenta yrkesutövare. Att få handledning på det arbete man utför ses som en positiv tillgång som ger bättre kvalitet i verksamheten.

För det mesta råder också konsensus om hur denna handledning skall utformas och av vem den skall utföras. Att få handledning i den egna arbetsgruppen eller i en grupp sammansatt av professionsutövare av samma slag är vanligt att man både förväntar sig och efterfrågar. Att handledaren är en person som kommer utifrån, dvs. inte tillhör den egna arbetsplatsen, är för det mesta också en självklarhet.

Dessa sätt att se på handledning härstammar alla från den modell för handledning i psykosocialt arbete som utarbetades av Gunnar Bernler och under-tecknad i mitten av 1980-talet och som finns beskriven i boken ”Handledning i psykosocialt arbete” (Bernler & Johnsson 1985, 3:e utg. 2000). Den litteratur som därefter kommit inom handledningsområdet omfattar som regel samma grundläggande synsätt. Man utgår från en konsultativ handledningsmodell (handledaren kommer utifrån), handleder i grupp och betraktar handledning som ett redskap för att utveckla kompetens (se t.ex. Pertoft & Larsen 1991, 2003, Gjems 1997, Cajvert 1998).

Trots denna samsyn används begreppet handledning av de professionella själva många gånger både oprecist och slarvigt. Verksamheter som egentligen inte har så stor likhet med handledning benämns som sådan, eller så gör man inga tydliga avgränsningar mot andra stödformer eller stödfunktioner i arbetet, exempelvis arbetsledning, utbildning eller utvecklingsarbete som syftar till att förändra arbetsgruppens interna relationer (s.k. P-gruppsarbete). För att tydliggöra vad handledning är vill jag därför nedan beskriva de kriterier för handledning i psykosocialt arbete som utarbetats av Bernler & Johnsson (op.cit.). Jag kommer också att knyta an till några andra författare inom området.

### Kriterier för handledning i psyksocialt arbete

#### 1. Kontinuitet

För att målet med handledningen – en professionell utveckling av de handledda – skall kunna uppnås, är det handledarens uppgift att utifrån handledningsprocessen skapa ett kontinuum med sikte på professionaliseringsmålet. Även om de problem som aktualiseras av de handledda vid de olika handledningstillfäl-

lena varierar, måste handledaren se till att det som tas upp vid ett tillfälle knyts samman med sådant som tidigare berörts. Endast så kan handledningen bli en process i utvecklande riktning.

Detta kräver i sin tur att handledningen äger rum med viss regelbundenhet och att det inte är för glest mellan handledningstillfällena. Många har funnit att varannan vecka är lämpligt. Äger handledningen rum mer sällan är det svårt att upprätthålla kontinuitetskravet. Handledningen måste också pågå under en längre tid för att en utveckling skall kunna komma till stånd. Ett kontrakt om ett år i taget kan betraktas som lämpligt.

## **2. Global målsättning**

Till skillnad från konsultation där en utifrån kommande expert anlitas för mer partiell hjälp, t.ex. med en viss typ av problem, så har handledning en global målsättning. Handledningen har som mål att hjälpa de handledda att integrera *samtliga* aspekter av det psykosociala arbetet. Alla typer av ”ärenden” och alla arbetsuppgifter skall i princip kunna bli föremål för handledning.

## **3. Processinriktning**

I handledningen kan man välja att fokusera a) klienten och hans problem, b) relationen och interaktionen mellan behandlare och klient, c) behandlaren själv och d) relationen mellan handledare och handledd. Man brukar tala om att handledningen antingen kan vara *klientorienterad*, *metodorienterad* eller *processororienterad*. I handledning i psykosocialt arbete strävar man efter att integrera dessa tre inriktningar, även om handledningen alltid initialt tenderar att vara klientorienterad och först efter hand kommer att omfatta fler och fler processuella aspekter.

Att granska den handleddes förhållningssätt, hans användande av sig själv som instrument i det psykosociala arbetet och hans egna reaktioner i behandlings- och handledningssammanhang måste ingå som en komponent i handledningen. En sådan processinriktning efterfrågas också som regel av de handledda.

## **4. Icke-linjärt organisatoriskt förhållande**

Handledaren kan tillhöra organisationen men i så fall höra hemma i organisationens periferi eller ha en stabsfunktion. Handledaren kan också vara helt oberoende av organisationen.

Det vanligaste är att handledaren kommer utifrån, vilket ger många fördelar. När handledaren inte själv tillhör organisationen kan hon se på den och det arbete som där utförs ”med friska ögon”. Hon kan hjälpa de handledda att problematisera och ”främmandegöra” sådant som synes självklart för den som är en del av organisationen och van vid dess sätt att fungera. Handledaren ”can ask that dirty questions” som Kadushin (1976) uttrycker det.



Om handledaren finns inom organisationen (i dess periferi eller i stabsfunktion) är det viktigt att det finns alternativa möjligheter för handledning, så att de handledda har en valfrihet. För att en professionalisering skall äga rum måste de handledda ha valt att låta sig påverkas av just den handledaren. Samtidigt är det oerhört svårt – om inte näst intill omöjligt – att arbeta som handledare om man ”påtvingsats” en grupp. Även handledaren måste ha en valfrihet.

## **5. Processansvar**

Handledaren har ansvar för handledningsprocessen, för de råd och rekommendationer som hon ger och framför allt för att målet uppnås – en utveckling i professionaliserande riktning. Hennes ansvar sträcker sig inte till det direkta utförandet av enskilda arbetsmoment, och hon har inte heller ansvar för klienten.

## **6. Fakultativt obligatorium**

Var och en som bedriver psykosocialt arbete bör ha handledning, åtminstone periodvis. Handledning bör således vara en rättighet för envar som bedriver arbete utifrån psykosociala synsätt och metoder. Samtidigt bör det generellt föreligga en skyldighet för den som valt ett människovårdande yrke att ta ansvar för sin egen vidareprofessionalisering. Sådan kan ta formen av vidareutbildning vid högskolan, kortare kurser eller utbildningsomgångar på arbetsplatsen el. dyl. och den kan ta formen av handledning.

## **7. Expertis**

De krav på kunskaper och erfarenheter som bör ställas på handledaren, dvs. vilken expertis handledaren skall besitta kan hänföras till tre områden. För det första bör handledaren ha kunskap om psykosocialt arbete, omfattande både egen erfarenhet och teoretiskt kunnande. För det andra bör handledaren ha kunskap om handledningsteknik och handledningsteori, vilket den som genomgått utbildning till handledare i psykosocialt arbete har. För det tredje bör handledaren ha vad man kan kalla ”kulturkompetens”, dvs. kunskap om de arbetsförhållanden och arbetsvillkor i vilka de handledda arbetar.

Cajvert (op.cit.) diskuterar skillnader mellan handledning som ges under utbildning och handledning för yrkesverksamma behandlare. Hon menar att handledning under utbildning präglas av en rollfördelning med handledaren som expert och den handledde som elev. I en sådan mästare-lärlingmodell (se också Bernler & Johnsson op.cit.) är handledaren en äldre kollega inom det egna yrket. Handledning med praktiskt verksamma innebär dock en annan rollfördelning, menar Cajvert (op.cit.) Här handlar det mer om en dialog mellan två professionella – handledaren och den handledde – och handledaren har inte alltid samma professionsbakgrund som de handledda. Hon diskuterar också för- och nackdelar med att handledaren besitter kulturkompetens. Om handledaren

t.ex. har egen praktisk erfarenhet av arbete med liknande klientproblematik, som det hon handleder på, kan det vara en fördel. Hon kan då dela med sig av sina erfarenheter och förmedla arbetsmetoder som visat sig vara verksamma i hennes eget arbete. Men sådan kulturkompetens kan också vara förenad med problem. Handledaren kan vara ”hemmablind”, allt för förstående och för lite ifrågasättande inför det som de handledda berättar (Cajvert op.cit.).

Den utifrån kommande handledaren utan direkt erfarenhet av det arbetsområde som de handledda representerar kan oftast vidga vyerna för de handledda och tillföra dem något nytt. Samtidigt får dock inte en ”okunskap” om de handleddas arbetsområde leda till att ”obekväma” eller till och med omöjliga råd och rekommendationer ges i handledning. Saknar handledaren kunskap om de handleddas arbetsförhållanden och arbetsvillkor måste hon se till att skaffa sig sådan ”kulturkompetens”.

## 8. Grupphandledning

Det finns åtskilliga skäl till att definiera handledning i psykosocialt arbete som i första hand grupphandledning, även om individualhandledning givetvis kan förekomma.

När handledning äger rum i en befintlig arbetsgrupp kan många vinster uppnås som går utöver det att var och en gruppledare utvecklar sin kompetens. Gruppen utvecklar också sin *kollektiva* kompetens, vilket är något mer än bara summan av gruppens individuella kompetenser. Handledning i en arbetsgrupp ger också ökad sammanhållning i gruppen. Om kohesiviteten (sammanhållningen) i en grupp är hög skapar detta entusiasm och en god arbetskultur.

Det finns också pedagogiska skäl till att handledning i grupp är att föredra. Fler ärenden, fler problemställningar kommer att exponeras, och gruppledarna får ut mer kunskaper än om de varit ensamma med sin handledare och bara sina egna ärenden. Att kunna få dela erfarenhet av likartade problem och lösningsförsök är också viktigt. Känslan av att inte vara ensam är en mycket värdefull effekt av grupphandledning – att få uppleva att andra har liknande problem och svårigheter. Som vi skall se senare i kapitel 4 är detta något som alla biståndsbedömarna för fram som en av de viktigaste vinsterna med den handledning de deltagit i.

I en handledningsgrupp kan stöd ges i olika former och också av fler än handledaren. Kadushin (op.cit.) med flera andra författare betonar gruppens stödfunktion samt det förhållandet att de kunskaper och attityder som utvecklas genom bearbetning i en grupp av jämlikar förefaller integreras bättre.

## Avgränsningar

När en personalgrupp efterfrågar handledning kan det ibland vara fråga om andra behov som inte är tillgodosedda. Det kan t.ex. handla om en dåligt fungerande

arbetsledning eller konflikter i personalgruppen som man vill ha hjälp med. Sådana behov tillgodoses dock bättre på annat sätt än genom handledning. I nämnda fall kan det handla om att man behöver hjälp av en organisationskonsult eller att problemen löses genom personalgruppsarbete. Handledning betyder alltså inte alltid handledning, varför den tillkallade handledaren alltid bör utvärdera vilka behov som föreligger för att kunna föreslå rätt insats.

Det är också viktigt att avgränsa handledning från närliggande aktiviteter, även om gränserna ibland är något flytande. Personalgruppsarbete, psykoterapi, arbetsledning och utbildning är exempel på aktiviteter som alla syftar till utveckling av den enskilde och/eller arbetsgruppen. De är dock verksamheter med en annan målsättning än handledning.

## 3. Arbetet i handledningsgruppen

### Gruppens sammansättning

Antalet medlemmar i handledningsgruppen bestämdes från början till åtta. Ett urval bland de som visat intresse för deltagande gjordes så att det blev en jämn fördelning mellan deltagare från de olika Sjuhäradskommunerna. De åtta utvalda – sju kvinnor och en man – inbjöds till ett upptaktsmöte i augusti 2002, då syftet med handledningen presenterades, de yttre ramarna fastställdes och det s.k. handledningskontraktet formulerades.

Vid detta första möte var gruppen inte fulltalig, och under en period framöver rådde viss osäkerhet om gruppens sammansättning. Den utbildning i biståndsbedömning, som omnämns i kapitel 1, startade samtidigt, och olyckligtvis kom den att förläggas till exakt samma dagar som handledningen. Tre av handledningsgruppens medlemmar skulle också delta i utbildningen, och då det visade sig omöjligt att förena de båda aktiviteterna valde de utbildningen. Ett nytt erbjudande om att delta i handledningen gick därför ut till kommunernas biståndsbedömare, och efter ett par träffar tillkom en ny medlem. Gruppen bestod nu av sex medlemmar. En tid därefter slutade dock en gruppmedlem. Under större delen av den tid handledningsgruppen existerade omfattade den således fem medlemmar, alla kvinnor, plus handledaren.

Samtliga dessa fem gruppmedlemmar var relativt nya i sin yrkesroll (mellan 1 och 5 års yrkeserfarenhet). Den medlem som slutade hade däremot ca 15 års erfarenhet av olika arbetsuppgifter inom äldreomsorgen. Denna skillnad i erfarenheter skulle givetvis kunnat överbryggas, men medlemmen själv upplevde den för stor. Detta var anledningen att hon lämnade gruppen.

### De yttre ramarna

Utifrån de ekonomiska resurser som ÄldreVäst Sjuhärad tilldelade handledningsgruppen bestämdes att denna skulle träffas vid 12 handledningstillfällen om vardera 3 timmar. Sex av dessa handledningstillfällen genomfördes under hösten 2002 och sex inplanerades under våren 2003. Då uppstod emellertid en ny komplikation. Två av gruppens fem medlemmar erbjöds att delta i den fortsättning av utbildningen i biståndsbedömning, som gavs av Göteborgs universitet. Även den här gången var det svårt att förena de båda aktiviteterna utbildning och handledning. Av den anledningen beslöt därför gruppen gemensamt att avsluta handledningsgruppens arbete tidigare än vad som var tänkt. I stället för tolv gånger blev det tio gånger som handledningsgruppen träffades.

Gruppträffarna ägde rum varannan vecka (vid något tillfälle med tre veckors mellanrum) i ett grupprum på Högskolan i Borås. Lokalen valdes med tanke

på att det skulle vara lätt för alla att ta sig dit. Dessutom innebar den valda lokalen att medlemmarna kom bort från sin egna arbetsplatser och gruppen därmed kunde arbeta ostört.

## Handledningsprocessen

Även om de yttre förutsättningarna i form av de ramar som Äldre Väst Sjuhärad erbjöd var goda så innebar givetvis ”strulet” kring gruppens sammansättning en viss negativ påverkan på grupprocessen. Det tar tid innan en grupp blir trygg och utvecklar ett sådant klimat att medlemmarna vågar exponera sina eventuella tillkortakommanden och problem i arbetet. Om medlemmar lämnar gruppen och/eller nya tillkommer fördröjs denna process.

Strulet till trots kom handledningsgruppen ganska snabbt att fungera som en arbetande grupp. Den homogenitet som präglade gruppen när fem medlemmar återstod underlättade utvecklingen av en god gruppsammanhållning och ett gott arbetsklimat. Bernler & Johnsson (op.cit.) beskriver två motsatta processer i arbetsgrupper: en *unifierande* och en *diversifierande*. Samtidigt som det existerar ett gruppträck i riktning mot likformighet så finns hos de enskilda medlemmarna en strävan att markera och manifesteras sin individualitet inför gruppen. Handledaren bör stödja båda dessa processer, såväl gruppsammanhållningen, det gemensamma som deltagarnas egenart. Ju mer heterogen en grupp är initialt, desto mer måste handledaren inrikta sig mot unifiering. I en likformig grupp måste handledaren arbeta mer diversifierande. I vår handledningsgrupp kom det gemensamma att betonas mer än medlemmarnas egenart.

Utvecklingen i en grupp över tid brukas ofta beskrivas i form av olika *faser*. Fasindelningarna kan se olika ut men de flesta innehåller tre faser: inledningsfas, mellanfas och slutfas. Pertoft & Larsen (op.cit.) som gör en sådan fasindelning beskriver hur första skedet i en påbörjad handledning präglas av osäkerhet och ambivalens i förhållande till den egna personen, yrkesrollen och handledningsgruppen. Bernler & Johnsson (op.cit.) beskriver den initialångest som uppträder i varje grupp som startar en ny verksamhet. Inför det nya och okända väcks en rad frågor, bl.a. runt deltagarnas identitet. Vilka är de andra? Vilken roll och position kan jag erhålla i den här gruppen? Vem är gruppleddaren?

Medlemmarna i vår handledningsgrupp kände inte varandra sedan tidigare och inte heller handledaren. De hade heller inte erfarenhet av handledning sedan tidigare. Mycket var alltså nytt och okänt, och det finns all anledning att anta att känslor av osäkerhet fanns. Ofta hanteras sådana känslor i en handledningsgrupps initialskede på så sätt att förhållningssättet blir relativt formaliserat. Med det menar jag att de frågeställningar som tas upp både till innehåll och form är sådana, att de likaväl kunde tagits upp på en vanlig ärendediskussion på arbetsplatsen (om man nu har sådana) eller i samtal med kollegor och chef. De ärenden den handledde väljer att presentera i initialskedet är klientcentrerade och hon är inriktad på att få hjälp med åtgärder.

Så var det givetvis även i vår handledningsgrupp. Handledningen var under lång tid klient- och metodorienterad (se kapitel 2). Först mot slutet kom den att omfatta mer processuella aspekter. Den sammanlagda tiden var dock allt för kort för att gruppen skulle våga mer än tillfälligtvis flytta fokus från ”klienten” till de egna förhållningssätten och användandet av sig själv i arbetet.

I det som brukar kallas mellanfasen kan man ofta observera s.k. plåtåffekter. Det är som utvecklingen i gruppen under en period stannat upp, för att sedan diskontinuerligt fortsätta. I vår grupp fanns antydning till sådana plåtåffekter under ett par av gångerna. Vid dessa tillfällen tyckte flera av medlemmarna att de inte hade något ärende att presentera och för den delen inte heller något speciellt de ville ta upp. Kanske kan man tolka detta som ett visst motstånd mot att gå vidare (till en mer processorienterad handledning), men jag menar att det också handlade om en önskan att ”få vila” i det som varit, att inte varje eller nästan varje gång vara den som stod i centrum för handledningen. Med endast fem gruppmedlemmar (och ibland med någon av dessa förhindrade att delta) gav den tilltagna handledningstiden gott om utrymme för den som ville ”dra” ett ärende. Att få mycket utrymme är givetvis positivt men kan också kännas allt för tvingande. Jag återkommer till detta i samband med utvärderingen som redovisas i kapitel 4.

Slutfasen kom, som ovan nämnts, tidigare än beräknat. Vid det avslutande handledningstillfället var hela gruppen samlad. Den skriftliga utvärderingen av handledningen följdes då upp muntligt.

## **Innehållet i handledningen**

Vid varje handledningstillfälle har två av gruppens medlemmar haft utrymme att dra var sitt ärende. I anslutning till en ärendedragning och handledningen på detta ärende har övriga gruppmedlemmar kunnat dra paralleller till egna ärenden. På så sätt har ofta *ett tema* utkristalliserats, och detta har belysts både utifrån deltagarnas erfarenheter och genom teoretiska och andra kommentarer från handledarens sida. I detta avsnitt kommer jag att lyfta fram några sådana teman eller problem i arbetet som belysts i handledningen. Det är problem som samtliga i gruppen brottats med och som exemplifierar vad man vill ha hjälp med i handledningen.

### *Yrkesrollen*

Yrkesrollen som biståndsbedömare har berörts vid ett flertal tillfällen. Redan vid det första handledningstillfället fanns en önskan att få diskutera denna. Vid detta och även senare tillfällen var det den egna yrkesutövningen i relation till andra yrkesutövare (sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster, ibland läkare) som fokuserades. I kontakten med andra professionella, som är

inblandade i t.ex. en vårdplanering, upplever man ofta en bristande respekt för biståndsbedömarens kompetens och/eller att det saknas förståelse för hennes arbetssituation. Alla andra ”vet” ofta redan på förhand vad den hjälpsökande ”behöver”, redan innan problemen kartlagts och behoven utretts. Detta får inte sällan till följd att den hjälpsökande tror att det är just det han/hon kan få. Men när det är dags att fatta beslut om biståndsinsats kan detta beslut ju se annorlunda ut än det som initialt förespeglats.

I handledningen har vi kunnat granska relationen till annan personal i några ärenden. Vi har sett vad som s.a.s. gått snett, och handledaren har kunnat ge tips och direkta råd om annat förhållningssätt i kommande möten med andra yrkesgrupper. En återrapportering har visat att detta nya förhållningssätt fungerat.

Yrkesrollen har berörts även utifrån andra aspekter. Vad ingår egentligen i rollen? Ingår det t.ex. att stötta en anhörig i kris, kanske har regelrätta kris-samtal? Denna frågeställning aktualiserades i följande ärende:

### *Exempel 1*

I ett fax från lasarettet meddelas att en man efter inoperation av en pacemaker är i behov av rehabilitering, troligen korttidsboende, innan han återvänder hem. När vår biståndsbedömare kommer till lasarettet för vårdplanering möter hon förutom mannen själv hans hustru och dotter. Hustrun, som är mycket upprörd, berättar om en stor hjärtoperation som mannen tidigare genomgått och den dramatiska situation som föregick detta ingrepp. Mannen var så gott som död, men hustrun lyckades med återupplivningsförsök hålla honom levande tills han fick vård. Hon säger nu att hon inte orkar mer och att det är helt otänkbart att låta maken återvända hem. ”Det går inte. Jag kan inte ta hand om honom” upprepar hon gång på gång, samtidigt som mannen själv säger att han vill inget hellre än att få åka hem. Biståndsbedömarens uppfattning är att mannen kan klara sig hemma med vårdstöd. Hustrun är dock inte mottaglig för några argument utan upprepar rätt mekaniskt ”det går inte, det går inte”. I handledningen konstaterar vi att kvinnans reaktion kan ses som en (fördröjd) krisreaktion. Hon behöver få prata med någon om sina upplevelser och få dem bearbetade. Först då kan ett fruktbart samtal om makens vårdbehov föras. Vi diskuterar också om biståndsbedömaren skall erbjuda hustrun detta krisstöd eller om den kurator, som kvinnan tidigare haft kontakt med skall kopplas in.

Ovanstående ärende illustrerar också hur det som i en anmälan kan se väldigt enkelt och rutinartat ut kan innehålla långt mycket mer. När vår biståndsbedömare i ovanstående ärende åkte i väg till lasarettet för vårdplanering kunde hon inte ana att hon skulle möta en människa i djup kris. En beredskap för det oväntade måste alltid finnas.

Exempel på andra frågor om vad som ingår i yrkesrollen och som vi berört i handledningen är följande: Ingår det att kunna förstå och handskas med bakomliggande, kanske omedvetna motiv till att en anhörig begär viss typ av

hjälp? Ingår det att ordna nätverksmöten så att hela släkten kring den hjälpsökande drar åt samma håll? I handledningen på det enskilda ärendet har andra behov än själva biståndsbehovet hos den hjälpsökande synliggjorts, och vi har diskuterat huruvida detta faller inom biståndsbedömarens kompetens och ansvarsområde eller inte.

### *De anhörigas roll och agerande*

Dunér och Nordström (2003) som studerat dilemman i biståndsbedömarnas yrkesutövning, betecknar arbetet som ”starkt relationellt genom att biståndsbedömarna måste samverka med en rad olika aktörer för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Det kan handla om allt från samtal med anhöriga och sjukvårdspersonal till kontakt med polisen eller fastighetsskötaren.” (s.12). I handledningen är det framför allt de anhörigas roll och agerande som uppmärksammas. Ibland har det varit en makes eller makas beteende som tett sig svårförståeligt och ibland har det handlat om kontakten med barnen till en biståndssökande, som varit problematisk. I följande exempel illustreras den förstnämnda problematiken.

#### *Exempel 2*

Två makar, 75 och 80 år gamla, blir aktuella för omsorgsinsatser i samband med att maken vårdats för en armfraktur efter att ha ramlat i en trappa. Han klarar det mesta själv även om det går långsamt. Egentligen är det endast matning han behöver hjälp med, då han har svårt att föra maten till munnen. Hustrun har dock en annan uppfattning. Hon menar att maken måste passas ständigt, och nu orkar hon inte ha honom hemma längre. Den hjälp som erbjuds (med maten och med att duscha) anser hon sig inte betjänt av. Då kan hon lika gärna sköta honom själv. För att lindra hustruns oro ordnas med ett växelvis boende. Personalen på serviceboendet, där mannen vistas två veckor i taget, anser att mannen klarar det mesta själv. De behöver inte hjälpa honom särskilt mycket. Hustrun klagar på personalen, som hon anser hjälper till för lite och menar att hemma måste hon passa maken ständigt. Varje morgon måste hon t.ex. gå upp tidigt för att se att inget händer. Denna ständiga oro gör att hon har svårt att sova. För att ytterligare underlätta för kvinnan ordnas med några timmars avlösning i hemmet varje vecka. Denna möjlighet utnyttjar dock inte kvinnan. Hon återkommer ständigt till att ett permanent boende måste ordnas för maken. Maken själv vill dock gärna bo hemma men fogar sig i vad hustrun säger. Någon ansökan från honom föreligger dock inte.

I handledningen konstaterade vi att problemet i detta ärende inte var makens handikapp utan hustruns oro. Att hitta adekvat hjälp till honom utifrån hans



behov var inte svårt, men hur hjälpa kvinnan så hon slipper oroas jämt? Och varför oroas hon när det inte finns någon påtaglig anledning till det? Vi diskuterade vad som kan ligga bakom hustruns begäran om att maken skall flytta till ett permanent boende utanför hemmet och vi prövade en rad alternativa förklaringar. Handledningsomgången slutade med att biståndsbedömaren insåg att hon måste skaffa sig mer kunskap om makarna, hur de har det tillsammans, hur deras liv tillsammans ser ut och tidigare har sett ut m.m. – allt för att förstå den nuvarande situationen. Fler samtal med paret var nödvändigt.

Fokus i handledningen har i detta och liknande ärenden varit att nå en djupare förståelse av beteenden som kan tyckas irrationella eller bara ”konstiga”. Varför säger hustrun att hon inte längre orkar ha sin man hemma, trots att han med den hjälp han får av hemtjänsten klarar sig utmärkt? Och varför tackar hon sedan nej till den hjälp som erbjuds i hemmet och säger att hon lika gärna gör det själv? Varför vill en (annan) kvinna ”bli av med” sin make, när han drabbas av demens? Varför vill en 70-årig, helt frisk man flytta med sin hustru till särskilt boende? Varför kan han inte tänka sig bo kvar ensam i hemmet? Vems behov är det som ligger bakom en begäran om hjälp?

Barn till biståndssökande upplevs ofta som krävande och anklagande. De ”kräver” att mamma eller pappa skall få viss hjälp och uppfattar det som illvilja hos biståndbedömaren om denna inte kan vidgå deras begäran. Vi har i handledningen identifierat en rad olika motiv bakom barns agerande, både psykologiska och materiella. Förutom mer vanliga motiv som oro för mamma eller pappa och dåligt samvete för att man själv inte hinner hjälpa till kunde vi också se att det handlade om mer jordnära ting som t.ex. vem som får överta huset, när farmor flyttar till särskilt boende. Inte sällan kunde vi bakom en begäran om hjälp från anhöriga ana en rätt djupgående familjeproblematik.

Att kunna förstå och arbeta med de inbördes relationerna i det familje- eller släktsystem som den biståndssökande ingår i tedde sig i flera av de ärenden som presenterades i handledningen som önskvärt men inte alltid möjligt. I samband med detta diskuterade vi vilken ambitionsnivå man bör ha i arbetet: Skall man nöja sig med att fatta ett beslut som är det bästa möjliga ur omsorgssynpunkt eller skall man ha ambitionen att fatta ett beslut som alla inblandade är överens om och känner sig delaktiga i? I det senare fallet krävs tid och att man mer djupgående tar reda på bakomliggande motiv liksom farhågor inför visst ställningstagande.

### *Att inte vilja vara beroende av hjälp*

När det råder en motsättning mellan biståndsbedömarens ansvar i förhållande till de äldre och deras självbestämmande kallar Dunér och Nordström (op.cit.) detta för ett ”äkta dilemma” till skillnad från ”skendilemman” som utgörs antingen av den motsättning som kan uppstå mellan de äldres vilja och viljan

hos familjen/nätverket kring dem eller den motsättning som kan finnas mellan de äldres vilja och behov och den hjälp organisationen kan erbjuda. De senare menar Dunér och Nordström går att lösa upp, vilket äkta dilemma inte gör. Dessa måste biståndsbedömarna hålla levande och fortlöpande söka hantera.

Att se att någon far illa och behöver hjälp men mötas av ett avvisande från denne när hjälp erbjuds är ett äkta dilemma. Skall biståndsbedömaren trots allt tvinga på vederbörande hjälp och därmed köra över hans/hennes självbestämmande? Eller skall hon respektera den äldres egen vilja och därmed riskera att hon begår en underlåtenhetssynd, att hon inte tar sitt ansvar? Om därtill en anhörig ”kräver” att någonting görs trots den äldres motstånd, då befinner sig biståndsbedömaren i en inte helt lätt situation. Några självklara lösningar finns inte.

### *Exempel 3*

En ensamstående kvinna, 68 år gammal, har en muskelsjukdom som gör att hon blir allt svagare och svagare. Vårdpersonal har noterat att för var gång de möter henne är hon magrare än förra gången. De undrar nu om hon klarar av att laga mat själv och kontaktar därför biståndsbedömaren för utredning av kvinnans hjälpbehov. Samtidigt kontaktar kvinnans son biståndsbedömaren för att ansöka om personlig assistent för mamman (vilket man inte kan få enligt LSS om man fyllt 65 år). Sonen anser att mamman är så handikappad att hon behöver ständig hjälp. Kvinnan själv hävdar dock att hon klarar sig själv. Hon vill inte ha någon hjälp alls. Hon erbjuds dock hjälp/tillsyn då måltider skall beredas. Efter att ha sagt nej ett par gånger accepterar hon motvilligt denna hjälp – särskilt efter påtryckningar från sonen. Denne tycker dock att det ”är skamligt” att mamman inte erbjuds mer hjälp än så. När hemtjänstpersonalen kommer för att hjälpa kvinnan med att laga mat finner de att hon inte är hemma. Vid en telefonkontakt senare säger hon till biståndsbedömaren: ”Jag sa ju att jag inte vill ha någon hjälp”.

Att inte vilja vara beroende av hjälp, att hjälp kan betyda intrång i den personliga friheten och integriteten och att ”verkligheten” kan se olika ut beroende på vem som betraktar den blev teman som diskuterades denna handledningsomgång.

### *Etiska dilemma*

I allt arbete med andra människor väcks etiska frågor, så också i biståndsbedömarnas arbete. Dubbelheten i yrkesrollen, dvs. att både vara en representant för samhället och att bistå den enskilde – en dubbelhet som biståndsbedömaren delar med många andra socialarbetare, ansvarsfrågorna och inte minst arbetets relationella karaktär innebär att etiska dilemma uppstår och måste hanteras.

Två situationer har återkommit i handledningen. Den ena handlar om anhö-

rigas ”påtryckningar” som gör att den äldre ansöker om en hjälp som han/hon egentligen inte vill ha (se exempel 3) – eller i vart fall befaras inte vilja ha. Att få återvända hem efter en tids sjukhusvistelse eller att få bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt kan vara en uttalad eller icke uttalad önskan hos den äldre, medan de anhöriga är helt klara över att något annat behövs, t.ex. vård på ett sjukhem. Detta får de den äldre att ansöka om. Om det är etiskt försvarsbart eller inte att acceptera en sådan ”ansökan” illustreras av följande exempel:

#### *Exempel 4*

En äldre kvinna har ramlat i hemmet och brutit bäckenbenet. Efter tillfrisknande vill hon återvända hem, och biståndsbedömaren som tillkallas bedömer att efter viss handikappanpassning av lägenheten så bör kvinnan kunna klara sig bra med ordinär hjälp från hemtjänsten. Dottern är dock av en annan uppfattning. Hon vill att mamman kommer till ett särskilt boende. Hon inte bara önskar detta, utan hon kräver att så sker. Denna påstridiga attityd från dotterns sida gör att biståndsbedömaren överlämnar en ansökningsblankett, trots att hennes egen bedömning är att en sådan ansökan kommer att leda till ett avslag. Dessutom är biståndsbedömaren övertygad om att kvinnans undertecknade av ansökan är mot hennes egen vilja.

I ett annat ärende som var uppe i handledningen hade biståndsbedömaren svårt att förstå varför den äldre ”plötsligt” ändrade uppfattning och inte ville hem – något som han tidigare förfäktat. Hur tolka denna svängning?

Den andra situationen är när den äldre inte kan föra sin egen talan utan denna förs av anhöriga och/eller sjukvårdspersonal. Vem är det då som ansöker om bistånd? Och hur beaktar man den äldres självbestämmande i dessa fall? Även om varje fall är unikt och ingen ”regelbok” kan ange hur man skall handla, så är en sak uppenbar: Biståndsbedömaren skall inte behöva vara ensam om sitt ställningstagande. I praktiken är hon dock ofta det. Att det finns ett stort behov att tala om etiska dilemman framgick klart i handledningen.

Utöver ovanstående teman berördes i handledningen en del andra svårigheter i arbetet, t.ex. bristande stöd från arbetsledningen när beslut om avslag på en biståndsansökan fattats. Bemötande och biståndsbedömarnas agerande i olika samtalsituationer var också sådant som vi granskade.

## 4. De handleddas synpunkter och reflexioner

Efter avslutad handledning fick handledningsgruppens fem medlemmar ett formulär med frågor som de besvarade skriftligt (se bilaga 1). En muntlig uppföljning ägde därefter rum vid ett avslutade möte med gruppen. I detta kapitel redovisas en sammanställning av svaren på frågorna.

Syftet med frågeformuläret var att få till stånd en självvärdering av det arbete som utförts i handledningsgruppen och därvid beakta såväl de yttre förutsättningarna för arbetet som processen i gruppen. Karlsson (2002) skiljer mellan extern och intern utvärdering. En intern utvärdering av en verksamhet utförs av personer inne i verksamheten. Självvärderingen är en form av intern utvärdering. Syftet är här i första hand inte en utvärdering *av* arbetet utan *snarare i* arbetet, dvs. att utveckla detta. Självvärderingen kännetecknas av närhet till det som utvärderas och involverar de som finns i verksamheten.

Utvärdering ses i all handledningslitteratur som en viktig del av handledningen. Som regel förespråkas en kontinuerlig utvärdering så att vid behov förändringar kan vidtagas under arbetets gång. Utvärderingens fokus ligger inte på resultat utan på hur processen i handledningen utvecklas, på vilket sätt de inblandade påverkas av handledningen och hur relationer och kommunikation mellan de inblandade ser ut (Svedjenäs 1998). Den utförs som egenutvärdering av handledare och handledda tillsammans och är oftast en muntlig process, även om olika utvärderingsscheman kan användas.

I vår handledningsgrupp gjorde vi en mindre muntlig utvärdering vid ungefär "halvtid". Syftet då var att se om behov av korrigering av arbetets inriktning behövdes eller ej. Den avslutande utvärderingen har dock haft ett vidare syfte, framför allt att blicka framåt, att vara ett underlag för framtida handlande. Tillsammans med det som i övrigt redovisas i denna rapport utgör självvärderingen ett underlag för den diskussion om handledningens roll i biståndsbedömarens arbete, som redovisas i det avslutande kapitlet.

### Handledningens yttre ramar

Två gruppmedlemmar beklagar att antalet gånger då handledningsgruppen träffades minskade. Om man därtill varit tvungen att vara borta någon gång, så blev den sammanlagda tiden allt för kort.

Att gruppen träffats regelbundet på en bestämd tid uppskattas av alla. Två gruppmedlemmar tycker dock att varannan vecka var för tätt. De hade föredragit var tredje vecka i stället. Tre timmar per handledningsträff var däremot lagom.

Lokalen på Höskolan tycker alla var bra. "Det är viktigt att få komma ifrån

sin arbetsplats” säger en deltagare. En annan säger: ”Viktigt tycker jag att man fått sitta i lugn och ro, utan störande avbrott”. En tredje gruppmedlem menar att valet av lokal var utmärkt med tanke på att deltagarna kom från olika kommuner eller kommuner.

## Gruppsammansättning och gruppklimat

Alla fem tycker att gruppens sammansättning varit mycket bra. Att få träffa personer med likartade arbetsuppgifter fast från andra arbetsplatser har varit en stor fördel, menar en gruppmedlem. ”Det ger mer”, säger en annan, ”när deltagarna är från olika kommuner, ett större perspektiv av idéer och tips”. Förutom att det känts nyttigt att få synpunkter och ta lärdom av andra och deras arbetssätt, menar en tredje medlem att detta är något man kan ha nytta av i framtiden och i framtida arbetskontakter med andra kommuner och kommuner.

Men det handlar inte bara om att få tips och idéer av varandra eller inblickar i andras arbetssätt utan också att se att man inte är ensam om att brottas med vissa problem utan att man delar dessa med de övriga i gruppen. Följande citat belyser detta:

*Gruppens sammansättning har varit mycket bra, alla befinner sig i liknande situationer och att man då får ökad förståelse för varandra och för problematiken, möjligheter kring arbetet. Handläggaren/bedömaren är ju oftast en utsatt person vad gäller olika problem och man kan ju oftast hamna i ganska knepiga situationer. Det har varit bra med att få inblick i andra handläggares ärenden och att man har fått bekräftelse på det man gör/har gjort i sitt arbete.*

Klimatet i gruppen har känts bra. Det är alla ense om. Ingen har känt sig bromsad eller hämmad av någon annan. Alla har varit med och diskuterat och det har funnits en stor öppenhet.

Genom att gruppen kom att bestå av endast fem medlemmar var det lätt att lära känna varandra. Gruppen upplevdes som en stabil och lugn grupp, där det gick lätt att ta upp ärenden för diskussion.

## Arbetet i gruppen

Alla tycker att de fått tillräckligt utrymme och att tiden fördelats rättvist mellan medlemmarna. De ärenden som tagits upp har känts bra och relevanta och man har lärt sig av dem. En gruppmedlem säger att hon ibland inte tyckt att hon haft något att ta upp, därför att det ärende hon tänkt på känts för trivialt. Men då har de andra gruppmedlemmarnas ärenden väckt tankar och frågor hos henne, som i sin tur lyft fram ärenden som hon själv har.

Även under denna punkt poängteras det positiva i att få dela upplevelser i arbetet med andra. En gruppmedlem säger så här:

*Det har känts nyttigt att få höra att man inte har det värst och att det finns handläggare som har haft ärenden som inneburit situationer svårare än dem jag befinner mig i.*

Alla utom en är nöjda med sin egen insats i gruppen, både genom bidrag med egna ärenden och bidrag i form av tankar och diskussioner kring de andras ärenden. Två gruppmedlemmar önskar dock att de haft fler ärenden att ta med till gruppen. Ibland har de haft svårt att se vad de skulle kunna ”dra” i handledningen.

Om handledarens insats säger man följande:

*Jag tycker att handledaren i vår grupp fungerat som en gruppmedlem. Genom detta sätt har det kunnat uppstå diskussioner på ett plan som har inneburit ”växt” för mig och förhoppningsvis för gruppens alla deltagare. Handledarens sätt att leda gruppen har känts bra. Det har alltid funnits utrymme för diskussioner eller för att visa känslor. Vidare har det uppkommit situationer då jag har känt att jag fått mycket god hjälp i ärenden som känts kniviga eller situationer som känts hotfulla.*

*Jag tycker det är bra att handledaren kommit utifrån och kan därför vara neutral/objektiv. Det har känts bra då man oftast ”lever” mitt upp i ärendehanteringen och kan bli ganska enkelspårig, dvs. inte alltid ser möjligheterna. Handledaren har då kunnat ställa relevanta frågor och ifrågasätta varför man gör vissa saker och tankegången.*

*Handledarens insats har varit OK. Har vinklat ärenden så man tänkt till.*

*Handledaren har gett massor av bra synpunkter, tips och förslag. Sättet att leda gruppen har varit toppen då hon fått oss att stanna upp och inte bara ”springa” vidare utan att se till vad det egentliga problemet är.*

*Handledaren har varit en god lyssnare och givit många goda synpunkter på hur tänket skall gå tillväga. Mer teori skulle inte skada.*

## **Handledningens betydelse**

Att handledningen tillfört ny kunskap, varit ett stöd i arbetet och också påverkat detta arbete framgår av gruppmedlemmarnas svar:

*Handledningen har varit mycket lärorik och givit mig många nya infallsvink-*

lar, tankesätt som jag har med mig i mitt dagliga arbete. Exempelvis: Varför gör jag som jag gör? Vad är problemet? Varför söker personen hjälp? Och att detta mynnar ut i ett bistånd och den faktiska hjälpen. Familjeproblematik (familjedynamiken) kontra den enskildes problematik. Vad vill den enskilde och vad vill de anhöriga? Vems behov skall man tillgodose?

*Handledningen har fått mig att tänka till, se hur andra tänker/gör i samma problem. Se saker från annat håll. Jag har också lärt mig se saker ovanifrån och att kunna säga vad man ser och hör, kommunicera om kommunikationen.*

*I min yrkesroll har handledningen medfört att jag fått mer självförtroende. Jag har i arbetsamma möten kunnat "backa" och försöka se efter vad som händer. Vid t.ex. åsikter från anhöriga eller i ett ärende då man i familjen ej är överens försöka se vad som händer, vad är problemet. Ej bara försvara och förklara "påhopp" utan försöka bena ut vad problemet egentligen handlar om. Det har varit ett stort stöd i arbetet då det ofta händer att anhöriga har åsikter och synpunkter.*

*Då jag inte kunnat delta alla gånger så har det väl inte givit mig så mycket ny kunskap, men visst har handledningen varit ett stöd i det dagliga arbetet.*

*Jag känner att jag vuxit i min yrkesroll och att det finns situationer som jag i framtiden kommer att ha nytta av de kunskaper som jag fått under denna handledningsperiod. Jag har fått kunskaper i form av att se bortom problemet och se vad som kan vara orsak till problemet och vad denna orsak kan ha uppkommit utav. Handledningen har absolut varit ett stöd i arbetet. Jag känner att den kunskap som denna handledning har gett har stärkt mig oerhört i min yrkesroll och att det har gett mig en insikt i vad mitt arbete kan innebära för styrkor och svagheter. Handledningen har påverkat mig i min yrkesroll på sådant sätt att jag har fått större förståelse för personer i min omgivning och vad deras samt mina problem eller bekymmer kan innebära för samarbetet i en utsatt situation. Jag har fått större förståelse för personer i min omgivning oavsett om det gäller en arbetssituation eller om det gäller en privat situation.*

## **Allmänt om handledning**

Som en avslutande fråga fick de handledda uttala sig om vad de rent allmänt ansåg om handledning som en resurs i arbetet och om de ville ha handledning framöver. Jag låter även här deras svar tala för sig själva:

*Handledning är en stor resurs i arbetet och naturligtvis något jag anser behöver finnas för biståndshandläggare framöver.*



*Handledning är en viktig del i den dagliga arbetsprocessen. Nu befinner jag mig på en bra arbetsplats, där vi kan diskutera ärenden med varandra och där ges en god stöttning.*

*Handledning är en stor resurs i vårt arbete och det kommer alltid finnas en anledning till att ha handledning, både vad gäller ärenden och arbetsituation. Utan tvekan vill jag ha handledning framöver. Jag känner att denna handledning har gett mig oerhört mycket insikt i min situation som biståndsbedömare och jag känner att det finns många områden som jag skulle vilja utforska vid ett senare tillfälle.*

*Handledningen har för egen del utmynnat i att man får en viss distans till sitt egna arbete, att man inte är unik i sitt arbete. Jag tror att det är oerhört viktigt med handledning framför allt för ensamhandläggare i en kommun, att man skapar sig ett kontaktnät, där man kan ventilera olika saker. Jag skulle gärna vilja ha handledning i framtiden, för jag ser det som en resurs, att man tar tillvara varandras erfarenheter etc.*

*Det är viktigt med handledning. Jag vill ha handledning även framöver fast mer inriktat på yrkesrollen, dvs. mindre ärendefrågor.*

Som synes är det mycket positiva omdömen de handledda ger om den handledning de deltagit i. Den har haft betydelse för deras dagliga arbete. Den har stärkt och utvecklat yrkesrollen. Den har tillfört ny kunskap.

Endast vad gäller själva organiseringen av handledningen finns några divergerande uppfattningar. Var fjortonde dag tycker några varit för tätt, framför allt för att man inte haft ärenden att presentera så ofta. De ärenden man arbetat med har ibland upplevts som allt för triviala för att kunna tas upp i handledningen. Trots att handledaren uppmanat deltagarna att berätta om till synes banala ärenden, så har man upplevt en press att prestera något som man inte kan prestera.

Att handledningen organiserats så att medlemmarna kommit från olika arbetsplatser ser alla som en styrka och stor fördel. Att få inblick i andras sätt att tänka och handla i likartade situationer som de man själv befinner sig i har varit berikande. Att få dela sina bekymmer med andra och se att man vare sig är unik eller själv befinner sig i en unik situation har varit något av en aha-upplevelse och kanske den viktigaste upplevelsen i handledningen.



## 5. Avslutande kommentarer

### Att utveckla professionell kunskap

Handledning av yrkesverksamma syftar till en professionell utveckling av de handledda. Trots att vår handledningsgrupp existerade endast under en relativt kort period vittnar de handleddas utvärdering om att en sådan utveckling hann äga rum. Intressant är *vilka* kunskaper, erfarenheter och insikter som de handledda lyfter fram som svar på frågan om handledningens betydelse för deras yrkesutövning (se kapitel 4). Som jag ser det är det framför allt *de processuella aspekterna* av arbetet som man lärt sig mer om.

Att vid en begäran om hjälp göra en ordentlig analys av problemen innan hjälpbehovet bedöms och beslut om faktisk hjälp (bistånd) fattas är exempel på sådan kunskap. Andra exempel är att kunna analysera och förstå det dynamiska samspelet inom och mellan de olika system i vilka klienten (den hjälpsökande) ingår i liksom sin egen roll när man interagerar med dessa system (t.ex. anhöriga och andra professionella kring den hjälpsökande). I allt socialt arbete ingår att kunna etablera en relation till den/dem hjälpen avser. Hur relationsskapandet går till och vilka störningar eller förvrängningar av relationen som kan uppstå i mötet med andra människor är också central processuell kunskap. Den professionelle måste också kunna handskas med det hon/han ser/möter, och för att kunna göra det krävs kunskap om en rad mer generella handlingsstrategier. I handledningen har därför också *handlingsaspekter* berörts.

Som synes är det inga för biståndsbedömare alldeles specifika kunskaper som utvecklats under handledningen. Snarare handlar det om mer generell kunskap som är viktig i allt socialt arbete som utgår från en (eller flera) hjälpsökande och en hjälpare och där relationen är central. Denna typ av kunskap är synnerligen väl lämpad att utvecklas i en handledningssituation. Även om såväl processuella aspekter som handlingsaspekter både kan belysas och tränas under mer regelrätt utbildning, så är det först i anslutning till det egna arbetet som kunskaper och insikter om dessa aspekter kan bli integrerade i det egna yrkesutövandet.

Att det finns ett stort behov av att utveckla kunskap av detta slag för gruppen biståndsbedömare anser jag att detta ”pilotprojekt” visat. Som biståndsbedömare är man på samma sätt som andra socialarbetare (och här använder jag detta begrepp vitt) aldrig ”färdig”. För att kunna hjälpa andra människor måste man arbeta med sin egen växt och utveckling. En i yrket ”stelnad” person är ingen bra hjälpare. Handledning är ett viktigt medel för denna utveckling och bör därför vara en resurs som självklart finns att tillgå – om inte ständigt så i vart fall periodvis – i arbetet.

## Handledningsmodellens utformning

I kapitel 1 angavs att handledningsmodellen måste stämma överens med behandlingsmodellen (eller arbetsmodellen). Om så inte är fallet kan knappast syftet med handledningen uppnås. Den handledningsmodell som utformats för psykosocialt arbete var den modell jag ämnade utgå från i mitt arbete med att handleda biståndsbedömare. Jag var dock öppen för att denna modell kunde behöva modifieras.

Efter avslutad handledning kan jag nu konstatera att den valda modellen väl lämpar sig för handledning av biståndsbedömare. Det behov av kunskapsutveckling som beskrivits ovan är det samma för biståndsbedömare och andra som arbetar med (psyko)socialt arbete. Det fakultativa obligatorium som i kapitel 2 anges som ett av kriterierna för handledning i psykosocialt arbete gäller även för handledning av biståndsbedömare. Även för dem bör handledning vara en rättighet samtidigt som det finns en skyldighet hos var och en att ta ansvar för sin egen vidareprofessionalisering. Också de övriga kriterier, som beskrivs i kapitel 2, är sådana som bör gälla för den här gruppen och dess handledning.

Speciellt viktigt tror jag det varit att handledaren kommit utifrån. Att se med andra ögon, att kunna "främmandegöra" det välbekanta har varit betydelsefullt, vilket också en av de handledda påpekar i sin utvärdering. Att jag som handledare trots avsaknad av egen erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen ändå kunnat bidra till de handleddas utveckling beror dels på att de mer generella aspekterna av det sociala arbetet varit viktigast och dels på att kunskap om handledning, dvs. att kunna handleda är viktigt – kanske allra viktigast. På så sätt tillåts de handledda växa och utveckla *sin* såväl generella som specifika kunskap.

## Referenser

Bernler G & Johnsson L (1985 och 2000), *Handledning i psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Cajvert L (1998), *Behandlarens kreativa rum. Om handledning*. Lund: Studentlitteratur.

Dunér A & Nordström M (2003), *Dilemman i biståndsbedömarnas yrkesutövning*. FoU i Väst, Rapport 1:2003.

Gjems L (1997), *Handledning i professionsgrupper. Ett systemteoretiskt perspektiv på handledning*. Lund: Studentlitteratur.

Karlsson, P-Å (2002), *Utvärderingsverkstäder. Stöd för interna utvärderingar*. FoU i Väst, Rapport 1:2002.

Pertoft M & Larsen B (1991 och 2003), *Grupphandledning med yrkesverksamma i människovård*. Stockholm: Liber AB.

Svedjenäs I (1998), *Utvärdering i handledning*. Uppsats vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

## ÄldreVäst Sjuhärad

ÄldreVäst Sjuhärad är ett kompetenscentrum för utveckling och forskning inom äldreområdet och startade 1999.

Målet för ÄldreVäst Sjuhärad är att bidra till ökad livskvalitet, ökad vård- och omsorgskvalitet och social delaktighet för äldre personer och deras närstående genom att:

- Stärka och utveckla samverkansformer över organisationsgränser
- Genomföra utvecklings- och forskningsprojekt med äldre och deras familjer
- Förnya och utveckla metoder och verksamhetsformer i vård och omsorg för äldre
- Sprida ÄldreVäst Sjuhärads forsknings- och utvecklingsresultat
- Bidra till kunskaps- och kompetensutveckling inom äldreområdet

De som står bakom ÄldreVäst Sjuhärad är kommunerna Bollebygd, Herrljunga, Mark, Svenljunga, Tranemo och Ulricehamn, Borås Stad, Västra Götalandsregionen samt Högskolan i Borås. Dessutom stöds verksamheten av Socialstyrelsen.

Verksamheten bedrivs i nära samverkan med intresse- och frivilligorganisationer inom äldreområdet.

ÄldreVäst Sjuhärad administreras av Högskolan i Borås och finns även lokaliserad i högskolans lokaler.

Läs mer om ÄldreVäst Sjuhärad på hemsidan [www.aldrevast.hb.se](http://www.aldrevast.hb.se). Där finns bland annat tidigare utgivna rapporter.

Mer om Högskolan i Borås finner ni på [www.hb.se](http://www.hb.se)

