



Eivor Söderström, Ilse Julkunen
och Ann Backman (red.)



Att utveckla praktiken
–i praktiken

Att utveckla praktiken
–i praktiken

Eivor Söderström, Ilse Julkunen och Ann Backman (red.): Att utveckla
praktiken – i praktiken

FSKC Rapporter 1/2009

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

Publikationen finns i pdf på våra hemsidor www.fskc.fi

Helsingfors 2009

ISBN 978-952-5588-23-1 (HFT)

ISBN 978-952-5588-24-8 (PDF)

Innehåll

Inledning	6
1 Kunskapsutveckling inom socialt arbete - Hur var det tänkt och vad blev det?	8
<i>Ilse Julkunen</i>	
1.1 Från riktade medel till uppbyggnad av strukturer inom forsknings- och utvecklingsverksamhet	9
1.2 Verksamheten inom utvecklingsenheten samt de näraliggande nätverken	11
1.3 Kriterier och målsättningar för utvecklingsenheten	13
1.4 Vilka är grundförutsättningarna för ett forskande grepp i praktiken?	15
1.5 Teori och praktik – vems kunskap väger?	19
2 Tigerhopp och skyttegravar – erfarenheter av utvecklingsarbete	22
<i>Eivor Söderström</i>	
2.1 Utvecklingsgrepp och strukturering	23
2.2 Tigerhopp och skyttegravar	27
3 Att synliggöra arbetet	39
<i>Ann Backman</i>	
3.1 Utvecklandet av egenvårdarmodellen	40
3.2 Vad innebär egenvårdare på daghem?	42
3.3 Hur sker en implementering av modellen på bästa sätt?	44
3.4 Hur går man vidare?	47
4 Delaktighet inom omsorgen	48
4.1 Delaktighetens många dimensioner	48
<i>Ann-Marie Lindqvist</i>	
4.2 En utvecklingsprocess gällande brukarens delaktighet	53
<i>Mikaela Enroth-Roswall</i>	
<i>Annica Lindell</i>	
5 Reflexiva verktyg inom barn- och familjeenheten samt äldreomsorgen	64
<i>Ann Backman</i>	
5.1 Arbetsgruppernas sammansättning	65

5.2	Spegelmetoden	66
5.3	Vad händer i spegelsalarna?	69
5.4	Implementering	78
6	Aktionsforskning och utveckling inom närståendevården	83
	<i>Anne Pontán</i>	
6.1	Drivkraften bakom denna aktionsforskning	84
6.2	Faktorer som ledde till studiens frågeställning	86
6.3	Forskarrollen	87
6.4	Socialarbetarnas och socialhandledarnas roll	87
6.5	Betydelsen av aktionsforskning som metod inom enheten för äldreomsorgen	90
7	Handlingsutrymmet inom organisationen och forskning i eget arbete	94
	<i>Gunilla Englund</i>	
7.1	Insikten om möjligheten att påverka det egna handlingsutrymmet	94
7.2	Forskningsprocessen	96
7.3	Forskningsresultat	97
7.4	Möjligheter att utveckla och tänja sitt handlingsutrymme inom organisationen	100
7.5	Nyttan av en kombinerad forskning och praktik	103
8	Att forska i praktiken	104
8.1	Att forska i adoptionsfrågor	104
	<i>Pia Eriksson</i>	
8.2	Att forska i socialt arbete inom rehabilitering av äldre människor	108
	<i>Ylva Krokfors</i>	
8.3	Från praktiskt missbruksarbete, utvecklingsarbete och praktikforskning - tillbaka till praktiken	112
	<i>Katarina Fagerström</i>	
9	Reflektioner från en rikssvensk horisont?	123
	<i>Anneli Harnegård</i>	
9.1	Tankar om utmaningar för äldreomsorgen	124
9.2	Vad är Sociorama?	125
9.3	Erfarenheter från uppdraget med kombinationstjänst	126
9.4	Behovet av kunskapsutveckling	129

9.5	Kortsiktiga satsningar men en ambition om långsiktighet	131
9.6	Brukarmedverkan eller brukarinflytande	133
9.7	Öppna frågor och reflektioner	135
Litteratur		137
Figur 1	Samarbetspartner inom den svenska utvecklingsenheten i socialt arbete	12
Figur 2	Det utvecklande lärandets pedagogik	18
Figur 3	I figuren illustreras några av egenvårdarens uppgifter under en arbetsdag. Egenvårdaren anpassar sitt arbete och verksamheten enligt barnets trygghetsbehov	43
Figur 4	Verksamheten inom ramen för egenvårdarmodellen. Arbetsprocessen är ett samarbete mellan personalen och föräldrarna	46
Figur 5	Några definitioner på delaktighet	49
Figur 6	Praktikkartan	59
Figur 7	Spegelsalarna: arbete inom ramen för spegelmetoden	67
Figur 8	Aktionsforskning i gränsområdet för teori och praktik	87
Tabell 1	Faktaruta om den svenska dagvården i Helsingfors	40
Tabell 2	En överblick på två centrala projekt	41
Tabell 3	Mönkkönens (2007) tre olika förhållningssätt till klienten	56
Tabell 4	Arbeteamens indelning	65
Tabell 5	Faktaruta om närståendevården	84
Tabell 6	Socialhandledarens och socialarbetarens arbetskrav och arbetsbild	89
Tabell 7	Hotbilder för det sociala arbetet i missbrukarvården	117

Inledning

Behovet av att utveckla sakkunskapen inom den sociala sektorn har påtalats under en lång tid. I samhällsdiskussionen uttalas krav på tydligare och förväntade effekter av valda arbetssätt. Man vill lyfta fram goda praktiker och synliggöra arbetet samt sprida kunskap om dem. Det ställs krav om bestående utvecklingsstrukturer i intensiv samverkan med universiteten och högskolor. Samtidigt ser man behovet av att sammanknyta forskningen med det utvecklingsarbete som görs i kommunerna. För att stärka kontakten mellan den lokala forsknings- och utvecklingsverksamheten och praktiskt arbete grundades på nationell basis regionala och substansmässiga utvecklingsenheter.

Idag finns det omkring 50 enheter runt om i landet som representerar områden såsom äldreomsorg, barnskydd, barn- och familjeverksamhet, socialt arbete eller handikappomsorg. Dessa enheter fungerar som existerande praktikenheter där utvecklingen och forskningen kopplas till utvecklingen av praktiken. Erfarenheter och resultat av dessa har rapporterats, men vilka är processerna och verktygen? Hur skall man egentligen utveckla praktiken – i praktiken?

Denna rapport fokuserar på vad vi kallar för handlingsbar kunskap. Vi har velat föra fram olika erfarenheter samtidigt som vi varit måna om att lyfta fram både processerna, verktygen och modellerna som skapats inom den Svenska utvecklingsenheten i socialt arbete. Det var inte många år vi hade möjligheter att skapa strukturerna för utveckling i praktiken. Men vi tror att det vi gemensamt skapat kan bäras vidare inom vår egen verksamhet och kan även inspirera andra sektorer. Istället för en traditionell slutrapport av ett utvecklingsprojekt, valde vi att be om inlägg av deltagarna som fungerar i olika positioner på det sociala fältet.

Vi ville åstadkomma en mångröstad rapport, som innehåller brukares, praktikers, projektarbetares och forskares röster och erfarenheter. Deltagarna fick i uppgift att granska samma fenomen – att utveckla praktiken – men från olika synvinklar och utgående från egna erfarenheter. Perspektivet breddades ytterligare med hjälp av en reflektion utgående från en rikssvensk

horisont. Tack till alla skribenter! Tack också till Åsa Mickwitz som stått för språkgranskning och redigering av rapporten.

Ilse Julkunen, Mathilda Wrede-institutet vid FSKC

Eivor Söderström, Svensk socialservice

Ann Backman, Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

1

Kunskapsutveckling inom socialt arbete

- hur var det tänkt och vad blev det?

Ilse Julkunen

Diskussionen om kunskapsutveckling inom det sociala området har varit mycket livlig det senaste decenniet både i Finland och i de nordiska länderna. Initiativet har kommit både från statliga myndigheter och nationella utvecklingsprogram, den akademiska forskningen, samt forsknings- och utvecklingsenheter som är regionalt anknutna. Idag utmärker sig den sociala sektorn som en samhällssektor för intensivt utvecklingsarbete och omstruktureringar som är relaterade till dessa. Behovet av förstärkt forskning inom området med syftet att skapa ett kunskapslyft och innovationspotential i tillägg till högklassiga professionella färdigheter betonas. Det pläderas även för bestående utvecklingsstrukturer inom kommunerna med intensiv samverkan med universitet och högskolor. Det finns alltså ett behov av att sammanknyta forskningen med det utvecklingsarbete som görs i kommunerna.

De stora samhällsförändringarna och den ökade komplexiteten i de sociala problemen i samhället ställer även krav på en ny form av forsknings- och utvecklingsverksamhet. Utveckling som enbart lokal verksamhet är inte längre tillräckligt utan det behövs en förstärkning av utvecklingsarbetet genom en kreativ samverkan mellan forskning, praktik och utbildning. Färdigheter för kunskaps- och teoribildning och möjligheter till innovativt utvecklingsarbete är av värde särskilt i ljuset av dagens behov att förnya servicesystem och serviceproduktion och för att behålla motiverad, kompetent och nöjd personal.

Att ta tag i aktuella och praktikbaserade frågeställningar ställer stora krav på utveckling av forskningsmetoder – och för att detta ska lyckas behövs det också stark grundforskning. Innovativa modeller av detta slag har utvecklats

och i det här kapitlet analyseras de ramar och strukturer som möjliggjort utvecklingen av innovativa kunskapsproduktionsformer i gränsmarkerna mellan praktik och forskning. Kapitlet bygger delvis på en tillbakablick av utvecklingen men med betoning på de element som vi ser som väsentliga för att vidmakthålla en kreativ praktikforskning inom det sociala området.

1.1 Från riktade medel till uppbyggnad av strukturer inom forsknings- och utvecklingsverksamhet

Den finländska verksamhetsmodellen bygger på en mångsidig koppling av forskning, utbildning och utveckling av praktiken. Olika lösningar har sökts och utvecklingen har fått olika betoningar under de senaste årtionden. Skall utvecklingsarbetet vara förankrat i den kommunala strukturen eller skall den vara universitetsförankrad? Martti Lähteinen (2005) har i sin artikel "Kunskapsutveckling och kompetensuppbyggande i Finland" beskrivit utvecklingen och hävdar att forsknings- och utvecklingsverksamheten inom det sociala området är rätt bristfälligt ordnad. Utvecklingen har tagit sin utgångspunkt i socialvårdslagen som trädde i kraft på 1980-talet, där det stadgades om forsknings- och utvecklingsverksamhet som en uppgift för kommunerna. Kommunerna gavs rekommendationer om hur stor andel av verksamhetsutgifterna som skulle anvisas för forsknings- och utvecklingsverksamhet. Effekterna förblev dock relativt små.

Ett viktigt steg i riktning mot en förstärkning av forsknings- och utvecklingsverksamheten blev därmed undervisningsocialcentralerna, som skapades i slutet av 1980-talet i anslutning till alla de sju högskolorna som gav universitetsutbildning i socialt arbete. Resurstilldelningen för verksamheten var dock anspråkslös. Vid universiteten inrättades åtta nya lektorstjänster med orientering mot praktikutveckling. Det saknades dock en nationell stödstruktur och någon separat finansiering anvisades inte. Universitetslektorerna förblev ganska ensamma med sitt arbete även om det regionalt fanns vissa områden som lyckades införliva andra resurser med verksamheten och därmed bredda den. Den djupa ekonomiska nedgången i början av 1990-talet försämrade dock situationen både vid universiteten och i kommunerna. Den fåtaliga personalstyrkan inom forsknings- och

utvecklingsverksamheten försvann nästan helt från kommunerna och merparten av resurserna inom undervisningssocialcentralerna inlemmades mer eller mindre i universitetens normala verksamhet.

Slutet av 1990-talet förde med sig en viktig nationell satsning som har betytt en start för bestående utvecklingsstrukturer: skapandet av det nationella kompetenscentersystemet.

De viktigaste fokuseringarna var följande:

- från ett samarbete mellan universitetet och närkommunerna till en nätverksorganisation som täcker alla områdets kommuner
- från universitetscentrad verksamhet till kommunorienterad verksamhet
- från fokusering på socialt arbete till att omfatta hela den sociala sektorn inklusive förskolepedagogik (Lähteinen 2005, 34).

Kompetenscenterverksamheten fastslogs som permanent verksamhet år 2002 genom en särskild lag. Samtidigt garanterades verksamheten statlig finansiering i form av ett basunderstöd. Idag uppgår antalet anställda till ca 200 personer, av vilka ungefär en tredjedel är fast anställda medan resten är anställda med projektfinsiering (Kaakinen 2008). Kompetenscenterverksamheten i sig är således bestående, men ändå utförs största delen av arbetet i projektform. Främst finansieras utvecklingsprojekt via nationella utvecklingsprogram. Universitetet inom området är förankrade i verksamheten, men har ingen tilläggsfinansiering för den. Det här ses snarast som universitetens tredje uppgift. Forskningens andel i verksamheten har även blivit knapphändig då ansvaret för ansökan om utvecklingsmedel legat på kommunerna. När anslagen beviljas med en stramare budget görs nedskärningar främst i forskning och utvärdering. Kompetenscenterverksamheten har lyckats väl med sitt nätverksarbete och koordinering av utvecklingen inom området. Ändå har den tilltänkta förstärkningen av kopplingen praktik och forskning uteblivit. Även kopplingen till undervisningen är svag.

Vid sidan om kompetenscenterverksamheten skapades på initiativ av Helsingfors universitet ett särskilt institut, Mathilda Wrede-institutet, som bygger på ett avtal mellan Helsingfors stad, Det finlandssvenska kompetenscentret och Helsingfors universitet. Mathilda Wrede-institutet kan sägas vara

en systerorganisation till Heikki Waris-instituutti (HWI) som grundades år 2001. Man kan säga att kusinorganisationen representeras av Sociorama vid Växjö universitet, vars verksamhet Anneli Harnegård beskriver i slutet av rapporten. Genom metodutveckling och innovativa utbildningsmoduler strävar man till att höja kompetensen bland praktiker och väcka intresset för att forska i praktiken. Verksamheten strävar även efter att förankra och sammanknyta forskningen med det utvecklingsarbetet som görs inom den sociala sektorn. Forskarsocialarbetare anställs med uppgift att forska i praktikbaserade frågeställningar och utveckla metodologin i praktikforskning tillsammans med praktiker och brukare. Möjligheten för forskare, praktiker och brukare att gemensamt medverka i en kunskapsbildning har gett unika möjligheter att producera relevant forskning med praktiskt värde. Samtidigt kopplas utvecklingen till undervisningen. Den nordiska dimensionen i verksamheten har också varit levande då det möjliggjorts reflektiva möten mellan personal vid de olika enheterna i Finland och Sverige.

För att stärka kontakten mellan den lokala forsknings- och utvecklingsverksamheten och praktiskt arbete grundades på nationell basis regionala och substansmässiga utvecklingsenheter. Idag finns det omkring 50 enheter runt om i landet som representerar områden såsom äldreomsorg, barnskydd, barn- och familjeverksamhet, socialt arbete eller handikappomsorg. Dessa enheter fungerar som existerande praktikenheter där utvecklingen och forskningen kopplas till utvecklingen av praktiken. Enheterna fungerar i praktiken som en resurs för kompetenscentren.

1.2 Verksamheten inom utvecklingsenheten samt de näraliggande nätverken

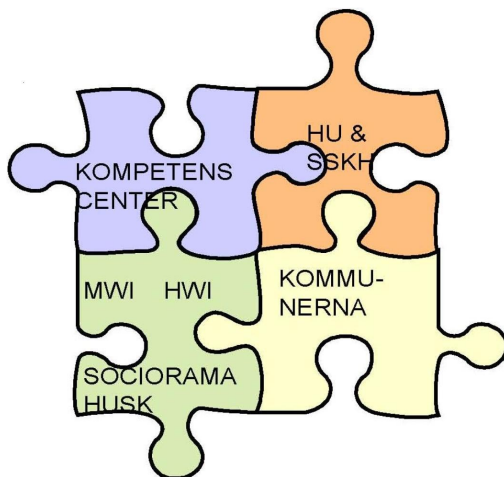
Utvecklingsenheterna verkar i intensivt samarbete inom området. Centrala aktörer är områdets kommuner, organisationer samt läro- och forskningsanstalter. Utvecklingsenheterna är således en del av regionens utvecklingsstruktur. Speciellt centralt är förutom samarbetet med kompetenscentret även samarbetet med läroanstalter, vilket kan förverkligas på flera olika sätt, bl.a. genom lärdomsprov, olika utredningar, praktisk undervisning, arbetslivsrotation eller utbildningssamarbete. Man kan säga att utvecklings-

enheterna är kittet som binder samman praktik, forskning och utveckling och utbildning på lokal nivå.

Inom huvudstadsregionen har Helsingfors universitet (HU) och samarbetspartnerna Mathilda Wrede-institutet (MWI) och Det finlands-svenska kompetenscentret inom den sociala sektorn (FSKC) medvetet arbetat för ett kompetenslyft inom den sociala sektorn och har varit starkt anknutna till den svenska utvecklingsenheten i socialt arbete. Framför allt har MWI genom det avtal mellan Helsingfors stad, FSKC och Helsingfors universitet (Samhällspolitiska institutionen, enheten för socialt arbete och Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet) varit en resurs när det gäller att bygga upp och utveckla utvecklingsenheten.

MWI deltar bl.a. i verksamheten genom forskarsocialarbetare, en halvtidsanställd praktikforskningsprofessor och universitetslärare anställd på deltid. Centralt i sammanhanget har också varit det intensiva nordiska samarbetet med Sociorama vid Växjö universitet samt HUSK – högskoleuniversitets-socialkontormiljöerna i Norge.

Samarbetsstrukturerna kan sammanfattas genom följande figur:



Figur 1 Samarbetspartner inom den svenska utvecklingsenheten i socialt arbete

1.3 Kriterier och målsättningar för utvecklingsenheten

Utvecklingsenheterna inom det sociala området var alltså avsedda att utgöra en bestående struktur för kommunerna när det gällde forsknings- och utvecklingsarbete (Kallinen-Kräkin 2008). I det nya utvecklingsprogrammet inom social- och hälsovård (KASTE 2008-2011) används inte utvecklingsenheterna som begrepp. Ändå har processerna medfört att verksamheten fortgår på många håll, men inom ett större utvecklingssammanhang. Men låt oss ännu se hur det var tänkt och vad som var målet med uppkomsten av utvecklingsenheterna. Utvecklingsenheterna definierades som *sammanslutningar som utför klientarbete inom det sociala området och som gör ett långsiktigt utvecklings-, forsknings- och inlärningsarbete. Det forskningsarbete som enheterna utför präglas av enheternas starka koppling till det praktiska klientarbetet. Utvecklingsenheterna ökar det professionella kunnandet hos personalen inom det egna området och visar för de övriga enheterna inom området olika sätt att knyta en utvecklingsorientering till enhetens grunduppgift.*

Utvecklingsenheternas centrala uppgifter var att samla olika aktörer inom området till ett gemensamt utvecklingsarbete. Utvecklingsenheten stärker kunskapsbasen inom det sociala området och ökar samverkan mellan praktiskt arbete och forskning för att trygga förmågan till förnyelse. Utvecklingsenheten söker nya verksamhetsätt, samarbetsformer och partnerskap för att utföra arbetet och förmedla kunskap.

Verksamhetskriterierna:

Utvecklingskunskap sprids över hela området genom konsultation och utbildningssamarbete, och enheten får ökad kunskap genom utbildnings- och forskningssamarbetet.

Utvecklingsenheten utnyttjar förutom forskningskunskap även s.k. tyst kunskap, erfarenhetskunskap. Enhetens personal identifierar lagbundenheterna i utvecklingsprocesserna och kan både förverkliga dem och stöda personalen inom regionen i utvecklingsprocesserna.

Utvecklingsenhetens verksamhet är inte lösryckt, utan den är länkad till övrigt utvecklingsarbete inom regionen. Enheten är en aktiv förespråkare för utveckling inom den egna branschen.

Som ett element i utvecklingsprocesserna ingår fortgående dokumentering och utvärdering av utvecklingsarbetet i enhetens verksamhet. Utvecklingsenheten utgör i egenskap av bestående utvecklingsstruktur en god miljö för forskning, och via sina nätverk erbjuder den olika aktörer en möjlighet att delta i forskningsprocessen.

Målsättningarna för den svenska utvecklingsenheten i socialt arbete:

1. Nya arbetsmetoder och –modeller utvecklas, prövas och implementeras. I och med att varje anställds uppgift är att främja utvecklingen av goda arbetsmodeller, blir utvecklingsarbetet en "normalfunktion". Målsättningen är att utveckla en brukarcentrerad praktik. Brukarperspektivet konkretiseras både inom det praktiska arbetet, utvärderingen, praktikforskningen och utbildningen. Enheten samarbetar med andra praktikforskande enheter i övriga Norden (bl.a. i Växjö och Trondheim) och fungerar som en brobyggare mellan Finland och de övriga nordiska länderna. Från enheten förs det fram idéer och trender, som befunnits verksamma och utvecklats i den övriga Norden.
2. Enheten har ett särskilt nationellt ansvar att utveckla det sociala området på svenska. Enheten främjar implementeringen av god praktik genom att man i samarbete med FSKC utvecklar färdigheter i handledning och processkonsultation. Särskild uppmärksamhet kommer att riktas på själva implementeringsprocessen för att få fram tillvägagångssätt som fungerar i detta hänseende.
3. Enheten fungerar som en resursenhet för utvecklandet av teori-praxisrelationen (jfr universitetssjukhus). Utvecklandet av teori-praxisrelationen är en gemensam utmaning för både personalen vid enheten och forskare och undervisare vid högskolorna. Praktikforskning, utvecklandet av nya arbetsmetoder och utvärdering av arbetsmetoderna sker i växelverkan med personal vid

enheten och anställda vid högskolorna. Enheten fungerar även som undervisningsocialbyrå där praktikanter från utbildningsenheterna handleds. Målsättningen är att större delen av personalen vid enheten genomgår en av Helsingfors universitetet anordnad prakticklärarutbildning.

4. Inom enheten byggs stödfunktioner och stödstrukturer upp för en forskande och utvecklande miljö. Utvecklingen av praktiken möjliggörs genom systematisering, dokumentering och utvärdering. Genom dessa utvecklande och forskande processer kan fungerande arbetsmodeller befästas och vidareutvecklas.

Och vad blev det i praktiken? Hur kan vi sammanfatta utvecklingen och de centrala element som är förutsättningar för en lyckad verksamhet? I de följande kapitlen sammanfattas de centrala elementen och tillvägagångssätten inom enheten. Sammanfattningen bygger inte på en Mål-medelutvärdering utan på de diskussioner och processer som förts inom enheten mellan de olika nätverken och personal. Med tanke på att utvecklingsenheten finansierades enbart för två år kan sammanfattningen ses som en mellanutvärdering där fokus dock ligger på de generativa elementen, d.v.s. vilka faktorer och strukturer är viktiga att uppmärksamma för att fortsätta den utvecklande verksamheten?

1.4 Vilka är grundförutsättningarna för ett forskande grepp i praktiken?

Hur ska man gå till väga för att kunna ta ett utvecklande och forskande grepp i arbetet? Hur ska man kunna tillgodogöra sig den forskning som bedrivs inom fältet, och hur kan man själv forska i sitt eget arbete? Hur kan man utveckla lärande forum?

Eivor Söderström beskriver processen och verksamheten inom utvecklingsenheten i denna rapport. Här diskuteras kort grundförutsättningarna, synen på förhållandet teori-praktik och utvecklingen av lärande forum.

Det finns vissa grundförutsättningar som vi upplever krävs för att kunna ta ett utvecklande och forskande grepp i sitt arbete. Det handlar om såväl att utveckla strukturer som att skapa utrymme för förtroendefulla relationer och öppna diskussioner. Samtidigt är det viktigt att uppmärksamma de förhållningssätt och behov som finns i utgångsläget bland dem som är med i utvecklingsarbetet.

Handlandet är utgångspunkten för kunskapsbildningen inom praktikforskning. Utgångspunkten i det gemensamma handlandet leder till ett annat sätt att se på sambandet mellan teori - praktik och mellan kunskap – handling. Den sakkunnige praktikern tänker samtidigt som han/hon handlar. Det är reflektion i handling. Man lär sig genom att göra saker och genom att upptäcka och tillägna sig det man gjort. Men det behövs forum för att gemensamt behandla detta och att lära sig av varandra, att göra den individuella sakkunskapen till en kollektiv sakkunskap. Och det är där praktikforskningens utmaningar finns. Denna reflexiva praktik betyder att lärande är centralt, eller såsom Edgar Marthinsen (2004) har uttryckt det, det är viktigt att skapa en "mind for learning". Inom utvärdering talar man om att utveckla utvärderingskapaciteten (Boyle 2003). Nödvändiga förutsättningar för att denna kapacitet ska utvecklas är bl.a. att praktiker förstår olika synvinklar och hur man närmar sig praktiken från ett evaluerande och forskande perspektiv, att tillräckliga resurser är nödvändiga, att det finns tid, utrymme, kunnande och motivation. Det behövs alltså strukturer som stöder denna form av reflexiva praktik.

För att en lärande process ska vara möjlig behövs personer med olika slags kunskap, samtidigt som en gemensam horisont bör finnas. Hakkarainen har bl.a. påpekat i sin artikel om intelligens (2006) att människan är en social varelse som i evolutionen utvecklats genom att dela med sig av sina intellektuella ansträngningar och samtidigt skapat något som inte kan skapas ensamt. För att kunna skapa tillsammans behövs det olika typer av människor (långsamma, snabba, abstrakta, visuella, intensiva, konservativa). Olika aktörer har olika roller och samtidigt olika nycklar till olika dörrar (Mönkkönen 2008). John Shotter (1999) betonar att vid sidan om det att vi vet vad och hur, så finns det en speciell vetande form – att veta inifrån. Kunskap skapas och samlas i växelverkan med andra. Metoder, som används för att

befrämja inläring strävar därmed efter att befrämja växelverkan. Då människor har olika sätt att lära sig – en del är mera abstrakta, andra visuella eller rörliga – bör man i lärande situationer använda olika metoder för att berika lärandet: visuella former, metaforer, kartläggningar, praktiskt handlande.

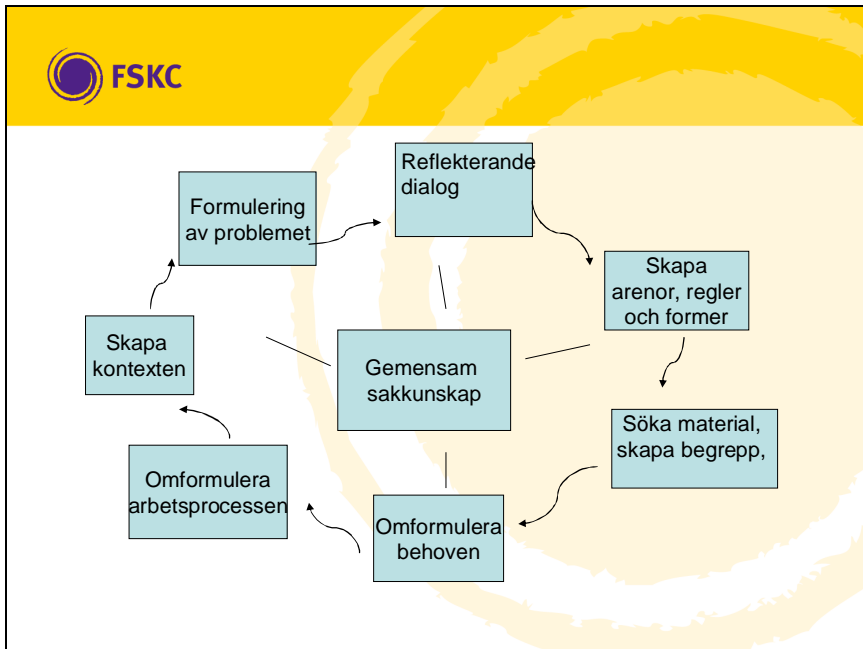
Denna mångfald är en resurs och inte en begränsning. Utgångspunkten är således att kunskap skapas genom mänsklig växelverkan, när människor har möjlighet att möta varandra i t.ex. möten, verkstäder, och seminarier. För att kunna skapa kunskap är det viktigt att skapa forum för växelverkan, där olika sakkunniga möts för en tillräckligt lång tid (Alasoini 2005).

Deltagarna ska alltså inte vara för lika, men inte heller för olika. Det är viktigt att det finns utrymme för behandling av gemensamma ärenden, men lika viktigt är det att få impulser utifrån. Utveckling förutsätter en kritisk granskning. En kritisk granskning ger nya perspektiv och kan utveckla både teorin och praktiken, men denna utveckling förutsätter fungerande strukturer. Här har vi tagit stöd i arbetslivsforskning och i utvecklingen av demokratisk dialog. John Shotter, professor i kommunikation och arbetslivsforskare Björn Gustavsen (1999) har med utgångspunkt i Habermas kommunikativa teori (1984) utvecklat olika kriterier för en demokratisk dialog. Dessa kriterier är följande:

- Praktikerfarenhet är utgångspunkten för deltagande.
- Alla bör ges möjlighet att delta i diskussioner.
- Dialog bygger på en tvåvägskommunikation.
- Deltagarna bör hjälpa andra att bli aktiva i diskussionen (gemensamt ansvar för dialogen)
- Alla deltagare är jämlika.
- Konkreta erfarenheter av att inleda dialog är relevanta.
- Skapa utrymme för att uppnå förståelse mellan deltagarna under diskussionen (tillräckligt med tid).
- Argument kan förkastas efter noggrann granskning.
- Alla argument skall presenteras av de närvarande.
- Alla deltagare bör acceptera att andra kan ha bättre argument.
- Dialogen bör kunna integrera en hög andel olikheter.

- Dialogen bör kontinuerlig utmynna i beslut och bygga plattformen för gemensam handling

Den konkreta kunskapsutvecklingsprocessen kan illustreras genom följande figur:



Figur 2 Det utvecklande lärandets pedagogik, modifierad efter Hakkarainen, Lonka, Lipponen (2001) Tutkiva oppiminen. Älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen.

I den dialektiska processen har förändringen flera subjekt som har flera utvecklingsagendor. Det är således inte frågan om ett projekt med syfte att förändra ett bestämt område, utan en process med olika utvecklingsagendor. Denna dialektiska process gör det möjligt att få till stånd kritiska bedömningar, nya idéer, nya definitioner och nya bearbetningar. Processen startar med att formulera forsknings- och utvecklingsbehov som utgår från praktiken. Därefter följer en öppen och kritisk diskussion om praktiken, som ger rum för både känslor och kreativitet, samtidigt som basen för forskning i

praktiken läggs; i vilken omgivning föregår verksamheten, vilka är våra föreställningar? För vidare utveckling och bearbetning är det viktigt att skapa gemensamma regler och former; vem gör vad och hur bearbetar vi detta inom kollektivet så att gemensam sakkunskap uppstår? Framför allt här kommer de demokratiska dialog kriterierna till användning. Den följande fasen är empirisk, olika material söks och sammanställs, hypoteserna testas, nya begrepp formuleras. Det är en fas som karaktäriseras av en strävan efter handlingsbar kunskap, av kunskap som har praktiskt värde för utveckling av praktiken. De följande faserna är omformulering och implementering; vad betyder denna nya insikt och kunskap för utvecklingen av praktiken? Hur omformuleras arbetsprocessen, vilken är den nya kontexten som skapas?

Denna process med de olika stegen har tagit sin inspiration från pragmatismen och dess utvecklingsformer inom t.ex. Chicagoskolan. Bland pedagogerna är James Dewey en av de mest inflytelserika pragmatikerna. I Chicago fanns en direkt anknytning mellan filosofin och sociologin. Georg H Mead (1932, 1934, 1938) byggde upp många element i Deweys relativt skematiska formuleringar om både forskningsprocessen och elementen; uppfattningar om temporaliteten och komplexiteten i handlingar, de multipla perspektiven, självreflektionen, kroppsligheten. Dewey såg språket som verktyg som gör praktiken och den reflektiva omformuleringen möjlig, ändå har det behandlats lite inom pragmatismen, det var här som Mead kom in i bilden. Genom Mead kommer även kopplingen till Habermas och den kommunikativa teorin.

1.5 Teori och praktik – vems kunskap väger?

Att koppla ihop praktikenheter med utvecklings- och forskningsverksamhet är centralt. Det möjliggör att erfarenhetsbaserad och teoribaserad kunskap möts och samtidigt genererar den innovativa processer. Kunskap är inte det som Dewey (1929) hårt kritiserat "the spectator theory of knowledge", utan handling i praktiken, utredning av problematiska situationer och strävan efter värdefulla målsättningar. Det är dags att höja värdet av de praktiska behoven i kunskapsproduktionen påpekade John Dewey redan år 1929. Den vetenskapliga forskningen erbjuder inte ett privilegierat perspektiv på hur världen ser ut, utan lika seriöst bör man granska perspektiv som praktik,

moral och tro (jfr Pihlström 1998, 2005). Utmaningen blir i att säkerställa att ingenderas kunskap är "mera värd" och att båda parter kunskap kan tillföra varandra viktiga element.

Mötet mellan forskning och praktik blir fruktbart då dessa perspektiv formuleras. Syftet är att genom empiriska studier på lokal nivå, som kan sträcka sig från små utredningar till större forskningsprocesser, bidra även till generell praktisk kunskap. Man kan säga att den främsta målsättningen är att skapa kunskap som har praktiskt värde. Som ett resultat av dessa kan bådas kunskap växa när parterna sporrar varandra; praktiker och forskare delar med sig av sina skilda perspektiv och erfarenheter, och kan relatera sitt resonemang gentemot varandra.

För praktiker kan det handla om att greppa sin kunskap och bli medvetna om t.ex. vilka perspektiv, forskningsresultat och teoretiska resonemang man bygger sitt kunnande på, kritiskt granska och utvärdera dessa och som en följd av detta utveckla servicen och klientarbetet. Om praktiken skall studeras måste vi även fråga oss hur praktiken är delad mellan olika aktörer. Vilken praktik delar vi? Vilka är de olika erfarenheterna den grundar sig på? Inom praktikforskning finns ett genuint intresse för erfarenhetskunskap. Kunskap skapas tillsammans och de olika erfarenheterna är byggstenarna i forsknings- och utvecklingsprocessen.

Gemensam forskning och utveckling utgår således från ett jämlikt och interaktivt synsätt. En förutsättning för ett samarbete mellan forskare och praktiker är att de tillsammans vill undersöka och förstå problematiska situationer. I undersökandet är tänkandet, handlandet och utvecklandet sammanflätat. Forskningens huvuduppgift blir inte att söka efter generella svar eller definitiva lösningar. I stället kan forskningen bidra till en ökad förståelse "här och nu", en förståelse som är användbar i praktiken. "Det skulle vara opragmatiskt att hävda att vetenskaplig forskning strävar efter sanning bara för sanningens skull" påpekade Johan Dewey år 1922 och ville betona betydelsen av att sträva efter handlingsbar kunskap.

Strävan är att genom metodisk systematisering öppna för en kritisk reflektion. Det kan vara frågan om att söka nya begrepp som fångar den vardagliga kunskapen. Det möjliggör också undersökning av olika arbets-

former och metoder. Vilka är processerna i arbetet, vad är våra antaganden bakom vårt handlande och vilka resultat når vi? Praktikforskning förutsätter mångsidiga undersökningsformer. Det kan ske genom etnografisk forskning som tar till vara de diskussioner, samtal och texter som produceras i det vardagliga arbetet. Aktionsforskning har också använts med framgång när socialarbetare studerat processer i arbetet där olika metoder tags i bruk. Goda erfarenheter har även uppnåtts genom reflektiva utvärderingsmodeller (Yliruka 2006; 2008) med vars hjälp socialarbetare granskar sitt arbete och arbetssätt utifrån fall de själva väljer. Att beskriva goda och fungerande praktiker i arbetet har upplevts som både utmanande och upplyftande, samtidigt som detta gör servicen mer transparent.

Olika lärande forum är viktiga element i kunskapsutvecklingen. Vi tänker rikare med andra, samtidigt är det viktigt att respektera våra skilda positioner. Det bör finnas strukturer både på enhets- och/ eller gruppnivå såväl som gränsöverskridande forum för arbetsgrupper som behandlar specifika utvecklingsuppdrag. Forskarsocialarbetares och andra forskares deltagande i praktikernas utvecklingsgrupp förverkligar på ett fruktbart sätt att praktik och teori möts. Att röra sig från praktiken och den konkreta situationen för att sedan lyfta resonemanget till en mera teoretisk och abstrakt nivå fungerar motiverande. Och genom den kontinuerliga kopplingen till praktiken kan forskningen bidra till omedelbar användning i praktiken.

2

Tigerhopp och skyttegravar – erfarenheter av utvecklingsarbete

Eivor Söderström

Grundandet av utvecklingsenheter inom den sociala sektorn var resultatet av en stark satsning på nationell nivå. På social- och hälsovårdsministeriet ville man ta lärdom av erfarenheter med kortvariga utvecklingsprojekt och i stället satsa på ett kontinuerligt utvecklingsarbete inom grundarbetet. Ett femtiotal utvecklingsenheter grundades på projektbasis under denna tidsperiod, med den långsiktiga målsättningen att verksamheten skulle bli bestående.

I detta kapitel beskriver jag erfarenheter och resultat av arbetet inom den svenska utvecklingsenheten för socialt arbete. Jag inleder med en kort beskrivning av de allmänna ramarna för utvecklingsenheten, för att sedan närmare gå in på utvecklingsarbetets utformning.

Den svenska utvecklingsenheten för socialt arbete fungerade på projektbasis i drygt två år, från september 2006 till oktober 2008. Målsättningarna med projektet var att bygga strukturer för en forskande och utvecklande arbetsmiljö, att ta i bruk, utveckla och implementera beprövade arbetsmetoder samt att fungera som en resursenhet för praktikutveckling och praktikforskning. De allmänt formulerade målsättningarna var ambitiösa och utgick från tanken om utvecklingsenheter som bestående strukturer.

Den svenska socialservicebyrån inom Helsingfors stads socialverk fungerade som utvecklingsenhetens praktiska plattform. Svensk socialservice är organiserad enligt livscykelmodellen och erbjuder tjänster inom följande enheter:

- enheten för barndagvård
- enheten för barn- och familjearbete (hemservice för barnfamiljer, tidigt stöd för familjer, familjerådgivning och barnskydd)

- enheten för vuxenarbete (såsom handikappservice, omsorg om utvecklingsstörda samt service i frågor rörande utkomststöd) samt
- enheten för äldreomsorg

Mathilda Wrede-institutet vid FSKC (Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området) finns beläget i samma byggnad som Svensk socialservice. Institutet erbjuder med sina personalresurser, såsom en professor i praktikforskning, forskarsocialarbetare och institutlektorer en nära kontakt till forskning och teoribaserad kunskap. Den fysiska placeringen av praktiker och forskare i samma utrymmen underlättar växelverkan i vardagen.

Den svenska utvecklingsenheten inom socialt arbete har således haft ett intressant upplägg i och med att praktiker inom många sektorer arbetar på socialservicebyrån, samtidigt som man har tillgång till Mathilda Wrede-institutets resurspersoner samt FSKC och dess nätverk. Denna närhet möjliggör att erfarenhetsbaserad kunskap och teoribaserad kunskap möts, men samtidigt genererar den innovativa processer. (Julkunen och Söderström 2008.)

2.1 Utvecklingsgrepp och strukturering

Inom utvecklingsenheten har vi använt oss av ett processororienterat arbetssätt i utvecklingsarbetet. Detta arbetssätt utgår från tanken att utvecklingsarbete är bundet till tid, plats och situation och att alla utvecklingsprocesser är unika. Utvecklingsgreppet utgår från att man inom arbetsgemenskapen själv väljer sina utvecklingsuppgifter och att inriktningen kan förändras under arbetets gång om det behövs. Detta processororienterade arbetssätt kännetecknas ofta av en viss långsamhet jämfört med andra projektbaserade utvecklingsgrepp, då innehållet och utformningen starkare styrs av t.ex. projektledningen. (Seppänen-Järvelä 2008, Vataja och Seppänen-Järvelä 2007.) Det processororienterade utvecklingsgreppets styrka ligger främst i den klara anknytningen till praktikernas uppfattning om utvecklingsbehov och det situationsbundna agerandet. Det situationsbundna agerandet har i detta sammanhang t.ex. inneburit att verksamheten har formats utgående från möjliga öppningar som uppenbarats sig under processens gång. Samtidigt kan det konstateras att förenandet av ett flexibelt och situationsanpassat

förhållningssätt och en projektbaserad utvecklingsarbetslogik inte alltid lätt låter sig göras.

2.1.1 *Avstamp i en kartläggningsfas*

Frågor som berör parternas förbindning och förankringen av utvecklingsarbetet i det praktiska arbetet är viktiga att uppmärksamma under hela projektprocessen. I inledningsfasen blir det betydelsefullt att utgå från praktikernas egen syn på utvecklingsbehov i det egna arbetet, och utgå från dessa som bas för de fortsatta planerna. (Soini et al 2003, 104-113, Sulavuori 2006.)

I min roll som projektkoordinator träffade jag inledningsvis personalen på Svensk socialservice för en allmän kartläggning. Kartläggningen gjordes vid möten med de sektorbaserade arbetsgrupperna. I dessa diskussioner behandlades förutom substansfrågor även känslomässiga aspekter. Personalen ombads berätta om sin syn på utvecklingsarbetet och utvecklingsprojektet. Spontana tankar och föreställningar skrevs ned och diskuterades utgående från frågeställningar, såsom

- Vad betyder det att utveckla/gå med i utvecklingsprojektet i min egen sektor?
- Vad motiverar mig att förbinda mig till utvecklingsarbetet?
- Vilka faktorer hotar eller förhindrar min förbindning?
- Vad gör mig fundersam, misstänksam beträffande utvecklingsarbetet?
- Är det någon idé med utvecklingsarbete?
- Vilka yttre förutsättningar krävs för att kunna ha "ett utvecklande grepp"?

Praktikerna ombads även beskriva sitt arbete och sin verksamhetsmiljö samt välja en metafor för det egna arbetet och den egna arbetsrollen. Deras syn på utvecklingsbehov gällande det egna arbetet efterfrågades också. Inledningsfasen gav mycket och viktig information om personalens förhållningssätt, inställning och uppfattningar om det egna handlingsutrymmet i den verksamhetsmiljö som socialservicebyrån består av. Denna information dokumenterades och sammanfattades till en gemensam presentation.

Personalen kunde känna igen sig i varandra och märka att liknande farhågor, fantasier och önskningar fanns inom de flesta sektorer.

2.1.2 *Forum för diskussion*

Att bygga strukturer för en forskande och utvecklande arbetsmiljö har varit en central målsättning, och kan samtidig konstateras vara en förutsättning för att personalen ska kunna ta ett forskande och utvecklande grepp i sitt arbete. Inom utvecklingsenheten skapades olika sorters lärande forum: dels forum som riktade sig till hela personalen, och dels forum för sektorspecifika arbetsgrupper. Forum riktade till hela personalen ordnades varannan månad och på dem behandlades allmänna, gemensamma teman som berörde arbetet inom alla sektorer. Exempel på teman som gemensamt behandlades är:

- brukarperspektiv och delaktighet
- kännetecknen för en god praktik
- sektorövergripande arbetsmodeller
- klientförnöjsamhet som utgångspunkt för utvecklingsbehov
- kunskapsutveckling och systematiskt utvecklingsarbete

På dessa allmänna möten har vi strävat efter att nå en reflektiv diskussion, med utrymme för olika aktörers synvinklar. Till dessa forum har även inbjudits sakkunniga, t.ex. representanter från den norska brukarorganisationen Krem samt rikssvenska Sociorama, som är en enhet för kunskapsutveckling mellan socialtjänst och universitet. Professorn i praktikforskning vid Mathilda Wrede-institutet, byråchefen för Svensk socialservice och projektkoordinatören har deltagit på alla dessa möten.

Därutöver har de sektorspecifika arbetsgrupperna träffats regelbundet för att arbeta med utvecklingsuppgifter de själva valt och som mera konkret berört det egna arbetet. De sektorspecifika uppgifterna handlade i hög utsträckning om att ta i bruk, utveckla och implementera beprövade arbetsmetoder:

- implementering av egenvårdarmodellen (dagvård)
- utprovning av reflektiv själv- och kollegautvärderingsmodell spegel (hemservice/team för tidigt stöd)

- utprovning av modellen Spegel, samt strukturering av barnskyddsarbetet med hjälp av handlingsplaner och processbeskrivningar (barnskydd)
- processbeskrivning av inledande undersökningsprocess (familjerådgivning)
- brukarperspektiv och delaktighet samt gemensamt utvecklingsarbete med Kårkulla samkommun (arbetsteam som arbetar med utvecklingsstörda och handikappade)
- dokumentering av utvecklingsarbete som utförts i tidigare utvecklingsprojekt, utvärdering av närståendevården utgående från ett brukarperspektiv (Bikva) samt intervjuer om erfarenheter av modellen Spegel (äldreomsorg)

Arbetsgrupperna definierade inledningsvis det stöd de behövde för att kunna genomföra sina utvecklingsuppdrag. Stödet har vanligtvis handlat om insatser av så kallade resurspersoner. Dessa insatser har bestått av hjälp med materialinsamling och dokumentering, förmedlande av teoretiskt kunnande t.ex. genom medverkan i arbetsgrupper, gruppledarskap och andra uppdrag som getts av arbetsgruppen. Resurspersonerna har vanligen fungerat i anknytning till Mathilda Wrede-institutet, t.ex. som forskar-socialarbetare och projektarbetare.

Inom ramen för det svenska utvecklingsenhetsprojektet har det även beviljats s.k. korttidsengagemang för praktiker i slutskedet av sina studier. Dessa engagemang har varit speciellt fruktbara, då praktikern har haft en möjlighet att forska i sitt eget arbete, och därefter återgått till sitt ordinarie arbete.

Enligt de nationella kriterierna för utvecklingsenheterna ville man med hjälp av utvecklingsenheterna närma praktik och forskning (Kehittämisyksiköiden työryhmä 28.2.2006). Den svenska utvecklingsenheten för socialt arbete hade fördel av redan existerande strukturer. Således har utvecklingsrådet vid FSKC har fungerat som ett övergripande forum för kontakten mellan praktik, utbildning och forskning. Utvecklingsrådets medlemmar representerar olika utbildningsenheter, såsom Helsingfors universitets samhällspolitiska fakultet och Svenska social- och kommunalhögskolan samt yrkeshögskolan Arcada. Utvecklingsrådets övriga medlemmar representerar FSKC, Mathilda Wrede-institutet och det praktiska arbetet inom Svensk socialservice.

Utvecklingsrådets diskussioner har långt handlat om hur målsättningen att stärka växelverkan mellan dessa parter konkret ska förverkligas.

Under projektets verksamhetstid har jag i egenskap av koordinator samlat praktikers, resurspersoners samt egna reflektioner och utvärderingar av utvecklingsarbetet och uppfattningar om målsättningarna med verksamheten.

I augusti 2008 ordnades ett gemensamt avslutande utvärderingsmöte för praktikerna på Svensk socialservice. På detta möte efterfrågades deltagarnas erfarenheter av utvecklingsarbetet utgående från följande frågeställningar:

- Vad underlättar att ta ett utvecklande grepp?
- Vad försvårar att ta ett utvecklande grepp?
- Exempel på en eller flera goda erfarenheter under utvecklingsprojektets gång
- Exempel på en eller flera dåliga erfarenheter under utvecklingsprojektets gång
- Hur ser ni på den framtida kunskapsutvecklingen? Vilket stöd och vilka strukturer behövs?

Utgående från material, som insamlats under projektprocessens gång, har följande sammanfattning av erfarenheter, reflektioner och resultat gjorts.

2.2 Tigerhopp och skyttegravar

Vilka är då erfarenheterna av detta utvecklingsenhetsprojekt, som genomförts i en för dagens sociala arbete kännetecknande bråd arbetsmiljö? Dessa tankar och erfarenheter benämns som tigerhopp och skyttegravar. Tigerhoppet beskriver upplevda framsteg, medan skyttegravarna beskriver områden där det varit svårare att gå vidare.

Tigerhoppet inom detta utvecklingsprojekt berör främst förändringar i synsätt gällande det egna arbetet, den egna sakkunskapen och den kontext som socialservicebyrån utgör. Framstegen har tematiserats enligt följande: "Att synliggöra och utveckla sitt eget arbete", "En gemensam förståelse", "Förstärkt utvecklingskunnande" samt "Mot ett utvecklande arbetsgrepp".

Farhågor som praktikerna i projektets inledningsfas förde fram berörde till stora delar upplevelserna av teori och praktik som två åtskilda världar. Praktiska realiteter i vardagsarbetet och teoretiska resonemang upplevdes som avlägsna från varandra. Projektets allmänna och övergripande målsättningar var inte nödvändigtvis lätta att konkretisera, och man förde fram farhågor om att projektverksamheten förblir avlägsen det praktiska arbetet i vardagen. Utgående från utvärderingsdiskussionerna har skyttegravarna tematiserats enligt följande: "Allmänt kontra sektorspecifikt", "Utmaningar i verksamhetsmiljön" samt "Utvecklingsenheter som en ny och främmande kultur".

2.2.1 Att synliggöra och utveckla sitt eget arbete

Synliggörandet av det egna arbetet och arbetssättet för sig själv och andra är en förutsättning för att kunna reflektera över dessa. Att systematiskt och kritiskt granska det arbete man gör och den ibland outtalade och omedvetna kunskap man baserar sitt arbetsgrepp på är en viktig utgångspunkt vid utvecklandet av det egna arbetet. Då man reflekterar över valda arbetssätt och egna erfarenheter blir man mera medveten om perspektiv, teoretiska ramar och erfarenhetsbaserad kunskap som man baserar sitt agerande på. Efter detta synliggörande är det möjligt att medvetet testa nya lösningar, perspektiv och verksamhetssätt. Kolbs (1984) teori om erfarenhetsbaserad inläring är en ofta refererad teori i sammanhanget.

För att få syn på det arbete man utför behövs förutom den egna reflektionen även andra slags speglar och kontaktytor. Kolleger kan fungera som speglar, så också brukarna som använder servicen.

Personalen har under projektets gång tagit i bruk olika systematiska redskap för att synliggöra och utveckla arbetet och den egna sakkunskapen. Inom dagvården satsade man på att dokumentera den arbetsmodell man allmänt använder sig av och som belyser egenvårdarens arbete i daghemsmiljö. Dokumentering av en arbetsmodell som utvecklats i ett tidigare utvecklingsprojekt slutfördes även inom äldreomsorgen. Personal som jobbar med funktionshindrade har använt sig av en praktikkarta för att utgående från diskussioner med brukare och diskussioner inom arbetsgruppen

konkretisera vad brukarens delaktighet kunde innebära i socialservicebyråns kontext. Inom hemservice, barnskydd och äldreomsorg har personalen testat egen- och kollegautvärderingsmodellen Spegel, för att utgående från praktiska fallbeskrivningar systematiskt granska det sociala arbete som utförs. I detta sammanhang utgår man från tidigare gjord dokumentation av utfört arbete, och då man använder Spegel- metoden blir det samtidigt en sorts test på hur fungerande och systematisk dokumentationen är. Synliggörandet och utvärderingen av det egna arbetet kan också göras genom att man tar avstamp i brukarnas erfarenheter. Inom äldreomsorgens närstående-vård valde man att testa utvärderingsmodellen Bikva (Brugerindragelse i Kvalitetsvurdering) då man granskade arbetssätt och utvecklingsbehov.

Praktikerna har också beskrivit och på så sätt synliggjort sina tillvägagångs-sätt och arbetsroller med hjälp av processbeskrivningar. Familjerådgivningen valde för egen del att göra en processbeskrivning av sin inledande arbetsprocess, medan barnskyddsteamet har gjort en processbeskrivning av samarbetet mellan socialarbetare och socialhandledare, och omsorgsgruppen över det gemensamma klientarbetet med personal inom Kårkulla sam-kommun.

Med hjälp av dessa systematiska redskap har man blivit medveten om sådant man tidigare ansåg var självklart. Dokumenteringen och beskrivningen av det arbete man gör har underlättat och fördjupat diskussionen inom arbetsgruppen över arbetssätt och utvecklingsbehov. (Intervju 3.12.2008.) Detta resonemang styrks av Julkunen (2006) som påpekar att man genom granskningen av dokumenteringen kan bli medveten om utvecklingsbehov, men lika viktigt är det att bli medveten om den goda praktik som redan utförs, eftersom den så lätt tas för given.

Med hjälp av synliggörandet och beskrivandet av vedertagna tillvägagångs-sätt kan man också se till att den personliga kunskapen blir kollektiv och att ny personal lättare kan gestalta och hantera sina arbetsuppgifter. Denna funktion har av praktikerna förts fram som en viktig orsak till att dokumen-tera använda arbetsmodeller och -processer. (Intervju 3.12.2008)

2.2.2 *En gemensam förståelse*

Inom Helsingfors stad är det sociala arbetet indelat i olika sektorer enligt livscykelmodell, så också Svensk socialservice. Yrkesgrupperna som arbetar på denna socialservicebyrå är många, samtidigt som personalens arbetsuppgifter varierar stort beroende på vilken enhet man jobbar inom. Detta medför att praktikerna specialiserar sig på en viss sektor och fördjupar sitt kunnande inom denna, men kan samtidigt bli främmande för arbetet inom andra sektorer. Samtidigt finns det ett starkt behov av sektoröverskridande verksamhetssätt för att bättre kunna svara på brukarnas behov. Det blir utmanande att fungera i samverkan om sätten att formulera och greppa det sociala arbetet är olika samtidigt som en gemensam diskussion i stor utsträckning saknas.

De allmänna forumen då olika sektorerers representanter träffats kring ett visst tema, har enligt personalen underlättat strävandena att stärka den gemensamma grunden. Diskussioner över sektorgränserna ger en möjlighet att granska gemensamma begrepp och att få en gemensam innebörd i begreppen. Dessa möten har även möjliggjort en större insikt i varandras arbete och ett klargörande av använda perspektiv som finns som grund för valda arbetssätt.

Då arbetsgrupperna inom Svensk socialservice har haft sina egna utvecklingsuppgifter som de utfört och presenterat för varandra har även detta medfört en djupare förståelse för varandras arbeten och kunnande om systematiska sätt att utföra utvecklingsarbete. I dessa diskussioner har även Mathilda Wrede-institutets sakkunniga medverkat, och därmed möjliggjort en diskussion där erfarenhetsbaserad och teoribaserad kunskap har kunnat mötas.

En gemensam insikt är att mötet mellan erfarenhetsbaserad och teoribaserad kunskap möjliggör en mångfald och olika röster, som i sin tur leder till en lärande process. Här ligger också utmaningen, eftersom det i denna process behövs olika röster och olika erfarenheter, samtidigt som en gemensam horisont behöver finnas för att man ska förstå varandra. Utmaningen då praktiker och forskare möts är att säkerställa att ingenderas kunskap är "mera värd", utan att båda parter kunskap kan tillföra varandra viktiga

element. Som ett resultat av detta kan bådadas kunskap växa när dessa delar med sig av sina skilda perspektiv och erfarenheter, och kan "studsas" sitt resonemang gentemot varandra. Resonemanget kan jämföras med bilden av spelare som studsar sina resonemang mot varandra, jämfört med bilden av en spelare som spelar mot ett bollplank, där spelaren är aktiv medan planket svarar stumt. (Rosell 2002, 105-117, Julkunen och Söderström 2008, Keski-Luopa 2001.)

De gemensamma mötesplatserna påverkar enligt praktikerna också gemensamhetskänslan. Även denna följd effekt är viktig att uppmärksamma, eftersom gemensamhetskänslan enligt utförd forskning har stor vikt även med tanke på personalens arbetshälsa och ork i arbetet. (Karvinen-Niinikoski 2007, 16.)

En gemensam förståelse kan också fördjupas inom den egna sektorspecifika arbetsgruppen. Den gemensamma förståelsen och det gemensamma sättet att greppa arbetet har t.ex. enligt hemservicens arbetsgrupp fördjupats då man använt sig av utvärderingsmodellen Spegel för att granska det klientarbete man utför. Det sätt som används för att granska utfört arbete t.ex. i Spegel-sessionerna har följt med praktikern till arbetet i vardagen och diskussionerna kollegerna emellan. Den gemensamma kompetensen höjs som en följd av detta, samtidigt som sättet att arbeta blir mera strukturerat och systematiserat.

Den ökade gemensamma förståelsen har också medverkat till att yrkesidentiteten stärks bland arbetsgruppens medlemmar, då dessa blir mera medvetna om sina egna grunduppgifter, egna roller och gränser för arbetet. (Intervju 3.12.2008)

2.2.3 Allmänt kontra sektorsspecifikt

I projektets inledningskede diskuterades upplägget med socialt arbete som gemensam nämnare för utvecklingsenheten. Denna diskussion var fortfarande aktuell i projektets slutfas. Trots erfarenheter av att komma närmare en gemensam förståelse sektorerna emellan förekom också erfarenheter av

att man inte kunnat känna igen sitt eget arbete i andras eller hitta paralleller, utan avståndet förblev för långt och "rösterna för olika".

Även under den sista utvärderingsdiskussionen berördes denna utmaning med att ha en utvecklingsenhet i socialt arbete, och inte t.ex. sektorspecifik, som är det vanligare alternativet bland existerande utvecklingsenheter.¹

Målsättningen för de forum som riktades till hela personalen var att diskussionsteman skulle vara allmänna och beröra alla sektorer. Vissa upplevde trots allt att diskussionerna ofta fördes på ett alltför allmänt plan och på en för hög abstraktionsnivå och kändes därför verklighetsfrämmande. Kopplingen till det egna konkreta arbetet var inte alltid lätt att göra.

Balansen var även svår att hålla, personalen kritiserade de gemensamma diskussionerna för att de ofta blev för allmänna eller för sektorspecifika. Andra ansåg att betoningen på socialt arbete var för stark, och hade önskat en mer allmän inriktning, såsom "det sociala området".

Trots svårigheterna att "hitta en gemensam horisont" har även behovet av sektorövergripande diskussioner och en ökad samverkan påvisats i olika sammanhang. Trots att praktikerna förde fram kritiska erfarenheter hade de en förståelse för att det vid utvecklandet av en kollektiv sakkunskap handlar om långa utvecklingsprocesser som kräver långsiktighet, och som inte nödvändigtvis fogar sig i projektutvecklandets tidsbundna format.

Paralleller från dessa diskussioner om allmänt kontra sektorspecifikt kan dras till motsvarande diskussioner som förts i de nationella nätverk som även utvecklingsenheterna inom socialt arbete tillhör. Alla utvecklingsenheter hörde förutom till ett gemensamt nätverk, också till ett sektorspecifikt nätverk. Då nätverket för utvecklingsenheterna för socialt arbete formades konstaterades det att utmaningen för samarbetet kommer att vara att känna igen det gemensamma fältet av fenomen som socialt arbete arbetar med, samt att formulera målsättningar för nätverket. Inom detta nätverk har många diskussioner förts gällande denna utmaning och om

¹ Sektorspecifika utvecklingsenheter finns t.ex. inom barnskydd, äldreomsorg, tjänster för funktionshindrade och småbarnsfostran.

frågeställningen skall ses som ett uttryck och symptom på det sociala arbetets vaghet och svaga ställning i dagens läge.

2.2.4 Förstärkt utvecklingskunnande

Personalen på Svensk socialservice har medverkat i ett antal utvecklingsprojekt på senare år. Utvecklingsarbete har och utförs fortfarande i stor utsträckning inom ramen för olika projekt. Personalen har som en följd av detta en mera realistisk bild av förutsättningar som behöver uppmärksammas på olika nivåer inom arbetsgemenskapen.

För att kunna ta ett utvecklande grepp i arbetet krävs det dels fungerande strukturer, men dessutom en insikt i diskussions- och arbetsklimatets betydelse. Personalen förde fram tankar om betydelsen av en trygg, diskuterande och tillåtande miljö där det är möjligt att föra fram både sina styrkor och svagheter. Att nå ett dylikt arbetsklimat underlättas även av att det finns klara arbetsbeskrivningar.

Praktikerna förde också fram vikten av att hela arbetssamfundet är motiverat att delta i utvecklingsarbetet och förbinder sig till detta. Det är viktigt att man inom arbetsgruppen gemensamt kommer överens om en tillräckligt konkret utvecklingsuppgift, men också vågar "sätta igång" och komma vidare från planeringsstadiet och att man provar på nya sätt att arbeta trots att utgången inte är given på förhand.

Personalen var även enig i sin uppfattning om resurser som krävs bl.a. i form av tid för utvecklingsarbetet. För att allt detta ska vara möjligt krävs det att ledningen och speciellt mellanledningen förbinder sig till att hålla fast vid utvecklingsarbetet, har förståelse för de tidsmässiga krav som detta medför och ger för sin del de behövliga förutsättningar som krävs när prioriteringar behöver göras. Kunnandet gällande vad som krävs för att utvecklingsarbetet ska kunna genomföras har ökat under denna process, t.ex. har korttidsengagemangen visat sig vara ett fungerande medel för att förverkliga praktikers möjligheter att utföra utvecklingsarbete. Engagemangen har gjort det möjligt för praktiker att för en tid kunna ta ett steg åt sidan från sitt dagliga arbete och granska det mera utifrån en forskar- eller utvecklarroll.

Efter avslutat engagemang återvänder praktikern till sitt ordinarie arbete och kan också på så sätt underlätta implementeringen av utvecklingsarbetet. Korttidsengagemang/kombinationstjänster kan på så sätt bli ett redskap för ett nå ett mera systematiskt förändringsarbete i praktiken.

Att komma igång och hålla processen levande kan underlättas av att man utnyttjar utomstående resurspersoners hjälp och stöd. Detta stöd underlättar även att hålla fast vid och genomföra det man ser angeläget att utveckla, då arbetsbördan i vardagen hotar ta all tid. Vid utvärderingsdiskussionerna förde praktikerna också fram betydelsen av resurspersonens inställning, som bör vara uppmuntrande och engagerad.

Kontakten till andra nätverk och impulser utifrån ansågs vara av stor betydelse. Att fungera i växelverkan med kolleger och andra sakkunniga och att utbyta arbetserfarenheter är en förutsättning för att kunna utveckla det egna arbetet. Praktikerna har fått en viss erfarenhet av medgång och medverkan i en större utvecklingsgemenskap, bestående av finlandssvenska och nordiska nätverk. Som exempel kan nämnas ordnandet av gemensamt utvärderingsseminarium för dagvårdspersonal i Svenskfinland, besök och konsultationer av andra finlandssvenska utvecklingsenheter samt gemensamma utvecklingsdagar med rikssvenska Sociorama.

2.2.5 Utmaningar i verksamhetsmiljön

Många av de kritiska erfarenheter som praktikerna förde fram berör konflikter i den verksamhetsmiljö där det sociala arbetet utförs. En allmänt betungande faktor som praktiker inom det sociala fältet ofta för fram är tidsbristen. Då man jobbar i en bråd arbetsmiljö blir det ofta svårt att hitta en plats för utvecklingsarbetet under arbetsdagens gång. Denna erfarenhet framfördes även i detta sammanhang: mera tid skulle ha krävts för att sätta sig in i utvecklingsarbetet, som av vissa upplevdes som tungt och tidskrävande. Trots den uttalade målsättningen med utvecklandet av arbetet och kunnandet som en del av vardagsarbetet upplevde många att detta i praktiken ändå blev en extra uppgift som skulle utföras utöver de övriga arbetsuppgifterna.

Utmaningar med personalbrist och personal som ofta byts påverkade också detta projekt i negativ riktning. Trots att viljan finns att delta och granska det egna arbetet blir det en svår ekvation om personalen ofta byts, befinner sig på långa sjukledigheter, eller saknar chef under längre tidsperioder. Detta var fallet inom flera arbetsgrupper också på den svenska socialservicebyrån. Introduktionen av vikarierna i utvecklingsenhetens arbete kunde enligt praktikerna dessutom ha skötts bättre av de projektanställda.

En annan utmaning i verksamhetsmiljön berör praktikerns handlingsutrymme att utföra det sociala arbetet. Många i personalen förde fram att arbetet i stor utsträckning styrs av "utifrån" givna och definierade normer och direktiv. Exempel på dylika kan vara handlingsdirektiv utfärdade inom kommunen. Dessa normer och direktiv definierar ramarna för arbetet och begränsar praktikerns utrymme att agera som sakkunnig inom det sociala fältet. Som en följd av detta begränsas också utrymmet för flexibla förhållningssätt och lösningar, och praktikerns arbete får starka administrativa och byråkratiska drag.

Ovan beskrivna utmaningar är i stor utsträckning jämförbara med de konflikter och utmaningar Karvinen-Niinikoski (2007, 10-18) beskriver som allmänt kännetecknande för den verksamhetsmiljö som praktiker i dagens läge arbetar inom, och som även förklarar det sociala arbetets utsatta position. Konflikterna i verksamhetsmiljön handlar främst om bristande förutsättningar för att kunna göra en kvalitativt sett bra arbete. Det sociala arbetets utformning styrs långt med regler och direktiv som formuleras av andra yrkesgrupper, och bristen på kompetent personal och konkurrenskraftiga arbetsförhållanden är stor. Därutöver är behovet av tillgängliga redskap och metoder stort för att man ska kunna erbjuda ett fungerande stöd för växande klientgrupper med allt svårare problematik. Socialarbetaren förväntas i allt högre grad bli sakkunnig inom sociala frågor, samtidigt som utvecklandet av denna sakkunskap är mycket utmanande med tanke på bristerna och konflikterna i verksamhetsmiljön.

Svensk socialservice kan därutöver sägas möta även speciella utmaningar med tanke på den organisatoriska placeringen inom Helsingfors stads socialverk. Svensk socialservice är en liten enhet som erbjuder svensk service i en övrigt stor finskspråkig organisation. Risken att bli åsidosatt eller att

särbehoven inte blir beaktade av den övriga organisationen är stor, eftersom den svenska enheten proportionellt sett är liten och förvaltningen i övrigt är finsk. (jämför Sandberg 2008, Englund 2008.)

2.2.6 Utvecklingsenheter som en ny och främmande kultur

Vid kartläggningsfasen förde praktikerna fram tankar bl.a. om att utvecklingsprojektet kändes avlägset och farhågor om att projektet inte leder till konkreta resultat. Det var svårt både för praktikern och koordinatorn att omfatta vad en utvecklingsenhet betyder, och vad ett utvecklande grepp innebär. Att kritiskt granska och ifrågasätta sitt arbete, sin dokumentation och graden av systematisk utvärdering samt förhållandet mellan teori och praktik kan kännas avlägset från realiteterna på en socialservicebyrå.

Samtidigt har det varit lätt för personalen att känna igen sig i erfarenheter från andra utvecklingsprojekt, som påvisat att det ofta är svårare att frånga gamla arbetssätt och rutiner än att ta in nya verksamhetssätt som medför krav på ett mera systematiskt arbetsgrepp.

Behovet av en förstärkt kontakt med även de finskspråkiga nätverken uppfattades av praktikerna vara av största vikt för att upprätthålla en tillräckligt god och jämlik kvalitet på arbetet. Det räcker inte med diskussioner och utvecklingsarbete inom den svenska enheten. Dialogen med andra sakkunniga behövs för att spegla den egna situationen. Denna kontakt upplevdes inte som tillräcklig i nuläget, utan det finns ett behov av aktivare dialoger med utomstående.

Vissa upplevde också kontaktytan mellan forskning och praktik fortsättningsvis som ganska liten – forskningen och praktiken blev inte sammankopplad så starkt som man hade förväntat sig. Kontakten till studerandena och utbildningsenheterna hade enligt dessa också fått vara tätare. Arbetet med att vidareförmedla och presentera kartläggnings- och forskningsbehov som praktiker ser i sin vardag till studerande hade påbörjats, men även i detta sammanhang kan det konstateras att det handlar om processer som tar tid. För att bättre förankra kontakten mellan

praktikerna och studerandena har det man i socialservicebyråns ledningsgrupp fattat beslut om gemensamma riktlinjer för enheterna.

Utvecklingsenhetsprojektet möjliggjorde en regelbunden diskussion kring vissa teman innanför den egna arbetsgruppen men även över sektorgränserna. En reflekterande, jämlik diskussionskultur där det är önskvärt att ge och ta emot feedback i frågor som gäller arbetspraxis är inte en självklarhet. Praktikerna på Svensk socialservice erbjöds under projektiden forum för att påbörja uppbyggandet av denna typs diskussionsklimat, och en start på denna förändringsprocess skedde även om utvecklingsenheten som kultur fortfarande kändes ny och ganska främmande. Samtidigt är detta en förutsättning för att kunna erbjuda en service som utgår mera från brukarens behov än praktikerns verksamhetssätt.

2.2.7 Mot ett utvecklande arbetsgrepp

Speciellt i projektets inledningskede diskuterades vilket utrymme det finns för utvecklingsarbete på socialservicebyrån. Ett särskiljande av grundarbete och utvecklingsarbete kunde skönjas i förhållningssätten. Tankar om att först utföra grundarbetet och sedan fundera på utvecklingsarbetet formulerades i olika sammanhang i inledningsfasen. Det fanns också tankar om att projektarbetarna står för utvecklingsarbetet medan praktikern själv inte är aktivt involverad.

Under processens gång har förhållningssätten ändrat åtminstone till vissa delar. Begreppet "ett utvecklande arbetsgrepp" har fått en mera vardagsnära och avdramatiserad innebörd, och kopplas klarare till sättet att utföra grunduppgiften. För att grunduppgiften ska kunna utföras väl behövs reflekterande och utvärderande element som en del av vardagsarbetet. Insikten om att det inte är någon utomstående som utför utvecklingsarbetet utan att det är personalen och Svensk socialservice som är utvecklingsenheten och som också står för utvecklingsarbetet har även uttalats i de gemensamma utvärderingsdiskussionerna. Erfarenheterna av att utföra utvecklings- och utredningsarbeten, presentera dessa för kolleger i olika nätverk, använda systematiska redskap för att närma sig ett mera systematiskt arbetssätt är alla

steg i riktningen att ta ett utvecklande och forskande arbetsgrepp, och därmed närma sig den nya rollen som sakkunnig inom det sociala området.

Det konstaterades i inledningen att den svenska utvecklingsenheten har haft ett intressant upplägg i och med närheten till Mathilda Wrede-institutet och dess personalresurser. Erfarenheterna av det svenska utvecklingsenhetsprojektet är tillgången till dessa resurser och nätverk är avgörande för att komma vidare i arbetet så att det ska vara möjligt för praktikern att ta ett utvecklande arbetsgrepp och en ny roll som sakkunnig.

Utvecklingsenheternas uppgift har i stor utsträckning handlat om att skapa strukturer för utvecklandet av en systematisk, reflektiv sakkunskap och mycket i utvecklingsenheternas arbete har handlat om att ta i bruk redskap för att kunna granska dessa aspekter. Dessa behov kvarstår även efter avslutade och tidsbundna utvecklingsprojekt, dit tyvärr även satsningarna på utvecklingsenheterna riskerar höra. Behoven av stadigvarande strukturer och nätverk kvarstår hos de professionella inom det sociala arbetet, för att de ska kunna agera adekvat i ett samhälle i kontinuerlig förändring, där de ständigt bör formulera och kritisk granska sitt arbete, sin egen roll och målgrupperna för arbetet.

3

Att synliggöra arbetet

"Berätta för mig, och jag kommer att glömma.

Visa mig, och jag kanske kommer ihåg.

Involvera mig, och jag kommer att förstå."

Konfucius 450 f.Kr.

Ann Backman

Att synliggöra arbetet handlar till stor del om att kunna beskriva och greppa det egna arbetet samt kunna dela sitt synsätt med andra. Det egna arbetssättet och normerna på arbetsplatsen blir mycket tidigt en självklarhet som inte ifrågasätts. Efter några års arbetserfarenhet kan det t.o.m. bli svårt att sätta ord på "självklarheter" i arbetet. Mängden kunskap som praktiker skall tillägna sig är så stor att en enskild person inte kan ta till sig allt. Det är en utmaning för organisationer att hålla sig ajour inom sitt eget område och att förnya invanda arbetssätt.

Inom dagvården finns tryck på förnyelse från många håll bl.a. Social- och hälsovårdsministeriet förväntar sig att dagvårdspersonalens yrkeskunskap ständigt skall uppdateras och att nya verksamhetsformer skall tas i bruk. (SHM 2002.) Stakes förbereder och ger ut rekommendationer om bl.a. hur småbarnsfostran skall förverkligas. I det nya Nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården (Kaste 2008-2011) betonas barnen. Enligt Kaste-programmet skall modeller utvecklas, som stöder och hjälper barn och barnfamiljer i ett tidigt skede. (SHM 2008.)

För att kunna svara på kraven har den svenska dagvården i Helsingfors under de senaste åren satsat på projekt för att kontinuerligt utveckla arbetet. Av tabell 1 framgår hur många familjer som berörs av den svenska dagvården och omfattningen på personalstyrkan.

Tabell 1 Faktaruta om den svenska dagvården i Helsingfors. (Backman 2008.)


Antal svenskspråkiga	Antal barn i svenska dagvården	Antal daghem	Antalet anställda i barngrupper	Fokus i daghemmen
34 505 6,1 % av alla helsingforsare	1230	31	214	Småbarnsfostran Lek Stärka barnets språkutveckling

I detta kapitel görs en genomgång av arbetsmodellen med egenvårdare på daghem. Kapitlet baserar sig på gruppdiskussioner som har gjorts med dagvårdspersonal (Backman 2008). Dessutom behandlas förändringsprocessers inverkan på arbetet, bl.a. några faktorer som underlättar införandet av ett nytt arbetssätt.

3.1 Utvecklandet av egenvårdarmodellen

När ett nytt arbetssätt introduceras, är det frågan om en förändringsprocess som sker i personalen. Ett av de viktigaste elementen i denna process är att få personalen engagerad och inspirerad av det nya som introduceras. Förändringsprocessen kan ta lång tid, t.o.m. flera år innan ett nytt arbetssätt rotar sig. Inom dagvården har förändringsprocessen underlättats bl.a. genom omfattande projekt och utbildningsdagar som har fungerat som inspiration för personalen. (Se tabell 2.) Tibir var ett projekt som var sektor-överskridande och när projektet En trygg dagvårdsstart inleddes, integrerades det med Tibir.

Tabell 2 En överblick på två centrala projekt.

Projekt	Tidig identifikation av barn i riskzonen (Tibir) 	Utvecklandet av en modell inom dagvården som stöder barnets emotionella utveckling och föräldrarna i deras roll som fostrare (En trygg dagvårdsstart)
År	2003-2005	2004-2006
Riktat till	professionella inom social- och hälsovården samt utbildningsväsendet.	dagvårdspersonal.
Fokus på	att utbilda praktiker att känna igen tecken på barn som mår dåligt.	att skapa en trygg daghemsstart, genom att ta i bruk ett egenvårdarsystem och hembesök.

I samband med projektet En trygg dagvårdsstart utsågs daghemmet Tärnan till testdaghem för att pröva på och senare utvärdera egenvårdarsystemet och hembesök. Samtidigt som projektet tog slut år 2006, gjordes en utredning av kvaliteten på Helsingfors stads svenska daghem. Syftet var att skapa riktlinjer för utveckling, så att daghemsverksamheten bättre skulle motsvara föräldrarnas behov och förväntningar. Genom utredningen kom några önskemål på verksamheten fram, bl.a. att barn med särskilda behov borde beaktas mera. Det fanns även ett behov av en effektivare rapportering till föräldrarna. Forsberg föreslår i sin rapport att egenvårdarmodellen med hembesök införs på daghemmen. (Forsberg 2006.) Detta förverkligades under tiden som projektet En trygg dagvårdsstart pågick.

Projektet ansågs mycket lyckat av bl.a. personalen. Egenvårdare på daghem fungerade väl på daghemmet Tärnan och arbetsmodellen infördes år 2006 på sex andra daghem i Helsingfors. De som kom med var daghemmen Elka, Rastis, Stigen, Fylgia-Solhem, Lasse-Maja och Fanny. Ibrukttagandet av arbetsmodellen underlättades av utbildningsdagar och handledning.

3.2 Vad innebär egenvårdare på daghem?

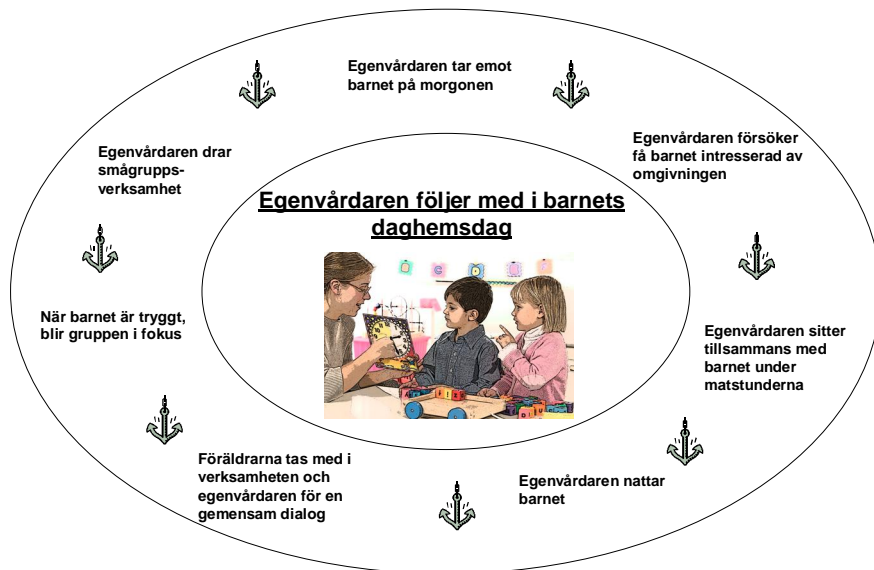
Arbetsmodellen med egenvårdare på daghem är en modell som personalen hela tiden skapar och omskapar för att utveckla arbetssättet. Syftet med att utse egenvårdare till alla barn på daghemmet är att uppmärksamma barnet i verksamheten. Med en barncentrerad barndagvård vill man erbjuda barnet trygga och varma relationer på daghemmet. Grundidén baserar sig på att uppmärksamma och beakta barnets individuella behov på daghemmet, på ett mera systematiskt sätt än tidigare. Samtidigt stävar man efter att öka samarbetet med barnens föräldrar.

Med barnet i fokus är bl.a. dessa målsättningar centrala i arbetsmodellen:

- att ta i beaktande barnets individualitet och specifika behov,
- att öka personalens känslighet för barnets behov,
- att stöda föräldraskapet och öka samarbetet mellan dagvårdspersonalen och föräldrarna,
- att utvidga personalens yrkesmedvetenhet bl.a. genom fortbildningsverksamhet

Målsättningarna förverkligas genom att egenvårdaren gör sig till "expert" på barnet genom ett tätt samarbete med föräldrarna. Starten på daghemmet underlättas genom hembesök och en välstrukturerad bekantningsperiod.

Under de första månaderna efter att barnet har börjat på daghemmet, håller sig egenvårdaren nära barnet så att det börjar känna sig tryggt på daghemmet. Personalen på daghem är i allmänhet egenvårdare till ca 4-7 barn, beroende på barnens ålder och förutsatt att det finns en full personalstyrka. När barnet har anpassat sig till daghemmet är egenvårdarens uppgift att fungera som en trygg bas för barnet. Se figur 3.



Figur 3 I figuren illustreras några av egenvårdarens uppgifter under en arbetsdag. Egenvårdaren anpassar sitt arbete och verksamheten enligt barnets trygghetsbehov.

Egenvårdaren behöver inte nödvändigtvis varje dag utföra alla de uppgifter som finns i figur 3. Ett bakomliggande syfte med modellen är att identifiera eventuella risker som bör beaktas i vården av barnet. Egenvårdaren svarar på barnets behov av:

- trygghet
 - närhet
 - värme
 - uppmärksamhet
 - bekräftelse
 - uppmuntran
- (Kanninen 2008.)

3.3 Hur sker en implementering av modellen på bästa sätt?

Inläring av ny information eller handlingspraxis är inte enbart en kognitiv inlärningsprocess, där man tar emot information. Det handlar mycket om att knyta an informationen till tidigare erfarenheter och åsikter med andra. Många ur daghemspersonalen berättade att det krävdes en riktig aha-upplevelse för att kunna släppa det gamla arbetssättet och inse att det var dags för en förändring. Det upplevdes svårt att omorganisera ansvaret mellan personalen och att ta i bruk en ny arbetsmetod, hembesöket.

För att implementeringen av arbetssättet ska lyckas krävs det att personalen är villig att ändra sin syn, att förmannen stöder det nya arbetssättet, att det finns en handlingsplan samt att personalen får utbildning och handledning i det nya arbetssättet. Under en förändringsprocess måste alla arbeta för samma sak och mot ett gemensamt mål.

När ett nytt synsätt skall omsättas i praktiken, handlar det till stor del om att ändra den egna inställningen. Man måste ge upp en del av det gamla tankesättet och anpassa sig till något nytt. Det krävs en öppen och positiv attityd till förändringar. Många beskrev det som en av de viktigaste förutsättningarna för förändringen på daghemmet. För att kunna ta till sig det nya, behöver man vara övertygad om att det leder till en förbättring. När personalen gemensamt gick in för att ta modellen i bruk, så gick det smidigt och man upplevde förändringen som positiv.

Föreståndaren har en stor roll när det gäller att ena personalen och tydliggöra målsättningarna. Föreståndaren är också central vid förändringssituationer när det sker omändringar i arbetsstrukturer. Han eller hon skall fungera som en förebild vid införande av nya arbetssätt och samtidigt inge personalen en känsla av kontinuitet och stabilitet. Personalen uppgav att det behövs en chef som är positivt inställd till utveckling och skapar förutsättningar för implementeringen av arbetsmodellen.

När man tar i bruk en arbetsmodell underlättas processen mycket om det finns en klar handlingsplan eller tydlig struktur för hur det nya skall införas. Egenvårdarmodellen har en stor fördel vid implementeringen, vilket beror

på att den är så tydligt uppbyggd. Det gör att många upplever att hembesöken och mjuklandningen är lätt att ta till sig och alla vet vilken roll de har.

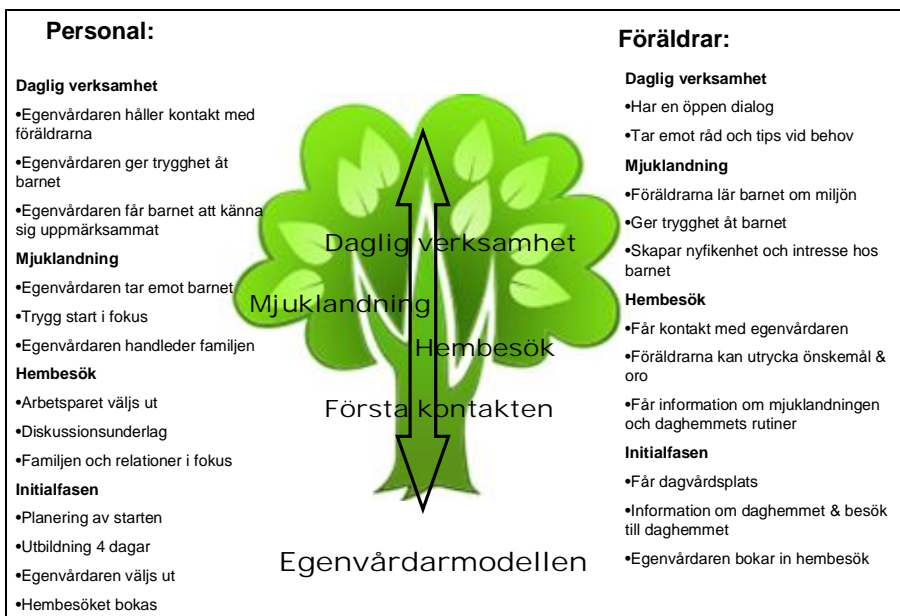
I egenvårdarmodellen ingår fyra faser: initialfasen, hembesöket, mjuklandningen och den dagliga verksamheten.

Den första kontakten är början på samarbetet mellan daghemmet och föräldrarna. (Se figur 4.) Tanken är att barnet skall få ett individuellt bemötande med beaktande av dess behov och att daghemsstarten skall utgå ifrån barnet. Innan barnet börjar på daghemmet utses en egenvårdare.

Arbetsmodellen förgrenar sig därefter i hembesök och mjuklandning då egenvårdaren bekantar sig med barnet och föräldrarna samt hon/han blir bekant med föräldrarnas uppfostringsprinciper. Under denna period bekantar sig föräldrarna med daghemmet och arbetssättet i barngruppen. Under hembesöken är grundtanken att egenvårdaren bekantar sig med barnets behov, utvecklingsnivå, vanor och ser hur barnet betar sig i sin hemomgivning. Målet med hembesöket är att skapa en bra dagvårdsstart och förbereda mjuklandningen.

Under mjuklandningen skall barnet bekanta sig med daghemmet tillsammans med sina föräldrar eller sin förälder. Målsättningen är att skapa en trygg början genom en välplanerad bekantningsperiod. I början av mjuklandningen bekantar sig barnet främst med egenvårdaren och daghemsmiljön. Egenvårdaren går igenom daghemmets rutiner tillsammans med föräldrarna. Mjuklandningen är i första hand till för att barnet ska börja känna sig tryggt på daghemmet, men mjuklandningen är också till för att föräldrarna ska lära känna daghemmets dagliga rutiner och verksamhetsformer.

I figur 4 presenteras den dagliga verksamheten som en trädkrona. I den dagliga verksamheten är egenvårdaren en trygg vuxen som barnet litar på och egenvårdaren tillgodoser barnets behov på daghemmet. Föräldrarna och egenvårdaren håller kontakt och utbyter tankar om barnet samt informerar varandra om dagsaktuella saker.



Figur 4 Verksamheten inom ramen för egenvårdarmodellen. Arbetsprocessen är ett samarbete mellan personalen och föräldrarna.

För att komma i gång med arbetsmodellen, har utbildningsdagar riktade till egenvårdare på daghem varit viktiga. Utbildningen på fyra dagar har på ett bra sätt fångat och förmedlat barnets behov under daghemsdagen. Personalen har visat stort intresse för utbildningen och det har betonats att alla som arbetar på daghem borde ha möjlighet att gå utbildningen. Det märks att utbildningarna har lett till en ökad förståelse av arbetet och det har väckt en önskan om förändring i arbetssättet.

När de som gått utbildningen kommer tillbaka till daghemmet, blir det ofta svårt att förmedla allt det nya till dem som inte har varit med. De som inte har gått på utbildningsdagarna är inte alls lika entusiastiska inför de kommande förändringarna.Handledningen bör komma in när personalen börjar med ett nytt sätt att arbeta och personalen stöter på osäkerhet i det egna arbete där det mesta har varit självklarheter. Handledningen kommer till nytta när det sker en omorientering på daghemmet. Det finns då ett forum för att ta upp oklarheter och få bekräftelse i arbetet.

3.4 Hur går man vidare?

Enligt utvärderingar som baserar sig både på personalens och på föräldrarnas åsikter, så har egenvårdarmodellen fått en mycket positiv respons. Det är speciellt den goda kontakten till barnet och föräldrarna som många lyfter fram. Barnen är lugnare och de söker sig lättare till egenvårdaren när de behöver tröst. Barnen anpassar sig även snabbare till daghemmet och daghemsstarten skapade mindre ångest hos barnen. Många anser att verksamheten har blivit mera målstyrd. (Backman 2008.)

De goda erfarenheterna från personalen, föräldrar och barnen har lett ett ökat intresse av att ta modellen i bruk. Ett kontinuerligt behov av utbildningar håller på att växa fram. På sikt kommer stegvis andra daghem i Helsingfors stad att ta i bruk egenvårdarmodellen. För tillfället planeras nya utbildningsdagar för daghemspersonalen som ännu inte gått utbildningen. Man planerar även att skapa en ledarutbildning för dem som redan har erfarenhet av arbete som egenvårdare. De personerna kunde sedan i sin tur utbilda personal på daghem som tar modellen i bruk. Inom den svenska dagvården strävar man efter att alla daghem så småningom skall ta i bruk denna modell.

4

Delaktighet inom omsorgen

Enheten för vuxenarbete inom Svensk socialservice erbjuder tjänster och rådgivning för personer med utvecklingsstörning och handikappade för att stöda dem så att de självständigt klarar av vardagen. Helhetssituationen kartläggs och en serviceplan görs upp tillsammans med klienten. Inom servicen för utvecklingsstörning har man samarbete med Kårkulla samkommun och övriga organisationer. Nedan framgår några centrala delar av arbetet.

Personer med handikapp kan få stöd och handledning i bl.a. följande frågor:

- anskaffningar av hjälpmedel, maskiner och anordningar som behövs i dagliga sysslor
- ändringsarbeten i bostaden
- tolktjänster
- personlig assistent
- dagverksamhet
- serviceboende
- anpassningsträning (handledning och träning till den handikappade och närstående, t.ex. teckenspråkskurs eller träning i att kunna röra sig)

Personer med utvecklingsstörning kan få stöd och handledning i bl.a. följande frågor:

- dag- och arbetsverksamhet
- hemvägledning (stöd i självständigt boende t.ex. stöd i vardagssysslor som matlagning, städning, klädvård eller uppköp, utträttande av ärenden)
- boendeservice
- stödperson
- institutionsvård
- familjedagvård
- placering på arbetsmarknaden

4.1 Delaktighetens många dimensioner

Ann-Marie Lindqvist

Tack vare ett långvarigt arbete som socialkurator inom Kårkulla samkommun, som producerar svenskspråkig service åt personer med utvecklingsstörning, har jag serviceproducentens, - brukarens- och praktikerns perspektiv på omsorgstjänsterna. Mitt intresse för ämnet

delaktighet kommer från att jag under åren har funderat på hur vi praktiker kan öka brukarens möjligheter att påverka sin vardag. Trots att det existerar en utbredd diskussion om delaktighet har jag upplevt att det finns brister i praktiken. Perspektivet har i min forskning därför varit brukarens. Under den tid jag arbetade som forskarsocialarbetare vid Mathilda Wrede-institutet var det möjligt att i en utvecklingsgrupp föra dialog även ur servicebeställarens (kommunens) perspektiv. Betydelsen av en dialog mellan brukaren, kommunen och serviceproducenten framstod som viktig. Detta kapitel innehåller centrala resultat från min licentiatavhandling (Lindqvist 2008) om delaktighetens villkor för vuxna personer med utvecklingsstörning inom en omsorgsmiljö.

Begreppet delaktighet innehåller många dimensioner. De flesta definitionerna av delaktighet har inslag av makt och det är en process som kräver någon form av aktivitet från personen. Bertil Sköld (1997, 49-51) som forskat om delaktighet bland personer med barndomssynskada har operationaliserat delaktighet som delaktighet i politiken, i arbetslivet, i socialt liv och delaktighet som resurser. Se figur 5.

Delaktighet enligt Sköld.	Delaktighet enligt FN:s standardregel nummer 24.
<p>Att få vara med på de arenor som är utmärkande för samhällslivet. Kräver en aktivitet från personen. (Sköld 1997, 23, 29-30)</p>	<p>En process som leder till att olika samhällsområden i omgivningen blir tillgängliga för alla, särskilt för människor med funktionsnedsättning gällande service, aktiviteter, information och dokumentation. (Hjelm-Wallen & Thalen 1995.)</p>

Figur 5 Några definitioner på delaktighet.

Delaktighet kan analyseras utifrån följande kriterier:

1. att personen ingår i och deltar i det normala samhällslivet,

2. att personen har tillgång till samhällets centrala resurser i en utsträckning som inte nämnvärt skiljer sig från det normala samt utifrån det subjektiva kriteriet,
3. att personen upplever delaktighet som andra.
(Sköld 1997, 23, 29-30.)

Personer med utvecklingsstörning är under hela sitt liv mer eller mindre beroende av stöd och service från andra personer. Maktlöshet är en vanlig känsla för de flesta personer med utvecklingsstörning (Barnes & Mercer 1999, 91). Därför är det extra viktigt att ta de utmaningar i arbetet som ett empowerinriktat arbetssätt förutsätter på allvar. Starrin menar att detta innebär en helt ny roll, ett nytt sätt att tänka och en ny attityd hos praktikern. Förutom att stärka brukarens tilltro till sig själv och sin egen förmåga så skall praktikern också för brukarens räkning kämpa för hans/hennes rättigheter och välfärd. (Starrin 2000, 90.)

Det är relativt lätt att arbeta i kompanjonskap med brukare som är vana att ställa krav på sig själva och på praktiker. Det är svårare att arbeta med brukare som inte känner sina egna behov, rättigheter och skyldigheter, som saknar tro på sig själva och som inte kan läsa. Personer med minimal läskunnighet har stora svårigheter att anta medborgerliga, sociala eller politiska rättigheter. (Simon 1994, 21, 25-26.)

4.1.1 *Brukarinflytande*

Brukaren kan ha inflytande på tre olika nivåer; inflytande över sina egna ärenden, inflytande över verkställande av service och inflytande över planering och utveckling av servicen (Beresford & Croft 1993, 11). Julkunen och Heikkilä (2007, 100) tar fram betydelsen av att skapa formella strukturer för brukarinflytande. Utan stöd och klara strukturer är risken stor att endast de resursstarka personerna får möjlighet till delaktighet.

Karin Barron, Dimitris Michailakis och Märten Söder (2000, 145-148) menar att då man idag talar om inflytande för personer med funktionsnedsättning menar man i första hand det individuella inflytandet. Då man i början av 1980-talet talade om inflytande menade man i första hand ett kollektivt

inflytande genom de funktionshindrades egna organisationer. Numera har organisationerna till uppgift att bekräfta identiteten hos brukaren och stärka samhörigheten.

4.1.2 *Delaktighet i en omsorgskontext*

Delaktigheten synliggörs i beslutsprocesser. I FN-konventionen om funktionshindrade personers rättigheter betonas vikten av autonomi och självständighet, vilket innefattar frihet att göra sina egna val. Vidare betonas att personer med funktionsnedsättning skall ha möjlighet att aktivt involveras i beslutsprocesser som rör samhällsfrågor och frågor som direkt berör dem. (Anhängiga människorättskonventioner 2006.) Att fatta beslut är starkt kopplat till självbestämmande och empowerment. Empowerment innebär att den funktionshindrade personen själv eller tillsammans med en företrädare har kontroll över de beslut och handlingar som gäller honom eller henne (Jarhags 2001, 23-24).

Delaktighet handlar om svåra principfrågor då personen inte alltid själv kan fatta beslut som gäller det egna livet. Delaktighet sker i interaktion mellan personen och miljön och är beroende av faktorer både hos personen och hos omgivningen. Professionella har ett ansvar att skapa förutsättningar för att det sker en dialog innan beslut fattas i brukarnas vardag. Delaktighet kan inte ges utan den skall utövas. För att den skall utövas behövs den egna viljan. Förmågan kan omgivningen komma till mötes med genom olika begåvningshjälpmedel. Balansgången mellan motivationsarbete och paternalism är hårfin och måste bedömas i varje enskild situation. Förutom information är ökad medvetenhet centrala faktorer för delaktighet. Genom att brukaren har möjlighet att uttrycka sig föds en ny medvetenhet om sig själv och sitt förhållande till omvärlden. (Lindqvist 2008, 124.)

Brukarens individuella planeringsmöte är en faktor som underlättar delaktighet. Målet med den individuella planen är att den skall vara ett redskap för att stärka inflytande och självbestämmande (Kvalitetshandbok 2004, Handikappservice 2007). Inom Kårkulla samkommun hålls individuella planeringsmöten regelbundet och planen skickas hem efteråt. Några läser den och andra väljer att inte läsa den, med motiveringen att eftersom de

själva deltagit i mötet så finns det ingen orsak att läsa planen. De känner att de redan har påverkat genom att delta och vet att på nästa möte går planen igenom. Det är för de flesta informanter viktigare att de anhöriga har planen än de själva. Brukarnas delaktighet underlättas ifall de har möjlighet att förbereda sig inför planeringsmötet, bestämma vem som deltar i mötet, få planen skriven så att den är lättläst och ifall de har möjlighet att gå igenom den färdigt skrivna planen med sin kontaktperson. (Lindqvist 2008, 85-89.)

4.1.3 *Autonomi*

Människan är en social varelse som strävar efter gemenskap. Det beroende som uppstår i denna gemenskap är positivt i motsats till det beroende som uppstår då en människa är beroende av hjälp för att klara sin vardag. (Möller 1996, 369.) Det är svårt att behandla autonomi utan att gå in på paternalism och informerat samtycke.

Delaktighet innebär att man har inflytande över när, hur och var aktiviteter sker i olika sammanhang (Granlund et al. 2004, 6). Det finns åtminstone två olika sätt att betrakta autonomi. Det traditionella synsättet är att göra en aktivitet utan hjälp och det andra är att ha kontroll och inflytande över sitt dagliga liv. (Barron 2001, 431-432.) Lister (1997, 7, 16-17) ser autonomi som ett av människans basbehov. Hon definierar autonomi som en förmåga att efter att fått information om konsekvenserna av olika alternativ välja, vad som sker och hur det sker. Hon ser autonomi inte enbart som en individualistisk utan också som en social dimension och hon förknippar autonomi med sociala medborgarrättigheter.

Delaktighet i form av inflytande är komplicerat för personer som i sin vardag behöver mycket stöd. Barron (2000) hävdar att vi måste skilja på oberoende och autonomi när vi diskuterar inflytande och självbestämmande. Beroende uppkommer då man är i behov av andras hjälp men det utesluter inte autonomi, som innebär att man kan fatta beslut om sin situation, dvs. om när, hur och av vem hjälpen ges. Genom att oberoende och autonomi sammanblandas kan det leda till att omgivningen förväntar sig att en person med funktionsnedsättning skall kvalificera sig till rätten till autonomi genom att visa att hon/han faktiskt är oberoende. Risken att sammanblanda autonomi

och oberoende finns också inom forskning där inflytande operationaliseras till frågan om personen med utvecklingsstörning självständigt klarar av att utföra vardagssysslor. Oberoende ses då som ett uttryck för inflytande. (Barron 2000, 149-150.)

Ett aktivt deltagande i samhällslivet är inte rimligt att förvänta sig av alla medborgare med eller utan funktionsnedsättning. Förmågan att göra informerade val i alla de frågor vi ställs inför i vardags- och arbetsliv är begränsad. Vi behöver alla bli mer eller mindre representerade av andra auktoriteter. (Karlsson 2007, 90.) Det informerade samtycket innebär att individen får en tillräcklig mängd information och att informationen ges i en sådan form att personen förstår den. Personen måste förstå innebörden i handlingen och vilka konsekvenser det får om han/hon ger sitt samtycke eller inte. Ibland är det bra att göra ett skriftligt samtycke och ibland räcker en muntlig överenskommelse (Nikku 1997, 56, 58). Personer med funktionsnedsättning står sålunda inför ambivalensen att visa sig kompetenta för att få delaktighet samtidigt som de skall visa sig vara i behov av service. (Houten van & Jacobs 2005, 644-645.)

4.2 En utvecklingsprocess gällande brukarens delaktighet

Mikaela Enroth-Roswall
Annica Lindell

Våren 2007 inleddes ett utvecklingsprojekt vid Svensk socialservice. Vår utvecklingsgrupp består av de personer vid enheten för vuxenarbete som arbetar inom omsorgen av utvecklingstörning och handikappservice.

Praktikerna som deltog i projektet var:

- Gun-Marika Rönndahl (ledande socialarbetare)
- Mikaela Enroth-Roswall (socialarbetare)
- Annica Lindell (socialhandledare)
- Anders Svartbäck (vikarierande socialarbetare)
- Karin Freudenthal (socialhandledare)
- Christina Kalenius (vikarierande socialhandledare)

- Vivan Nyman (socialarbetare)
- Kim Sirenius (vikarierande socialarbetare)

Under projektets gång byttes en del av personalen ut vilket har påverkat projektarbetet. Perspektiven i vårt projekt är brukarperspektivet och delaktighetsperspektivet. Viktiga frågor under projektet var: Är våra klienter tillräckligt delaktiga i besluten om och i den socialservice de får? Hur kan vi som socialverkets praktiker arbeta för att skapa en sådan miljö för våra klienter som gör dem så delaktiga som möjligt?

Det finns tre målsättningar med projektet. Den första är att ta reda på i hur stor utsträckning våra klienter anser att deras åsikter tas i beaktande i verksamheten. Vidare ville vi utveckla vårt eget arbete och förbättra samverkan med våra samarbetspartner.

Projektet kan anses ha fyra mål:

1. Att etiskt reflektera över vårt eget arbete.
2. Att skapa en praktikkarta som hjälpmedel i vårt arbete.
3. Att lyfta fram klienternas åsikter via diskussionstillfällen och en enkätundersökning.
4. Att organisera möten med Kårkulla samkommun för att tillsammans utveckla samarbetet.

4.2.1 Utvecklingsprojektet kommer i gång

Under utvecklingsarbetet bad projektkoordinator Eivor Söderström oss att fundera över vad vi vill utveckla i vårt arbete. Vi hade till en början rätt svårt att komma igång, men för att bli varma i kläderna började vi med en samhällskritisk diskussion. Diskussionen utmynnade så småningom i praktiska problem som vi stöter på i jobbet. Vi började reflektera över ifall klienterna är tillräckligt delaktiga och om de ges tillräckligt med möjligheter att vara delaktiga. Vi diskuterade huruvida våra klienter själva får välja den service de får. Vi insåg rätt snabbt att vi som socialverkets praktiker har vissa ramar som vi måste följa i vårt arbete, och som vi inte kan påverka. Dessa är till exempel socialverkets inre regler, personalresurser och årliga budgeter. Dessutom har Helsingfors stads socialverk köpavtal med enbart vissa vård-

producenter. När dessa ramar skall följas, betyder det att våra möjligheter att påverka klienternas situation är begränsade. Därför började vi koncentrera oss på de faktorer i vårt arbete, som vi kan påverka och ändra.

4.2.1.1 *Centrala frågor: Hur vi bemöter klienterna*

Ger vi tillräcklig information om regler, våra arbetsroller eller förändringar i ärenden som berör klienterna? På vilket sätt ger vi klienterna information? En del klienter som vi arbetar med har svårigheter att förstå information och då är det viktigt att som praktiker tänka på hur man uttrycker sig så att de förstår och kan vara delaktiga.

Vi kan använda olika hjälpmedel för att kommunikationen skall fungera och det är viktigt att hjälpmedlet är så tydligt och förståeligt som möjligt. Vi kan till exempel använda fotografier och bilder som stöd för kommunikationen och ge information i lättläst form vid behov. Klienterna ges bättre möjligheter att vara delaktiga genom att de får information som de förstår och genom att vi som arbetstagare tänker på hur vi uttrycker oss.

Ger vi klienterna möjlighet att påverka sitt liv, att vara delaktiga och ta ansvar i ärenden som berör dem t.ex. i frågor som: var de bor och arbetar, deras ekonomi och hurdan stöd de anser sig behöva? Ger vi dem utrymme att förändra på saker och ta egna beslut? Lyssnar vi och är vi intresserade av deras åsikt?

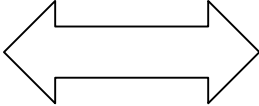
Klienterna skall ges en möjlighet att själva bestämma över saker i så stor utsträckning det är möjligt och så mycket som deras egna resurser räcker till. De skall ges möjlighet att inse de potentialer de har att påverka sitt eget livslopp. Då klienterna känner att de har egen makt och kontroll över att fatta beslut i ärenden de har förutsättningar till, förstärks identiteten och självförtroendet. Det är viktigt att vi lyssnar och förstår deras behov och att de känner att praktikern respekterar dem och deras åsikt. Praktikern har ibland själv ett för stort behov att hjälpa klienterna och då kan man ifrågasätta vems behov som tillfredställs. Det handlar egentligen om att inte hjälpa klienterna för mycket, gör man det uppmuntrar man ju dem till passivitet. Det är viktigt att man istället, som praktiker, stöder klienterna att lösa sina egna problem i

så stor utsträckning som möjligt och samtidigt tar ansvaret för att föra klienterna, vid behov, vidare till rätt hjälpande instans.

4.2.1.2 Teoretisk bas, tre förhållningssätt till klienten.

För att kunna reflektera över bemötandet av våra klienter presenteras socialpsykolog Kaarina Mönkkönens (2007) teori om "olika förhållningssätt till klienter". Enligt Mönkkönen finns det tre olika förhållningssätt. Dessa presenteras i tabell 3.

Tabell 3 Mönkkönens (2007) tre olika förhållningssätt till klienten.

Klient	Klientarbete i växelverkan	Praktiker
<p>"Individuella behov"</p> <p>Olika dimensioner av delaktighet.</p>		<p>"Olika förhållningssätt"</p> <p>Sakkunnigcentrering ("har alltid rätt")</p> <p>Brukarcentrering ("ändlöst lyssnande och flexibilitet")</p> <p>Dialog ("strävan efter gemensam sakkunskap")</p>

Sakkunnigcentrering: Om man använder sig av förhållningssättet sakkunnigcentrering i bemötandet med klienten, är det praktiker som har makt att definiera situationen, klassificera problemen och besluta om arbetssätt och åtgärder. Klientens synvinkel hamnar i bakgrunden och den bortförklaras eller psykologiseras. Det är alltså fråga om en auktoritetsrelation, där den sakkunnige, d.v.s. praktikern (socialarbetaren eller socialhandledaren), "alltid har rätt" och klienten måste bli medveten om det praktikern redan

vet. Det negativa med det här förhållningssättet är att det är fråga om en maktposition där klienten hamnar i bakgrunden. På det sättet ges klienten ingen möjlighet att ta ansvar. Man kan dock inte tvinga klienten att ta ansvar, utan det måste komma från klienten själv. (Mönkkönen 2007.)

Brukarcentrering: Om man använder sig av förhållningssättet brukarcentrering i bemötandet med klienten, framskrider praktikern i enlighet med de behov klienten lägger fram. Praktikern förstår klienten och lyssnar empatiskt. Praktikern talar sakligt enbart om positiva saker och vågar inte ta ställning till eller tala om tråkiga saker. I det här förhållningssättet har klienten maktpositionen. Praktikern ser sig själv som ett "forum" eller som en ändlös lyssnare. Det negativa med det här förhållningssättet är att för stor försiktighet raderar ansvaret i relationen. Klienten vill också bli bemött med svåra saker, det vill säga det onda området. Om praktikern antar en alltför förståelsefull attityd kan detta leda till brukarmakt. (Mönkkönen 2007.)

Dialog: Om man använder sig av förhållningssättet dialog i bemötandet med klienten, kan både praktikern och klienten anses vara specialister. Praktikern är specialist på sitt arbete och klienten är specialist på sitt eget liv, det vill säga båda har en värdefull sakkunskap. Man kan se båda parterna som olika aktörer med olika roller och i dialogen strävar man efter gemensam sakkunskap. I det här förhållningssättet kan båda parterna ses som lika värda. Det finns tyvärr inte alltid möjligheter för förhållningssättet dialog. Arbetsmetoden är lättare att använda då praktikern och klienten börjar känna varandra bättre. (Mönkkönen 2007.)

I vårt arbete växlar vi mellan de tre förhållningssätten, beroende på i hurdan situation vi bemöter klienten. Av de tre förhållningssätten kan dialogen ses som det man borde sträva efter. I dialogen är klienten tillräckligt delaktig, medan praktikern ändå har en väsentlig roll som specialist på sitt arbete. Frågan är hur man kan förbättra möjligheten att nå en dialog med klienten. Här återvänder vi till de kritiska frågor som ställs av arbetsgruppen i föregående kapitel.

4.2.2 *Praktikkartan*

Vi har skapat en praktikkarta som ett verktyg i vårt arbete. Praktikkartan skall fungera som en påminnelsekarta för oss i arbetet. Den påminner oss om de saker som är viktiga att komma ihåg för att möjliggöra klientens delaktighet så stor utsträckning som möjligt. Praktikkartan har så småningom växt fram under projektets gång och vissa förbättringar av den har gjorts.

Praktikkartan bygger på Thomas (2002) olika dimensioner. Enligt Thomas är klientens behov individuella och därför kan man inte förvänta sig att det finns enbart ett mönster som man kan använda med alla klienter. Det finns alltså ingen modell som passar alla. Därför tar han fram sex olika saker som klienten skall ha möjlighet till. Thomas kallar dem för dimensioner och de är:

1. möjlighet att välja
2. möjlighet att få information, kunskap
3. möjlighet att påverka processen (beslutsprocess, vilka ärenden behandlas var, vem deltar på mötet)
4. möjlighet att uttrycka sig
5. möjlighet att få stöd och hjälp att uttrycka sig (vilka färdigheter behövs av personalen)
6. möjlighet till självständiga beslut

Den utarbetade praktikkartan finns nedan (figur 6). Praktikkartan blir aldrig färdig, utan den kan hela tiden förbättras och förändras. Den behandlar de områden som känns aktuella i vår nuvarande arbetssituation. I framtiden kan det finnas ett behov av att ytterligare konkretisera den eller ändra på frågeställningarna utgående från de problemområden som känns aktuella i arbetsgruppen.

Dimensioner av delaktighet:	utredning	planering och förverkligande	uppföljning och utvärdering
EGET DELTAGANDE	<ul style="list-style-type: none"> - hur engagerar vi och bygger en relation till klienten? - minns vi betydelsen av ett gott bemötande? 	<ul style="list-style-type: none"> - hur aktivt har vi involverat klienten i planeringen? 	<ul style="list-style-type: none"> - hurudana möjligheter ger vi till en trygg, kontinuerlig klientrelation?
INFO, KUNSKAP	<ul style="list-style-type: none"> - ger vi info i lättillgänglig form? - info vad funktionsnedsättning innebär? - lagar och kommunens direktiv, med klientens behov i fokus? - info om klientens rättigheter och skyldigheter? 	<ul style="list-style-type: none"> - hur hjälper vi klienten förbereda sig inför planeringsmötet? - eget ex av skriftlig, lättläst plan till klienten 	<ul style="list-style-type: none"> - hur försäkrar vi oss om att uppgjord plan går igenom efteråt? - ger vi tillräckliga motiveringar till beslut? - hur informerar vi om förändringar i planer, personalbyten etc.?
UTTRYCKA SIG	<ul style="list-style-type: none"> - hurudana är min tillgänglighet via olika kanaler? - hur möter vi människan med behov som inte alla kan åtgärdas? 	<ul style="list-style-type: none"> - ger vi klienten möjligheter att uttrycka både styrkor och svagheter? 	<ul style="list-style-type: none"> - hurudana forum erbjuder vi? Ind. samtal, samtalsgrupper, infotillfällen?
HJÄLP OCH STÖD ATT UTTRYCKA SIG	<ul style="list-style-type: none"> - behöver klienten stöd att uttrycka sig? Hurudana? Stödperson, språkrör, hjälpmedel 	<ul style="list-style-type: none"> - hjälper vi klienten att komma fram till lösningar snarare än formulerar dem? 	<ul style="list-style-type: none"> - kan vi fungera som koordineringshjälp för att klienten bättre ska kunna greppa helheten?
PÅVERKA	<ul style="list-style-type: none"> - kan klienten påverka på vilket sätt kontakten sker: telefon, dator, hembesök etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - vilken tyngd ger vi klientens åsikt vid uppgörande av plan? - har klienten fått säga sin åsikt om vem som deltar i planeringen, vilka ärenden behandlas var? 	<ul style="list-style-type: none"> - vilka möjligheter ger vi att ge feedback? - informerar vi begripligt hur klienten kan överklaga beslut?
FATTA SJÄLVSTÄNDIGA BESLUT	<ul style="list-style-type: none"> - vilka är klientens egna möjligheter att påverka vilka resurser som beviljas och förfogandet över dessa? 	<ul style="list-style-type: none"> - vilka möjligheter ger vi till ett delat ansvar: möjlighet att ta ansvar men även möjlighet att få hjälp och stöd? 	

Figur 6 Praktikkartan

4.2.3 *Vad tycker klienterna*

För att få ett bollplank för våra tankar ordnade vi diskussionstillfällen. Vi ville fråga våra klienter inom omsorgs- handikapp- och närståendevård-arbetet, huruvida de har möjlighet att påverka och vara delaktiga i ärenden som berör dem. Vi ville dessutom göra en enkät för att ta reda på ifall de känner sig delaktiga i ärenden som berör dem. Frågorna i enkäten bygger delvis på de frågor klienterna tog fram på diskussionstillfället.

4.2.3.1 *Diskussionstillfällen för klienter*

Vi ville ta reda på vad som vore viktigt att fråga i en enkät, så vi bjöd in klienter till diskussionstillfällen i februari 2008. Vi skickade ut kallelser till slumpmässigt valda klienter. Den ena gruppen bestod av handikappade klienter och den andra av omsorgsklienter. Vid diskussionstillfällena deltog 5-6 personer ur båda grupperna. Klienter inom närståendevårdarbetet var inte intresserade av att delta. Diskussionstillfällena var i form av öppna diskussioner med temafrågor om delaktighet och den service vi erbjuder.

Klienterna var positivt inställda till att delta och de var glada över att vi ville höra deras åsikter. Gruppen för handikapp önskade liknande diskussions-tillfällen i fortsättningen med olika teman, t.ex. info om service som erbjuds. Inom gruppen för utvecklingsstörda betonade personerna betydelsen av det sätt på vilken personalen bemöter dem och de önskade få mera information i viktiga ärenden och vid förändringar.

En tanke bakom diskussionsträffarna med klienterna var att träffarna skulle fungera som en sorts spegelyta, för att kolla upp om våra klienters tankar överensstämmer med vår praktikkarta.

4.2.3.2 *Enkäterna*

Utgående från diskussionstillfällena och praktikkartan om delaktighet, utarbetade vi i augusti 2008 frågor för enkäterna. Både praktikkartan och enkäterna behandlar erfarenheter kring delaktighet. Praktikkartan fungerar som en minneskarta för arbetstagaren för att ge klienterna utrymme för

delaktighet och enkäten tar fram klientens egna erfarenheter om delaktigheten. Ytterligare ett diskussionstillfälle hölls på hösten för att höra klienternas åsikter om praktikkartan och enkätfrågorna som vi hade formulerat.

Vi var intresserade av att höra hur klienterna upplever servicen på Svensk socialservice. För varje klient görs en individuell plan och en vård- och serviceplan. Vi ville veta ifall de upplever att de får vara med i planeringen, förverkligandet och uppföljningen av de planer som görs och den service de får. Med andra ord frågar vi oss som professionella efter klienternas åsikter och ser vi dem som experter på sitt liv?

Vi skickade ut 63 stycken enkäter till klienter inom handikapparbetet och 64 stycken enkäter till klienter inom omsorgen för utvecklingsstörda personer. Svarande inom handikapparbetet var 24 och inom omsorgen 31.

I enkäterna hade vi samma temaområden som vi har i vår praktikkarta. Temaområden som behandlades i enkäterna var:

- information och kunskap
- eget deltagande
- möjlighet att uttrycka sig och få stöd att uttrycka sig
- möjlighet att påverka service
- möjlighet att kunna fatta självständiga beslut

4.2.3.3 Resultaten av diskussionstillfällena och enkäterna

Klienterna upplevde överlag att de blir vänligt bemötta och att de har förtroende för personalen. Många klienter inom handikappsarbetet uppgav att det är lätt att få tag i personalen, men att de skulle vilja ha mera information om tjänster. Flera ansåg att de inte har så stora möjligheter att påverka vilken typ av service som ges. Klienterna ansåg även att samarbetet mellan andra myndigheter kunde förbättras.

Klienterna inom omsorgen upplevde till stor del att de får den hjälp som de behöver. Klienterna tycker att personalen kring dem lyssnar på dem. Under planeringsmöten för den individuella planen var det många som svarade att

de efteråt behöver få förklarat vad som planerats under mötet. En stor del av klienterna ansåg att de beslut som fattas, som klienten skriftligen får hemskickade, ofta förklaras av socialarbetaren.

På det stora hela verkar det som om klienterna är rätt nöjda med den service de får av Svensk socialservice. Dock önskar många av dem att de kunde få mera information. Dels vill de veta överlag hurdan service socialverket kan erbjuda klienten och dels vill de ha mera detaljer kring varför de inte har beviljats en viss typs service de önskat få (då de får ett nekande beslut). Under diskussionstillfället talades det bland annat om seminarier där socialverkets personal skulle presentera vilka stödformer som finns, för klienterna, och vem som är berättigade till dessa. Det har också kommit fram en hel del kommentarer om att få informationen i en sådan form så att klienten kan använda det, t.ex. att synskadade skulle få besluten i punktskrift.

4.2.4 Utvecklingsmöten och samarbete

Svensk socialservice köper servicen för de utvecklingsstörda klienterna av Kårkulla samkommun. Eftersom samarbetet med Kårkulla är mycket tätt, måste Kårkulla involveras till en viss del för att utvecklingsprojektet skall vara möjligt. Därför har vi under projektets gång arrangerat samarbetsmöten med Kårkulla samkommun. Målen med mötena är att nå en ny arbetsmodell, som möjliggör klientens delaktighet i större utsträckning och som är mer resurseffektiv. För tillfället gör stadens personal och Kårkullas personal en del dubbelt arbete, ofta för att man tillsammans inte har reflekterat tillräckligt över arbetssättet. Samarbetet går dessutom i ganska stor utsträckning ut på stora nätverksmöten med klienten, som inte är den bästa arbetsformen med tanke på klientens möjlighet till delaktighet.

Projektet har öppnat upp en mera reflekterande dialog över vårt arbete. Praktikkartan, enkätsvaren och samarbetsmötena med Kårkulla samkommun har gett oss en klarare bild av vilka områden i vårt arbete som borde förbättras. Tack vare projektet har vi börjat reflektera mera över vårt arbete och nästa steg är att verkställa våra planer. För tillfället planerar vi tillsammans med Kårkulla en arbetsmodell, som skall underlätta samarbetet. Det faktum att vi har skapat praktikkartan och intensifierat samarbetsmötena

med Kårkulla, gör det lättare att utveckla arbetet i framtiden. Det finns så att säga en mera konkret bas för det.

5

Reflexiva verktyg inom barn- och familjeenheten samt äldreomsorgen

Ann Backman

I det sociala arbetet befinner sig praktikern ständigt i ett samspel mellan klienterna och arbetsorganisationen. När praktiker arbetar inom ramen för en organisation är syftet att handha och fördela resurser eller service till klienterna. Ibland kan organisationens och praktikerns intressen sammanfalla men de kan även hamna i konflikt. Organisationen skapar vissa ramar inom vilken klienten skall passa in för att ha tillgång till vissa resurser. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008.) Det sociala arbetet utgår ifrån det konkreta arbetet med klienterna, men hur bygger praktikern upp den kunskap som krävs för att göra ett bra arbete?

Praktikern har inte alltid möjlighet att självständigt besluta vilken hjälp som ges till klienterna, eftersom det regleras av servicesystemet. Praktikern befinner sig ändå i en maktfull position och har rätt att tolka klienternas behov av hjälp. Det kan vara en problematisk situation där kontroll och hjälp förenas i samma handlingar. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008.) För att som praktiker kunna orientera sig genom organisationen, lagstiftningen, klienternas behov och den egna yrkesetikern, behövs en reflexiv kunskap. Julkunen (2005) påpekar att kunskap inte enbart baserar sig på en teoretisk kunskap utan kunskap uppstår även ur handlandet. I varje situation görs bedömningar och det bör finnas möjlighet att skapa en förmåga att reflektera (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Målsättningen med detta kapitel är granska den reflexiva processen hos praktiker som har tagit i bruk utvärderingsmetoden spegel. Spegelmetoden har använts som arbetsverktyg inom äldreomsorgen och inom enheten för barn- och familjearbete på Svensk socialservice. Spegelmetoden öppnar upp arbetsprocesserna i arbetsteamerna, vilket bl.a. väcker tankar om praktikers handlingsutrymme och arbetssätt. Kapitlet baserar sig på gruppdiskussioner med praktiker från de båda enheterna. Det beskriver praktikernas upp-

levelser av arbetet med spegelmetoden. I kapitlet tas också praktikers kommentarer upp som kommit fram under gruppdiskussionerna.

5.1 Arbetsgruppernas sammansättning

Inom enheten för barn- och familjearbete är det barnskyddet och hemservice (teamet för tidigt stöd och hemservice för barnfamiljer), som tagit spegelmetoden i bruk. Barnskyddsteamet och hemserviceteamet har haft skilda spegelsessioner. Därtill har även socialarbetare inom äldreomsorgen prövat på spegelmetoden. Av tabell 4 framgår vem som har deltagit ur arbetsteamerna och hur dessa har varit strukturerat.

Tabell 4 Arbetsteamens indelning.

	Hemservice	Barnskydd	Äldreomsorgen
Vem	Familjearbetare, socialhandledare, ledande handledare	Socialarbetare, socialhandledare	Socialarbetare
Gruppledare	Projekt-koordinatorn för utvecklings-enheten	Projekt-koordinatorn för utvecklings-enheten	Ledande socialarbetaren
Start	Augusti 2007	September 2007	Oktober 2008
Frekvens på spegelsessioner	Regelbundet 1 gång/månad	Regelbundet 1 gång/månad	Enlig överrens-kommelse
Initiativ	Tillsammans med utvecklings-enheten	Tillsammans med utvecklings-enheten	Tillsammans med Gero-projektet ²

² Gero-projekt: Utvecklandet av gerontologiskt socialarbete 2005-2007/Gerontologisen sosiaalitoiminnan kehittämissuunnitelma 2005-2007. Socialarbetarna inom östra socialserviceområdet i Helsingfors stad prövade först på spegelmetoden i samband med Gero-projektet. Spegelmetoden ansågs lyckad och försöket utvidgades därefter till andra områden. Praktikerna inom äldreomsorgen kom överens om att alla skall hålla en klientpresentation.

5.2 Spegelmetoden

Syftet med spegelmetoden är att skapa en utvärderande och inlärande verksamhetskultur på arbetsplatsen. Det är en metod för att öppna upp arbetsprocesserna i klientarbetet och sätta ord på tyst kunskap, d.v.s. outtalad praktisk kunskap. Tyst kunskap refereras ofta till som en kunskap som uppkommer genom handlingar och erfarenhet (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Praktiker lär sig genom att handla, upptäcka och ta till sig det som man gjort (Julkunen 2005). Siiriäinen (2007) beskriver intuitionen som en form av tyst kunskap, med vilken hon avser en personlig och arbets-erfarenhetsbaserad kunskap. Genom spegelmetoden strävar praktiker efter att sätta ord på denna kunskap.

5.2.1 Vilka delar ingår i metoden?

Spegelmetoden har utarbetats av vuxensocialarbetare på Haga socialservicebyrå i samarbete med Helsingfors universitet och projektsocialarbetare Laura Yliruka (2006). I spegelmetoden ingår dokumentation av det egna arbetet, användning av frågeblanketter och gemensamma möten för utvärdering (spegelsessioner) samt uppföljning av hur arbetet framskridit. Arbetsteamet träffas och går systematiskt igenom ett klientfall. Praktikern som arbetar med klienter förbereder en presentation av klientfallet.

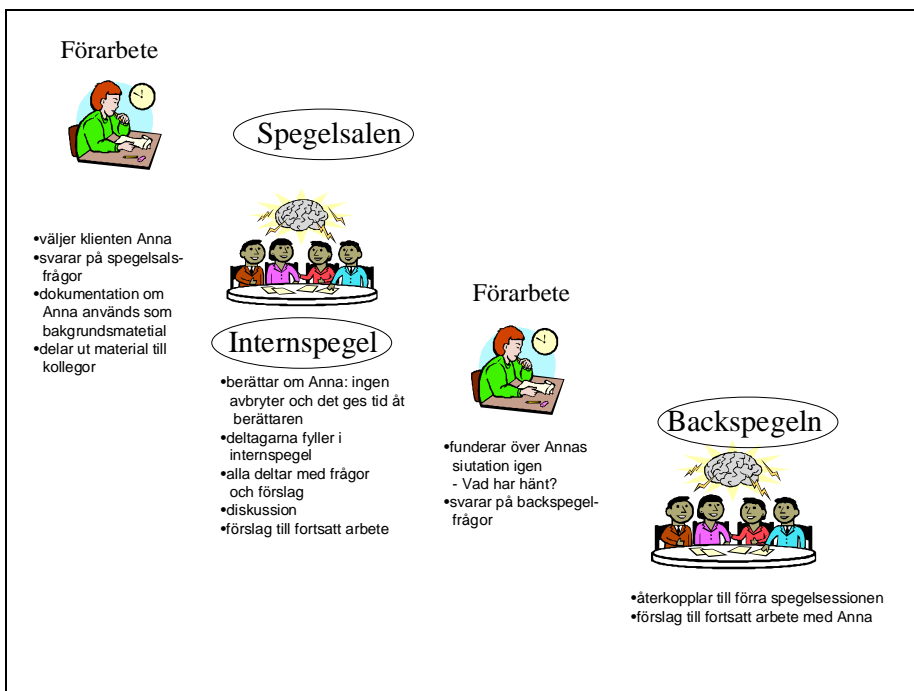
De hjälpmedel som används i spegelsessionerna är blanketterna spegelsalen, intern spegel och backspegeln. De fungerar som frågeformulär för spegelsessionerna. Syftet med frågorna är att kartlägga klientens situation, samtidigt som praktikern begrundar de omständigheter som påverkar arbetet med klienten. Frågorna handlar om klientfallet och praktikerns förhållnings-sätt till arbetet. Fokus i frågorna är praktikerns självutvärdering.

Under förarbetet inom spegelmetoden används frågeformuläret spegelsalen. Den som skall presentera ett klientfall svarar skriftligen på frågorna före första spegelsessionen. (Se figur 7.) Den som gör presentationen förbereder sig på förhand och delar ut förhandsmaterialet så att alla har tillgång till det innan mötet. Förhandsmaterialet består dels av dokumentationen om klienten och dels av svar på spegelsalsfrågorna. Alla i gruppen har möjlighet

att igenom materialet före spegelsessionen. För förhandsarbetet d.v.s. själv-utvärderingen bör praktikern reservera en halv till två timmar. En del brukar gå igenom svaren på frågorna flera gånger innan de delar ut förhandsmaterialet.

Blanketten intern spegel används av alla praktiker under spegelsessionen. I den antecknar de andra i gruppen sina reflektioner, frågor och förslag till fortsatt arbete.

Blanketten backspegeln fungerar som uppföljning av klientarbetet. Praktikern går igenom samma klientfall och reflekterar över klientprocessen igen med hjälp av frågorna i blanketten. Uppföljningen kan göras 3-6 månader efter förra spegelsessionen. (Se figur 7.)



Figur 7 Spegelsalarna: arbete inom ramen för spegelmetoden.

Det är viktigt att man kan arbeta utan att känna tidspress, eftersom stress hämmar tankeflödet. För att hålla en spegelsession rekommenderas en grupp på minst tre praktiker och en maximistorlek på åtta praktiker (Yliruka 2006). Under spegelsessionen berättar praktikern om klienten utgående från spegelsalens frågor. (Se figur 7) En grundregel under spegelsessionen är att man inte får avbryta varandra och att den som håller presentationen får god tid på sig (ca 30 minuter).

Efter presentationen går gruppen igenom sina frågor och kommentarer. Samtidigt kan de andra föreslå metoder, men största delen av tiden går åt till diskussion. Praktikerna diskuterar det som de har antecknar i blanketten intern spegel. Om man vill kan man ge blanketten till den som hållit presentationen. Det är viktigt att praktikerna inte behåller det konfidentiella materialet om klienten utan att det förstörs efter spegelsessionerna. Det gäller inte de eller den som handhar klientens ärenden.

Arbeteamerna har arbetat på olika sätt inom ramen för spegelmetoden. Ett arbeteam har exempelvis inte prövat på återkopplingssessionen backspegeln. Under arbetets gång kan delar ändras för att bättre passa in i arbetsomgivningen och för att möta de behov som praktikerna har.

5.2.2 Behövs en gruppleddare?

Det verkar vara viktigt att det finns en gruppleddare som ansvarar för strukturerna och kan ställa kritiska frågor. Många anser att samtalet kring klienter lätt glider in på sidospår och av den orsaken behövs gruppleddaren som kan se till att alla håller sig till saken. Man upplever att processen inte skulle gå framåt, om det inte finns en gruppleddare. En del anser att gruppleddarens frågor gör att diskussionen hålls på en allmän nivå och utan gruppleddarens närvaro finns det en risk för att man skulle uttrycka sig för direkt eller personligt. Många tycker att det behövs en finkänslig ledare som kan styra situationen. Gruppleddaren ser till att alla håller fast vid metodens strukturer, bl.a. ser till att alla kommer till tals. En praktiker säger så här om spegelsessionernas struktur:

Jag sku nästan säga att det var det som var det mest intressanta, för en själv också på ett sätt att alla säger faktiskt i tur och ordning, alla får säga till slut och ingen får kommentera, inte heller egentligen den som man säger det åt.

Gruppledaren bidrar även till att praktikerna noggrant granskar arbetet. När gruppledaren försöker få praktikerna att lyssna på presentationen utan förhandsuppfattning om klienterna, upplevs det som utmanande och givande. Praktiker upplever att de engageras i kollegornas arbete. Så här berättar en av praktikerna:

Jo, det är ju alltid spännande att höra andras presentationer. Det är ju inte så att man sitter och rullar tummarna när man är här utan alla är jätteaktiva.

Praktikerna upplever att det är viktigt att gruppledarna själv inte deltar i klientarbetet. En del av praktikerna anser att det ger nya perspektiv på arbetet. Eftersom en utomstående gruppledare inte har förkunskaper om klienterna, tvingas praktikerna att grundligt berätta allt om dessa. Det skapar en helhetssyn över det arbete som redan gjorts i t.ex. familjerna. Praktikerna upplever att utan gruppledare, kan det vara frestande att hoppa över delar av presentationen, eftersom den skulle kännas onödig. Det är dock viktigt att påminna sig om klientens historia för att kunna spegla det mot dagsläget.

5.3 Vad händer i spegelsalarna?

I dagens sociala arbete upplever många praktiker att arbetsbördan är stor och att arbetstakten är snabb. Det är svårt att hitta tid för reflektioner och därför behöver det finnas strukturer som stöder en reflexiv praktik. Det innebär att det måste finnas tillräckligt med resurser och motivation för att skapa utrymme där man gemensamt kan diskutera arbetet.

I början av projektperioden var en del praktiker lite osäkra på att ta i bruk metoden men kom till att det kan vara ett bra sätt att stöda kollegor och att tänka över sitt arbetssätt. Ibland kan det kännas svårt att ta upp frågor som tynger en i klientfallen. Yliruka (2006) menar att tröskeln för praktiker inom socialt arbete är hög för att utvärdera och granska det egna arbetet. Det är

viktigt att kunna öppna upp det egna arbetssättet, för att som arbetsteam och praktiker kunna ta tillvara erfarenheter och lära sig av varandra. Många av praktikerna anser att man måste se till att det finns tid för att gå igenom arbetet.

Några centrala erfarenheter av spegelsessionerna enligt praktikerna:

- Man lär sig av varandra och om arbetet.
- Man får bekräftelse i det egna arbetet.
- Man kan dela svåra känslor.
- Man kommer vidare i det egna arbetet, vilket leder till en ökad professionalitet.

5.3.1 Förarbete med klientfallet

Det rekommenderas att praktikerna bekantar sig med frågeformulären innan de deltar i spegelsessionerna. Praktikerna berättar att i början gick det några timmar åt förhandsarbetet före spegelsessionen. Förhandsarbetet går dock fortare, vartefter praktikerna får mera erfarenhet av arbetssättet.

Förarbetet av klientfallet underlättas när det finns en välgjord dokumentering om klienten. Det går sannolikt snabbt att ta fram förhandsmaterialet, ifall serviceplaner och anteckningar om klienten finns tillgängliga. Det kan samtidigt vara ett tillfälle att reflektera över det egna sättet att dokumentera. (Yliruka 2006.) Dokumentationen skall fungera som en uppföljning av arbetet med klienten.

Några tyckte att det var svårt att välja en klient till spegelsessionerna, medan andra tyckte att det var lätt. Det beror på om praktikern upplever ett behov av stöd från kollegorna i klientarbetet. Man ville i allmänhet ha en god kännedom om klienterna innan de tas upp i spegelsessionerna. Nya klientfall väljs i allmänhet inte. Yliruka (2006) rekommenderar även att man väljer klientfall som man är väl bekant med.

Presentationsordningen kan variera mellan olika arbetsteam. En del praktiker ansåg att det är bättre att tydligt dela upp i vilken ordning klienter tas upp. Andra ansåg att man kan avgöra det efterhand så att den som har en

lämplig klient och känner behov av att spegla ett klientfall tar upp den. Om det är flera som samarbetar kring samma klient, hålls presentationen vanligen av den som är mera insatt i klientens situation.

Om praktikern upplever en stagnation i arbetet, kan spegelsessionen vara ett bra tillfälle att komma vidare. En del ansåg att det känns svårt att avgöra i vilka klientfall man kan få hjälp av kollegorna. Det fanns klienter som t.ex. var nya och vars situation man ännu utredde. Valet av klientfall beror på i vilket skede av klientprocessen som praktikern är. Här beskriver en praktiker hur spegelsessionen kom lägligt:

Jag hade nu inte så svårt att välja, jag hade ganska passligt en som var ett svårt fall som var nytt också, som jag, jo då hade varit på ett hembesök och sen blev det ganska mycket frågor, att hur ska man, att vad man kan göra i den situationen.

Ifall praktiker är i ett annat skede i arbetsprocessen kan det vara svårare. Exempelvis om en klient väntar på placering till servicehus, kan socialarbetaren inte nödvändigtvis hjälpa under väntetiden. En praktiker beskriver valet av klient så här: (I: praktiker, II: intervjuare)

I: jag hade hemskt svårt att välja, att vad ska man ta upp för fall. Ja, jag vet int... jag tänkte att jag tar en som känns... Liksom som jag hade då, av aktiva klienter, som kändes som hopplös så att säga. Så jag visste att int kommer nu nån annan att ha egentligen några andra lösningar till heller men att jag tar nu det bara för att, en viss egen frustration över typ såna fall, man kan egentligen inte göra så mycket åt

II: men att man kanske kunde ventilera det då

I: nå de är väl kanske lite så... int vet jag nu, det hm ja, kanske det är det att, när man har jobbat en längre tid så får man, vet du man sätter kanske, int vet ja, nu för lätt, men det är det, att man sätter vissa fall, i vissa fack.

Det kan ibland underlätta att få prata om klientfallen fast det kanske inte kommer fram så många förslag för fortsatt arbete. Praktikerna berättar att

spegelmetoden blev ett sätt följa med processen i klienternas liv, samtidigt som man utvärderar det egna arbetet. En berättar så här:

Sen får man svart på vitt det där och faktiskt nerskrivet, att vad är den där klientens resurser och vad är dedär svaga sidorna. Att man ser var ligger det som man jobbar med. Egentligen att man inte lämnar bort de starka sidorna i klienten. Det är alltså bra att man får det svart på vitt att man faktiskt funderar på det för annars så är det lätt att man glömmet bort. Det hjälper att faktiskt tänka på hela klienten.

Många beskriver det som viktigt att inte enbart prata om klienten utan att det hjälper praktikerna att skriva ner fakta och egna reflektioner om klienten. Det skapar en helhetssyn över klientens situation. Samtidigt kan praktikern strukturera upp de egna tankarna om problematiken kring klientfallet.

5.3.2 Spegelsessioner med frågeformuläret spegelsalen

I spegelsessionerna går praktikerna igenom klientfallet. De flesta ansåg att det ska finnas en öppen attityd i arbetsgemenskapen för att alla ska känna sig bekväma och våga säga sina åsikter, oberoende av längden på arbetserfarenheten. Det är viktigt att nya praktiker vågar komma fram med sina tankar och att de mera erfarna är villiga att ta emot nya idéer. Flera berättar att det är intressant att höra hurdana klientfall som kollegorna har. Det gör det även lättare att förstå vilka frågor som kollegorna arbetar med för tillfället. Några upplever att man lär sig att lita på varandra. En praktiker berättar såhär:

Man har märkt att varje gång som vi har, så tycker jag att alla bjuder mer och mer på sig själva och sina tankar. Det kändes svårt i början, för man var inte så riktigt säker på, vad skulle det riktigt handla om. Nog var det bra diskussioner från början, men att det blir faktiskt hela tiden bättre, bättre är kanske ett tokigt ord men att djupare på nåt vis, så oberoende vad man hade för inställning i början till det så växer det lite med en, på nåt vis.

Nyanställda praktiker upplevde att de får veta hur kollegorna arbetar och hur de tänker i arbetet. Det är speciellt viktigt att få insyn i arbetet ifall man är nyanställd. Praktikerna upplever att man kommer vidare och får idéer för hur man kan arbeta med klienten. Det ger en uppfattning om olika arbetsmetoder.

Praktikerna upplever att finns ett kollegialt stöd och att man alltid kan fråga råd av kollegorna. Ibland kan det dock kännas besvärligt att fråga råd av andra eftersom man upplever att man stör en kollega. En praktiker berättar såhär:

Ibland har jag märkt att om det är någån som jag har gått och fråga, så har jag märkt att det har tagit tid. Och sen kommer det frågor om bakgrunden och allt möjligt. Så har jag märkt att, oj det var int så att bara fråga vissa saker utan det är ändå mycket mera, liksom förstås bakgrundsuppgifter som andra måste få veta förrän de kan ta ställning och sådär. Så då kan det ju hända om man sku ha då lite mera tid redan färdigt så och sen om de andra också är förberedda på det, så att man int sitter där sen plötsligt i en timme [och tar av kollegans tid].

Praktikerna upplevde att det är viktigt att kunna ventilera arbetet tillsammans med kollegor. I arbetet med klienter är det inte ovanligt att praktiker möter på en känsla av hopplöshet i det egna arbetet. Ibland önskar kanske praktikern att de kunde hjälpa klienterna i ett tidigare skede eller snabbare. Socialt arbete förutsätter ofta improvisationer som är baserade på erfarenheter, färdigheter och kunskap. Det är utmanande för praktikern att kunna anpassa det sociala arbetet till klienternas skiftande livssituation i ett samhälle som är föränderligt. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008)

Praktikerna berättar att det genom spegelsessionerna finns en möjlighet att konfronteras med arbetets begränsningar. Handlingsutrymmet som praktikern rör sig inom, formas av organisationen. I socialt arbete gäller det att inte enbart att kunna handla, utan att ta emot intryck, reflektera och analysera vilka handlingar som är lämpliga i vissa fall och vilka inte. Handlingsutrymme ger praktiker möjlighet att medvetet använda resurser. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008.)

I spegelsessionerna kan både begränsningar och möjligheter i arbetet öppet diskuteras. Samtidigt kan praktikern få bekräftelse på att man gjort allt som finns att göra för klienten. Det ger en möjlighet att ta ut sin frustration över arbetets begränsningar och lindra de egna obehagskänslorna. Det ger samtidigt praktikerna en möjlighet att komma igång igen. En praktiker berättar så här:

Vad kan du sen annat göra så mycket [för klienten], men nog fick det kanske en lite mera på fötter igen och tänka på det där fallet. Var det nu riktigt i det yttersta vad man kan göra, ur den synvinkeln så var det nog kanske välkommande, och nog fick jag ju till stånd det där hembesöket.

Andra anser att metoden hjälper en i arbetet, genom att ta upp klientfall när man själv inte hittar lösningar på klientens problem. I sådana fall kan det vara bra att höra kollegornas åsikter. En berättar så här:

Man hoppas liksom på vinkar, att man lite har kört fast, vet du. Att det sku vara någånånt fall som man tar upp, som man upplever att man måste [ta upp], för att få inre frid och yttre frid. Så måste man liksom få dela den där klientens problem med någon annan. (...) Det är också en viss lättnad naturligtvis. Man förstår att ingen annan kunde ha gjort på något annat sätt, det är ju också en viss lättnad när nån liksom uttalar det.

Genom spegelsessionerna fördjupar sig praktikerna i ett klientfall och man upplever att man ägnar mera tid åt klientfallet än vanligt. Praktikerna ansåg att arbetet med spegelfrågorna ifrågasätter det invanda arbets sättet. Om man har arbetat en längre tid inom samma område utvecklas ofta en viss rutin i arbetet. Man upplever att man genom spegelmetoden är tvungen att fundera på det egna arbetsgreppet igen. En praktiker berättar så här:

Vet du, att nog ställde den ju en mot väggen lite, som vi säkert alla nog säkert tyckte. Jag tänker att man hamnar på sätt och vis att tänka en gång till, varför blev det så här eller varför gjorde man så där och liksom man hamnar nog att, det tvingar en på något sätt att fundera ändå, djupare eller hur man nu ska uttrycka det.

Praktiker inom det sociala området har oftast en önskan att göra gott för andra och ambitioner på att förbättra klienters livssituation. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008.) Det är dock viktigt att kunna avgränsa den egna arbetsinsatsen. Praktikerna berättar att det ibland känns som att man måste kunna lösa alla problem i klienternas liv. Eftersom flera praktiker arbetar nära in på familjerna, upplever man att det finns en risk för att man tar ett för stort ansvar i klienternas liv. Genom spelsessionerna har praktikerna insett detta och det har gett dem en möjlighet att avgränsa sitt arbete, vilket är nödvändigt för att orka i arbetet. Ibland finns även andra yrkesgrupper som arbetar inom t.ex. familjerna och då blir det viktigt att alla har klara roller och arbetsuppdrag. En beskriver hur spegelmetoden klargjort gränserna i arbetet:

Då har man sen via spegeln fått hjälp att avgränsa att vad är [de egna arbetsuppgifterna] och vad är [andra yrkesgruppers uppgifter] och sen har det kanske varit lättare att tänka sen då, nå dethär hör till mig... och så kan vi sätta i gång ett bättre samarbete med [samarbetspartnerna].

En del ansåg att det märks en liten skillnad i spegelsessionerna mellan de olika yrkesgrupperna. Familjearbetarna och socialhandledarna som arbetar med klienter i vardagen, beskriver ofta klientens problematik ur en mera praktisk vinkel. Socialarbetaren fokuserar ofta mera på alternativ och åtgärder för klienten. En positiv effekt är att praktikerna får nya perspektiv på sitt eget arbete.

Praktiker som arbetar med barnfamiljer i vardagen upplevde att det är svårt att hela tiden i det dagliga arbetet betrakta familjeproblematiken ur en utomstående perspektiv. Därför upplever praktikerna att det genom spegelsessionerna blir tydligare att det skett förändringar i familjerna. Ofta handlar det om förändringar som praktikern inte märkt. Den egna arbetsinsatsen blir konkret och samtidigt upplever man att det kollegiala stödet ökar genom spegelsessionerna. En berättar så här:

Nå nog vinner man ju en förståelse när någon här har en klient, gått igenom alla dom där frågorna och bena ut hela sitt arbetssätt och också utgått från en själv, nog ser man ju då vad ens kollegor gör

med familjerna och vilka frågor dom tampas med, det har ju öppnat upp för en jättebra diskussion mellan oss. Jag kan tänka mig att det har påverkat hur vi sen fungerar utanför det här rummet, att vi har alltid diskuterat väldigt mycket men... Jag upplever nog att det har stött hela teamet.

Spegelsessionerna ger en möjlighet att betrakta det egna arbetet och problematiken i klienternas liv ur flera synvinklar, samtidigt får praktikerna idéer och tips på metoder. Det ger en möjlighet att öka professionaliteten. En förman tar även upp den stora nyttan med spegelsessionerna, både för praktikerna och för klienterna:

När dom [klienterna] betalar för det [tjänsterna] så vill man faktiskt ge professionell service... Effektiviteten i arbetet har nog höjts. Jag skulle nog säga tack vare spegeln, man är tvungen att reflektera över eget arbete och utvärdera det som man gör.

För att kunna betrakta det egna arbetet ur ett bredare perspektiv är det nödvändigt att förstå vilka faktorer som påverkar det egna arbetsområdet. Frågorna i blanketterna guidar praktikerna genom den egna synen på arbetet, kollegornas syn på arbetet, servicesystemet och möjliga metoder. Det bidrar till att klienterna får en kvalitativt bättre service. Inom det sociala arbetet händer det lätt att praktiker starkt kopplar ihop den egna personen med arbetsprocessen eller klientens problematik. Det är viktigt att kunna betrakta arbetet utifrån och särskilja den egna personen från arbetssättet och arbetsmiljön samt dess begränsningar. (Yliruka 2006.)

Av gruppdiskussionerna framgick det att eftersom praktikerna stöder och ger varandra styrka så kan besvärliga situationer upplevas som mera hanterbara. Praktikerna upplever att de har kommit igång och tagit i tu med svårigheter i ett tidigare skede. En del av praktikerna upplever att spegelsessionerna ger något till klienterna. En berättar så här:

Vi får ju en nystart med familjerna efter att vi har haft det uppe här, det känns, man mår ju bättre när man går dit och jag tror att det redan påverkar kanske, att man bemöter dem annorlunda.

5.3.3 Återkoppling med backspegeln

Praktikerna anser att en återkoppling till den första spegelsessionen (självutvärderingen) är viktig. Praktikerna upplever att de får en bättre helhetsbild över arbetet genom att man i första sessionen går igenom klienternas situation och i utvärderingssessionen tydliggör arbetsprocessen efter spegelsessionen. Genom återkopplingen med backspegeln ges en möjlighet att utvärdera samma klientfall igen och gå igenom de åtgärder eller de tankar som framkommit under den första spegelsessionen. Vid uppföljning går man igenom vad som förverkligats och om det finns behov av mera stöd.

Praktikerna upplevde att syftet med backspegel är att utvärdera de metoder som föreslagits under första presentationen och att återkoppla till den process som skett i familjen. Praktikerna ansåg speciellt att frågan "Berätta vad processen har lärt dig om ditt eget sätt att arbeta" som en relevant och viktig fråga. Man upplever att det framgår hur praktikerna tänker om klienterna och sitt eget arbete. En beskriver det så här:

Det blir mycket tydligare hur man jobbar, annars tänker jag inte så mycket på det. Hur man gör i vissa saker, men sen när man tar upp familjen här, så då tänker jag på ett annat sätt.

Praktikerna är av olika åsikter när det gäller tidpunkten för utvärderingssessionen. Några kom igång med backspegeln ca ett halvt år efter att man börjat med spegelsessionen. I efterhand kom många praktiker fram till att det säkert skulle vara bättre att ha utvärderingssessionen en kortare tid efter klientpresentationerna. En del anser att ett lämpligt intervall är 2-3 månader, medan andra anser att 3-6 månader är bättre, beroende på klientproblematiken. Om man har en utvärderingssession ungefär en månad efteråt, så har det inte hunnit ske så stora förändringar i klientens liv. Om klientskapet är begränsat till en kortare tid, så kommer utvärderingsbehovet i ett tidigare skede.

Behovet av att utvärdera klientarbetet i familjen är viktigt, samtidigt behövs ibland tips på andra arbetsmetoder. Backspegeln upplevs som belönande att arbeta med. Det belyser det egna arbetet i familjerna. En praktiker säger så här:

Oj, det har faktiskt hänt nog mycket, som man inte alls hade räkna med och int har sett under en tid när man går där [klientens hem]. Eller vissa saker har man sett men int... Men det var helt otroligt att se helheten. Det var jätteroligt.

Genom backspeglarna får praktiker höra hur det har gått och vad kollegan har fått ut av spegelsessionen t.ex. som nya metoder. En praktiker berättar så här:

Det som jag har funderat på, att när man int har haft backspegel att sen när nån presenterar fallet och vad händer med dethär fall sen. Får socialarbetaren någån nya metoder? På det sättet så tycker jag att den här backspeglarna är jätteviktigt. Det sku va roligt att veta... Man vet nånting om att hur det hände sen, hur det har gått framåt.

5.4 Implementering

När metoden tas i bruk arbetar praktiker med att skapa ramarna för spegelsessionerna, t.ex. gällande ordförandeskapet, presentationsordningen, hur ofta det hålls möten och frågorna i blanketterna. Det första intrycket av metoden var för många att den är ganska omfattande med många faser och blanketter. För att underlätta implementeringen anser många att praktiker eller åtminstone gruppledaren bör känna till metodens delar och upplägg.

När enskilda praktiker introduceras till arbetsmetoden behöver de inte ha förhandskunskap om arbetssättet. Nyanställda kan utan problem delta i spegelsessionerna, eftersom fokus är på klienten och metoden enbart står för ramarna i mötet. Nyanställda praktiker upplever att det inte är svårt att komma in i spegelsessionerna. I spegelsessionen förutsätts att praktiker läser igenom förhandsmaterialet och lyssnar på kollegan samt kommer med egna kommentarer eller frågor.

Strukturen på spegelsessionerna gör det lättare att diskutera t.ex. känsliga ämnen. Flera menar att det i allmänhet är lättare att ta upp sådant när det berör ett begränsat tema. Om det handlar om klientfrågor som inte direkt berör det egna arbetet upplever praktiker ibland att man inte får ut så mycket av spegelsessionen. Några praktiker med många års arbetserfarenhet

var tveksamma till metoden innan den togs i bruk, vilket eventuellt påverkat synen på den mängd arbete som sätts ner på det nya arbetssättet.

5.4.1 Några utmaningar med arbetsmetoden

Praktikerna upplevde att det i början var svårt att presentera ett klientfall och flera kände sig osäkra på frågorna. Det tar tid att lära sig att tolka frågorna och förbereda spegelsessionerna. Några ansåg att frågorna i blanketterna kunde göras om. När ett arbetsteam skulle implementera metoden kom de överens om att göra en provrunda tillsammans. Inför den första spegelsessionen skulle en i arbetsteamet förbereda och presentera ett klientfall. Det visade sig dock vara svårt att förstå och svara på frågorna utan att arbetsteamet som helhet hade diskuterat igenom sina tolkningar av frågorna. De kom till det var nödvändigt att tillsammans sitta och gå igenom frågorna. Praktikerna rekommenderar att arbetsteam som vill börja med metoden, först går igenom frågorna så att alla förstår dem på samma sätt. Två praktiker berättar så här om svårigheterna:

Jag tyckte att det var helt räddigt, jag förstod ingenting, jag blev bara i panik.

Det borde göras om, förenklad, vad är problemet, vad är bakgrunden, vad är lösningarna eventuellt.

Det är viktigt att anpassa frågorna till arbetskontexten. Arbetsteamet bör definiera begrepp som verktyg, metoder, arbetssätt, kontext, struktur och målsättningar, så att det känns meningsfullt att arbeta med frågeformulären. Många upplever att en del frågor går in i varandra och man förstod inte syftet med dem. Den strukturella delen av blanketten, som till stor del handlar om arbetssättet inom organisationen, var svåra att svara på. Så här beskriver en praktiker detta:

Och t.ex. hela det här strukturella så jag tycker att det är bortkastat för, vi jobbar på ett ställe och dom organisationsmodeller är vad som finns och de behöver man int, det är ju samma sak varje gång det tas ett fall de. Det förändras int de int.

Efter de första spegelsessionerna fick praktikerna en uppfattning om hur man kan anpassa frågorna till det egna arbetsområdet. I början kändes det frestande att hoppa över de frågor som upplevdes som svåra. En berättar så här:

*Man kanske hoppar över dem för att man inte alltid förstår dom,
man hoppar över dom förmodligen för att de är på en annan nivå än
vad man själv tänker på.*

Kunskap om hur organisationen fungerar blir ofta en del av den tysta kunskapen och den tas lätt för given. Hakkarainen (2005) menar att inläringen på arbetsplatser ökar när praktiker delar med sig av sin yrkeskunskap och organisationskunnande samt av personliga erfarenheter. Praktiker utvecklar sin yrkeskunskap bl.a. genom problemlösning. När praktiker tillsammans diskuterar problem utvecklas en gemensam kunskap, som är bredare än enskilda praktikers kunskap. På detta sätt kan praktiker lära sig olika saker av varandra.

Gruppledaren har även ett ansvar när det gäller att tolka och begreppsliggöra arbetet. Praktikerna berättade att de tillsammans med gruppledaren diskuterade igenom svåra frågor och man kom till en gemensam förståelse för begreppen och frågorna. Efter att arbetsteamet diskuterat igenom dessa frågor blev det lättare att svara på dem. En beskriver det så här:

*Dom kommer mer och mer in dom där efter att vi har haft spegel,
dom blev alltid borta i början men nu har vi på något vis försökt
förstå dom där frågorna.*

Det är viktigt att arbetsteamet tillsammans går igenom vad frågorna betyder och hur man tolkar innebörden i frågorna. Frågorna i blanketterna blir efterhand ett sätt att strukturera upp klientskapet. Många upplevde att enbart genom att skriva ner det så kunde man tänka på ett annat sätt. Det är bra att skriftligen svara på frågorna, eftersom arbetet med klienten blir mera konkret. Det förutsätter öppenhet och en vilja att betrakta det egna arbets sättet och tankar om klientfallen.

En annan viktig del vid implementeringen är att kunna förbinda sig vid metoden. Många praktiker ansåg att regelbundna mötestider var en

förutsättning för att spegelsessionerna skulle bli av. Yliruka (2006) rekommenderar att mötestiderna överenskommes på förhand. Det går ca två timmar till spegelsessionerna. Några praktiker upplever att en gång i månaden är ett lämpligt intervall på spegelsessionerna och man höll fast vid de tiderna. Andra upplever att det var en utmaning att organisera spegelsessioner så att alla var på plats. Akuta situationer med klienter ledde till en omprioritering av tiden och spegelsessioner avbokades. Samtidigt var det svårt att hitta gemensamma tider, vilket gjorde att spegelsessioner flyttades några veckor framåt.

Ett arbetsteam har kommit överens om att inte fortsätta med att kontinuerligt boka in spegelsessionerna utan att istället hålla dem vid behov. I efterhand konstaterar praktikerna att "vid behov" ofta prioriteras bort och man har inte haft flera spegelsessioner, trots att några skulle ha haft intresse av att fortsätta.

5.4.2 *Avslutande kommentarer*

Många anser att metoden fungerar bra och att den känns givande och värd att fortsätta med. Flera praktiker menar att de har en stor nytta av spegelsessionerna. De ger tips för det egna arbetet och det finns tillräckligt med tid att gå igenom klientfallen. Andra känner inte ett så stort behov av att gå igenom klientfall. Hur stort behovet är att ventilera klientfall kan delvis bero på tidigare arbetserfarenheter och den egna synen på arbetet.

Chefens roll är central när det gäller att motivera och sporra till fortsatt användning av metoden. Det verkar finnas ett behov av att ha en grupp- ledare. Några arbetsteam föredrog en gruppledare som inte arbetade inom enheten. Behovet av en drivkraft för att kunna upprätthålla av spegelsessionerna verkar finnas. Praktikerna upplevde att det har varit intressant att arbeta med spegelmetoden, bara man skapar förutsättningar för det.

Praktiker inom ett arbetsteam hade olika syn på arbetsmetoden och olika åsikter om vad arbetsmetoden hade gett. Dels upplevde några att det var bra att ha möjlighet att diskutera klientfall och dels upplevde andra att det inte

gav så mycket till det egna arbetet. Trots de olika åsikterna kommer man eventuellt att ge metoden en ny chans.

Eftersom hemservicen och barnskyddet har en del gemensamma klienter togs förslaget om gemensamma spegelsessioner upp. Exempelvis kunde barnskyddssocialarbetaren och socialhandledaren som har kontakt med familjen delta i hemservicens spegelsessioner eller vice versa. Det kunde vara ett bra tillfälle att dela sin kunskap om familjen och varandras arbete. Samtidigt kunde det vara en möjlighet att (om)skapa gemensamma målsättningar. Det upplevdes inte som nödvändigt att hela barnskyddsteamet och hemservicen skulle ha gemensamma spegelsessioner, dels för att de inte delar alla klienter och dels för att gruppen skulle bli för stor.

Inom två arbetsteam har praktikerna bestämt att fortsätta med spegelsessionerna. Ett arbetsteam beskrev spegelmetoden som en väldigt viktig del av arbetet. Flera praktiker berättade att de ser fram emot spegelsessionerna, och metoden har börjat kännas som en naturlig del av arbetet.

6

Aktionsforskning och utveckling inom närståendevården

Anne Pontán

Allt fler äldre sköts hemma av en anhörig. Oftast är det fråga om ett äldre par där den ena av makarna sköter den andra. Närståendevården anses vara ett viktigt alternativ för den växande skaran av äldre samtidigt som den offentliga servicen minskar. Syftet med detta kapitel är att presentera aktionsforskning som en metod för att utveckla det praktiska arbetet i den egna arbetsgemenskapen.

I min pro gradu-avhandling "Att arbeta i par inom äldreomsorgen – aktionsforskning om socialhandledare och socialarbetare perspektiv" (Pontán 2008) använder jag aktionsforskning som metod. Jag utför aktionsforskning som en samverkande undersökning där mina arbetskolleger socialarbetarna och socialhandledarna deltar. Den främsta metoden är fokusgruppsdiskussioner.

Bakgrunden till min undersökning ligger i att jag vill kombinera både forskning och utvecklingsarbete, med andra ord utveckla våra praktiska arbetsmetoder inom Svensk socialservice, enheten för äldreomsorg inom Helsingfors stads socialverk. (Se faktarutan om närståendevården, tabell 4.)

Man kan använda aktionsforskning då man vill beskriva olika verksamhets-sätt, med hjälp av vilka man planerar och utvecklar verksamheten. I aktionsforskning strävar man efter att påverka verksamheten genom forskning och genom intervention där forskaren kommer med ett förändringsinriktat ingripande. Interventionen kan uppfattas ha dubbel betydelse. Det är både en vetenskaplig forskningsverksamhet och samtidigt förbinder sig personerna till att granska problemen tillsammans. (Heikkinen et al. 1999, 34, 44-45.)

Tabell 5 Faktaruta om närståendevården.

Situationen i	Utmaningar
Finland	Antalet personer över 65 år som vårdas med stödet för närståendevård var i hela landet 17 000 år 2006. Finland är ett av de länder i Europa där befolkningen åldras snabbast. Den åldrande befolkningen kommer också att behöva mera vård och service (Pietilä 2005, 18-19).
Helsingfors stad	I Helsingfors var antalet 65 år fyllda 1382 år 2006. Av dessa var 95 svenskspråkiga klienter inom Svensk socialservice i Helsingfors.
Socialt arbete	Närståendevården stiger fram som en stor socialpolitisk fråga eftersom målet enligt social- och hälsovårdsministeriets nya kvalitetsrekommendationer till år 2012 är att 91–92 procent av den äldre befolkningen ska bo kvar hemma och 5–6 procent av över 75 år fyllda ska få stöd för närståendevård (SHM 2008). Man uppskattar att 300 000 närståendevårdare tar hand om en anhörig och av dessa fungerar över 26 000 inom kommunal närståendevård (Aaltonen 2004).

Då man arbetar med närståendevårdarfamiljerna är det av största vikt att både socialarbetaren och socialhandledaren vet vad som förväntas av dem och hur arbetsuppgifterna är fördelade. Hur skiljer sig de två yrkesgruppernas arbetsuppgifter från varandra?

6.1 Drivkraften bakom denna aktionsforskning

Svensk socialservice deltog i Gero-projektet (Gerontologisen sosiaalityön kehittämisshanke 2005-2007) inom huvudstadsregionen genom att utarbeta en modell för gerontologiskt socialt arbete på svenska i Helsingfors. Målet med den svenska enhetens projekt var att hitta arbetssätt för hur vi med fyra socialarbetare ska fungera i hela Helsingfors för de svenskspråkiga äldre. Socialarbetarnas samarbetspartner är till största delen finskspråkiga och det finns brister i den svenska servicekedjan. Klienternas möjlighet att få service på sitt modersmål har varit en av de viktigaste frågorna i projektet. Då social-

arbetarna har stora geografiska områden och antalet samarbetspartner är flerdubbelt jämfört med sina finskspråkiga kolleger har den svenska enhetens socialarbetare kommit fram till en modell där tyngdpunkten med arbetet är följande: ett effektivt samarbete med hemvården och de svenska hemvårdsteamerna inom hälsostationerna, komma i kontakt med klienten i tid, utnyttja karta över resurser och orosmoment (Voimavara ja huolikartta), använda sig av klientrådslag, pararbete inom närståendevården och att ha en informationsplan om hur man ska informera om svensk service för äldre. (Wickström 2007, 19,28.)

Den svenska enhetens socialarbetare har utvecklat en modell där tyngdpunkten med arbetet är:

- ett effektivt samarbete med hemvården och de svenska hemvårdsteamerna inom hälsostationerna
- att komma i kontakt med klienten i tid
- att utnyttja kartan över resurser och orosmoment (voimavara ja huolikartta)
- att använda sig av klientrådslag
- pararbete inom närståendevården
- att ha en informationsplan om hur man informerar om svensk service för äldre

(Wickström 2008, 19, 28)

I samband med detta projekt inledde vi alltså ett delprojekt inom närståendevården som gick ut på att göra en modell för pararbete med socialarbetaren och socialhandledaren. Vi följde med arbetet och dokumenterade processen. Modellen användes efter våren 2007 men utvärderades inte. Modellbeskrivningen var viktig som ett första steg i utvecklingen av pararbetet. För att kunna analysera modellen närmare och för att granska både specifika och kritiska element och framför allt för att öka förståelsen för pararbete om process, ville vi göra denna studie. I detta skede var aktionsforskning ett viktigt bidrag för att kunna gå vidare och utveckla processen och modellen.

Vi hade inte en klar uppfattning om vad de olika näståendevårdarfamiljerna behöver och vilken typ av stöd som skulle vara bäst för dem inom den svenska enheten. Rollerna för pararbetet var också diffusa och det var oklart

vad socialt arbete i pararbetet egentligen är och hur man ser på sin roll. Speciellt ville vi få fram hur de två yrkesgruppernas arbetsuppgifter skiljer sig från varandra.

6.2 Faktorer som ledde till studiens frågeställning

I rollen av ledande socialarbetare stöter jag på frågor som mina medarbetare ställer om närståendevårdens familjer: Hur vet vi att klienten, vårdtagaren blir bra omskött? Orkar vårdaren ta hand om vårdtagaren? Speciellt då vårdaren är bunden dygnet runt till vårdtagaren med ett stort vårdbehov ställer det stora krav på vårdaren.

Närståendevårdarnas och klienternas motvillighet och ovilja att använda lagstadgad ledighet är en ständigt återkommande fråga. En del av vårdarna har också en benägenhet att isolera sig i hemmet och har väldigt få kontakter med omvärlden. Hur kan vi stöda dessa närståendevårdare att orka ta hand om vårdtagarna? Har de all den service som de har möjlighet att få?

Bland närståendevårdens familjer kan det också förekomma olika former av våld och missbruk. Vi har inom den svenska enheten inte en klar uppfattning om vad de olika närståendevårdarfamiljerna behöver och vilken typ av stöd som skulle vara bäst för dem.

Eloniemi et al. (2007) påstår att det blir billigare om stödet till närståendevårdarfamiljerna är väl koordinerat och skapar trygghet. Familjerna bestämmer om sina egna ärenden men behöver bestående professionell och trygg hjälp. Männistö (2005) anser att det är viktigt att socialarbetaren följer med de förändringar som sker med närståendevårdarens kondition (trötthet och utmattning) och klientens funktionsförmåga för att med rätt insatta interventioner i rätt tidpunkt, som korttidsvård och påbörjandet av dagverksamhet, effektivisera socialt arbete. Kaskiharju et al. (2006, 51) anser att behovet av stöd och att kunna diskutera svåra beslut, t.ex. etiska beslut om dygnet-runt-vård, är stort hos närståendevårdarna.

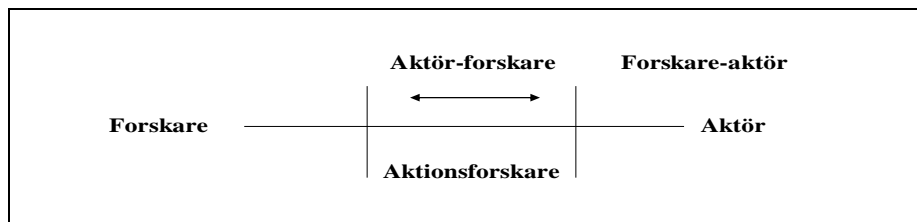
Studien fokuserar på hur socialarbetarna och socialhandledarna förstår sin roll och hur de ser på den. Forskningsfrågorna har utvecklats under processen och kan sammanfattas i tre frågor:

- Vilka är de kritiska elementen i pararbetet i närståendevården?
- Hur ser processen ut och vilka är de specifika elementen?
- Hur förstår socialarbetare och socialhandledare sin roll i pararbetet?

6.3 Forskarrollen

Rollen som forskare inom aktionsforskning är att sätta i gång en process och göra interventioner i processen. Socialarbetarna och socialhandledarna får också rollen av forskare, medforskare, då vi tillsammans utvecklar vårt arbete.

Man kan indela utförandet av aktionsforskningen på två sätt, antingen börjar forskaren utveckla sitt eget arbete med forskargreppet aktör-forskare eller så söker forskaren fram ett objekt för sin forskning, forskare-aktör. Oftast är det frågan om att forskaren känner till det fält som hon/han vill forska i. Målet är att utveckla enhetens verksamhet tillsammans. Forskaren har intresse av att utveckla verksamheten och vill därmed utreda huruvida detta kan göras. Rollen som forskare beskriver Terhi Huovinen och Esa Rovio (2006) som en förändringsprocess. (Se figur 8.)



Figur 8 Aktionsforskning i gränsområdet för teori och praktik (Huovinen & Rovio 2006, 94-95).

6.4 Socialarbetarnas och socialhandledarnas roll

Denna studie fokuserar på hur socialarbetarna och socialhandledarna förstår sin roll och hur de ser på den. Jag valde att först be socialarbetarna och

socialhandledarna beskriva en lyckad och en misslyckad händelse i sitt pararbete med närståendevårdarfamiljerna. Tanken med att be om skriftliga berättelser är att dessa antas medföra reflektion av det egna arbetet. I det första skedet har jag samlat in ett skriftligt material som socialarbetarna och socialhandledarna producerar om sitt pararbete med närståendevårdens familjer. Metoden baserar sig på "critical incident metoden" (Flanagan 1954) där arbetstagarna skriver om kritiska händelser i sitt arbete som de upplevt. Critical Incident Teknik (CIT) enligt Flanagan 1954 går ut på att samla information om kritiska händelser i arbetet och av dem dra viktiga praktiska lärdomar. Händelserna kan vara av positiv eller negativ karaktär. (Flanagan 1954).

Det skriftliga materialet låg som grund för fokusgruppsdiskussionerna. Jag ville i min roll som ledande socialarbetare också reda ut vilka de kritiska elementen i pararbetet i närståendevården är, hur processen ser ut och vilka de specifika elementen är.

Karvinen-Niinikoski (2003, 109) pekar på olösta problem med tanke på arbetsfördelningen mellan socialarbetarna och socionomerna (YH) ur socialarbetarnas synvinkel. När man inte kunnat förtydliga arbetsfördelningen inverkar det även på arbetsgemenskaperna. Inom äldreomsorgen är pararbetet med socialarbetare och socialhandledare fortfarande i sin början och fördelningen av arbetsuppgifterna kräver fortsatt forskning.

Uppgifterna ska fördelas mellan yrkesgrupperna så att det stöder klientprocessen där målet är att främja och upprätthålla individens eller familjens sociala säkerhet och funktionsförmåga. Man kan säkerställa en effektiv klientprocess genom att utvärdera klientens servicebehov som har planerats i samarbete med klienten och där man utnyttjar de olika yrkesgruppernas kompetens i klientprocessens olika faser. Det viktigaste målet är att stärka klientens förutsättningar genom att förebygga problem och att ingripa i missförhållanden i ett tillräckligt tidigt skede. (Sarvimäki 2007, 5-6) Av tabell 6 framgår socialarbetarens och socialhandledarens arbetsuppgifter.

Tabell 6 Socialhandledarens och socialarbetarens arbetskrav och arbetsbild. (Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Vanhuspalvelujen tehtäväkuvaus, 3.5.2006., (Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Sosiaaliohjaajan, omaishoidontuki tehtäväkuvaus, 26.1.2007)

Område	Socialhandledare	Socialarbetare
Kompetenskrav	Yrkesexamen på yrkeshögskolenivå, socionom (YH)	Magisterexamen på universitetsnivå
Organisationens förväntningar	Behärska social- och hälsovårdens lagstiftning och stadens direktiv Kännedom om aktuell social- och hälsovårdsservice. Färdigheter i växelverkan med närstående-vårdarfamiljerna Förmåga att bedöma närståendevårdar-familjernas helhetssituation och vårdtagarens vårdbehov och närståendevårdarens förmåga att fungera som vårdare. Fatta beslut om avlastning och om rekreation.	Behärska social- och hälsovårdens lagstiftning och stadens direktiv Kännedom om socialskyddet och socialservicen Kännedom om gerontologisk och samhällelig kunskap. Förmåga att omfattande kunna bedöma den äldres funktionsförmåga. Behärska forsknings-, utvärderings- och utvecklingsmetoder i det egna arbetet.
Arbetsbild	Behandla ansökningar om stöd för närståendevård, hembesök, klientbesök på byrån Göra vård- och serviceplaner. Delta i multiprofessionella team eller pararbete Göra gemensamma hembesök tillsammans med socialarbetaren eller med hemvårdens personal	Göra psykosocialt arbete Göra nätverks- och pararbete Stöda närståendevårdarna Bedöma behov av dagverksamhet och gruppverksamhet. Förverkliga innehållet i socialt arbete med ett förebyggande arbetssätt på individ-, familje- och samhörighetsnivå (yhteisötaso).

Socialarbetarnas och socialhandledarnas arbetsfördelning kan sammanfattas så att socialarbetaren har ansvaret för hela klientprocessen och deltar centralt i beslutsfattningen och förberedande av den samt ansvarar för klientarbetet.

Socialhandledaren samarbetar med socialarbetaren och har det omedelbara klientarbetet som en central arbetsuppgift. Att utvärdera hur de olika interventionerna verkar hör dock till båda yrkesgrupperna. (Kananoja 2007, 36)

6.5 Betydelsen av aktionsforskning som metod inom enheten för äldreomsorgen

Deltagarna i fokusgruppen reflekterade kritiskt sitt eget arbete och hur det är att arbeta i par med närståendevårdarfamiljerna. De tre fokusgruppsdiskussionerna genomfördes i en aktionsforskningsprocess där det tydligt kunde märkas att de teman som kom fram under de tre gruppdiskussionerna varje gång gav mera djup i frågan.

Den första fokusgruppsdiskussionen var riktgivande för alla tre gruppdiskussionerna. En halvstrukturerad intervjuguide för att vägleda deltagarna i diskussionen om närståendevårdarfamiljernas situation och problem och pararbetet användes. I den första diskussionen lyfte deltagarna upp problemet med att närståendevårdarfamiljerna ofta är väldigt gamla och sjuka och ansöker om stödet för närståendevård i ett väldigt sent skede ibland p.g.a. missvisande information.

Processen att bli närståendevårdare framkom som ett viktigt tema i diskussionen samtidigt som förståelsen för familjerna och speciellt vårdaren var stor. Under de tre fokusgruppsdiskussionerna kom deltagarna med nya förslag på hur man kunde förnya processen för att underlätta närståendevårdarnas situation. Här kom deltagarna in på vad Heikkinen et al. (2006, 172-173) menar med fördjupad förståelse i aktionsforskning. Deltagarna fördjupade förståelsen för processen att bli närståendevårdare i ett gemensamt forum och började behandla ärendet med nya begrepp, från en annan synvinkel.

I diskussionen som behandlade närståendevården som process tog en av socialarbetarna upp myndighetsperspektivet och vad det har för betydelse för närståendevårdarfamiljerna. De andra deltagarna hade observerat samma fenomen med sina egna klienter och berättade om sina erfarenheter. Många

närståendevårdarfamiljer är väldigt ängsliga inför hembesöket och vet inte vad det innebär när socialhandledaren och socialarbetaren kommer på hembesök.

Anni Vilkkos (2005, 2006) forskning om synen på de äldres hem som vårdplats och hemmets politisering visade sig viktig då i analysen framträdde myndighetsperspektivet. Vilkko anser att samhället framhäver hemmet som vårdplats i första hand och att det blir en äldrepolitisk norm när åldrandet binds vid hemmet. I denna studie får hemmets betydelse även en annan aspekt än den som Vilkko (2006) för fram, då det är fråga om socialhandledarnas och socialarbetarnas "arbetsplats". För pararbetets del betyder hemmet att arbetsgivaren måste kunna trygga säkerheten i utövandet av yrket och socialverket har direktiv om hur man ska gå tillväga i en situation där man blivit hotad eller misstänker att hot föreligger. Vilkko framhäver att hemmet blir en arena för myndighetsutövning och värdesätts och granskas endast som en vårdplats för klienten.

Ett resultat av studien var att det förekommer vissa kritiska situationer hos närståendevårdarfamiljerna. Deltagarna i fokusgruppen uttrycker t.ex. sin oro om gränserna för vad som är etiskt och moraliskt då en åldring vårdar en annan åldring. De ställer en viktig fråga ur etiskt och moralisk synvinkel. Var går gränsen för att bevilja eller avsluta närståendevården då det är fråga om ett gammalt par?

Kritiska situationer betyder här i denna studie, situationer som socialhandledaren inte klarar av ensam och som kräver att både socialhandledaren och socialarbetaren arbetar i par och åtgärdar dem.

Man kan här sammanfatta socialarbetarens roll i pararbetet med anknytning till de kritiska situationerna som uppstår i närståendevården och som svar på min forskningsfråga gällande i vilka situationer är pararbetet kritiskt i närståendevården. Jag har valt att använda Mark Lymberys (Socialstyrelsen 2007, 15-16) beskrivning som utgår ifrån sju olika behovsområden. Alla dessa områden passar in på det som i detta stycke beskrivits och som kom fram under fokusgruppsdiskussionerna. Mark Lymbery anser att målgruppen är 65 år eller äldre och som har svårigheter, sjukdomar, funktionsnedsättningar

eller sociala problem som gör att de behöver stöd och hjälp antingen relaterade till åldrandet i sig eller som uppkommer i denna fas.

Som exempel på vad socialarbetarens roll med äldre är beskriver Lymbery om det första området, fysiska sjukdomar och funktionsnedsättning. Socialarbetaren ska bidra till äldre människors välbefinnande och möjligheter att bo kvar hemma, i så stor utsträckning som möjligt. En av socialarbetarens viktigaste uppgifter är att bedöma behoven och utforma insatser som möjliggör det. Att utforma insatserna så att den äldre människan får behålla sin självständighet och sitt oberoende är en viktig aspekt anser Lymbery. Inom närståendevården och pararbetet hör det till socialarbetarens roll att samarbeta med socialhandledaren och också andra yrkesgrupper. Lymbery ser på äldre människors behov och svårigheter så att de inte kan tillgodoses av enbart socialarbetaren eller av socialhandledaren utan här behöver olika yrkesgrupper samverka. Som exempel på det sista området, konfrontation och utmanandet av förtryck, ska socialarbetaren inte enbart verka på individnivå utan på en mer samhällslig nivå. Tillsammans med de äldre och med eget inflytande ska socialarbetaren motverka diskriminering och negativa föreställningar och fördomar om åldrandet och äldre. (Socialstyrelse 2007, 16).

De kritiska situationerna hos närståendevårdarfamiljerna ledde diskussionen i fokusgruppen mera in på när det är nödvändigt att arbeta i par med närståendevårdarfamiljerna.

Via diskussionerna framkom också några förbättringsförslag på pararbetets struktur. Det finns skäl att dela på ansvaret och också komplettera varandra för att skapa en kontinuerlig dialog. Närståendevårdarfamiljen behöver psykosocialt stöd och det är viktigt att bygga upp ett förtroendefullt förhållande med familjen och få kontinuitet i stödet. Deltagarna i fokusgruppen var ense om att ta i bruk ett nytt förfaringssätt. Det går ut på att under det första hembesöket komma överens om en regelbunden uppföljning med de nya närståendevårdarna. Tanken är att få dem att känna sig att någon bryr sig om hur hon/han mår. Med detta förfaringssätt strävar vi efter att göra det lättare för dem att ta kontakt samtidigt som socialhandledaren aktivare kan planera mera stöd och ge information om olika serviceformer.

Socialarbetarnas diffusa roll i pararbetet lyftes upp i den andra fokusgruppsdiskussionen. Den roll socialarbetaren och socialhandledaren har i pararbetet blev fortfarande oklar efter dessa diskussioner. Som ledande socialarbetare hade jag inte tidigare vetat att socialarbetarens roll inom pararbetet och äldreomsorgen upplevdes så oklar. Jag upplevde att det var viktigt att deltagarna kunde diskutera om den diffusa rollen. För att rollerna ska bli klarare krävs fortsatt diskussion.

Det gerontologiska socialarbetsprojektet gav en mängd nya idéer och nya metoder som introducerades för socialt arbete. Socialt arbete bland äldre har delvis klarnat men man har dock inte hunnit fördjupa sig i alla metoder och tanken är att varje metod prövas i praktiken och diskuteras i arbetsgemenskapen.

Att forska i praktiken har haft stor betydelse inom enheten för äldreomsorg. Det har ökat vår förståelse för vår egen roll både inom forskning, chefskap och praktik i socialt arbete och socialhandledning. Utan denna forskning i vårt praktiska arbete hade vi inte nått denna förståelse. Det finns också ett behov av att fortsätta reflektera över socialarbetarnas och socialhandledarnas arbetsfördelning i pararbetet inom närståendevården. Denna undersökning förde med sig oväntade resultat och för vår enhet visade det sig finnas ett behov av att ytterligare utreda socialarbetarnas roll också inom hela äldreomsorgen.

7

Handlingsutrymmet inom organisationen och forskning i eget arbete

Gunilla Englund

I detta kapitel fokuserar jag på handlingsutrymmet utgående från den erfarenhet jag fått genom forskningsprocessen med min magisteravhandling, där jag forskade i mitt eget arbete. Min långa arbetserfarenhet bland svenskspråkiga klienter inom socialverket i Helsingfors hade gjort mig nyfiken på modersmålets betydelse för socialverkets svensk- och tvåspråkiga klienter inom den öppna vården.

Begreppet handlingsutrymme

Svensson, Johnsson & Laanemets (2008, 15–18) definierar handlingsutrymmet som det utrymme som skapas av de ramar organisationen ställer för praktikerns uppdrag, tillsammans med yrkesrollen som bär den professionella kunskapen. Organisationens uppdrag avgör hur stort handlingsutrymmet är för den enskilda praktikern, men också rutiner, professionella tolkningar och individuella faktorer påverkar hur handlingsutrymmet används. Personer med olika erfarenheter utnyttjar handlingsutrymmet på olika sätt. Svensson diskuterar vikten av eftertanke och reflektion för yrkesutövaren inom det egna handlingsutrymmet, trots att det i variationen ändå alltid finns ett mönster i de situationer där människor möts och där handlingar utförs utifrån en viss kunskap.

7.1 Insikten om möjligheten att påverka det egna handlingsutrymmet

Då jag hösten 2007 kom tillbaka från min semester till min arbetsplats på socialverket, precis som jag gjort i över trettio år, erbjöd arbetsgivaren mig en möjlighet att få slutföra mina magisterstudier. Studierna hade jag påbörjat

redan 1995, vid sidan av mitt arbete. Jag hade avlagt alla andra studier förutom min avhandling pro gradu, som jag under årens lopp insett att jag inte har möjlighet att göra vid sidan av mitt arbete. Min upplevelse var att handlingsutrymmet eller variationen på arbetsplatsen inte gav rum för forskning om det egna arbetet under arbetstid.

Ett behov att få spegla sina tankar med någon annan hade också vuxit fram och det vetenskapliga skrivandet kändes som en stor utmaning. En praktiker är ju ändå en praktiker, som väldigt ofta skriver utlåtanden utgående från färdigt utstakade byråkratiska modeller.

Detta erbjudande kunde jag inte tacka nej till. Det gav mig möjlighet att ta en tre månaders tjänstledighet från min tjänst som specialplanerare för att helt övergå till rollen som forskare. Mycket snart stod det klart för mig att denna utmaning som arbetsgivaren i samråd med utvecklingsenheten erbjöd mig var något jag verkligen ville göra och därmed inledde jag min tre månaders tjänsteledighet i början av januari 2008. Jag fick veta att jag inte var helt ensam utan kunde få stöd av en gradugrupp, som skulle träffas några gånger. Dessutom fick jag en handledare, som genom sitt stöd ingav mig tro på att jag skall lyckas. Det gällde att jobba intensivt då universitetsreformen tryckte på och gradun måste vara inlämnad senast i mitten av maj samma år.

Då jag tackat ja till möjligheten att forska blev det samtidigt en början för mig att påverka mitt handlingsutrymme. Mitt intresse för denna forskning var så stort att jag ville inleda studierna genast, redan innan min tjänsteledighet börjat. Jag bad därmed om att få göra en del förhandsarbete på min arbetstid och fick tillstånd till detta. Det stod klart för mig att jag i min studie skulle fokusera på brukarperspektivet. Brukarperspektivet har en stark ställning inom socialverkets strategier och jag ville forska i det jag arbetat med och kände stort intresse för; nämligen betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservicen. Kunde jag med min forskning hitta ny kunskap om hur den svenskspråkiga servicen kunde utvecklas i framtiden?

Enheten för svensk socialservice, som koordinerats inom socialverket, utgör en viktig del av socialverkets syn på service på svenska. Genom att grunda en enhet som baserar sig på språket har socialverket velat lyfta fram det svenska språket. Genom min forskning upplevde jag att klienternas erfaren-

heter av den svenska servicen också skulle intressera arbetsgivaren. Forskningsmöjligheten som arbetsgivaren gav mig ledde således till att jag i mitt dagliga handlingsutrymme gav plats åt ett förarbete för min forskning. Jag upplevde en stark känsla av att min forskning egentligen utgjorde en del av mitt dagliga arbete, som bl.a. går ut på att utveckla den svenskspråkiga klientservicen inom socialverket. En ökad trygghet nådde jag då jag kände mig övertygad i mitt val av forskningsämne. Detta bidrog till att jag kunde använda mitt handlingsutrymme till forskningen.

7.2 Forskningsprocessen

Vikten av att skapa möjligheter att använda kunskapen och resultatet i min forskning inom det egna handlingsutrymmet, i det dagliga arbetet, har jag lärt mig genom denna forskningsprocess. Insikten om att kunna påverka det egna handlingsutrymmet ökade intresset att få utveckla arbetet utgående från brukarens eller klientens behov, men också utgående från de linjer organisationen drar upp. Mitt intresse har vuxit till att få gå djupare in på olika lösningar och finna egna helt nya svar på utvecklandet av den gemensamma servicen. Min egen insikt om möjligheten att påverka det egna handlingsutrymmet inom organisationen fick en helt annan dimension genom min forskning i det egna arbetet. Forskning och praktik kan således gå hand i hand där båda kompletterar varandra.

Jag har så gott som hela mitt liv arbetat med svensk- och tvåspråkiga klienter. Nyfikenheten på språkminoritetens syn på servicespråk har vuxit fram under årens lopp och speciellt med den ökande tvåspråkigheten har detta ämne blivit ännu intressantare. Har servicespråket inom socialverkets tjänster någon betydelse för klienterna inom den öppna vården? En del forskning har gjorts om språkets och modersmålets betydelse inom hälsovården, men inte inom den så kallade öppna socialvården.

Att dyka in från den inbitna praktikerrollen i rollen som forskare och därmed hitta skrivandets glädje har väckt nya tankar och frågor hos mig i mitt dagliga arbete inom socialverket. Vilken tyngd får mitt forskningsresultat i mitt handlingsutrymme? Hur kommer det att påverka utvecklingen av den svenska servicen inom socialverket i Helsingfors? Kunde handlings-

utrymmet inom socialverket förverkligas så att praktikerns arbetsuppgifter möjliggör fortsatt forskning kring det egna arbetet? Är det möjligt att införa en kombinationstjänst där forskning och praktik går hand i hand? Vilken nytta har arbetsgivaren av detta? Hur påverkar detta servicen för klienterna? Praktikerns roll inom organisationen styrs ju av både arbetsgivarens och klientens intressen.

7.3 Forskningsresultat

I min undersökning, "Det är som att komma hem" (Englund, 2008) har jag genom intervjuer med klienter inom utkomststöd och handikappservice, sökt svar på hur klienterna kommer till den svenska enheten och vilken betydelse språket har för dessa klienter. Att besöka en socialservicebyrå innebär möten mellan socialarbetare och klient och denna växelverkan kan ofta vara fylld av starka känslor. Jag har därför gått in i min undersökning genom dialogen. För att uppnå ett förtroende i dialogen är det viktigt att få tala sitt modersmål. Flertalet av dem som deltog i min undersökning ansåg sig vara tvåspråkiga och jag ville också få reda på om dessa, som kan välja service-språk, verkligen väljer svenska vilket Lojander-Visapää (2001) kommit fram till i sin doktorsavhandling.

7.3.1 *Sluppmässigheten*

Trots att den svenska servicen till en stor del varit centraliserad inom socialverket i Helsingfors i närmare 20 år, visade min forskning att klienterna ännu i dag kommer till den svenska enheten väldigt sluppmässigt. Personer får höra om den svenska enheten via bekanta eller via de finska enheterna, men också det egna initiativet för att få svensk service har betydelse. Klienternas möjlighet till information om svensk service är beroende av den enskilda professionellas aktivitet och hans/hennes kännedom om den svenska servicen inom organisationen. Klienter i behov av service på svenska är således i mycket hög grad beroende av att möta en praktiker som ser den svenska servicen som en resurs inom socialverket och som ett verkligt alternativ till en god service på svenska. Enligt Allardt (1997) är en minoritet

beroende av hur majoriteten ser på den och därmed är det viktigt att alla inom organisationen känner till den svenska servicen.

7.3.2 *Språkets betydelse*

Målet med min studie var att undersöka språkets betydelse för klienterna på enheten för svensk socialservice, men jag kom överraskande fram till att de flesta informanter, på grund av sin tvåspråkighet, inte såg själva språket som den avgörande faktorn i sin positiva attityd till den svenska enheten.

Enheten lyfts fram som en gemensam etnisk plats, ett gemensamt etniskt rum, där det råder en stark hemkänsla och en känsla av en gemensam kultur- och identitetssamhörighet. Språket betyder således mycket mera än de uttalade orden. Språket associeras med de känslor som klienterna upplever i mötet med socialarbetaren. Undersökningen visade också tydligt att den som kan välja, väljer svenska. Attitydskillnader till språket mellan klienter inom de olika sektorerna, utkomststöd och handikappservice kunde inte påvisas.

7.3.3 *Servicekedjor*

Enheten för svensk socialservice på socialverket i Helsingfors skall erbjuda garanterad service på svenska. Det finns dock en del av socialservicen som centraliserats inom de olika ansvarsområdena både för finsk- och svensk-språkiga klienter. Hit hör bl.a. de familjerättsliga ärendena, vård utom hemmet för barn samt ekonomi- och skuldrådgivningen. Dessutom köper socialverket en del av sina tjänster av privata producenter. Dessa tjänster kan ses som en del av den service som klienterna får på den svenska enheten och de bildar därmed servicekedjor, där olika former av service ingår.

Modersmålet fick en allt starkare betydelse i och med den service klienterna erbjöds. Klienterna vid den svenska enheten förväntade sig en heltäckande service på svenska. I intervjuerna tog många upp den besvikelse de upplevt då servicekedjorna inte fungerat i sin helhet på svenska inom socialverket. Inom färdtjänsten fungerar inte beställandet av taxi på svenska och chaufförerna talar sällan svenska. Inom utkomststödet uppstod problem med den svenska servicen då klienten, vid sidan om sitt utkomststöd hänvisades

till andra centraliserade enheter inom verket. På socialverket i Helsingfors kan man därmed inte tala om att det existerar en heltäckande svensk socialservice.

7.3.4 *Det etniska rummet*

Att tillhöra en språkminoritet betyder att det finns många olika faktorer som inverkar på upplevelsen av språkets betydelse. Enheten för svensk socialservice lyfts fram av klienterna som en hemtrevlig plats med personlig service och en gemensam kulturanda. Klienterna talar om bl.a. glädje, värme, respekt och hänsyn då de beskriver sina upplevelser om den svenska enheten.

Den starka samhörighetskänslan klienterna upplever talar för att den svensk- och tvåspråkiga klienten behöver ett svenskt etniskt rum inom socialverket. Ett rum där det kan uppstå gemenskap mellan personer som talar samma språk och där dialogen leder till en delad förståelse. Ett rum där språket inte bara förmedlar budskap och information, utan där den finlandssvenska klienten får uppleva gemensamma värden, jämlikhet och öppenhet i en ömsesidig relation. Ett rum där modersmålet har en avgörande betydelse.

Forskningsresultatet visar att språket och kulturen har en stor betydelse för hur klienterna inom den öppna socialvården i Helsingfors upplever sin service. Jag har genom resultatet av min forskning insett att jag själv måste påverka mitt handlingsutrymme på socialverket för att kunna föra fram det som jag upplever viktiga resultatet av min forskning, nämligen behovet av service på svenska. Mitt intresse för utvecklandet av socialservice på svenska har vuxit och blivit intensivare. Nyfikenheten kring de svensk- och tvåspråkiga klienternas behov har ökat. Vad gör alla de klienter som inte kommit till den svenska enheten trots sin registrering av svenska som modersmål? Hur påverkar kommunreformen den svenska servicen i framtiden? Vilka eventuella nya svenskspråkiga samarbetsformer kan vi utveckla med de olika verken inom Helsingfors?

En stor utmaning för den svenska servicen inom socialverket utgör dagvårdens eventuella förflyttning till utbildningsverket. Hur skall den svenska

servicen organiseras för att inte försämra den svenskspråkiga klientens ställning inom socialverket? Jag ser vikten av att bevara det svenskspråkiga etniska rummet inom socialverket som avgörande med tanke på en kvalitativ socialservice på svenska. Det finns ännu mycket att göra för att minska slumpmässigheten och i stället öka möjligheterna för klienterna att hitta den svenska servicen.

7.4 Möjligheter att utveckla och tänja sitt handlingsutrymme inom organisationen

Socialverket i Helsingfors är en människobehandlande organisation (human service organisation). Människobehandlande organisationers uppgift är att värna om sina klienter och samtidigt skall de tillgodose samhällets intressen. Dessa organisationer handhar medborgarnas rättigheter och skyldigheter och fungerar samtidigt som en buffert mellan staten och medborgarna. Kännetecknande för dessa organisationer är att de styrs av en tung byråkrati, vilket bidrar till en viss tröghet i den dagliga verksamheten. Denna tröghet beror delvis på att man vill bevara det man har och är skeptiskt till förändring. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, 22-55)

De sociala organisationerna fungerar inom samma organisatoriska fält och tenderar att bli lika varandra, att bli isoforma. Detta kan innebära en liknande struktur och att man anställer personer med samma typ av utbildning. Då det gäller att påverka det egna handlingsutrymmet är det viktigt att man utgår från det man själv tycker är viktigt i utvecklandet av det egna arbetet och jämför det med vad som betonas inom den egna organisationen. Ett handlingsutrymme innebär att man har en möjlighet att välja hur man använder sitt utrymme, men också att man har kompetensen att bedöma rimligheten av sitt val. Handlingsutrymmet skapas genom ett samspel mellan organisation och profession, där organisationens ramar sätter gränser, men där professionen kan påverka det organisatoriska. En stark profession kan påverka organisationen i dess sätt att ställa sina ramar. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, 22-55)

I dag hör man ofta talas om att arbetstiden inte vill räcka till för de uppgifter man har inom sitt yrke. Byråkratin är stor och tung inom en så stor

organisation som socialverket i Helsingfors. Kanske det ibland kan kännas skönt att inte göra mera än det nödvändigaste. De olika direktiven gör det lätt att bara följa dem och att därmed inte behöva använda sina egna tankar kring hur något eventuellt kunde gagna klienten på ett annat sätt.

För att hålla sig medveten om vilka handlingsutrymmen som ges inom den egna organisationen är det viktigt för praktikerna att bl.a. känna till vilka resurser som finns och vad som är organisationens huvuduppgift. Viktigt är också att man känner till hur organisationen uppfattas av dem som kommer i kontakt med den. Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) understryker att det är viktigt att kunna reflektera över vad man vill producera i sitt handlingsutrymme och att en kritisk reflektion kan synliggöra både makt och möjlighet. Det gäller att kunna ta tillvara kunskap som man bl.a. kan få via forskning och litteratur. En viktig förutsättning är också ett intresse för en organisationsförändring i någon form och ett samarbete med organisationsledningen.

Den enskilda praktikern inom en organisation kan utveckla och tänja sitt handlingsutrymme på olika sätt inom organisationen. Som praktiker representerar man sin organisation och därför är det viktigt att noggrant sätta sig in i organisationens identitet och administration. Genom detta kan man tänja på sitt handlingsutrymme. Inom alla organisationer finns det regler och linjedragningar som bör följas och där byråkratin i stor utsträckning styr verksamheten. För att kunna styra det egna handlingsutrymmet är det viktigt att kunna vara flexibel då det gäller byråkratin. Arbetserfarenheten kan öka möjligheten att bli mera flexibel.

Kunskapen utgör basen för hur handlingsutrymmet utnyttjas. En stark kunskapsbas ger möjlighet att pröva på nya lösningar och därmed tänja på handlingsutrymmet. Det finns olika slag av kunskap. Den tysta kunskapen kan inte uttryckas utan handlar om kunskap, intuition, som behövs för att få praktiken att fungera. Den erfarenhetsbaserade kunskapen utgår från praktiken där erfarenhet överförs till andra. Inom den systematiserade kunskapen använder man forskning för att organisera vetandet, som t.ex. en grund för olika utvärderingar. Den evidensbaserade kunskapsformen styrs av forskning där praktiken blir en tillämpning av forskningen. Det dagliga arbetet består av ständiga förändringsprocesser så som organisationens,

samhällets, den egna yrkesutvecklingsprocessen och ständigt återkommande nya forskningsresultat. All kunskap man kan hitta om förståelse av de olika processerna bidrar till en ökad trygghet, som är en viktig del av hur man handhar sitt handlingsutrymme. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, 216-232)

Forskningen i mitt arbete har gett mig fördjupad kunskap och insikt i vikten av socialservice på modersmålet. Jag känner ett stort intresse och ansvar för att sprida kunskapen om mitt forskningsresultat och tänjer därmed mitt eget handlingsutrymme i samråd med arbetsgivaren. För att bevara och utveckla den svenska servicen är det viktigt att sprida resultatet av min avhandling bland ledningen och socialarbetare. Betydelsen av det etniska svenska rummet styr utvecklingen av mitt eget arbete i dag.

Genom att sprida informationen om mitt forskningsresultat till de finskspråkiga socialarbetarna kan vi eventuellt nå en ökad förståelse och öka möjligheten till en nåbar service på modersmålet för klienter i behov av svenskspråkig service. Forskningens aktuella tema, service på svenska, har lett till att avhandlingen, som publicerats av FSKC, väckt intresse bland media, politiker och allmänheten. Även olika verk inom staden har bett om att få ta del av rapporten. Avhandlingen har också delats ut till ledning och personal inom socialverket.

En större spridning av forskningsresultatet inom socialverket och dess ledning kommer att ske då den finska översättningen blir klar. Jag anser det vara viktigt att sprida denna information också på finska inom socialverket för att den skall få en tillräcklig effekt och kunna påverka utvecklingen av den svenskspråkiga servicen i framtiden. Målsättningen är att sprida resultatet av min forskning inom hela socialverket genom presentationer för olika ledningsgrupper, med början från den högsta ledningen till ledningsgrupperna för de olika ansvarsområdena. Jag hoppas att kunna diskutera forskningsresultaten också direkt med socialarbetarna.

7.5 Nyttan av en kombinerad forskning och praktik

Forskning ger kunskap och kunskap ger professionalitet och den utgör en god grund för att kunna påverka sitt eget handlingsutrymme. Kunskapen ger också makt och kan användas som upplysning genom att man tar till sig nya forskningsresultat. Arbetserfarenheten gör att man känner till sin organisation vilket har en positiv effekt på hur man använder sitt eget handlingsutrymme.

Utgående från mina forskningserfarenheter är jag övertygad om att arbetsgivaren kan ha en fördel av att ge praktikern handlingsutrymme för forskning i det egna arbetet. Att forska i eget arbete ger också praktikern upplevelsen av arbetsglädje och motivation. Kanske en möjlighet vore att införa några kombinationstjänster, i samråd med universitetet och socialverket, där praktikforskningen skulle kunna utvecklas.

Julkunen (15.10.2008) talade i sitt anförande om vikten av att värdera praktiken och om att praktikforskningens stora utmaning är att göra den individuella sakkunskapen till en kollektiv sakkunskap. Den erfarenhet praktiken gett mig i min undersökning har fått mig att förstå vikten av kombinationen forskning och praktik. Då en lång arbetserfarenhet kombineras med forskning i det egna arbetet kan vi komma fram till nöjdare klienter, praktiker och arbetsgivare.

8

Att forska i praktiken

Forskarsocialarbetare:

En socialarbetare som forskar i eller om socialt arbetet eller fenomen med anknytning till socialt arbete. Forskarsocialarbetaren eftersträvar samforskning, d.v.s. att forska tillsammans med praktiken.

8.1 Att forska i adoptionsfrågor

Pia Eriksson

Då man börjar forska i frågor som grundar sig på den praktik som är bekant för en själv är motivationen hög och entusiasmen fungerar som drivkraft eftersom frågorna känns angelägna och viktiga för en själv. I studier av det egna arbetet krävs förutom intresse också en vilja att lära sig mer och framför allt en nyfikenhet att undersöka det som förefaller bekant. På det här sättet skulle jag beskriva grunden till att forska i det egna arbetet. I det följande vill jag dela med mig av de erfarenheter jag har av att jobba som forskarsocialarbetare vid FSKC och skriva om de insikter som praktikforskningen som referensram öppnat för mig. Den praktik som jag själv forskat i är socialt arbete med adoptionsfrågor.

Min personliga process i att ställa om mitt tänkande från praktiker till forskare tog sin tid. Från glädjen att få en möjlighet att stanna upp och reflektera över det arbete som jag själv gjorde dag ut och dag in, kom en långsam insikt om att uppgiften var svårare än jag kanske tänkt mig. Det första som överraskade mig som socialarbetare i en ny roll var tystnaden och lugnet runt omkring mig. Jag hade en nästan överklig känsla då telefonen inte ringde hela tiden och arbetsuppgifterna inte hopade sig över mig. Samtidigt som entusiasmen att ta itu med forskningen var stor, krävde omställningen tid.

Då jag inledde min praktikforskning om socialt arbete med adoptioner kände jag mig först låst i mina egna tankemönster och försökte hitta tidigare forskning i det specifika ämnet arbete med adoptioner. Det visade sig att vetenskaplig forskning inom området saknas nästan helt och den tysta kunskap som praktikerna inom området har finns inte dokumenterad. Därför formade sig min främsta uppgift till att dokumentera något av den erfarenhetsbaserade kunskapen som finns inom detta område. Då jag upptäckte praktikforskningen som referensram föll bitarna på plats genom att ge mig tro på den erfarenhetsbaserade kunskapens värde och betydelse.

Det är intressant att redan socialarbetets pionjärer Jane Addams och Mary Richmond förespråkade en kunskapsproduktion som baserar sig på det praktiska arbetet. Ändå är praktikforskningen något relativt nytt som än i dag söker sin form. Med praktikforskning avses forskning som starkt är sammankopplad med praktiken i socialt arbete. Det handlar om tillämpad forskning som kan användas av exempelvis brukarna, socialarbetare och andra professionella, eller beslutsfattare och producenter av tjänster. (Satka et al., 2005.)

Praktikforskningen och utvecklingsarbetet inom socialt arbete är starkt sammankopplade och en distinktion är svår att göra. Eftersom forskningen är så starkt sammankopplad med praktiken kan den föra en reflexiv dialog med de rådande socialvetenskapliga teorierna och begreppen. Detta är något som samtidigt utgör dess utmaning. Inom praktikforskning är kunskapsproduktionen horisontell och kunskapsutvecklingen ett samarbete mellan dem som deltar i forskningsprocessen. Alla personer som deltar har lika värdefull kunskap och forskningens syfte är att lyfta fram denna tysta kunskap och ge den en röst. Praktikforskningen strävar efter en nyupptäckande form av forsknings- och kunskapsproduktionskultur och dess uppgift är att begreppsliggöra det självklara och vardagliga och göra det tidigare självklara synligt för att vi kritiskt skall kunna granska det och föra en dialog med det. (Satka et al., 2005.)

Praktiker på fältet har en tendens att inte värdesätta den svårgreppbara erfarenhetsbaserade kunskap som de besitter. Enligt Fook (2001) undrar praktikern ofta hur de personliga erfarenheterna kan vara av värde då de inte är generaliserbara och hur de kunde göra sin kunskap mer analytisk och

teoretisk och därmed implicit värdefullare. Denna tankemodell som fortfarande är hårt rotad, strider mot tanken att vi kan lära oss av varandras erfarenheter. För att legitimera och utföra kvalitativ praktikforskning är nyckeln att inse att den tysta kunskapen som praktikern har, inte bara är legitim utan också en nödvändig fokus för forskningen. Den erfarenhet som praktikforskaren själv har jämför Fook (2001) med en lins som den själv-reflexiva forskaren ser världen genom. Denna lins är inte bara en del av forskningen som ett instrument utan också data i sig. Alla aspekter av linsen kanske inte är uttalade explicit, utan kan bestå av tyst kunskap som ofta måste upplevas för att förstås. Därför är den forskning som praktiker själv gör om sin egen praktik av stor betydelse för att identifiera alla aspekter av praktiken. (Fook 2001.)

Min praktikforskning formades till en deskriptiv studie med syfte att dokumentera, lyfta till diskussion och sprida den erfarenhetsbaserade kunskap som erfarna socialarbetare har om arbete med adoptioner. Resultatet kom att avspegla en väl etablerad arbetsmodell och var således inte överraskande för praktikerna. Ett av syftena var att uttala och begreppsliggöra erfarenheten och kunskapen för att möjliggöra en dialog om och kritisk reflektion av det som förefaller bekant. De metoder som jag använde mig av då jag samlade in materialet till forskningen var även sådana som lockade deltagarna till att reflektera över det egna arbetet.

Eftersom jag studerade ett arbetsfält som är bekant för mig själv upplevde jag det som en utmaning att få distans till det praktiska arbete och kunna granska det kritisk. Det handlade om att klara av att röra sig uppåt och nedåt på abstraktionsstegen och att försöka komma djupare in i det som vid första anblicken föreföll bekant och som var allmänt accepterad kunskap i den arbetsgemenskap jag jobbat i. Att forska i ett bekant ämne ger en fördelar samtidigt som det kan invagga en i en falsk föreställning om att man "vet hur saker är". En annan utmaning som jag stötte på var att finna en naturlig plats för min egen praktiska kunskap. Trots min insikt om den erfarenhetsbaserade kunskapens värde upplevde jag det svårt att hitta ett sätt att till fullo utnyttja den personliga kunskapen i forskningsprocessen och dokumentera den. Däremot kändes det lätt och mer legitimt att dokumentera mina kollegers kunskap.

I en lärande och reflekterande arbetsgemenskap som jobbar ute på fältet med praktiskt arbete finns viljan, men inte alltid den tid som krävs för allt det utvecklingsarbete som upplevs som viktigt och nödvändigt. Att få jobba i en sådan gemenskap är inspirerande eftersom utveckling sker trots att tiden ofta är begränsad. Att jobba som forskarsocialarbetare ger ännu bättre möjligheter att få studera sitt arbete utifrån nya synvinklar och utveckla det. En vidare utmaning inom utvecklingsarbete är att realiteterna som de tillgängliga resurserna och tidsramarna i det praktiska arbetet glöms bort i entusiasmen. Jag upplever att en kombinationstjänst håller en förankrad i verkligheten just gällande realiteter som dessa, samtidigt som dialogen med praktiken ständigt hålls vid liv på ett naturligt sätt. I det praktiska arbetet sker ett ständigt utvecklande av praktiken, vilket man också lätt går miste om ifall man bänkar sig bakom forskarbordet utan direkt kontakt med praktiken.

Att jobba som forskarsocialarbetare kan handla om allt från att utveckla konkreta arbetsmetoder till att skriva en akademisk avhandling. Det ger praktiker en möjlighet att dokumentera och producera ny kunskap. Det öppnar också en väg för praktiker att komma tillbaka in i den akademiska världen och inspireras av att bedriva fortsatta studier med frågeställningar som grundar sig på erfarenheter från det praktiska arbetet. Jag ser som en av forskarsocialarbetarnas uppgift att föra fram den tysta och erfarenhetsbaserade kunskapen, uttrycka den, sprida den och ge den det värde som den förtjänar.

De viktigaste yttre strukturer som möjliggör denna typ av arbete är tid som är specifikt avsatt för detta ändamål, en ostörd plats borta från, men samtidigt tillräckligt nära praktiken samt en stödande arbetsgemenskap. Speciellt en ovan forskare behöver tid att i lugn och ro koncentrera sig och kanske fysiskt få frigöra sig från det praktiska arbetet. För någon kan det handla om att helt frigöra sig från det praktiska arbetet för en tid, för en annan om en kombinationstjänst. Samtidigt som praktikforskaren behöver stöd i sitt forskningsarbete av andra forskare är det också viktigt att få stöd av praktiker för att forskningen skall ha största möjliga nytta. Detta kan ske genom tillämpning och vidareutveckling av den kunskap som praktikforskaren skapat i dialog med praktiker och brukare.

Då jag efter ett avslutat forskningsprojekt fick möjligheten att studera mitt praktiska arbete ur en ny synvinkel, dvs. brukarnas synvinkel, kunde jag inte tacka nej. Jag befinner mig alltså fortfarande på forskarbanan i ett nytt projekt. Entusiasmen och nyfikenheten, men också utmaningarna är lika stora som förra gången. Ödmjukt tar jag nu itu med de nya utmaningar som forskningen för med sig, samtidigt som forskarbanan tyvärr åtminstone för en viss tid för mig bort från den praktik som jag intresserar mig för.

8.2 Att forska i socialt arbete inom rehabilitering av äldre människor

Ylva Krokfors

Detta kapitel kommer att handla om mina erfarenheter av forskning på en rehabiliteringsanstalt där jag numera själv arbetar som socialarbetare.

Jag blev mycket intresserad av praktikforskning redan under min studietid på Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet i mitten av 1990-talet.

För mig är det viktigt att det jag forskar har en stark anknytning till det praktiska sociala arbetet. Det område som jag forskar i är gerontologiskt socialt arbete, det vill säga socialt arbete med äldre människor. Det är ett område som inom det sociala arbetet har haft en låg status, men som under de senaste åren börjat få ökad synlighet emedan antalet människor över 65 år stadigt ökar. Mitt forskningsintresse för äldre och rehabilitering kommer från millennieskiftet, då jag fungerade som socialarbetare på en rehabiliteringsanstalt. Då fick jag vara med om att skapa nya former av geriatrisk rehabilitering.

8.2.1 *Bakgrunden till forskningen*

Åren 2001-2007 arbetade jag bl.a. med olika projekt inom tredje sektorns organisationer. År 2004 blev jag antagen till SOSNET:s³ licentiatutbildning

³ Ett samarbetsorgan för alla de 6 universiteten i Finland som ger utbildning i socialt arbete.

inom specialiseringsstudier för socialarbetare, licentiatexamen, inriktning på empowerment inriktat socialt arbete.

Jag hade under årens lopp via mina olika arbetsuppdrag blivit insatt i begreppet funktionsförmåga. Enligt WHO:s klassificering om funktions-tillstånd, funktionshinder, funktionsnedsättning och hälsa (International Classification of Functioning, Disability and Health, ICF), är funktions-tillstånd en paraplyterm för alla kroppsfunktioner, kroppsstrukturer, aktiviteter och delaktighet (WHO, Stakes 2004, 3).

Det finns många olika mätinstrument för människors fysiska och kognitiva funktionsförmåga, men inte för social funktionsförmåga. Här avser jag med social funktionsförmåga, det som omfattar människans relationer till sin sociala funktionsomgivning, närstående och vänner, förmågan att kunna fungera och vara i samverkan med andra människor (Kinni 2007, 223, Seppänen 2006, 37, Koskinen 1993, 4).

Då jag jobbat länge i mångprofessionella projekt kring äldre och funktionsförmåga, hade det också påverkat mitt tankesätt. Som socialarbetare visste jag att det arbete som socialarbetaren gör med äldre inom rehabiliteringen är viktigt. Men det tycktes vara svårt för människor med hälsovårdsutbildning att förstå vad socialarbetaren gör. Läkare, fysio- och ergoterapeuter har sina standardiserade test som de använder, emedan socialarbetare sällan har det. Det kändes svårt ibland att motivera sina professionella synpunkter utan att kunna hänvisa till mätresultat eller på annat sätt övertyga övriga medarbetare om t.ex. varför en människa skulle behöva hemhjälp.

Jag blev övertygad om att jag skulle utveckla ett mätinstrument för att kunna bedöma äldre människors sociala funktionsförmåga och för att med hjälp av dessa mätresultat göra socialt arbete mera förstäligt och uppskattad av andra professionella. Jag presenterade en forskningsplan gällande detta för första gången år 2006.

Forskningens empiriska del påbörjades våren 2007. Då vistades jag på en svenskspråkig rehabiliteringsanstalt och observerade när en socialarbetare intervjuade kursdeltagare på en veterankurs och på en geriatrisk rehabiliteringskurs. Därefter intervjuade jag själv samma kursdeltagare. Jag hade som mål att på något sätt bevisa för mig själv och för andra varför ett

systematiskt mätinstrument som t.ex. ett strukturerat frågeformulär skulle vara befogat.

Mötet med det praktiska arbetet, i form av observationer och intervjuer som jag gjorde, blev en vändpunkt för mig som forskare och som socialarbetare. Det som jag såg och upplevde, påverkade mina tankar om min forskning. De möten som uppstod mellan de äldre på rehabiliteringskurs och socialarbetaren, berörde mig både emotionellt och professionellt. Det kändes viktigare att forska i mötet mellan socialarbetaren och hennes äldre klienter; försöka beskriva vad det är som händer där och hurdan yrkeskunskap socialarbetaren använder sig av i dessa möten. Det som också fick mig att tänka om var det stora arbetet som den ursprungliga forskningsplanen skulle ha inneburit. Enligt en av mina handledare skulle det ha varit "ett helt forskningsprogram".

8.2.2 Socialarbetaren i forskningens fokus

Fokus i forskningen klarnade för mig egentligen först hösten 2008. Jag valde att inrikta mig på socialarbetarens aktörskap; det hon säger, gör eller inte gör under mötet med sin äldre klient på rehabiliteringsanstalten. För att kunna utveckla arbetssätt måste man först synliggöra och granska det.

I skrivande stund är jag mitt i analyskedet av mitt forskningsmaterial. Forskningen har blivit till en etnografisk fallstudie där mötet, i vilket socialarbetaren ska bedöma sin äldre klients sociala funktionsförmåga och levnadssätt är i centrum. Jag vill fokusera på socialarbetaren för att få fram de olika stilar av aktörskap som hon uppvisar i möten samt vilka aspekter socialarbetaren lyfter fram som viktiga i möten med de äldre.

Det som särskilt berörde mig under det möte som jag observerade, var socialarbetarens 100 % närvaro, uppmärksamhet och respekt för de äldre. Trots det späckat planerade kursprogrammet med 8-10 klientintervjuer per dag, lyckades hon under de 30 minuter som hon träffade klienten skapa en atmosfär som var avslappnad och trygg. De äldre klienternas öppenhet och ärlighet berörde mig, likaså deras humor och livsvilja trots att de ofta haft väldigt svåra livserfarenheter och olika sjukdomar. Samspelet mellan de

äldre och socialarbetaren var full av ömsesidig respekt, värme, humor och ärlighet.

Det som väcker många tankar hos mig just nu är olika mätinstrument som stöd för det sociala arbetet. Socialarbetaren i fråga använde på den ena kursen ett standardiserat frågeformulär (GDS-15) för att mäta om de äldre uppvisade tecken på depression. Min syn gällande standardiserade frågeformulär är för tillfället det att de kan fungera som ett stöd för socialarbetaren, men aldrig utan den traditionella bakgrundsintervjun om bl.a. klientens familjeförhållanden, boendet och ekonomiska situation.

Att arbeta som socialarbetare på rehabiliteringsanstalten

Socialarbetaren som jag observerade i sitt arbete blev mammaledig hösten 2007. Jag blev tillfrågad om jag var intresserad av att fungera som vikarie till henne. Jag jobbar nu som socialarbetare på timlönbasis, beroende på vilka kurser som pågår. Våren 2008 fick jag också ett 50 % forskarsocialarbetartjänst inom FSKC. Denna "kombinationstjänst" har fungerat utmärkt för mig. Jag har en ständig kontakt till det jag utforskar men samtidigt kan jag som forskare distansera mig från socialarbetarjobbet och granska det med "forskarglasögon".

Det faktum att vi på FSKC är flera forskarsocialarbetare och övriga anställda betyder mycket för mig och min forskning. Då jag är "på kontoret", har jag ständigt möjligheter att diskutera forskning och det praktiska arbetet. Professorn i praktikforskning är förutom min chef, en viktig "mentor" för mig som forskare.

På rehabiliteringsanstalten där jag arbetar har jag bemötts främst som socialarbetare, inte som forskare, fast de känner till min forskning. Några av de äldre klienter som jag tidigare träffat som forskare, träffar jag nu som socialarbetare. Med en del av dem har vi diskuterat att jag nu har en annan roll och inte är där för att forska dem. Min forskning har påverkat socialarbetarjobbet på rehabiliteringsanstalten på många sätt. Med hjälp av mina observationer och diskussioner med socialarbetaren kunde jag motivera för kursplanerarna varför det inte är ändamålsenligt att en socialarbetare på en rehabiliteringskurs tar emot och gör socialkartläggning 30 minuter per person och 8 klienter på en dag. Nu tar jag emot högst 4 - 5

klienter per dag. Om det är frågan om veteraner som jag känner från tidigare, träffar jag dem 30-45 minuter per person. Om det är frågan om nya kursdeltagare träffar jag dem 45 minuter per person. Vid behov kan vi också träffas flera gånger.

Vid rehabiliteringsanstalten har man anställt några nya personer på den administrativa sidan. Med den nya enhetschefen har vi diskuterat min forskning och de observationer som jag gjort om socialarbetarens roll och om rehabiliteringskurser som helhet. Det har varit en trevlig, innovativ och samarbetsvillig atmosfär, där vi tillsammans har börjat planera hur vi skulle kunna utveckla rehabilitering för äldre inom anstalten. Vi har börjat med små steg och frågat vad kursdeltagarna har för åsikter och idéer gällande rehabilitering. Kursdeltagarna har mera öppet börjat föra fram sina åsikter då vi lärt känna varandra bättre. Vi har också omarbetat kursplanen så att den bättre motsvarade de behov och önskemål som de äldre själva har. Det känns viktigt, eftersom den nationella målsättningen också är att med hjälp av bland annat rehabilitering stöda de äldre så att de kan klara sig hemma så länge som möjligt.

Att fungera som forskarsocialarbetare har för mig personligen gett en möjlighet att forska i det praktiska arbetet och samtidigt utveckla det. Det är jag väldigt glad och tacksam för.

8.3 Från praktiskt missbruksarbete, utvecklingsarbete och praktikforskning - tillbaka till praktiken

Katarina Fagerström

Efter sju ton år av arbete inom missbrukarvården fick jag ut min magisterexamen i socialt arbete år 2005. Så gott som hela mitt yrkesverksamma liv har jag studerat vid sidan av arbetet. Före magisterstudierna hade jag utbildat mig både till familje- och gestaltterapeut. När jag fick magisterbetyget i handen var jag trött på studier och tänkte mig en tillvaro utan ständigt dåligt samvete över olästa böcker och oskrivna sidor. Målet var nått, men efter ett och ett halvt år började jag känna mig uttråkad.

I och med min avhandling pro gradu hade jag kommit in i de akademiska studiernas förunderliga värld och det blev svårt att hålla mig borta från samhällspolitisk forskning. Att ge mig in på fortsättningsstudier började kännas allt mer lockande, dels för att jag ville förstå de fenomen som händer i samhället omkring oss och hur dessa förändringar tar sig uttryck i villkoren för socialt arbete och i klienternas vardag. Dels hade en nyfikenhet för nya praktikbaserade kvalitativa forskningsmetoder väckts i mig.

År 2005 kom Satka, Karvinen-Niinikoski, Nylund & Hoikkala ut med boken "Käytäntötutkimus", som behandlar ämnet praktikforskning inom socialt arbete ur olika synvinklar. Detta var eventuellt startskottet för en ny forskningstradition inom socialt arbete i Finland, som redan en längre tid sökt sina former. Jag började intressera mig för hur man kan utveckla ett teoretiskt sätt att närma sig och forskningsmetoder som tillvaratar de arbets-erfarenheter som praktiskt arbetet med missbrukare och deras anhöriga hade gett mig under åren.

Jag har i olika roller kommit in i varierande arbetskontexter bl.a. som arbetshandledare, lektor i socialt arbete, personalutbildare och psykoterapeut inom social- och hälsovården samt inom elevvården, i frågor som berör missbruksarbete ur ett socialarbetarperspektiv. Jag arbetar nu även som psykoterapeut, speciellt med unga vuxna uppvuxna i familjer med missbruksproblem. Ända sedan jag blev socialarbetare i slutet av 1980-talet har jag haft en stark socialarbetaridentitet, som har varit fast förankrad i det praktiska missbrukararbetet. Trots mängder av pappersarbete och personal-administration som chef på Helsingfors ungdomsstation var jag mån om att fortsätta att träffa brukare av den service vi producerade. Det har varit kontakten med brukarna och anställda inom missbrukar-, social- och elevvården, som hållit mina fötter stadigt på jorden, hårt förankrad i det praktiska arbetet. Det är samtalen med dessa människor, kombinerat med teoretiska studier, som bidragit till de professionella insikterna och ökat förståelsen för det specifika i psykosocialt arbete med missbrukare i olika åldrar.

8.3.1 Om förhållandet mellan praktik och forskning

För en praktiskt inriktad socialarbetare har det inte varit okomplicerat att se mig själv som akademiker, intresserad av teoretiska resonemang och forskning. När jag skulle få handledning för min avhandling pro gradu missade jag ofta tiden med professorn. Efteråt tror jag dessa bortglömda mötestider just har att göra med den enorma identitetsförvandling, som satte igång under mina magisterstudier. Jag kände mig inte hemma bland "akademiker" men samtidigt kändes insikterna ur böckerna otroligt inspirerande och jag började hitta ord för att vetenskapligt beskriva den praktiska kunskap jag under åren samlat på mig, som mer eller mindre sitter i musklerna. Kunskapen ur böcker gav mig nya perspektiv, som jag kunde sammanföra med min erfarenhetsbaserade kunskap.

Ännu i början av studierna på 1980-talet var den allmänna synen på förhållandet mellan praktik och forskning den, att de studerande som var forskningsintresserade ansågs ha svårigheter att få kontakt med klienterna eller så klarade de helt enkelt inte av den hårda psykiska belastningen av det praktiska arbetet. Forskarna flyr verkligheten in i böckernas värld. Det är lättare att sitta med högar av avhandlingar och forskningsrapporter i en forskarkammare, än att möta den praktiska verkligheten öga mot öga med brukarna och deras allt mer komplicerade problem.

8.3.2 Om förhållandet mellan praktik och utvecklingsarbete

I arbetslivet stötte jag på samma fördomar i förhållandet mellan praktiken och utvecklingsarbetet. Under slutet av 1980-talet ansågs planerarna och den nya arbetsgruppen, projektarbetarna, vara fjärrade från verkligheten bland personalen på A-klinikstiftelsens A-kliniker, ungdomsstationer och behandlingshem. På 1990-talet drabbades den offentliga sektorn av nedskärningar och många behandlingsenheter lades ner. Enheternas budget stramades åt och vi enhetschefer skulle knappa in på allt. Under dessa Finlands första år som medlem i EU, satte planerare, som var skickliga på att söka pengar från olika EU-instanser, upp olika utvecklingsprojekt, som var svagt förankrade i praktikernas verklighet.

Förhållandet till RAY var bra på A-klinikstiftelsen, så A-klinikstiftelsen fick stora projektanslag för utvecklingsarbete inom missbruksarbete och det bidrog också till många nya projekt. Inom basarbetet levde man under ständiga permitteringshot, medan projektarbetarna kunde arbeta med helt andra ekonomiska förutsättningar. I mitten av 1990-talet var jag en kortare tid anställd vid ett projekt på A-klinikstiftelsens centralbyrå, men kände mig ganska borttappad i den världen.

Under första delen av 1990-talet, när projektarbetet sökte sina former, fungerade samarbetet mellan det praktiska behandlingsarbetet och utvecklingsarbetarna dåligt. Deras projekt var inte utvecklade för eller av vår praktiska verklighet, allra minst fanns det tankar om att de kunde vara utvecklade i vår praktiska vardagsverklighet. Det kändes som om planerarna okritiskt följde finansierarnas uppsatta målsättningar och behövde oss ibland för att förverkliga sina projekt. Senare, på 2000-talet började finansierarna till utvecklingsprojekten allt mer kräva att projekten skulle förverkligas i behandlingsenheterna och kunskapen i att samarbeta och arbeta med projekt förbättrades inom behandlingsenheterna. Efter 2000-talets senare mitt har avsikten varit att stöda kompetensutvecklingen inom basarbetet i behandlingsarbetet.

8.3.3 *Socialt arbete i missbrukarvården*

Det sociala arbetets ställning i de multiprofessionella teamen har en längre tid varit oklar i missbrukarvården. På högre administrativ nivå dryftar socialpolitikerna och läkarna om new public management och den liberaliserade alkoholpolitikens skadeverkningar samt nödvändigheten att minska på drogrelaterade skador i samhället. Men det praktiska sociala arbetets röst, om förändringarna i missbrukarnas vardag, har inte gjort sig hört i den samhällsvetenskapliga diskussionen.

Strukturen för hur missbrukarvården är organiserad i Finland är splittrad. Merparten av tjänsterna produceras av tredje sektorns organisationer, varav A-klinikstiftelsen den största och ledande organisationen på området. I sådana strukturer är det svårt att medvetet styra utvecklingen inom missbrukarvården med det "sociala" i fokus, d.v.s. en helhetssyn där man

beaktar samhällspolitiska insatsers betydelse i individernas liv. Det är kommunernas åtstramade ekonomi som styr villkoren för missbrukarvården.

Missbrukarvården blir fragmenterad och visar sig som olika "patientgrupper", som konkurrerar om uppmärksamheten och tävlar om de allt mer sinande resurserna. Det handlar om heroinister (som drar nytta av substitutionsvård), amfetanister (som man försöker utveckla ny medicinsk substitutionsvård för), cannabismissbrukare, alkoholister, anhöriga, unga missbrukare under 18 år, som lyder under barnskyddslagen. Tillspetsat kan man säga, att trenden går mot att man för varje separat "patientgrupp" utvecklar separata standardiserade program, som man sedan tävlar om att vetenskapligt bevisa behandlingens effekt och därmed behovet av resurser. Man tappar bort helhetssynen på missbrukarvården.

Inom den samhällspolitiska forskningen har man betonat (jfr Kaukonen 2005, 311-322) att behandling som tar parti för utslagna och marginaliserade, alkoholiserade människor i samhället inte står högt i kurs i utvecklandet av det sociala arbetet inom missbrukarvården. Trenden i serviceformerna är att missbrukarvården blir allt mer otillgänglig för allt mer utslagna missbrukare. Som svar på detta vill Helsingfors stad i sin strategi för bostadspolitik förbättra förhållandena för de bostadslösa, med en strävan efter att avlägsna bostadslösheten i Helsingfors. Trots denna samhällspolitiska insats och ett ställningstagande för de utslagna, verkar det ganska godtyckligt vilken målgrupp inom missbrukarvården man råkar satsa på. Det saknas en helhetssyn inom missbrukarvården, där olika sorters missbrukare och deras familjer ses som en grupp med behov av behandling och social service av professionellt kunniga multiprofessionella team. Några hot mot det sociala arbetet inom missbrukarvården framgår av tabell 7.

Tabell 7 Hotbilder för det sociala arbetet i missbrukarvården.

Medikalisering	Sociala problem och orättvisa förhållanden i samhället förenklas till medicinska frågor. Förebyggande samhällseliga strukturella åtgärder förenklas till att individer befrämjar sin egen hälsa.
Juridisering	Förändringar i strafflagstiftningen, vilket leder till nya program för t.ex. rättyfyllerister och fångar med missbruksproblem, där vården började få nyanser av straff, om än i form av valbara program för fångarna. Det statliga rättssystemet för över arbetsuppgifter och också kostnader på kommunernas missbrukarvård, utan att ge någon tilläggsfinansiering från staten till kommunerna och vårdköerna förlängs ytterligare.
Psykologisering	Diskussionen i vårdteamen och på utbildningsdagar är fokuserad på att förbättra växelverkan mellan professionell och klient och vilken terapeutisk inriktning som passar bäst för olika klientgrupper, utan mera systematisk kritisk reflektion över arbetets strukturella förutsättningar, samhällsklimatet eller insatserna i klientarbete i förhållande till rådande alkohol- eller drogpolitik.
Luddiga kompetenskrav	Många socialarbetare har utbildat sig till psykoterapeuter, familjeterapeuter eller individualterapeuter med psykodynamisk, kognitiv eller lösningscentrerad inriktning. I tiderna fick A-klinikernas socialarbetare av lönepolitiska skäl igenom ett byte av arbetsbenämningen från socialarbetare till socialterapeut, som ytterligare orsakade förvirring i arbetsidentiteten. Inom missbrukarvården har man inte formella kompetenskrav på magisterexamen för socialarbetare. (Vilket bl.a. på familjerådgivningarna är ett krav). Man anställer allt från familjeterapeuter till yh. socionomer till tjänsterna som skall utföra socialt arbete.
Kompetensutveckling inom socialt arbete saknas	Socialarbetare skriver få utvecklings- eller forskningsrapporter om den egna arbetsvardagen. I och med examensreformen våren 2008 såg enskilda socialarbetare till att få sina pro gradu-avhandlingar färdiga, för att få ut sina magisterpapper, fastän det inte är ett kompetenskrav i tjänsten inom missbrukarvården. Någon enskild socialarbetare har gjort yrkeslicentiatavhandling utgående från praktiskt socialt arbete inom missbrukarvården. Under de senaste åren har det också utkommit doktorsavhandlingar i socialt arbete, som berör missbrukarvården. Men de är alla personliga projekt, som ledningen visserligen ställer sig positiv till.

8.3.4 *Ökad kritisk reflektivitet*

Mina magisterstudier i socialt arbete ökade min kompetens och gav mig redskap att kritiskt reflektera över den strukturella problematik, som arbetskontexten för missbrukarvårdens socialarbetare lider av. Jag har börjat förstå det samhällspolitiska värdet av den praktiska kunskap som bemötandet av missbrukarvårdens klientgrupper och deras livssituationer innebär. Med en forskande arbetshållning kunde socialarbetare också inom missbrukarvården rapportera om det som händer i samhället genom att systematiskt beskriva, reflektera över och forska i sitt arbete.

Examenskraven för socialarbetaren kunde motsvara examenskraven på andra områden i socialt arbete, om det fanns kunskap och utbildningspolitisk vilja inom ledningen i missbrukarvården. Med utbildningspolitisk vilja kunde målinriktat och systematiskt utvecklingsarbete förverkligas, för att förbättra kvaliteten på det sociala arbetet och för att fylla ut glappet mellan de teoretiskt orienterade socialpolitikerna i ledningen och de praktiskt inriktade socialterapeuterna i det praktiska arbetet med brukarna.

Efter att jag slutat på A-klinikstiftelsen, såg jag mig om på olika arbetsplatser under korta tidsperioder. Variationen av de olika arbetsgemenskaperna gav mig ny praktisk förståelse att se skillnader i strukturen för arbetskontexten och vilka villkor för utvecklingsarbete arbetsgivaren ger de anställda. En medveten formning av dessa strukturer ger handlingsutrymme för ett kompetenshöjande utvecklingsarbete med rapporter och avhandlingar från det praktiska sociala arbetet.

8.3.5 *Strukturer för praktikforskning*

Jag fick möjligheten att utnyttja min samlade arbetserfarenhet i ett utvecklingsprojekt för missbrukarvården på FSKC i januari 2008. Jag har möjlighet att enbart koncentrera mig på gruppledd utbildningen för professionella inom missbrukarvården, dock på deltid. Projektet består av parallella utbildningsgrupper i Svenskfinland, en i Ekenäs, en i Jakobstad och en i Helsingfors. Avsikten är att lära ut färdigheter att leda grupper för missbrukaranhöriga i olika ålder.

Deltidsanställning som forskarsocialarbetare på Matilda Wrede-institutet vid FSKC i mars 2008 gjorde det möjligt att samtidigt forska i det egna arbetet och inleda arbetet med en doktorsavhandling. Genom avhandlingen strävar jag efter att utveckla forskningsmetoder i samarbete med professionella, som möter missbrukare och deras anhöriga i sitt arbete. Att den här kombinationstjänsten blev möjlig för mig är ett resultat av de strukturer som skapats för handlingsutrymme för praktikforskning inom socialt arbete.

Praktikforskningen vid Matilda Wrede-institutet sker med ett interaktivt forskningsgrepp. Lennart Svensson (2002) delar in s.k. interaktiv forskning i fyra grundtyper. Den första, "Att forska på" och avser den traditionella akademiska forskningen med tydlig skillnad mellan forskaren - experten och den praktik som studeras. Den andra typen, "att forska för" kännetecknas av ett ställningstagande av forskaren för svaga och marginaliserade grupper. Här finns en vilja att stärka och förändra, som riskerar att slå över i en uppfostrande ton. Det är forskaren som har initiativet och övertaget i relationerna och kan agera utifrån sina förutbestämda lösningar och värderingar. "Att forska åt", som är den tredje grundtypen och utgörs av motsatsen till den förra. Här sker forskningen helt utifrån beställarnas eller klienternas villkor. Det är de som bestämmer frågor och metoder. Forskaren är utföraren. Den sista grundtypen benämns "att forska med" och avser en gemensam kunskapsbildning, där forskaren och de berörda lär och arbetar tillsammans. Utgångspunkten är att skapa en ömsesidighet, ett aktivt deltagande från samtliga inblandade och samtidigt ge teoretisk insiktsfull och praktiskt användbar kunskap. Här arbetar forskaren dialogbaserat och situationsanpassat. (Laanemets 2005, 106-107.)

Inom vår arbetsgemenskap bland forskarsocialarbetarna på Matilda Wrede-institutet och personalen på FSKC finns handlingsutrymme för att ge och få feedback på varandras tankar i form av samtal och vi ger varandra kommentarer på våra skrivna texter. Vi har också ett ansvar för att kritiskt reflektera över hur vår forskning är interaktiv i förhållande till å ena sidan det praktiska arbete och brukarna och å andra sidan ledningen och arbetsgivaren, som betalar våra löner. Går vi med på att göra beställningsforskning för Helsingfors stad? Kör vi vissa brukargrupper sak? Kan vi

skapa forskningsdesign där vi forskar med praktiken? Vilken form av interaktiv forskning är det fråga om? Hur öppet skriver vi om interaktionen?

8.3.6 *Utmaningar för socialt arbete inom missbrukarvården*

I mitt nuvarande arbete befinner jag mig i gynnsamma omständigheter gällande stärkande och utvecklande av kunskapsbasen inom socialt arbete, både för mig själv personligen och på kollektiv nivå, inom professionen och kunskapsområdet socialt arbete. Däremot bygger min förankring i missbrukarvården på en delaktighet i olika nätverk av missbruksprojekt inom kompetenscentren runt om i landet. Det är en fragmentarisk arbetskontext. Dessa projekt varierar i volym, kapacitet och innehåll. De är finansierade av social- och hälsovårdsministeriet och koordineras av Stakes. Om jag flitigt skulle delta i alla möten jag får kallelse till runt om i Finland, skulle jag överskrida min arbetstid i min deltidsanställning på FSKC. Arbetstiden skulle gå åt till möten och arbetsresor. Det skulle inte finnas arbetstid för själva substansarbetet i projektet.

Med en stabil kunskapsbas är det möjligt att vidga sitt eget handlingsutrymme (jfr Svensson, Johansson & Laanemets 2008), vilket ger en förmåga att prioritera. Kunskapsbasen ger förståelse för ens egen grunduppgift i de större sammanhangen. Visserligen behöver jag förstå sammanhanget som mitt projekt är en del av, men min grunduppgift i mitt utvecklingsarbete är att lära ut hur man leder grupper för anhöriga till missbrukare. Sättet hur jag gör det, bygger på att reflektera över hur man sätter igång utvecklingsprocesser där man involverar deltagarnas tysta kunskap, erfarenhetsbaserade kunskap och utvecklar dem tillsammans till förhoppningsvis mera systematiserade kunskaper om gruppleaderskap av grupper för anhöriga till missbrukare. Deltagarna i gruppleadersutbildningen är mina viktigaste samarbetspartner. Min uppgift är sätta mig in i och lära mig förstå deras arbetskontexter, att få dem att reflektera över sitt eget handlingsutrymme samt att tillsammans reflektera över hur de på den egna arbetsplatsen kan inleda gruppverksamhet för anhöriga till missbrukare.

I boken "Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete" (Svensson, Johansson & Laanemets 2008), delar författarna in kunskapsproduktionen av

socialt arbete i tre olika typer: kunskap om, kunskap i och kunskap av socialt arbete. Som projektkoordinator, utbildare och aktionsforskare strävar jag efter att förmedla arbetsmetodkunskap om det man redan vet om gruppleaderskap för anhöriga till missbrukare, d.v.s. kunskap om socialt arbete med grupper. Därutöver vill jag också förmedla min kunskap i det praktiska arbete jag utvecklade under ca sju års tid på Helsingfors ungdomsstation med grupper för anhöriga, d.v.s. grupper för unga vuxna som kommer från familjer med missbruksproblem, grupper för föräldrar till missbrukande barn, grupper för fosterföräldrar, familjeläger.

Utan en förståelse för andra arbetskontexter och missbrukarvårdens ställning i hela vårdssystemet är det svårt att överföra kunskapen. Det är ett kontextbundet arbete att leda grupper för anhöriga till missbrukare. Gruppleaderskapet kräver en reflexiv hållning till arbetet, där man förutom själva gruppleaderskapet har en vid förståelse för den sociala kontext där arbetsmetoderna skall implementeras. Man bör också veta vem man måste samarbeta med för att få igång grupper. Ibland behöver deltagarna fortsatt stöd, efter att gruppen tar slut och de behöver hjälp i att hitta det stödet. Dessutom behövs en förmåga till kritisk reflektion över hur grupper för anhöriga sitter in i helheten och på vilket sätt grupperna hjälper och stöder deltagarna i grupperna. *”När man lägger samman kunskap om socialt arbete och kunskap i socialt arbete är det möjligt att skapa kunskap av socialt arbete. Det blir en del i en kontinuerlig process där man lär för att göra, samtidigt som man lär av att göra. Det innebär möjligheter att byta perspektiv. Som yrkesverksam behöver man också reflektera över sin position och sin plats i organisationen. Man måste kontextualisera sig själv så att man kan skapa distans till det man gör, och kunna reflektera över varför man gör det.”* (Svensson, Johansson & Laanemets 2008)

Att kontextualisera mig själv, att beskriva min position i så många samtidiga roller är en stor utmaning i min egen inlärningsprocess, som fortgår igenom projektet. Jag stävar efter att forskningsmetodologiskt kunna beskriva den i ett senare skede. Jag hoppas därmed att den här kunskapsproduktionsprocessen skall bidra med något nytt i kunskapsutvecklingen gällande förhållandet mellan forskning och praktik i socialt arbete.

De strukturella förändringar som nu håller på att ske på många områden i samhället kommer att ha långtgående konsekvenser för missbruksarbetet i

kommunerna. Dels finns det planer att sammanslå specialhälsovården för missbruks- och mentalvård, dels vill man flytta kompetens i missbruksfrågor från specialhälsovården till primärvården. Det behövs en stark kunskapsbas om, i och av socialt arbete, för att "det sociala" inte skall drunkna i hälsofrämjande, psykologisering, medikalisering, juridisering eller andra diskurser som konkurrerar om att definiera den rätta hjälpen för missbrukare och deras anhöriga.

9

Reflektioner från en rikssvensk horisont

Anneli Harnegård

Hur kan man utveckla praktiken – i praktiken? Det är en spännande och utmanande fråga som väcker många tankar hos mig. Nedan kommer jag att ge en bild av mina erfarenheter utifrån arbetet som kombinationstjänst i Sociorama och socialt ansvarig samordnare inom förvaltningen omsorg och hälsa i Alvesta Kommun i Kronobergs län.

Socioramas kollegium har sedan starten haft ett utbyte med FSKC samt personal inom svensk socialservice i Helsingfors. Så sent som i maj 2008 besökte vi återigen Helsingfors för ett nytt spännande utbyte. Genom denna kontakt har jag fått möjligheten att reflektera kring mina erfarenheter om kunskapsutveckling inom socialtjänsten. När jag tackade ja tänkte jag inte på hur svårt det kan vara att skriva och beskriva de upptäckter jag gjort och få sagt det jag tänker, skrivandet har varit en egen reflektion.

Jag arbetar inom förvaltningen omsorg och hälsa i Alvesta kommun, som har ca 19 000 invånare. Förvaltningen omfattas av 600 anställda och omkring 1100 omsorgstagare. Som socialt ansvarig samordnare, SAS, ansvarar jag för det övergripande kvalitetsarbetet med socialt innehåll utifrån såväl lagstiftning, föreskrifter, som antagna mål för förvaltningen. Från år 2002 fram till 2008 har jag kombinerat Sociorama på ca 25 % med mitt ordinarie uppdrag.

Jag blev tillfrågad i den kommun jag då arbetade i om jag skulle vilja delta i projektet genom att kombinera arbetet som enhetschef, inom omsorgen om äldre- och personer med funktionsnedsättning. Att just jag blev tillfrågad grundade sig i mitt stora intresse för att kunskapsutveckla den sociala omsorgsverksamheten från ett vårdande, omhändertagande perspektiv till en värdegrund som bygger på ett socialt synsätt och förhållningssätt. Jag har också alltid varit intresserad av samverkan över gränser, stuprörstänkandet

är inget för mig. Jag har velat hålla mig uppdaterad kring nya rön och forskning på området. Här såg jag en möjlighet att både själv utvecklas och att bidra till en gränsöverskridande kunskapsutvecklingsprocess som äldreomsorgen är en del av.

9.1 Tankar om utmaningar för äldreomsorgen

Det finns en tradition att hälso- och sjukvården, dess begrepp och synsätt genomsyrar äldreomsorgens verksamhet. Det sociala innehållet och ett socialt förhållningssätt har, enligt mina erfarenheter, svårt att få fast grund. Hur kommer det sig egentligen? En nyligen genomförd studie av länsstyrelser i södra Sverige, har granskat rättsäkerhet och vilka möjligheter till inflytande och självbestämmande den äldre personen har i särskilt boende. Den visar på brister i såväl rättsäkerhet som självbestämmande och inflytande. De äldre känner inte till att de kan ansöka om individuella stödinsatser och deras inflytande och självbestämmande över hur deras stöd ska utformas är begränsad. Rapporten lyfter fram vikten av att den äldre får fortsätta att vara den han eller hon alltid varit, även efter inflyttning till särskilt boende. En viktig uppgift för socialtjänsten är att den äldre personen ges möjlighet att bibehålla sin personlighet och sina intressen. Här skulle den praktisknära forskningen få en stor betydelse i arbetet med en förändrat syn- och förhållningssätt. Utmaningen för svensk äldreomsorg tror jag ligger i att omvärdera och börja se den enskilde som en social person i relation till och i samspel med andra. Jag upplever att äldreomsorgens värderingar grundas, i många stycken, på föreställningen om att vi har vissa grundläggande basala behov som ofta är synonyma med de fysiska och medicinska. De sociala, psykiska och existentiella värdena är inte lika synliga och betydelsefulla och kan prioriteras bort. Peter Westlund menar att *”detta ger upphov till en praktik som dömer patienter och omsorgstagare till att i första hand vara biologiska varelser och det reducerar omsorgen till en fråga om fysisk överlevnad.”*

Vad skulle hända om vi utgick från att människan är en social varelse där behov av kontakt, stöd och relationer är högt prioriterade behov?

Genom den nationella satsningen på kunskapsutveckling inom socialtjänsten, i vilken äldreomsorg och omsorgen om personer med

funktionsnedsättning var en del, såg jag en möjlighet till att påbörja ett förändringsarbete. Kollegiet började tala om äldreomsorg som en del av socialtjänsten. Vanligtvis förknippas socialtjänst med individ och familjeomsorg, dvs. socialt behandlingsarbete och försörjningsstöd. Det talas oftast om äldrevård då man syftar till äldreomsorg. I mötet med social omsorgspersonal beskriver de många gånger sitt arbete som ett arbete inom "vården". Personalens tjänstetitel inom kommunal socialtjänst är oftast undersköterska, vilket har sitt ursprung i hälso- och sjukvården. Mot denna bakgrund var det därför tilltalande att i ett projekt som Sociorama räknas som en representant från socialtjänsten.

9.2 Vad är Sociorama?

Sociorama startade som ett kunskapsutvecklingsprojekt genom KUBAS, ett nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten, som Socialstyrelsen bedrev mellan 2002-2005 och är idag en permanent verksamhet. Sociorama är ett "varumärke" för ett gränsöverskridande kunskapsutvecklingsarbete mellan kommunerna i Kronobergs län och Växjö universitet som numera organiseras under FoU – välfärd (Forskning och Utveckling) södra Småland.

Specifika förutsättningar för Sociorama var

- nyetablering av socionomutbildning och forskarutbildning i socialt arbete för Växjö universitet
- tidigare traditioner att samverka med t.ex. FoU Kronoberg idag FoU välfärd södra Småland
- aktiva intressenter i socialtjänsten
- en projektledare tillika professor med makt och med ett enormt engagemang, kreativitet och ett tydligt mål

Sociorama består av ett verksamhetsråd och ett kollegium. Kollegiet består av personer som innehar kombinationstjänster, en FoU-ledare och en samordnare och fungerar som en sammanhållen länk och plattform. Denna grupp träffas regelbundet för att tillsammans skapa och forma idéer och pröva olika gränsöverskridande aktiviteter inom socialtjänstens område. Det

finns en gemensam lokal på universitetet för kollegiet, fasta mötestider och en dagordning. Detta har varit viktigt för såväl identitet som legitimitet inom och utanför organisationen.

Kombinationstjänsterna är personer som på del av sin tjänst arbetar med Socioramas olika verksamheter. Vi har olika kompetenser och erfarenheter från såväl praktiken, utbildningen, forskningen som brukarorganisationer. Kostnaden för kombinationstjänsten har respektive huvudman ansvar för. Socioramas dåvarande styrgrupp beslutade (år 2002) om vilka kvalifikationer en person med kombinationstjänst skulle ha.

"Kvalifikationer för dessa kombinationstjänster är inte i första hand av formell akademisk art utan särskild vikt läggs vid personernas tidigare erfarenheter och uttalande intresse av frågor kring kunskapsutveckling inom socialtjänsten. Därutöver är det värdefullt med en tydlig förankring i sin egen moderorganisation".

9.3 Erfarenheter från uppdraget med kombinationstjänst

Mina erfarenheter av kombinationstjänsten har inneburit att kunna kombinera det ordinarie arbetet med att på ett gränsöverskridande sätt skapa möjligheter till kunskapsutveckling, i samverkan med andra verksamheter utanför den egna organisationen. Det har inneburit att vara en brygga och en nätverksbyggare mellan såväl olika verksamheter inom socialtjänsten som mellan universitet och brukarorganisationer. Uppdraget har krävt idérikedom, stor kreativitet och initiativtagande, att våga tänka och handla nytt och gränsöverskridande. Jag skulle nog också vilja säga att det krävs en hel del mod. Att ha ett intresse av att följa utvecklingen inom socialtjänstens område såväl inom praktiken, forskningen och utbildningen, ja det är för mig att arbeta med en kombinationstjänst inom Sociorama.

För att kunna kombinera olika uppdrag i två olika organisationer har jag sett betydelsen av att förutsättningar skapas i det ordinarie arbetet. Chefen och ledningen bör anse att uppdraget är viktigt och ska prioriteras. I annat fall kan det bli ett personligt projekt och du får själv ta ansvar för att hantera din arbetssituation. Att kunskapsutvecklingsfrågor är en återkommande punkt

på ledningsgruppens dagordning har visat sig vara ett framgångsrikt sätt att både förankra Sociorama och hålla det levande. Det gör kunskapsutveckling till en fråga för hela förvaltningen.

9.3.1 *Kombinationstjänsters lika värde*

Att vara representant från praktiken med erfarenheter från äldreomsorgen var för mig en utmaning. Det var inte med självklarhet alla ansåg att omsorgen vara en del av socialtjänst. Det fanns olika uppfattningar om vad som var syftet i KUBAS projektförklaring. Det fanns diskussioner om vilka kompetenser som personer från praktiken skulle ha för att kunna ha en kombinationstjänst. Exempelvis diskuterades att lägsta kravet skulle vara socionomexamen eller allra helst en magisterexamen i socialt arbete. Före 2003 fanns det olika utbildningar inom socialt arbete, dels socionomprogrammet med inriktning mot individ- och familjeomsorgen och dels det sociala omsorgsprogrammet med inriktning mot omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning. Vi som hade social omsorgsutbildning var således inte socionomer. De största utmaningarna var därför att mötas mellan socialtjänstens olika verksamheter och inte som jag hade trott, mellan universitet och praktik. Inom samma organisation fanns olika kulturer och arbetssätt. Vi hade olika bilder av varandras kompetenser och enligt min upplevelse fanns en statusskillnad mellan oss som arbetade i omsorgen om äldre, omsorgen om personer med funktionsnedsättning och individ och familjeomsorgen. Det fanns också en form av tolkningsföreträde hos socionomer kring vad socialt arbete egentligen är. Detta kan naturligtvis också ligga till grund för min egen osäkerhet om vad jag skulle kunna bidra i denna kompetenta grupp. Det tog ett tag att skala bort de olika bilderna vi bar med oss och börja arbeta tillsammans utifrån ett "lika värde".

Eivor Söderström (kap 2) beskriver olika yrkesgruppers möte som underlättat strävanden att stärka den gemensamma grunden. Olika begrepp har kunnat granskas och fått en gemensam innebörd och detta har gett oss en större insikt i den andres arbete. Även Söderström menar att utmaningen ligger i att säkerställa att både praktikers och teoretikers kunskap är lika värd. Genom mötet kan bådaskunskap växa genom att man delar med sig av varandras erfarenheter och perspektiv.

I mötet mellan praktikerna och akademiker från Växjö universitet fanns från starten en ömsesidig nyfikenhet och respekt för varandras kunskaper. Men här fanns också olika kulturer och framför allt olika språk, som skulle mötas. Vi talade inte om samma saker med samma ord. Exempel på det är det som forskningen beskriver som praktiken men som vi i kommunerna benämnde som verksamheten. Ordet praktik betyder för verksamheten den arbetsplatsförlagda delen av utbildningen. Det var många begrepp som för mig var helt obegripliga och tog ett tag att förstå som exempelvis evidens. Likaså var hela utbildningssystemet med adjunkter, lektorer och docenter roller som jag inte hade aning om vad de stod för. För att kunna mötas på lika villkor blev det angeläget att göra en kunskapsutvecklingsresa tillsammans. Vi fick börja med att beskriva varandras organisationer och samtala med varandra om vad vi menade med olika ord och begrepp.

Ilse Julkunen (kap 1) beskriver att personer med olika kunskap behövs för att den lärande processen ska vara möjlig. Genom att den erfarenhetsbaserade kunskapen och den teoribaserade kunskapen möts genereras innovativa processer. Men samtidigt ligger utmaningen i att se till att båda kunskaperna är lika värda. Båda parternas behöver varandras kunskap och det bygger på förtroendefulla relationer och tillit till ett forskande grepp i praktiken.

För att ta vara på varandras kunskaper mixade vi olika kompetenser och erfarenheter när kollegiet byggde arbetsgrupper. Ambitionen har varit att bilda grupper där såväl forskning, utbildning, praktiker som brukare varit representerade. En stor svårighet har varit engagemang och delaktighet från forskningen. Den har i många sammanhang varit näst intill obefintlig i Sociorama. Från universitetets front var utbildningen väl representerad från början. Bland annat har flera lyckade aktiviteter med att involvera brukare i grundutbildningen genomförts och är idag en del i utbildningen. Även praktiker från olika delar av socialtjänsten medverkar i grundutbildningen. Men praktikernas och brukarnas medverkan på forskarutbildningen är ett utforskat område och jag ställer mig undrande till hur det kan komma sig. Intressant är att fundera kring på vilket sätt praktikerna och brukarna kan bidra med sina erfarenheter och expertis till forskningen, på forskarutbildningen. För att verkligen kunna tala om växelverkan mellan praktik och forskning saknas det än så länge exempel. Växelverkan har i huvudsak

bestått i att forskningen och personer som går forskarutbildningen bidragit med kompetens och vetenskap till praktiken. En växelverkan i båda riktningarna är än så länge ett oprövat kort.

9.4 Behovet av kunskapsutveckling

Vid starten av Sociorama fanns det inte någon enad bild kring behovet av kunskapsutveckling. Upplevelserna bestod i allt från att det inte fanns något större behov av att utveckla socialtjänsten till att området var högprioriterat. Likaså diskuterades nyttan respektive onyttan med att kunskapsutveckla. Det fanns en okunskap kring vad begreppet kunskapsutveckling i relation till kompetensutveckling innebar. Frågor kom bland annat ifrån politiker kring behovet av att redan välutbildad personal skulle kompetensutvecklas. De olika uppfattningarna fanns inom alla verksamheter, på alla nivåer inom hela socialtjänsten. Med dessa olika föreställningar skulle nu kollegiet sätta igång ett projekt som byggde på att kunskapsutveckla socialtjänsten. Vi funderade bland annat på om alla kommuner hade gjort ett medvetet val när de gick in i projektet. Flera vittnade om att det fanns en okunskap kring hur frågan om kunskapsutveckling skulle hanteras i relation till Sociorama.

Kollegiet blev därför en viktig plattform och reträtt. Vårt uppdrag var utmanande, det fanns mycket att göra för att öka intresset och det var dags att kavla upp ärmarna och hugga i. Motivations- och förankringsarbetet måste börja. Att stödja varandra att komma vidare i tankar och uppgifter blev vår styrka. Men det var inte alltid helt enkelt, det var ett ensamarbete på hemmaplan och kollegiets olika föreställningar om varandras kompetenser blev ibland både ett hot och ett hinder.

9.4.1 *Kompetensutveckling och/eller kunskapsutveckling*

Vad är skillnaden mellan kompetensutveckling och kunskapsutveckling, och gör det någon skillnad? Kunskapsutveckling av verksamheten och kompetensutveckling av anställda har skett i växelverkan genom olika Sociorama-aktiviteter. Genom mötet med forskningen, olika professioner och brukare och genom att tillsammans pröva olika gränsöverskridande

aktiviteter har vi försökt få till en kunskapsutveckling i vardagsarbetet men som i huvudsak ledde till en kompetensutveckling för deltagarna.

Ann Backman (kap 3) beskriver svårigheten med att förändra ett arbetssätt. Hon menar att ett viktigt element vid en introduktion av ett nytt arbetssätt är personalens engagemang och inspiration. Mina erfarenheter av att införa nya arbetsmetoder liknar Backmans. Viktiga förutsättningar för att lyckas har varit såväl nyfikenhet, lust som kollegernas och ledningens godkännande. De upptäckter jag gjort är att ledningens engagemang varit avgörande för att få till en förändring. Utan ledningens och närmaste chefs stöd och intresse för kunskapsutvecklingsfrågor hade nya tanke- och arbetssätt fått svårt att få fäste i verksamheten.

Jag vill här ge ett exempel på en svårighet i kunskapsbyggandet som också visar på ledningens betydelse. Vi har bedrivit socioramacirklar med 8-10 deltagare ifrån olika verksamheter, där chefer varit drivande att få igång en sådan aktivitet och har varit angeläget att någon form av kunskapsutvecklingsprocess skulle komma igång. I flera sammanhang har sedan intresset för att följa upp personalens utveckling och dess planer för att fortsätta processen visats vara liten. Det har inneburit att deltagare kompetensutvecklats men det har inte lett till någon kunskapsutvecklingsprocess inom verksamheten, dvs. inte till ringar på vatten. Aktiviteten har inte fått den spridning som var syftet. Det är svårt att som deltagare sprida ny kunskap och nya tankegångar. Övriga har, som Backman också beskriver, inte den entusiasm och är inte heller på samma nivå i processen.

9.4.2 *Nätverkets betydelse*

Genom nya kollegor i ett helt län samt universitet och brukarorganisationer har fantastiska förutsättningar för ett nätverksbygge skapats. Detta är något som gagnar såväl ens egen kompetensutveckling som organisationernas kunskapsutveckling. Idag använder vi oss av varandra på ett naturligt sätt; vi kontakter varandra och involveras i varandras arbete och projekt. Det ger ringar på vatten och nya kontakter som skapas och korsas. En nyfikenhet väcks som är prestigelös; det är mycket värdefullt och inte minst väldigt roligt.

Mina erfarenheter har bland annat inneburit en personlig utvecklingsresa. Att få insikt och kunskap om nya områden och att få pröva nya ottrampade stigar har varit en del i den. En annan del är min egen kunskapsinhämtning som inte längre består av i huvudsak kollegor inom mitt eget professionsområde, utan alltmer med stöd av beprövad erfarenhet inom hela socialtjänstens fält, brukarerfarenheter och forskningen. Som stöd för det använder jag mig av de nätverk som byggts upp. Respekten för varandras kunskap och betydelsen av att kunskapsutveckla genom att använda sig av varandra har blivit ett arbetssätt i vardagen. Det skulle vara mycket svårt, för att inte säga omöjligt att återgå till tidigare arbetssätt. Det har i vardagsarbetet allt mer blivit ett naturligt sätt att förhålla sig till kunskapsutveckling, ja nästan oreflekterat! Kan det vara så att det som blir naturligt och självklart reflekterar man inte över förrän något av betydelse händer i verksamheten.

9.5 Kortsiktiga satsningar men en ambition om långsiktighet

Det finns en vilja och ambition att inspirera till ett kunskapsbyggande genom erfarenhetsutbyte, nätverksbyggande och att använda sig av forskning. Men hur kan man förankra ett arbets- och förhållningssätt som detta i verksamheten, så att många fler blir bärare av denna kunskapsutvecklingsprocess, så att det leder till något hållbart och långsiktigt? Under åren med Sociorama har det på många sätt blivit kombinationstjänsterna som ägt frågan. Det är sårbart att bygga upp en struktur på några få eldsjälur som också ska representera i en stor organisation som t ex. en kommun eller ett universitet. Tiden sätter sina gränser och nya projekt och uppdrag prioriteras i verksamheterna. Allt ska gå så fort och bygger på korta projekt-tider, sedan startar man något nytt. Det pågår ett intensivt utvecklingsarbete inom kommunernas socialtjänst. Det är ett utvecklingsområde som man de senaste åren satsat mycket på genom nationella medel från Sveriges kommuner och landsting, SKL och genom länsstyrelserna, där kommuner kunnat söka stimulansmedel för olika projekt. Mycket av det pågående arbetet i Kronoberg är inte kopplat till någon forskning trots att kommunerna menar att forskningen och praktiken behöver varandra.

Det behövs långsiktiga satsningar som prioriteras på nationell nivå om det ska få en större genomslagskraft. Jag ser nu fram emot en ny nationell satsning genom det vi kallar för KUBAS II. Under år 2008 kom en enmansutredning, SOU 2008:18, kring evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukare. I den framkom bland annat att det krävs en principiell omläggning för styrning av kunskapsutvecklingen inom socialtjänstens område, från kortsiktiga projektsatsningar till en långsiktig uppbyggnad. I Växjö universitets yttrande över utredningen framkom att "det behövs också en omfattande satsning på forskning om vad det är för socialt arbete som bedrivs inom socialtjänsten". Det framkommer vidare att det behövs en satsning på att utveckla och stärka praktikforskningen, där den måste bygga på respektfull och nära samverkan mellan praktiker, forskare och brukare.

9.5.1 Att kompetensutveckla praktiker

I Kronobergs läns socialtjänst finns få personer med magister-, masters- eller forskarexamen i socialt arbete. Kompetensen efterfrågas inte av arbetsgivaren och den genererar oftast inte någon högre lön eller nya arbetsuppgifter. Att vidareutbilda sig bygger därför på individens eget intresse och handlingsutrymme. När magisterprogrammet startade på Växjö universitet år 2003, fanns ett intresse hos såväl enskilda medarbetare som i kommunerna. Flera som arbetade med kombinationstjänster började också på programmet. År 2008 ställdes utbildningen in på grund av för få sökande.

Då Finland har magisterexamen som grundkrav för att arbeta som socialarbetare och de svenska kraven stannar vid grundutbildning kan jag fundera på vad det innebär för utvecklingen av socialtjänsten i stort för Sverige. Ett grepp att pröva i Kronobergs län där Sociorama utgör en unik plattform, vore att som FSKC erbjuda socialarbetare att läsa magisterprogrammet, eller kanske ännu hellre master, med lön. Att under tre månader få vara tjänstledig från sitt ordinarie arbete för att i slutskedet av sina studier skriva klart sin magisteruppsats vore en utvecklingsatsning för socialtjänsten. Det skulle kunna innebära fler specialutbildade i praktiken och en bredare kunskapsutveckling. Skulle det gå att kombinera egen forskning med sitt ordinarie arbete genom att ha en fot kvar i praktiken och en i forskningen

under en begränsad tid? Under några år hade vi en person som genom överenskommelse med universitet och arbetsgivare läste doktorandkursen på deltid och arbetade på den andra delen.

Pia Eriksson (kap 9) menar att alla som deltar har lika värdefull kunskap. Ett av forskningens syfte är att lyfta fram den tysta kunskapen och ge den en röst. Hon beskriver att praktiker har en tendens att inte värdesätta den erfarenhetsbaserade kunskap som de förfogar över.

Att ta fram och arbeta med vetenskapligt beprövade metoder är betydelsefullt. Det är viktigt att veta att det vi gör också är till nytta för den enskilde. Betydelsen av att i vardagen ha utrymme att kritiskt reflektera, arbeta gränsöverskridande och möta personer med olika kompetenser är viktigt. Att genom dialogen som redskap upptäcka och medvetandegöra vad man gör, hur och varför man gör det man gör samt vad detta kan leda är ett lärande i sig. Det är dock en utmaning att sätta ord på vad man gör. Arbetet beskrivs ofta med praktiska termer som att handla, städa, hjälp med påklädning osv. Därför är forskningen ett viktigt bidrag till den erfarenhetsbaserade och i många stycken tysta kunskapen för att begreppsliggöra den. Genom det skrivna ordet som stöd får praktiken ett underlag för att kunna reflektera och det kan sedan leda till att kunskapen blir erfarenhetsbaserad och systematisk och kanske sedermera får en forskande ansats.

9.6 Brukarmedverkan eller brukarinflytande

För att utveckla praktiken, utbildningen och forskningen har Socioramas grunder byggts på brukarmedverkan. Vi har sett nödvändigheten av att brukarna medverkar och samverkar i kunskapsbyggandet då de är målgruppen. Men hur man praktiskt löser detta så att det blir ett verkligt inflytande och ett gemensamt givande och tagande på lika villkor har varit och är en utmaning. Går det att mötas på lika villkor?

I kollegiet finns en brukare med en kombinationstjänst på 25 % och som idag betalas av resterande projektmedel. I verksamhetsrådet ingår brukarrepresentation med samma mandat som finns representerade från verksamheten och universitetet. Än så länge har inte brukarrepresentationen blivit en

självklar del i kunskapsutvecklingen. Vi har endast tagit några myrsteg och trevat oss fram. Men dessa försök har på många sätt varit värdefulla, det har gett oss alla nya insikter. En insikt har varit att uppdraget tenderar att bli individuellt och personligt. Det är inte enkelt att vara talesman för hela brukargruppen. En annan erfarenhet har varit svårigheten i att engagera olika brukare. Vad kan vi kräva i engagemang när vi söker medverkan? Att vara brukarrepresentant är inte ett arbete och genererar inte heller någon ersättning vilket i sig kan vara ett hinder.

Vad skulle det ge praktiken och forskningen att brukares erfarenheter blir en del i kunskapsutvecklandet? Eftersom det är brukarna som sitter inne med erfarenheter om innebörden av att vara i beroendeställning och behov av stöd och insatser i sin vardag tror jag det är nödvändigt att ta tillvara denna kunskapskälla, som ett komplement till vetenskap och beprövad erfarenhet. Jag ser framför mig att vi kan närma oss en helhetsbild i utvecklandet av socialtjänsten. Detta förhållningssätt stärks också med utgångspunkt ifrån Sacketts (2000) definition av evidensbaserad praktik, som bygger på en sammanvägning av tre kunskapskällor som brukarens erfarenheter, professionellas expertis och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap för att bedriva evidensbaserad praktik.

9.6.1 Aktuella socioramaprojekt med brukarmedverkan

Under våren planeras att kombinationstjänsterna i Alvesta kommun i samverkan med en kombinationstjänst från universitetet, ska sätta igång två olika aktiviteter kring att förbättra kvalitén inom äldreomsorgens särskilda boende. Dessa ska handla om hur attityder och förhållningssätt påverkar den äldres vardag och vad kulturen på ett särskilt boende kan få för konsekvenser för den enskildes inflytande. Målet är att förbättra möjligheten till självbestämmande och delaktighet i den verksamhet som bedrivs samt öka medvetenheten om personalen, ledningens och strukturers makt över den enskildes livssituation. Två särskilda boende kommer att medverka i projektet. Ett brukarråd ska formis med representation från äldre på de särskilda boendena, företrädare som närstående och god man, biståndshandläggare, enhetschef och social omsorgspersonal. Brukarrådet är tänkt att bli en permanent verksamhet med planerade möten några gånger om året.

Här ska gruppen ta tillvara synpunkter och förslag till förbättringar för det särskilda boendet och de som lever där, vilket systematiskt ska följas upp och utvärderas.

Under 2009 kommer brukarcaféer att pågå som en form av praktisk forskning. Caféerna ska vara förlagda på de särskilda boendena. Deltagare ska i huvudsak vara boende och brukare av hemtjänst. Ytterligare deltagare är forskare, kombinationstjänster samt personal från olika särskilda boenden i kommunen. På brukarcaféerna ska teman kring ämnet inflytande och självbestämmande diskuteras. Brukarna ska tillsammans med forskare och praktiker formulera frågor som blir aktuella forskningsteman. Vid varje cafébord ska dokumentation föras som sedan ska sammanställas och arbetas vidare med.

Ambitionen är att ytterligare ett projekt ska starta under våren. Det är ett FoU-projekt kring självbestämmande i särskilt boende. FoU ledare för äldreområdet, Eva Wikström och jag från Sociorama har bjudit in till en idéträff för att utveckla tankar kring hur vi kan gå vidare med projektet. Inbjudna är brukare av äldreomsorg ifrån Kronobergs län. Handikapprörelsens, IKC:s representant i Sociorama, är aktiva med att söka intresserade personer. Andra inbjudna är närstående samt representanter från verksamhetsråden inom äldreområdet och innehavare av kombinationstjänsterna från både praktiken och forskningen inom Sociorama.

Hur brukare kommer att vilja och kunna engagera sig är en öppen fråga. Vi vet inte om intresset är stort och vi vet ännu inte på vilket sätt IKC kommer att hitta intresserade. Den ovissheten får vi leva med ett litet tag till. Jag funderar dock på vilka nya grepp vi ska ta om det visar sig vara svårt att få medverkande. Är projekten annars möjliga att genomföra?

9.7 Öppna frågor och reflektioner

Många obesvarade frågor finns kring hur forskning och praktik kan samverka för att nå långsiktig och hållbar utveckling. Kan forskningen öka ledningens intresse för kunskapsutvecklingsfrågor på lång sikt och i så fall hur? Hur kan nya arbetssättet och metoder förankras och implementeras så att

det leder till en hållbar kunskapsutveckling i praktiken? En annan fråga är hur vi tillsammans kan få fler i organisationen att känna sig delaktiga och som en del i kunskapsutvecklingsprocessen. Att bli bärare av ny kunskap och nya metoder är en kärnfråga.

En annan del som jag reflekterat över är om praktiken kan lära forskningen något och i så fall vad? Och hur får vi forskningen att vilja forska om det vi i praktiken vill veta mer om?

Denna rapport vittnar om att vi i många sammanhang har kommit fram till liknande upptäckter och några som jag fångat in är

- att resurser i form av tid krävs för utvecklingsarbete
- att ledningens engagemang och förståelse möjliggör en kunskapsutveckling
- att betydelsen av att alla kunskaper har ett lika värde
- att personalbyten påverkar farten av utvecklingsarbetet
- att en vilja att engagera sig finns men många har svårt att se möjligheten att hantera det i sin i vanliga fall pressade arbetssituation
- att brukarinflytande och brukarmedverkan är utvecklande och betydelsefullt men inte en enkel och självklar fråga
- att möjligheten att kompetensutveckla sig måste generera positiv respons i form stöd från ledningen genom att på olika sätt frigöras från den ordinarie tjänst
- att vi tror på att praktikinära forskning kan vara en framgångsrik modell för långsiktig kunskapsutveckling inom socialtjänsten

”Det kan göras hur många förändringar som helst men om det inte sker en motsvarande mental omställning hos människor som berörs kommer inte något att vara annorlunda när dammet har lagt sig.”
William Bridges

Litteratur

- Aaltonen, Elli. 2004. Valtakunnan omaishoidon uudistaminen. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työmuistioita 3. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Allardt, Erik. 1997. Vårt land, vårt språk-Kahden kielen kansa. En attitydundersökning om det svenska i Finland. Helsingfors: Yliopistopaino.
- Anhängiga människorättskonventioner. 2006. Utrikesministeriet. Hämtat 6.6.2007.
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=31373&contentlan=3&culture=sv-FI>
- Backman Ann. 2008. Egenvårdarmodellen i praktiken- "Man ser barnen bättre med denna modell". Helsingfors stad.
- Barnes, Colin & Mercer, Geof. 1999. Granskning av den sociala handikappmodellen. Ingår i Tideman, Magnus (red.) Antologi. Handikapp: synsätt, principer, perspektiv. Sollentuna: Johansson & Skyttmo Förlag, 79-101.
- Barron, Karin. 2000. Funktionshindrade och den offentliga hjälpapparaten. Statens offentliga utredningar. Ingår i Barron, Karin & Michailakis, Dimitris & Söder, Mårten & Palme, Joakim (red.) Välfärd, Vård och Omsorg. Socialdepartementet SOU 38, 137-170. Hämtat 28.03.2006.
<http://www.sweden.gov.se/content/1/c4/28/61/99f8b149.pdf>
- Barron, Karin. 2001. Autonomy in Everyday Life, for Whom? Disability & Society 16 (3), 431-447.
- Beresford, Peter & Croft, Suzy. 1993. Citizen involvement: a practical guide for change. Hounmills: Macmillan.
- Boyle, Richard (2003): Building effective evaluation capacity: some lessons from international practice. Presentation to IDEA-seminar. October 24th, 2003. Rome. Se: www.isfol.it/isfol/download/val_idea%203%202003.ppt
- Eloniemi-Sulkava, Ulla, Saarenheimo, Marja, Laakkonen Marja-Liisa, Pietilä Minna, Savikko, Niina & Pitkälä Kaisu (toim.). 2007. Omaishoito yhteistyönä. Iäkkäiden dementiaperheiden tukimallin vaikuttavuus. Geriatrien kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke, raportti 14. Vanhustyön keskusliitto.
- Englund, Gunilla. 2008. "Det är som att komma hem" - Betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservice. FSKC Rapport,

4/2008. (http://www.fskompetenscentret.fi/page179_sv.html). Helsingfors: Oy Nordprint Ab.

Flanagan, John C. 1954. The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin* 51 (4) 327-359. Hämtat 8.1.2008. <http://www.apa.org/psycinfo/special/cit-article.pdf>

Fook, Jan. 2001. Linking Theory, Practice and Research. *Critical Social Work*, 2001 (2) 1.

Forsberg, Stina. 2006. "Vi vill ha glada och trygga barn på dagis" – Kvalitetsutredning inom den svenska dagvården. Rapport 1/2006 fskompetenscentret. Hämtat 30.4.2008. www.fskompetenscentret.fi/index.php?target=File&action=show&cms%5Bid%5D=61

Hakkarainen, Kai. 2005. Asiantuntijuus ja oppiminen työelämässä - psykologisia näkökulmia. Puheenvuoro Osaaminen murroksessa - työelämälähtöisen osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen -seminaarissa. Helsinki: Helsingin yliopisto. Hämtat 2.12.2008. <http://www.helsinki.fi/science/networkedlearning/material/HakkarainenEsitelma2005a.pdf>

Handikappservice. 2007. Social- och hälsovårdsministeriet SHM 17.8.2007. Hämtat 25.9.2007. <http://www.stm.fi/Resource.phx/sve/ansva/svord/handi/index.htx>

Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki. 1999. Mitä on toimintatutkimus. Ingår i: Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) Siinä tutkijä missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Ateena, 25-62.

Heikkinen, Hannu L. T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Ingår i: Heikkinen, Hannu L.T. & Rovio, Esa & Syrjäla, Leena (toim.). 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. 2007. Sosiaaliohjaajan, omaishoidontuki tehtäväkuvaus, 26.1.2007.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. 2006. Vanhuspalvelujen tehtäväkuvaus, 3.5.2006.

Hjelm-Wallen, Lena & Thalen, Ingela. 1995. Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet. Förenade Nationerna, Utrikesdepartementet, Socialdepartementet och Independent Living Institute. Hämtat 6.7.2006. <http://www.independentliving.org/standardrules/STILStandardRegler1.html#anchor19114>

Houten van, Douwe & Jacobs, Gaby. 2005. *Disability & Society* 20 (6), 641–654.

Huovinen, Terhi & Rovio, Esa. 2006. Toimintatutkija kentällä. Ingår i: Heikkinen, Hannu L.T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.). 2006. *Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy.

Intervju 3.12.2008 med familjerådgivningen inom Svensk socialservice. Söderström, Eivor.

Jarhag, Sven. 2001. *Planering eller frigörelse? En studie om bemyndigande. Socialhögskolan*. Lund: Lunds universitet.

Julkunen, Ilse. 2005. Hur kan vi förstå praktikforskning och vilka är stegen inom den? ITU 1/2005. Hämtat 28.10.2008.
www.hel2.fi/waris/itu/netti/TaittoPDF/Jutut.pdf

Julkunen, Ilse: Vad är god praktik och kan goda modeller spridas? Föreläsningmaterial 05/2006 på www.fskompetenscentret.fi.

Julkunen, Ilse. 15.10.2008. Anförande, Praktikforskning som resurs. Utvecklingsenhetens slutseminarium i Helsingfors. Hämtat 10.12.2008.
[http://www.fskompetenscentret.fi/index.php?target=File&action=show&ms\[id\]=261](http://www.fskompetenscentret.fi/index.php?target=File&action=show&ms[id]=261)

Julkunen, Ilse och Söderström, Eivor. 2008. Att forska i praktiken ger inspiration. *Finlands kommundning* 7/2008.

Julkunen, Raija. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. *Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus*. Vaajakoski..

Kananoja, Aulikki. 2007. *Sosiaalialan korkeakoulutuksen suunta*. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:43. Helsingfors: Yliopistopaino.

Kanninen Katri. 2008. Föreläsningmaterial från seminariet "Egenvårdare på daghem - hur fungerar det?". 1.9.2008. Helsingfors. Hämtat 29.10.2008.
http://www.fskompetenscentret.fi/page162_sv.html

Karlsson, Kristina. 2007. *Funktionshinder, samtal och självbestämmande. En studie av brukarcentrerade möten*. Tema Kommunikation. Linköping: Linköpings Universitet.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Salonen, Jari, Meltti, Tero, Yliruka, Laura, Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna. 2003. *Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28.

Karvinen –Niinikoski, Synnöve. 2007. Työnohjaus ja työelämän vaativuus (2007, 10–32) ingår i Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Ratalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari (toim.) 2007. Työnohjaus sosiaalityössä.

Kaskiharju, Eija, Oesch-Börman, Christine & Sarvimäki, Anneli. 2006. Näitkö polkuja viimeiseen asti? Dementiapotilaan omaishoitajan arkipolut. Raportteja 1/2006. Helsinki: Ikäinstituutti.

Kaukonen, Olavi. 2005. Torjunta vai poisto? – Päihdepalvelujen kehitys laman jälkeen. Yhteiskuntapolitiikka 3/2005, 311-322.

Kehittämissyksiköiden työryhmä 28.2.2006. Utvecklingsenheter inom det sociala området – konkretisering av kriterier.

Keski-Luopa, Leila. 2001. Työnohjaus vai superviisaus. Työnohjausprosessin filosofisten ja kehityspsykologisten perusteiden tarkastelua. Oulu: Metanoia Instituutti.

Kinni, Riitta-Liisa. 2005. Oma arki kotona - riittävä apu laitoksessa. Vanhus kuntoutujana sairaalan moniammatillisessa työssä. Julkaisematon sosiaalityön lisensiaatintutkielma. Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Kjellsson, Dan & Andersson, Helén. 2009. Vem bestämmer? Om rättssäkerhet, inflytande och självbestämmande på äldreboenden. Länsstyrelserna. Hämtat 28.5.2009.
http://www.e.lst.se/NR/rdonlyres/7884911F-6591-47D4-B5F9-9A69DB1C0920/0/vem_bestammer_hela_1.pdf

Kolb, David. 1984. Experiental learning. Experience as the source of learning and development. New Jersey: Prentice-Hall.

Koskinen, Simo. 1993. Sosiaalityö vanhusten parissa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 17. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja.

Kvalitetshandbok. 2004. Kärkulla samkommun. Godkänd av styrelsen 3.9.2004.

Laanemets, Leili. 2005. Att forska tillsammans – om interaktiv forskning. I red. Mats Hilde. 2005. Kön, behandling och kunskap – om olika vägar ut ur missbruk och social marginalisering. Lund: Studentlitteratur.

Lindqvist, Ann-Marie (2008) Delaktighet för personer med utvecklingstörning i en forsknings- och omsorgskontext granskat ur ett medborgarperspektiv. Helsingfors universitet Statsvetenskapliga fakulteten. Specialiseringsstudier i socialt arbete med inriktning mot empowerment Licentiatavhandling. Helsingfors: FSKC rapporter 5/2008.

- Lister, Ruth. 1997. *Citizenship. Feminist Perspectives*. Hong Kong: Macmillan.
- Lojander-Visapää, Catharina. 2001. *Med rätt att välja. Språkval och språkstrategier i språkligt blandade hushåll i Helsingfors*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lähteinen, Martti (2005) *Kunskapsutveckling och kompetensuppbyggande i Finland*. I Synnöve Ljunggren (red) *Empiri, Evidens, Empati*. Nordiska röster om kunskapsutveckling i socialt arbete. Nord 2005:5, Nordiska ministerrådet, Köpenhamn.
- Marthinsen, Edgar (2005) *Praksis som samarbeidspartneri forskning i sosialt arbeid. Erfaringer og refleksjoner*. Foredrag på NOPUS-seminar om samarbeid, utdanning og forskning i utvikling av sosiale tjenester. I Marthinsen Edgar (red): *Kompendium . Kunskaping i sosialt arbeid*. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap. Fakultetet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse. NTNU, Trondheim.
- Molin, Martin. 2004. *Delaktighet inom handikappområdet – en begreppsanalys*. Ingår i Mallander, Ove & Tideman, Magnus & Gustavsson, Anders (red.) *Delaktighetens språk. Handikapp & Samhälle*. Lund: Studentlitteratur, 61-81.
- Männistö, Päivi. 2005. *Omaishoitoperheeseen kohdistetut interventiot*. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalityön koulutusohjelma. Lapin yliopisto.
- Möller, Tommy. 1996. *Demokrati i förändring. Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkningsmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Publica.
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. *Föreläsningmaterial från Mathilda Wrede seminarium "Dialog i arbetet och växelverkan med brukare"*. 14.3.2007. Helsingfors.
- Nikku, Nina. 1997. *Informative Paternalism. Studies in the ethics of promoting and predicting health*. Dissertation. Linköpings Studies in Arts and Science 155. Motala: Linköping University. Tema Institute, Department on Health and Society.
- Pietilä, Minna. 2005. *Omaishoidon tukeminen ja suomalaisen palvelujärjestelmän muutos*. Ingår i: Saarenheimo, Marja & Minna Pietilä (toim). 2005. *Kaksin kotona – iäkkäiden omaishoitoperheiden arjen ulottuvuuksia*. Geriatriksen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke, tutkimusraportti 6. Vanhustyön keskusliitto.
- Pontán, Anne. 2008. *Att arbeta i par – aktionsforskning om socialhandledare och socialarbetare perspektiv*. Pro gradu-avhandling. Helsingfors universitet.

Raitakari, Suvi. 2002. Sosiaalityön marginaalistasus – Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Ingår i Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivanen, Irene (red.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto, 44–62.

Rosell, Marita. 2002. Ett möte mellan forskning och praktik i socialtjänstens barnavårdsarbete. Ingår i Svensson et al (red.) Interaktiv forskning – för utveckling av teori och praktik. Arbetsliv i omvandling 2002:7. Stockholm: Arbetslivsinstitutet, 105-118.

Salonen, Tapio (red.) 2005. Rena rama Sociorama– Kunskapsutveckling mellan socialtjänst och universitet. Rapportserie i socialt arbete Nr 003. Växjö universitet.

Sandberg, Siv. Spricker Svenskfinland i förvaltningsreformerna? Föreläsning på FSKC:s strategidag den 24.9.2008.

Sandell, Knut. 2000. IMS. nytt nr 3–4 2008, Sackettes. Evidensbaserad praktik –ett förhållningssätt, 3 kunskapskällor.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.). 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäväkennesuositus. Sosiaali- ja terveystministeriö. AT- Julkaisutoimisto Oy. Helsinki: Yliopistopaino.

Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Marianne & Hoikkala Susanna. 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingfors: Palmenia kustannus.

Seppänen-Järvelä, Riitta. 2008. Föreläsning 14.11.2007: Kehittämispöcessien arviointi- teoriaa ja käytäntöä.

Seppänen, Marjaana. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Katsaus lähtökohtiin, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Palmenia-sarja. Helsinki: Yliopistopaino.

Shotter, John. 1999. From within our lives together: The Dialogical Structure of our "Inner Worlds". Paper given at 49th Annual Conference of the International Communication Association, San Francisco, May 27th-31st, 1999
<http://pubpages.unh.edu/~jds/ICA-99.htm>

Siiriäinen Inger. 2007. Intuition. Ingår i Mirja Satka, Ilse Julkunen, Tero Meltti & Laura Yliruka (toim.). Käytännönopetuksen aakkoset. Praktiklärans ABC. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia 2/2007. Helsinki: Yliopistopaino, 65-68.

Simon, Barbara Levy. 1994. The empowerment Tradition in American Social Work. New York: Columbia University Press.

Sköld, Bertil. 1997. Delaktighet i samhället. En studie av barndomssynskadade. Rapport 10. Pedagogiska institutionen, Gruppen för handikappforskning. Stockholm: Stockholms universitet.

- Social- och hälsovårdsministeriet (SHM). 2002. Statsrådets principbeslut om riksomfattande riktlinjer för förskoleverksamhet. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer, 2002:10. Helsingfors: Edita Prima Ab. Hämtat 22.10.2008.
<http://pre20031103.stm.fi/svenska/pao/publikat/kasvatus/kasvatus-r.pdf>
- Socialstyrelsen i Sverige. 2007. Kommunernas anhörigstöd. Utvecklingsläget 2006. <http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2007/9668/2007-131-37.htm>
- Socialstyrelsen i Sverige. 2007. Socialt arbete bland äldre. Forskning, utbildning, praktik – en pilotstudie.
<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2007/9493/2007-123-5.htm>
- Social- och hälsovårdsministeriet (SHM). 2008. Kvalitetsrekommendation om tjänster för äldre. Social- och hälsovårdsministeriets publikation 2008:3. Helsingfors.
- Social- och hälsovårdsministeriet (SHM). 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008-2011. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer, 2008:6. Helsingfors: Yliopistopaino. Hämtat 26.11.2008
<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2008/06/h11212563842632/passthru.pdf>
- Soini, Sinikka, Joki, Marjut, Lahtinen, Marjaana, Vartia, Maarit. 2003. Alkuselvittely edellytys kehittämisprosessin onnistumiselle. Ingår i Lindström Kari ja Leppänen Anneli (toim.). Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos, 104–113.
- Starrin, Bengt. 1993. Participatory research – att skapa kunskap tillsammans. Ingår i Holmer, Jan & Starrin, Bengt (red.). Deltagarorienterad forskning. Lund: Studentlitteratur, 119-135.
- Sulavuori Maarit. 2006. Kehittämisprojektin läpiviemisen hyvä käytäntö. FinSoc- Hyvät käytännöt 11.10.2006. Hämtat 28.5.2009.
http://www.sosiaaliportti.fi/File/f0e762a4-dcdd-42cc-b5fd-3cb32d8e688a/kehittamisprojektin_lapivieminen.pdf
- Svensson Kerstin, Johnsson Eva & Laanemets Leili. 2008. Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete. Stockholm: Natur och Kultur.
- Thomas, N. 2002. Children, family and the state. Decision-making and child participation. Bristol: Policy Press.
- Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen, Hämtat 26.8.2008.
www.sosiaaliportti.fi/tyoyhteisolahtoinen-prosessikehittaminen.
- Vataja, Katri och Seppänen-Järvelä, Riitta: Sosiaalitoimistojen kehittämisen hyvät käytännöt. Tutkimusavusteinen kehittämishanke (2005-2007). Hyke-hankkeen loppuraportti.

- Westlund, Peter & Sjögren, Arne. 2005. Antonovsky inte Maslow – för en salutogen omsorg och vård. Solna: Fortbildningsförlaget.
- Wickström, Elisabeth. 2008. Det gerontologiska socialarbetsprojektet inom äldreomsorgen vid Svensk socialservice 2005-2007. FSKC Arbetspapper 1/2008. Helsingfors. Hämtat 18.9.2008.
http://www.fskompetenscentret.fi/page151_sv.html
- Vilkko, Anni. 2006. Kodin merkitys vanhetessa? Föreläsningmaterial från Gerontologisen sosiaalityön kehittämishankkeen seminaari. Kohtaamisia arjessa – etiikka ja ihmiskuva vanhustyössä. Hämtat 26.1.2006.
<http://www.socca.fi/gero/aineistot/vilkko.doc>
- World Health Organisation. 2004. ICF Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Stakes. Ohjeita ja luokituksia 2004.
- Yliruka, Laura. 2006. Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä; Työpapereita 15/2006. STAKES. Helsinki: Valopaino OY.

Om författarna

Ann Backman, pol.mag. inriktning socialpsykologi och socialt arbete, Helsingfors universitet. Projektarbetare på Svensk utvecklingsenhet för socialt arbete på Svensk socialservice inom Helsingfors stad. Anställd av Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC). Arbetserfarenhet främst som socialarbetare inom psykiatrin, men även inom arbete med barn och äldre.

Gunilla Englund, pol. mag. inriktning socialt arbete, Helsingfors universitet. Barnträdgårdslärardispens 1979. Anställd vid Helsingfors stads socialverk fr.o.m. hösten 1975 som socialarbetare inom barnskydd och ferieverksamhet för barn. 1980-talet daghemsföreståndare och dagvårdsinspektör för den svenskspråkiga dagvården. 1990-talet planerare för utvecklandet av svensk socialservice, ledande socialarbetare inom svenskspråkig äldreomsorg och handikappservice samt sju år som byråchef för den Svenska socialservicebyrån fram till 2005. Därefter arbetat som specialplanerare för koordinering av den svenska servicen vid Helsingfors stads socialverk vilket fortsätter ännu.

Mikaela Enroth-Roswall, pol.kand. inriktning socialt arbete, Svensk social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet. Började karriären som boendepersonal vid Kårkulla samkommun. Arbetar nu på Svensk socialservice inom Helsingfors stads socialverk, som socialarbetare inom omsorgen av utvecklingsstörda och handikappservice fr.o.m. mars 2006.

Pia Eriksson, pol.mag. inriktning socialpsykologi och socialt arbete, Helsingfors universitet. Är socialarbetare, tidigare arbetat på Rädda Barnen r.f. och vid Helsingfors stads socialverk där hon specialiserat sig på arbete med adoptiv- och fosterfamiljer. Speciellt intresserad av att forska i adoptioner ur alla parter synvinklar. Jobbar för tillfället som forskarsocialarbetare och studerar de blivande adoptivföräldrarnas upplevelser av adoptionsprocessen.

Katarina Fagerström, pol.mag. inriktning socialt arbete, Helsingfors universitet. Doktorand i socialt arbete vid Helsingfors universitet och Socnets landsomfattande forskarskola. Deltidsanställd som forskarsocialarbetare på Matilda Wrede-institutet och deltidanställd på FSKC i ett missbruksprojekt. Arbetar också som privatpraktiserande psykoterapeut. Katarina har närmare 20 års arbetserfarenhet inom missbrukarvården för ungdomar och deras familjer.

Anneli Harnegård, Högskoleutbildningar i social omsorg och socialt arbete samt i ledarskap och organisation. Har arbetat med uppdraget som kombinationstjänst i Sociorama från 2002-2008. Sociorama är ett kunskapsutvecklingsprojekt inom socialt arbete, vilket genomfördes i samverkan mellan Växjö universitet, handikapprörelsens Idé och kunskapscenter samt kommuner i Kronobergs län. Sociorama är idag organiserat under Forskning och utvecklingsenheten Södra Småland. Har under de senaste åren haft en kombinationstjänst och kombinerat det med tjänsten som socialt ansvarig samordnare, arbete med övergripande kvalitetsfrågor inom socialtjänstens område i Alvesta Kommun. Har tidigare arbetslivserfarenheter som chef inom socialtjänsten.

Ilse Julkunen, pol.dr. Professor i praktikforskning vid Mathilda Wrede-institutet, ett undervisnings- och utvecklingsinstitut inom det sociala området för möten mellan undervisning, forskning och praktik. Verksamheten sker som ett samarbete mellan Helsingfors stad, andra svenskspråkiga och tvåspråkiga kommuner, Samhällspolitiska institutionen (SI) vid Helsingfors universitet, Svenska social- och kommunalhögskolan (SSKH) vid Helsingfors universitet, Yrkehögskolan Arcada och organisationer inom den tredje sektorn.

Ylva Krokfors, Pol.mag. inriktning socialpsykologi och socialt arbete, Helsingfors universitet. Pol.lic.stud. på Helsingfors universitet påbörjat år 2005. Ämneslärare 2004, barnträdgårdslärare 1989. Har arbetat bland annat som rehabiliteringsocialarbetare och socialpsykolog, universitetslektor i socialt arbete, verksamhetsledare, projektplanerare, projektkoordinator. Forskningsområdet är gerontologiskt socialt arbete.

Annica Lindell, socionom YH inriktning social service och omsorg, yrkes-högskolan Arcada. Arbetar som socialhandledare inom omsorgen för utvecklingsstörda på Svensk socialservice. Till arbetsuppgifterna hör att ge handledning och stöd åt utvecklingsstörda personer i alla åldrar och vid behov åt deras familj. Har ca fem års arbetserfarenhet inom omsorgen för utvecklingsstörda i Kårkulla samkommun.

Ann-Marie Lindqvist, pol. lic. inriktning socialt arbete, Helsingfors universitet. Doktorand vid Helsingfors universitet. Har arbetat som socialkurator inom omsorgen vid Kårkulla samkommun. Arbetar just nu med ett utredningsarbete om handikappservice i Svenskfinland på uppdrag av Kårkulla samkommun och FSKC. Forskningsintresset är brukarinflytande för personer med utvecklingsstörning.

Anne Pontán, pol.mag. inriktning socialt arbete, Helsingfors universitet. Arbetar som ledande socialarbetare inom Svensk socialservice i Helsingfors inom enheten för äldreomsorg. Till arbetsuppgifterna hör bl.a. av att vara närmaste förman för socialarbetarna, socialhandledarna och dagverksamhetens personal, koordineringen av de privata tjänsterna, serviceboendeheterna, privat dagverksamhet för dementa och ålderdomshemsplatserna. Ansvar för budgeten och utvecklandet av det svenska serviceutbudet för äldreomsorg i Helsingfors är en viktig del av arbetet koordinering av serviceboende och ålderdomshem. Har fungerat som socialarbetare inom barnskyddet, familjedagvårdsledare, socialarbetare inom äldreomsorgen, ledande socialarbetare för handikappservicen, vården av de utvecklingsstörda och barnskydd.

Eivor Söderström, pol. mag. inriktning socialt arbete, Helsingfors universitet. Arbetshandledare. Utvecklingskoordinator på Svensk utvecklingsenhet för socialt arbete inom Helsingfors stad. Har arbetserfarenhet främst inom området barn och familj (barnskyddsarbete och arbete med barn i riskzon) samt projekt- och utvecklingsarbete.

AB DET FINLANDSSVENSKA KOMPETENSCENTRET
INOM DET SOCIALA OMRÅDET – FSKC
Tavastvägen 13, 00530 HELSINGFORS
www.fskc.fi