

# Dilemma i äldreomsorg

Reflektionsarbete som utbildning

LOTTE ALSTERDAL

Kurt säger bestämt nej till mat, men gapar så fort en sked med mat kommer till munnen. Plötsligt slår han bort skeden, tar hårt tag i mina armar och håller fast mig, ruskar och skriker högt och tydligt att vi ska försvinna därifrån. (Marie, undersköterska)

Händelsen säger något om vad den som arbetar i äldreomsorgen kan ställas inför. Det väcker frågor som: Hur ska Marie tolka Kurts motsägelsefulla uttryck och hur ska hon på bästa sätt kunna hjälpa honom? Vad innebär det att hantera en situation som denna på ett klokt sätt? Hur ska hon förhålla sig till att hon efter det inträffade känner obehag för att gå till Kurt, samtidigt som han är beroende av hennes omsorg?

Det leder vidare till frågorna: När och hur kan yrkesutövare i exempelvis äldreomsorg arbeta med sin förståelse av situationer där deras omdöme provas och ägna dem eftertanke? Kan högskolan bidra till en praktik som äldreomsorgens, som präglas av praktiska kunskapstraditioner, genom

att inspirera och visa former för reflektion? Jag ska närma mig dessa frågor genom exempel från en serie vidareutbildningar för anställda i äldreomsorgen.

Arbeterapeuter, sjukgymnaster, sjuksköterskor, undersköterskor och vårdbiträden från Huddinge kommun har parallellt med sina ordinarie arbeten gått uppdragsutbildningar, motsvarande 15 högskolepoäng, hos oss på Södertörns högskola, under en period av två år. För många är det deras första möte med vetenskapliga humanistiska kunskapstraditioner som filosofi, idéhistoria, litteraturvetenskap och historia. För oss lärare är det ett möte med äldreomsorgens praktik som når oss genom kursdeltagarnas berättelser.

För deltagarna är det en utmaning att skriva en essä om ett dilemma i sin yrkesutövning. Karakteristiskt för ett dilemma, som vi använder begreppet, är en handlingssituation som är svårbedömd. Det ska vara en situation där det råder osäkerhet om vad som är klokt att göra, som kursdeltagaren funderar över och vill utforska vidare. För mig som lärare och handledare är min praxis att hantera berättelserna och bidra till att de ger upphov till reflektioner. Jag ska ge det stöd som behövs för att deltagaren ska få fatt i sina tankar och utveckla sin text. Det ställer krav på ett samarbete som utmanar det »vanliga» sättet att undervisa.

Varje essä är uppbyggd kring en berättelse som författaren sedan reflekterar över och belyser med hjälp av handleda skrivseminarier, kurslitteratur och föreläsningar. Christina, som är undersköterska, återvänder i sin essä till sina möten med Svea, en äldre dam som blir allt mer dement. Jag ska återge några avsnitt ur hennes text:

Svea flyttade som ung norrifrån till Stockholm för att arbeta som hembiträde. Det var ett slitsamt och arbetskrävande arbete. Senare arbetade hon som städerska på ett apotek och lyfte tungt, till följd att ryggen slets ut. När jag lärde känna Svea gick hon med rollator och ryggen knakade för varje steg hon tog. Hon var en bestämd kvinna med en stor portion integritet som ville klara sig själv, vilket hon inte kunde. På morgonen hjälpte jag henne ut på toaletten, där hon fick hjälp med den dagliga hygien och påklädning. Ibland var hon på dåligt humör, kanske på grund av värk, kanske för att hon tvingades be om hjälp. Vid sådana tillfällen kunde hon säga »du kan inget» eller »din gråsugga» vilket var det fulaste ord hon visste. Då var jag inget värd och allt jag gjorde var fel.

I början kände jag en stor respekt för henne och höll tyst. Det var ju mitt arbete och jag var tvungen att bemöta henne på ett korrekt sätt. Jag kände mig kränkt av hennes ord och sätt, och ville faktiskt inte hjälpa henne. Jag undrade över om jag skulle behöva tåla att bli behandlad på samma sätt som hon kanske blivit i sitt yrkesliv. En dag när jag återigen var en gråsugga brast det för mig och jag blev arg. Jag lämnade henne på toaletten och tänkte att där kan hon sitta. Ilskan lade sig fort och jag gick tillbaka och öppnade toalettdörren. När jag gick in sa jag: »Tjenare, din gamla skata, sitter du här?» Jag brast medvetet i både respekt och bemötande, och säkert även i integritet också. Men Sveas ögon lyste upp. Hon lärde sig känna igen mig, men mitt namn sade hon aldrig. Kanske ett sätt för henne att fjärma

sig från den hjälp jag gav. Hon blev allt mer dement.

Svea började gå ner i vikt och petade i maten. Hon tyckte att det var dags att dö, för hundra år ville hon inte bli. Jag hade svårt att acceptera hennes beslut. Jag kämpade och tjatade på Svea och blev glad när hon fick i sig något. En dag när jag som vanligt satt och försökte få i Svea något att äta kom Mona, sjuksköterskan förbi. Hon stannade till och frågade mig: »Hur gammal är du egentligen?» Jag sa min ålder och hon sa tankfullt: »Du är inte än tillräckligt gammal och mogen nog att förstå när det räcker. Svea är nöjd och du måste också bli det.»

De orden fick mig att tänka till. Jag förstod att jag i min iver att hjälpa endast hade fött mitt eget välbefinnande. Svea var nöjd med att jag satt länge hos henne, inte med att jag tjatade på henne.

Svea blev till slut sängliggande, med kontraktur i ena benet vilket ledde till feltryck och liggsår. Jag gick ofta in och skötte om henne, gjorde munvård och lägesändring. Hon var totalt tillitsfull vid vändning, vilket många inte är. Blöjbyte och vändning gick lätt att göra. En eftermiddag när jag gett henne lite att dricka och sen vänt henne för att avlasta liggsåret, hördes en djup inandning. Jag tänkte att nu dör hon och gick snabbt ut ur rummet för att hämta hjälp, tänkte att hon behövde syrgas, men när vi kom tillbaka var hon död. Jag har funderat efteråt på varför jag inte stannade kvar i hennes sista stund. Idag tror jag att det var för att jag ville att hon skulle stanna kvar, men inte hade rätt att be henne om det. Hon fick bestämma själv. Jag öppnade fönstret och sa ett tyst farväl.

### CHRISTINAS DILEMMA

Upprepade gånger vänder vi, kursdeltagare och lärare, tillbaka till denna berättelse. Vad säger texten om mötet mellan Christina och Svea; om kunnande, ansvar och svårigheter i hennes arbete?

Vi uppmärksammar olika sidor av omsorgsarbete som exempelvis att hitta tonen med varje enskild person. Praktisk kunskap kan vara att hitta vägar som går långt utanför läroboken som när Christina säger »tjenare din gamla skata, sitter du här» och märker att Svea lyser upp. I en annan ton, med ett annat kroppsspråk, i en annan situation, för en annan undersköterska, riktat mot en annan boende, hade samma yttrande varit direkt olämpligt. Christinas text visar det unika, det mänskliga och svåra i mötet just mellan henne och Svea. Den berättar hur hon som undersköterska och människa involveras och provas i sitt omsorgsarbete, och hur svårt det kan vara att skilja mellan sina egna behov och den andras.

När Christina försöker locka Svea att äta får hon kritik av en erfaren sjuksköterska som menar att hon ser till sina egna behov snarare än Sveas. Christina skriver att kritiken uppmärksammade henne på att hon utgått från sig själv, på att hon inte ville släppa Svea, men det finns mer än så att hämta i händelsen. Är det inte hennes ansvar att både vara uppmärksam på vad som gör Svea nöjd och på att hon ska få i sig näring? Kan denna bedömning överlämnas till Svea helt och hållet?

Ibland när gruppen träffas på skrivseminarier blir det lite tyst, vi talar kanske om praktiska saker kring formalia eller liknande, men kommer inte riktigt vidare med samta-

let om deras berättelser. Under en period ser Christina sin text som färdig, hon finner att det hon redan har berättat talar för sig självt. Som handledare driver jag på och vill att hon ska utveckla sina tankar ytterligare genom arbete med texten. Målet är inte att analysera och plocka sönder, eller sväva ut i abstrakta resonemang. Snarare att ägna eftertanke och frågor åt de händelser som texten handlar om, för att sedan stegvis utveckla det i skrift – vilket inte alltid är så lätt.Handledning, andras tankar och erfarenheter av liknade situationer, begrepp och perspektiv från föreläsningar och kurslitteratur bidrar. Men absolut viktigast är Christinas eget arbete med sina tankar och minnen, utifrån de nya förutsättningar som ges under kursen.

Plötsligt tar samtalet fart. Vilka är de frågor hon vill ställa till sin berättelse? »I det dagliga arbetet utgår vi från den boendes rätt till självbestämmande, respekt och integritet», skriver hon. Men, undrar hon, hur ska dessa rättigheter kopplas till omvårdnaden av dementa och deras behov av att klara sig själva, samtidigt som de är totalt beroende av hjälp.

Vad är det för dilemma som Christina vill uttrycka? Det är inte så tydligt som i en del av de andra berättelser vi arbetar med under kursen. Hon vet inte riktigt själv, det har en lite undflyende karaktär. Christina går åter hem med sin text och söker de frågor som glider mellan fingrarna. En annan gång när vi träffas har hon skrivit:

Hur ska jag förklara för den gamla som inte längre kan klara sig själv, men inte vill bli hjälpt, att jag måste? [...]

Hur ska jag förhålla mig till de boende när jag kommer

dem nära och hur ska jag behålla distansen? Kan jag vårda någon på ett bra sätt, även om jag inte tycker om personen?

I gruppen tycker vi att texten berättar om en balansgång mellan att bry sig om och komma nära, men samtidigt ha en viss distans. Den säger något om balansen mellan att inte utplåna sig själv och våga bry sig om, men att skilja mellan sina egna behov och Sveas, utan att negligera någondera. Aristoteles syn på praktisk visdom som ett sökande efter balans mellan för mycket och för lite ligger nära till hands. Vi prövar en del begrepp, till exempel en tolkning av Ingela Josefson när det gäller de dygder Aristoteles såg som grundläggande för att handla som en praktiskt vis människa; mod, måttfullhet, rättvisa, mildhet och vänskaplighet.<sup>1</sup>

#### BERÄTTELSEN SOM UTGÅNGSPUNKT

Berättelserna anger en ton. De öppnar för att ta avstamp i praktiken, i det som deltagarna funderar över och i deras erfarenhet. Hur ska vi som lärare eller kurskamrater inom ramen för en högskoleutbildning möta exempel som Christinas och Maries, och tillföra något? Det är ansvarsfyllt. Texterna är personliga, ofta utelämnande, och rör situationer som personerna själva har upplevt. Hur kan vi se på vad en text av det här slaget kan säga, och inte säga? Vilken roll kan vi ge berättelser när det gäller att forma möten mellan praktisk och teoretisk kunskap?

Filosofen Anders Lindseth, som är verksam vid högskolan i Bodö, handleder också praktiker som via skriftliga berättelser undersöker sina erfarenheter. I essän »Filoso-

fisk praktik och etik» utgår han från Emmanuel Lévinas filosofiska arbeten för ett resonemang om vetande och erfarenhet. Vad hindrar oss från att få tillgång till erfarenheten som kunskapskälla? Varför tenderar vi att bortse från vad den har att säga? Lindseth menar att vi hindras av våra etablerade föreställningar om det objektiva vetandet som överordnat.<sup>2</sup> Jag citerar:

Vetandet, inte erfarenheten, tillskrivs uppgiften att ge oss den behövliga tillgången till världen. Vår inställning till vetandet yttrar sig som den *förhärskande tendensen att förutsätta att vi kan veta precis vad som är fallet*.<sup>3</sup>

Denna inställning leder till sökande efter fakta som kan tala om för oss hur det verkligen är och vad vi borde göra för att lösa problemen. Vi glider nästan omedvetet mot att söka efter svar och generella sanningar också i en berättelse som handlar om erfarenheter. Men berättelsen tecknar ingen enkel sanning. Den visar en persons erfarenhet av händelser som andra berörda kan ha uppfattat på annat sätt, ofta utan att vi får veta det. Tanken att försöka närma sig det objektiva har en normativ karaktär, skriver Lindseth. När vi strävar efter att komma fram till hur det egentligen är, eller borde vara, placerar vi direkt erfarenheten, med sina många olika perspektiv och historier kring samma händelser, i andra rummet. Att se och på allvar reflektera över erfarenhet kräver ett annat angreppssätt.<sup>4</sup>

Det centrala är inte att veta, tala om eller undersöka hur något egentligen är, utan att förhålla sig till berättelsen, skriver Lindseth. Det är inte säkert att den som tar del av



den håller med, men han eller hon är intresserad och förundrar sig över det som berättelsen visar. Ur det kommer frågor och antaganden.<sup>5</sup>

Mina kursdeltagare uppfattar ofta uppgiften som normativ. De har formulerat ett dilemma och vill nu hitta en lösning som säger vad som hade varit det rätta att göra. Men dilemmats mångtydiga karaktär gör att en sådan ambition inte är fruktbar, svaren blir för vanemässiga – de som lätt finns till hands. Det finns alltid bättre sätt att handla i framtida liknande situationer, men aldrig en objektivt bästa lösning.

Ett dilemma innebär att vår vanemässighet, hur vi regelmässigt brukar göra, behöver korrigeras, skriver Christian Nilsson i sin tolkning av Aristoteles. Det är inte fråga om, *om* vi ska handla för det gör vi redan, och handla måste vi. Det är fråga om *hur*. Det är då vi behöver *fronesis*, klokhet, eftersom frågorna rör det som kan vara annorlunda, men inte kan överföras i form av sanna påståenden, eller allmänt giltiga regler.<sup>6</sup>

Istället blir uppgiften att dröja kvar i de problematiska situationerna, ställa frågor, försöka se dem på olika sätt och utveckla sina tankar kring sin praxis och yrkesmoral. Det brukar i sin tur ofta leda till att deltagarna ser nya handlingsmöjligheter att pröva.

#### SKRIVANDET SOM METOD

Berättelsens centrala roll i en undersökning om praktisk kunskap gör det viktigt *hur* den är skriven. Skrivandet, utvecklandet av berättelsernas form och gestalt tar stort utrymme på kurserna. Som lärare ställer jag krav på texten,

på hur den ska vara berättad. Jag strävar efter en »bra» berättelse i meningen att den har kraft att leda till reflektion och undersökning. När det gäller essäerna i deras egenskap av slutprodukt tillkommer aspekten att deltagarna ska godkännas, betygsättas och leva upp till högskolevärldens krav.

Maria Hammarén, arbetslivsforskare i ämnet »Yrkeskunande och teknologi», arbetar med skrivande som form för reflektion i olika typer av forsknings- och utbildningssammanhang. Skrivandet kan stärka växlingen mellan inre och yttre dialog, skriver Hammarén. Först med den egna erfarenheten under skrivandet, och sedan i samtal med andra som lyssnar uppmärksam och funderar över de erfarenheter som texten handlar om, och därefter tillbaka till det egna samtalet med texten. Det är viktigt att värna kvalitén i den yttre dialogen så att samtalet om berättelsen blir rikt och nyanserat. Men också att värna om den inre så att den inte utarmas.<sup>7</sup> Det kan ske genom impulser utifrån som utmanar och leder tankarna i nya riktningar.

Många har mycket att berätta, men är ovana att uttrycka sig i skrift. När jag handleder försöker jag styra mot gestaltning av händelser där dilemmat kommer till uttryck. Jag vill att texten ska vara innehållsrik, att detaljer och nyanser som ger läsarna bilder att ta fasta på ska vara med. Men vilka detaljer är det som bär förståelse av situationer och vilka är mera ovidkommande? Skrivandet innebär att vända tillbaka och se det som hände, och samtidigt att arbeta med språket för att uttrycka något så att det får liv. Alla lyckas inte uttrycka sig lika träffsäkert, men de som är beredda att arbeta med skrivandet brukar få till en text som väcker intresse och reflektioner hos dem själva och hos oss andra. 171

Texterna utvecklas stegvis. Ibland leder ordval till reflektioner av karaktären: »Ja, varför skrev jag så? Varför valde jag det ordet?» Vi arbetar med språket på ett sätt deltagarna inte är vana vid. Varför är Carolina, som arbetar i hemtjänsten, så obekvämt med att använda ordet *kund* om de båda damerna Helga och Ines som inte vill duscha, och de andra hon går hem till? Hon finner att det skaver och klingar illa, trots att det är det ord de numera *ska* använda om de gamla. Varför känns begreppet opassande i förhållande till det hon gör?

Jag blir en kund i mängden bland alla tusen andra kunder som kassörskan eller expediten möter. I detta korta opersonliga möte behövs det inga relationella band utan det som är av vikt är att varorna blir betalda. Vi säljer inte omsorg och vård, utan vi ger och hjälper vårdtagaren i vårt dagliga arbete.

Montaigne kallade skrivformen för »essay», det vill säga försök. Essäformen karakteriseras av att vara personlig och uppriktig, den ska vara sökande. Det är en skrivform som passar den praktiska kunskapen. Sara Gordan skriver:

Slående när man läser essä, till skillnad från när man läser en akademisk text, är hur lite essän verkar hålla sig till sitt ämne. Essäförfattaren gör hela tiden utvidgningar, avsteg från textens riktning. Det är en retorik som förgrenar sig, där ämnet är mer ett förslag, en utgångspunkt, än ett problem att lösa. Vid universiteten gäller ju det motsatta: En rätlinjig retorik från fråge-

ställning till slutledning garanterar att ämnet inte korrumpas på vägen. Det gäller att noga se upp för ovidkommande sidospår och att rensa bort allt som kan skymma målet.

Vad händer med en text som inte går från a till ö men i stället runt, baklänges, i krokar? Vetenskapens konvergenta teknik – från detaljer och inåt, mot kärnan – har bytts mot essäns divergenta, från kärnan och ut. Skillnaden beror på förhållningssättet. I essän handlar det inte om frågor och svar, det är till stor del just genom avledningarna som ämnet behandlas.<sup>8</sup>

Gordon tar en essä av den argentinska författaren Jorge Luis Borges som exempel. Borges har en framställningsteknik som är full av detaljer, ändå går inte kärnan förlorad. Hans avledningar är i den meningen strama.<sup>9</sup> I en essä som syftar till att reflektera över kunskap om att handla i praxis utgör exemplen den kärna som ska undersökas ur olika vinklar, utan att tappas bort.

### KORT TILLBAKABLICK

Sättet att arbeta med reflektion som utbildning är inspirerat av den arbetslivsforskning som på 1970-talet växte fram vid dåvarande Arbetslivscentrum, inom det område som ibland kallas tyst kunskap. Datateknikens utveckling och den pågående diskussionen om artificiell intelligens hade aktualiserat frågor om kunskapssyn och om hur kunnande som grundar sig på praktiska kunskapstraditioner kan uttryckas och reflekteras. Inspirationskällor är framför allt Aristoteles arbeten och Wittgensteins språkfilosofi, samt moderna

uttolkare som filosoferna Tore Nordenstam, Allan Janik och Kjell S Johannessen.

Att undersöka kunnande som visas i handling och är bunden till tid och rum ställde krav på metodutveckling. Bo Göranzon, Ingela Josefson och Maja-Lisa Perby är några av de forskare som har bidragit till en samhällsdebatt om yrkeskunnande, men också med att utveckla undersökningsmetoder. Den grundläggande formen är fallstudiearbeten där forskare och praktiker undersöker tillsammans i en pågående dialog.<sup>10</sup>

Bärande beståndsdelar i forsknings- och utvecklingsarbete av det här slaget är att utgå från exempel, hämta analogier från områden som idéhistoria och konstnärliga yrken för att göra jämförelser och på så sätt uppmärksamma nya sidor av en praktik. I vissa fallstudiearbeten har eget skrivandet används som form för reflektion, den så kallade dialogseminariemetoden. Inriktningen är då att det egna skrivande sätts igång av en omsorgsfullt vald impulstext. Avsikten är att se sin egen praktik genom den andra texten, och att sedan via högläsning och gruppsamtal om varje deltagares text arbeta med att se det välkända på nya sätt.<sup>11</sup>

Våra kurser är exempel på hur utbildningar för yrkesverksamma inom ramen för högskoleutbildning kan byggas upp på ett liknande sätt för att passa den praktiska kunskapen. En skillnad är dock att studenterna återvänder till och arbetar med sin text under längre tid. En annan att skrivandet startar i ett eget dilemma. Det är ett arbetsätt som tog form under en pilotstudie tillsammans med en grupp undersköterskor, från dåvarande Huddinge sjukhus, där vi arbetade med hur en utbildning för dem och deras arbets-

kamrater skulle kunna se ut. Undersköterskorna, som alla hade lång yrkeserfarenhet, återkom under samtalen till moraliska dilemman de ställdes inför, men inte hade möjlighet att arbeta vidare med.

Resultatet blev en serie uppdragsutbildningar i *Vårdfilosofi och moral* som startade hösten 1999 och vände sig till undersköterskor. Därefter har våra arbetsformer utvecklats också genom kurser riktade mot andra yrkesgrupper där mötet mellan människor är centralt, som till exempel sjuksköterskor, poliser, lärare och skådespelare.<sup>12</sup>

### DET JAG INTE TRODDE SKULLE HÄNDA

Jag ska återvända till det inledande exemplet från äldreomsorgen. Marie arbetar på ett korttidsboende. Det innebär att ge omvårdnad till personer som hon inte riktigt lär känna. Den boende är där i väntan på andra lösningar. Maries essä är uppbyggd kring mötet med Kurt, som tog en så olycklig vändning. Kurt som är dement har kommit med sjuktransport dagen innan. Marie har blivit informerad om att han är mycket dålig och behöver hjälp med allting.

En sked yoghurt och sedan är det stopp. Kurt säger bestämt nej flera gånger och vänder bort huvudet. Bra, då vet jag att han inte vill ha mer. Ibland är det svårt att veta vad som är rätt svar. Det som sägs med kroppsspråket, eller det som sägs med talet. Under morgonskötningen är vi två stycken som hjälps åt för att vända honom i sängen och för att hjälpa honom med hygien och påklädning. Han viftar lite med armarna, men det är inget vi uppfattar som hotfullt. Vid lunchen är det

samma sak som på morgonen och kvällen innan. Kurt säger bestämt nej till mat, men gapar så fort en sked med mat kommer till munnen. Plötsligt slår han bort skeden, tar ett hårt tag i mina armar och håller fast mig, ruskar och skriker högt och tydligt att vi skall försvinna därifrån.

Jag får loss armarna och flyttar mig utom räckhåll från honom. Allt går så snabbt, ingen av oss hinner reagera. Vi tittar på varandra. Jag förstår ingenting. Vad är det som händer? Maria och jag försöker prata lugnande med Kurt och förklarar vad vi skall göra. Men Kurt lyssnar inte. Han är fullt koncentrerad på att måtta in slag mot oss två. Han fortsätter sedan att slå mot den person som står närmast. Det enda vi kan göra är att försöka undvika slagen och vara uppmärksamma på olika signaler som han förmedlar kroppsligt och muntligt.

Efter den händelsen blir det svårt att sköta om Kurt. Några i personalen vill inte gå in till honom för de tycker att vi skall respektera hans vilja att vara i fred, vilket han säger varje gång någon kommer i närheten. Andra är rädda för att bli skadade. Nästa gång jag går in till honom är det inte med lika glatt hjärta. Jag är på min vakt, stänger av alla känslor och koncentrerar mig bara på honom. Jag respekterar hans vilja av att vara ifred och gör bara det allra nödvändigaste. Nu, den här gången, är jag beredd på allt som kan hända.

Marie skriver att hon, när hon tänker tillbaka tror att det bästa hade varit att inte argumentera med Kurt, utan pröva igen lite senare. Kanske hade han då lugnat ned sig och de

hade kunnat göra på något annat sätt, men det kanske inte heller hade fungerat. Hon minns händelsen som obehaglig, hon blev först ledsen och därefter arg, men tror att det var känslor hon lyckades dölja för Kurt.

Lite rädd blev jag också. Han hade kunnat göra illa mig, så stark var han. Vi hade fått en så bra kontakt från början så jag kunde inte tänka mig att han kunde bli så förändrad. Jag hade missbedömt hela situationen och kände mig lurad. Vi skall vara professionella och inte ta det personligt men det är svårt ibland, jag är inte mer än människa. Vi kände oss kränkta och det gjorde förmodligen Kurt också. Det kändes inte bra som det blev. Det blev en kamp från bägge håll. Han ville verkligen inte ha vår omvårdnad och vi ville göra det som är vårt arbete och vår plikt.

På kort sikt är det bra att lämna honom i fred, men på lång sikt är det inte humant. Det kan leda till att vi vanvårdar honom i stället. Det finns inga svar på vad som är rätt och fel. Vi får försöka göra det bästa av situationen genom att lära av varandra och försöka komma fram till hur vi ska göra eller vad vi skulle ha gjort och pröva oss fram.

Jag kan berätta om en annan händelse som jag tror har påverkat mig i mitt möte med Kurt. För ett antal år sedan när jag arbetade i hemtjänsten skulle jag gå hem till en man som var ungefär lika stor och kraftfull som Kurt, men han var inte sängliggande utan hans problem var att han kunde bli psykotisk. Jag var där för att hjälpa honom med praktiska saker som tvätt, mat och



städning. Jag skulle laga mat och stod bortvänd från honom. När jag vänder mig om ser jag honom komma mot mig med en stekpanna på väg för att slå mig i huvudet. Jag backar och det finns ingenstans att fly, utan jag blir instängd i ett hörn. Då helt plötsligt sänker han stekpannan. Jag springer därifrån med dödsångest. Jag skakar och har svårt att andas.

Mötet med Kurt är inte lika farligt, men känslan av att överraskas är densamma. Det jag inte trodde skulle hända, händer. När jag inte är beredd hinner jag inte reagera professionellt, utan jag reagerar som person.

En undersköterska är i regel tränad att se och tolka olika mänskliga uttryck. När jag läser Maries text och ska handleda hennes grupp funderar jag över vad det betyder att Kurts sätt att visa vad han vill motsäger varandra. Vad ska hon ta fasta på? Ska hon fästa störst betydelse vid Kurts kroppsspråk, eller vid det han säger? I sin text betonar hon uppmärksamheten. Hon och hennes kollegor måste vara uppmärksamma just på de *olika* uttryck de uppfattar, och pröva sig fram. Det går knappast att fokusera bara på det ena eller andra.

Hon skriver »jag förstår ingenting», och lite senare att hon fullständigt felbedömer situationer och grips av en känsla av att känna sig lurad. Det är centralt i omsorgsarbete att det inte går att vara riktigt säker, händelser kan ta vändningar som inte kan förutses. Situationer och möten med människor följer inte mönster på det sätt vi ibland kan förledas att tro. Det är svårt att plötsligt stå utan förklaring i en värld som bygger på att vi har mönster att hålla oss till.

plötslig begriper vi ingenting, men ska ändå handla. Marie arbetar nu med högsta beredskap och är beredd på allt »som kan hända». Det fungerar inte att lita till sin erfarenhet och arbeta på rutin.

Plötsligt kommer Marie att berätta om när hon blev hotad med en stekpanna. Det väcker vårt intresse. Vad har det för betydelse när det gäller det obehag och den ilska hon känner efter händelsen med Kurt? Kanske hade hon kunnat förhålla sig annorlunda till det om hon hade fått hjälp att arbeta med det som hände den gången. Hon skriver in också den situationen i sin text, eftersom hon finner att de båda händelserna länkar i varandra.

Marie skriver att när hon inte är beredd hinner hon inte reagera som professionell, utan bara som människa. I Christinas text förekommer något liknande. I ett visst skede ville hon faktiskt inte hjälpa Svea. Hur erkänns och hanteras känslor av ett slag som kan ses som olämpliga och otillåtna, men ändå finns? Äldreomsorg är en verksamhet där gränser mellan att vara professionell och att vara människa glider in i varandra. Det verkar inte önskvärt eller ens möjligt att enbart vara det ena eller det andra, inte heller att vänta sig att en människa för att hon arbetar i äldreomsorg alltid känner sig god och beredd att hjälpa. Däremot är det viktigt att lära känna sig själv, förstå och hantera sina reaktioner.

### BEKRÄFTELSE OCH UTMANING

*Erfarenhetsbaserad kunskap i äldreomsorg.* Redan utbildningens namn tycks peka ut en paradox. Erfarenhet är inget vetande som går att lära ut i traditionell mening. Däremot kan vi bidra till att synliggöra kunskap och okunskap i ett

undersökande som annars inte hade kommit till stånd.

Christina och Marie skriver om svårigheter, snarare än att peka ut vad som fungerar bra. För de flesta bidrar kursen till att de ser sin praktik och sitt yrkesutövande från fler håll än de annars skulle ha gjort. Det brukar vara vad de själva vill och också strävar efter när de hittar spåret. Att bara bekräfta befintlig kunskap skulle i längden, och av de flesta, upplevas som tomt och otillräckligt.

Vill och förmår alla undersöka sitt handlande och se kritiskt på sin praktiska kunskap, mönster hos sig själv och den praxis de är en del av? Vissa personer kan vara ute mest efter bekräftelse. Praktiken är inte alltid reflekterande, särskilt inte i en vardag där det är bråttom och handling hela tiden pockar på.

Gun Mollberger Hedqvist har i sin avhandling undersökt hur pedagogers yrkeskunnande utvecklas genom samtal. Forskningsmaterialet utgörs av hennes egna erfarenheter som pedagog och handledare, samt av samtal mellan pedagoger i lite olika gruppkonstellationer som hon har lyssnat till. Hur förhöll sig pedagogerna till erfarenhet?<sup>15</sup>

Det visar sig att samtalen ofta stannar vid bekräftelse. Bara ibland gick pedagogerna vidare till ett gemensamt sökande och ifrågasättande av sitt sätt att arbeta. Samtalen handlar *om* barn, men inte så ofta på ett sinnligt och levande sätt som skapar rum för omprövning. I ett av samtalen ger agendan en ton som leder till ett generellt angreppssätt där både barnen och yrkesutövarna själva blir osynliggjorda. Pedagogerna i exemplet styrs av ett barnobservationsschema. Dessa »pedagogiska glasögon» hindrar dem både från att se lille Måns och att använda sig av sina erfarenheter.<sup>14</sup>

Jag kan inte skönja pedagogernas förmåga att se barnet, varandra eller sig själva i samtalet. Det saknas ett lyssnade och en närvaro i samtalet. Ett lyssnade till barnets röst och till varandra och till sig själv uteblir. När lyssnandet uteblir finns heller ingen respons – reflektionen hindras.<sup>15</sup>

Särskilt den grupp som Mollberger Hedqvist kallar veteranerna, som består av de mest erfarna och kunniga pedagogerna, verkar inriktade på att uttrycka den kunskap de redan har i allmänna termer. Deras samtal leder inte till att de utmanar sig själva eller varandra. Under sitt lyssnande uppmärksammar Molleberger Hedqvist i några samtal den betydelse handledning kan ha. Hon hör hur en kunnig handledare genom frågor bidrar till att ge dessa samtal fler dimensioner.<sup>16</sup>

Det är vanligt att kursdeltagare börjar med texter som berättar om en boende eller en anhörig, kanske om hur han eller hon agerar på ett sätt som ger upphov till problem. Under kursens gång sker en rörelse mot att undersöka fler sidor av saken, även om olika kursdeltagare kommer olika långt i detta. Som handledare är min uppgift ibland att uppmana personer att skriva in sig själva och sitt eget handlande i sina exempel, att bara skriva om andras problem tillåts inte.

### KUNSKAPSTRADITIONER

Högskoleutbildning visar sig i likhet med praktiken inte alltid uppmuntra till reflektion över egna erfarenheter. På en kurs vill en sjuksköterska hålla en allmän ton i sin berättelse och upplever det som svårt att låta texten omfatta honom

själv. Under kursen kommer han och en annan sjuksköterska in på ett samtal om hur sjuksköterskeutbildningen har skolat dem till att höja blicken och se de generella, övergripande dragen, men samtidigt tappat bort deras berättande och konkreta jag.

Sjuksköterskan tycker det är svårt att ta det utrymme och den uppmärksamhet det innebär att träda fram och visa sina egna erfarenheter, sitt kunnande och sina brister. Andra i gruppen som inte tidigare läst på högskolan ser inte varför detta skulle vara svårt, eller överhuvudtaget ett problem. De har inte behövt »lära om» för att skriva om sig själva som handlande personer. Däremot hade de under kursens gång brottats mer med att väva in teoretiska perspektiv i sina es-säer jämfört med dem som tidigare läst på högskolenivå.

De olika hållningarna är uttryck för hur skolning i olika kunskapstraditioner, en vetenskapligt inriktad och en erfarenhetsgrundad, skiljer sig åt och inte riktigt förstår varandras uttryck. Den vetenskapliga kunskapen utgår från övergripande tankemönster och generella aspekter. Resultatet blir ett språk som inte är så väl ägnat att uppmärksamma praktisk kunskap med den komplexitet det innebär att handla i enskilda fall. Gunnar Bergendal skriver om den praktiska kunskapen:

Tanke och verksamhet flätas i praktisk verksamhet nära samman, omständigheterna ändras, nya iakttagelser tillförs oupphörligen, den sak som tanken avser är kanske inte så exakt bestämbar och kan inte fångas i färdiga kategorier – dessa måste utvecklas på platsen för att tjäna den föreliggande saken.<sup>17</sup>

Till praktikens villkor hör tvånget att handla vid rätt tillfälle, utan att ha tillräcklig information, eller veta vad som vore bäst. Handling går sällan att skjuta upp, sen kan det vara för sent. När handlingen väl är gjord kan den inte göras ogjord. Det gäller att måtta rätt, med de risker det kan innebära.<sup>18</sup>

Metoden att reflektera över hur enskilda personer gör i specifika situationer förstås ibland som att praktisk kunskap skulle vara enbart personlig. Det ser jag som ett missförstånd. Att handla kunnigt i en praktisk verksamhet är att ingå i en yrkestradition, att formellt, eller informellt, medvetet eller omedvetet, vara skolad i mästare-lärlingskap. Varje dilemma och varje situation är i någon mening unik, men kan oftast också ses som ett exempel på vad som kan inträffa och hur problem av liknande slag brukar hanteras, på vad som brukar ses som lämpligt, olämpligt och så vidare. Därför kan undersökning av exempel vara ett sätt att förstå mer om praxis och tradition. Huruvida ett exempel på ett dilemma är relevant, eller typiskt för praxis prövas genom de andra deltagarnas associationer, genom frågor och reflektioner under kursens gång.

### KUNNANDETS BEGRÄNSNING

Mot slutet av kurserna tillkommer ofta ytterligare ett perspektiv i texterna, en mer distanserad blick på yrket och sin egen roll. Var går gränsen för vad vi kan påverka genom att förbättra vårt eget arbete? När är det så att det också skulle behövas exempelvis en annan arbetsorganisation och mer, eller bättre använda resurser? Kursdeltagarna vill se mer förståelse, mer lyssnande och mer kunskap om

vad god omsorg innebär hos ledning och politiker.

Deltagarna inser att det inte räcker med att säga att politiker borde komma på besök. Kursen skärper medvetenheten om att betydande sidor av en praktik inte är synliga och gripbara så att de kan uppfattas vid ett tillfälligt besök. Vi lärare brukar fråga om deras texter kan bli början till ett pågående samtal mellan olika nivåer i förvaltningen. Har de tänkt be andra utanför arbetsplatsen läsa? Deltagarna brukar då se lite tveksamma ut.

Britt, som är arbetsterapeut och har samordnande uppgifter mellan olika verksamheter skriver om hur hon misslyckas med att organisera arbetet så att hon kan göra dem som behöver hennes insatser nöjda. Hennes arbetssituation gör att hon ligger vaken på nätterna och att kroppen värker. Hur borde hon göra istället och hur ska hon komma ihåg allt som måste göras nästa dag? Hon ser att texten lyfter när hon i slutskedet skriver:

När jag funderade på vad jag skulle skriva om, tyckte jag från början att mitt utvalda dilemma berodde på mig personligen. Nu kan jag se att jag är en del i hela situationen. Att det finns ett »katten på råttan»-syndrom. Alla, från chefer till kollegor och medarbetare har fått högre arbetsbelastning idag än tidigare och har fått mer att göra på kortare tid. Många medarbetare i hemtjänstgruppen ligger på gränsen till att inte orka mer. Det finns inga marginaler, ingen tid för eftertanke, felaktiga beslut kan fattas, missförstånd kan uppstå och det kan gå ut över de gamla om det vill sig illa.

Hon upplever att alla pratar om hur viktigt det är med bra äldreomsorg, men att ingen vill satsa de resurser som skulle göra det möjligt.

### DILEMMAN I ÄLDREOMSORGEN

Efter fem kurser har vi arbetat med ett 60-tal essäer om dilemman i äldreomsorgsarbete. De händelser deltagarna skriver om tilldrar sig i ett spektrum av olika verksamheter som ålderdomshem, hemtjänst, korttidsboende, dagverksamhet, gruppboende och servicehus.

Det är komplexa och svårhanterade situationer som träder fram, nästan alltid rör de möten mellan människor. Anställda i äldreomsorgen funderar över och sliter med olika slag av samarbetsproblem. Det gäller boende, anhöriga, och kollegor, där mötet är komplicerat utöver det vanliga. En text berättar om en anhörig, troligen psykiskt sjuk, som terroriserar och kritiserar dem som vårdar hennes far, men vägrar delta i de samtal som deras chef försöker få till stånd. Flera skriver om svårigheter förknippande med att arbetskamrater brister i yrkesmoral, engagemang och känslighet gentemot de äldre och inte verkar se sitt arbete som betydelsefullt. De frågar sig vilket ansvar de har som arbetskamrater när det gäller att ingripa, ta upp saken med sin chef, vara påstridig om inget händer, komma med kritik och visa till rätta, när detta i så fall borde ske och på vilket sätt.

Flera kursdeltagare skriver om dilemman förknippade med dementas sexualitet. En av dessa berättelser handlar om att som vårdare hantera en sexuell relation mellan två dementa, där mannen tycks behandla kvinnan som ett ting.

Ytterligare andra dilemman handlar om att fatta beslut åt



någon som på grund av demens inte längre är samma person som en gång tog ställning. Är det till exempel moraliskt riktigt att låta vegetarianen Margit äta kött för att hon kräver att få göra det om det gör maten till en trevligare stund för henne? Är det moraliskt försvarbart att tillåta en dement dam som varit Jehovas vittne att äta blodpudding, när hon som dement insisterar på att få göra det? Mot slutet av kursen ändras frågorna: Är problemet snarare att personalgruppen har så svårt att hantera sin oenighet? Ligger svårigheterna i att sakna former för att reflektera över moraliska frågor på arbetsplatsen?

Några texter rör boende som har placerats så att det ger upphov till problem. Ett exempel handlar om när Lennart, 65 år, av spariver placeras på ålderdomshem. Lennart har många års alkoholmissbruk bakom sig med trolig alkoholdemens som följd. Jag citerar ur undersköterskan Tinas text:

Jag är arg. Lennart har spottat på mig och kallat mig för »jävla subba» för att jag kört in honom på hans rum. Han har suttit i matsalen och skrikit, kastat mat på golvet och varit allmänt oförskämd. Det är inte första gången han gör så och vi har bestämt att när han betar sig på det viset får han äta på rummet för att inte skrämma de andra som bor här. Jag går ut från rummet för att hämta en bricka med ny mat och när jag kommer in igen har Lennart, i sin ilska, försökt lägga sig på sängen men hamnat på golvet i stället.

Idag är Lennart tillbaka på det specialanpassade behandlingshem, i en annan kommun, där han tidigare bodde. Där

får han vård som är bättre anpassad, vilket visar sig genom att han inte längre sitter i rullstol. Tina konstaterar att de, beroende på att de normalt har helt andra typer av boende, saknade de kunskaper och resurser som vården av Lennart krävde. De konflikter och den frustration som de alla utsattes för kunde ha undvikits om han hade fått stanna på sitt ursprungliga boende, skriver Tina. De prövades hårt och visst kunde hon ibland ha handlat annorlunda, men känslan av att detta egentligen inte hade behövt hända dröjer kvar. Ändå har undersökningen om hur hon mötte Lennart betydelse. Praktiken är sådan att hon både ska försöka få till en förändring och samtidigt handla i den situation som är, som hon är ansvarig för.

### MED DILEMMAT SOM GRUND

Parallellt med kurserna för anställda i äldreomsorgen och essämförfattandet är jag hos min egen mamma, som bor på ett gruppboende för dementa. Jag sitter ibland i deras matsal och matar henne, eller är ute i allrummet. Som anhörig uppmärksammar jag lite andra saker än jag gör som lärare och handledare.

Jag uppfattar att det också här finns dilemman av det slag som våra kursdeltagare skriver om, men också sidor av omsorgsarbetets vardag som ingen hittills skrivit eller ens talat med oss på högskolan om. Våra utbildningar och vårt sätt att arbeta har begränsningar. Det är stilla. Tiden går långsamt, samma uppgifter upprepas i det oändliga, som att mata den ena personen efter den andra, tvätta, byta blöjor, klä på och klä av i ett kretslopp som aldrig upphör. Samma fraser upprepas av de boende, och omsorgsarbetaren sva-

rar om och om igen. De arbetar nära andras kroppar med utsöndringar och dofter.

Christina är en av de få som har uppmärksammat och i skrift uttryckt sig om ett så pass finstämt dilemma i det vardagliga arbetet. Är baksidan av vår inriktning mot dilemman att sidor av arbetet som kanske inte uppfattas som problematiska just i den meningen, men ändå är det, inte kommer till uttryck?

Det som inte är problematiskt, eller som det inte finns behov av att reflektera över, finns det ingen anledning att skriva om i kurssammanhanget. Ambitionen är inte att behandla alla aspekter av ett arbete. Men kursdeltagarna som är vana vid att omsorgsarbete värderas lågt, kan tro att det mest vardagliga, kroppsliga, inte är vad vi vill ha, att det inte skulle duga att ta med till högskolans värld. Det kan vara ett problem att begreppet dilemma för tanken mot något dramatiskt och märkvärdigt utöver det vanliga.

Men vad är ett dilemma? Det ska vara en situation som oroar, som kan ses på olika sätt, där det inte finns en lösning som är den rätta – någonting att lära av. Dilemmat som underlag för reflektion skapar spänning och energi i våra samtal genom att uppmärksamma oss på motsägelsefullhet. Någon deltagare kunde inom ramen för kursen ha undersökt utmaningen i att ständigt vara tålmodig, att år efter år leva med och försöka se det unika i ständiga, kanske ganska tråkiga, upprepningar. Också där finns svårigheter, men de brukar i mindre utsträckning jämfört med händelser som »sticker ut», ses och reflekteras över som något som kräver kvalificerat yrkeskunnande.

att de skulle vilja läsa mera och undersöker högskolans utbud. Kursen har givit något som de tidigare saknat och de önskar en fortsättning. Undersköterskor och vårdbiträden ställs tyvärr inför att de saknar den formella kompetens som behövs för fortsatta högskolestudier. De som har behörighet hittar kanske inte heller det de söker i vårt ordinarie kursprogram.

Det finns en naturlig spänning mellan praxis i äldreomsorg, som deltagarna under kurserna ska skriva om, och den praxis jag som lärare är en del av. Deltagarna kommer till oss med sina erfarenheter och sin kunskap, som vi lärare med hjälp av vårt kunnande (som ju också har stora praktiska inslag) ska hjälpa fram i ljuset och få till stånd reflektion omkring. Detta ska i det här exemplet ske inom ramen för högre utbildning. De som arbetar i äldreomsorgen har respekt för oss lärare och det vi står för, som gör att vi behöver lyssna och ställa frågor. Om jag tänker på situationer där rummet fyllts med energi finner jag att det sker när vi lyckas med att göra respektive tradition tydlig och tillföra olika sidor av saken, men med kursdeltagarnas erfarenheter som vår gemensamma utgångspunkt.