

MSOMAS Masteroppgåve i sosialfag

”Eit arbeidsmiljø med brukaren i fokus”

Ei kvalitativ studie av arbeidsmiljøet sin påverknad på samhandlinga med brukaren i kommunale bustadar

Av: Karina Sjurstræ



Universitetet
i Stavanger

DET SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET
Institutt for sosialfag

Masteroppgåve – Sosialfag
Institutt for sosialfag - juni 2016

UNIVERSITETET I STAVANGER

**MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG
MASTERGRADSOPPGÅVE**

SEMESTER:

Vår 2016

FORFATTAR/MASTERKANDIDAT: Karina Sjurstræ

Rettleiar: Arvid Lone

TITTEL PÅ MASTEROPPGÅVE:

Eit arbeidsmiljø med brukaren i fokus. Ei kvalitativ studie av arbeidsmiljøet sin påverknad på samhandlinga med brukaren i kommunale bustadar.

EMNEORD/STIKKORD:

Arbeidsmiljø, samhandling, kommunale bustadar, brukaren, tilsette, påverknad, kommunikasjon

ANTALL SIDER: 95 (inkludert framside, kjelder og vedlegg)

STAVANGER: 31.mai 2016 Karina Sjurstræ

DATO/ÅR

Kandidatens namn

I forbindelse med elektronisk innlevering, kommer eg til å reservere meg mot å offentliggjøre mastergradsoppgåva på universitetets nettsider

FORORD

Desse tre åra har vore meir utfordrande enn eg nokon gong hadde førestilt meg. Master i sosialfag var ein døropnar til uendelig mange spørsmål, krav og forventningar. Det var mange spørsmål eg søkte svar på og mange vegar å gå. Ei rekkje endringar og vedvarande utfordringar i jobbsamanheng, førte til at min veg blei som den blei. Dette arbeidet har vore frustrerende, tungt, utviklande og spennande. Det verste, eller kanskje det beste, er at mine forventningar til arbeidet ikkje innfridde og gav svar. Spørsmåla mine fekk svar, men ikkje nok til at eg er metta eller mindre nyfiken. Oppgåva har derimot bidrege til ein større frustrasjon, nyfiken og engasjement til å fortsette og leite etter svar.

Dette arbeidet har, som nemnt, strakt seg over tre år og har vore ein stor del av livet mitt desse åra. Det er mange som fortener ein takk for å ha bidrege på ulike måtar.

Mine vener og kollegaer i Stavanger har vore den største inspirasjonskjelda og dei som har gitt meg mest støtte på vegen. Dei har utfordra meg til å starte opp med ei mastergrad, og det er dei som har heia meg i mål. Tusen takk for alt de har bidrege med!

Familien min; mamma og pappa, samboar og barn – utan dekans støtte, engasjement og innspel til pausar, hadde eg nok ikkje skrive denne oppgåva. Tusen takk!

Arvid Lone, rettleiaren min – takk for konstruktiv og tilbakehalden rettleiing. Du har utfordra meg og latt meg strekka meg lenger enn eg trudde var mogleg.

Heilt til slutt – tusen takk til informantane mine! Utan dere hadde ikkje denne oppgåva vore mogleg å gjennomføre.

Karina Sjurstræ
Odda, mai 2016

Innholdsfortegnelse

1.0 SAMANDRAG	5
1.1 Bakgrunn	5
1.2 Problemstilling.....	5
1.3 Metode	6
1.4 Resultat.....	6
1.5 Summary	6
2.0 Innleiing	8
2.1 Bakgrunn for oppgåva.....	9
2.2 Formål.....	9
2.3 Problemstilling.....	10
2.4 Omgrepsavklaring	10
2.4.1 Arbeidsmiljø.....	10
2.4.2 Den yrkesutøvande.....	11
2.4.3 Brukaren.....	11
2.4.4 Samhandling.....	11
2.5 Forståing, forforståing og ny forståing.....	12
3.0 Teorigrunnlaget	13
3.1 Samhandling.....	13
3.2 Kva er kommunikasjon?.....	14
3.2.1 Transaksjonsmodellen og den prosessuelle modellen.....	15
3.3 Kommunikasjon og relasjon.....	18
3.4 Yrkeskonteksten; mål og forventningar.....	19
3.4.1 Å vere profesjonell.....	19
3.4.2 Den profesjonelle sitt ansvar	19
3.4.3 Ulike forventningar.....	20
3.5 Kommunikasjon – moglegheiter og utfordringar	21
3.5.1 Relasjonskompetanse – ein samansett kompetanse.....	22
3.5.2 Makt og avmakt i samhandling.....	23
3.6 Sosialt nettverk; med arbeidsplassen som arena.....	24
3.6.1 Eit sosialt system med ulike roller.....	24
3.6.2 Konfliktrar på arbeidsplassen.....	25
3.6.3 Fokus på det positive.....	26
3.6.4 Autonomi, kompetanse og tilhøyrse – tre grunnleggjande behov på arbeidsplassen.....	27
3.7 Samhandling og arbeidsmiljø – er det ein teoretisk forankra samanheng?	29
3.7.1 Arbeidsplassen si rolle i kvardagen	29
3.7.2 Tilhøyrse, autonomi og kompetanse på arbeidsplassen	30
3.7.3 Samhandling sett frå den profesjonelle sin ståstad.....	31
3.7.4 Miljøarbeid	32
4.0 Tidlegare forskning	34
4.1 Forsking.....	34

4.1.1 Arbeidsmiljø og pasienttilfredsheit.....	34
4.1.2 Psykisk helsearbeid.....	35
5.0 Metode	37
5.1 Val	37
5.2 Å undersøkje ei problemstilling	37
5.3 Tema og problemstilling	38
5.4 Kvalitativ metode	39
5.5 Semistruert intervju.....	39
5.6 Etnometodologi, fenomenologi og hermeneutikk - kontinuerlig påverknad og endring.....	39
5.6.1 Etnometodologi.....	40
5.6.2 Fenomenologi.....	40
5.6.3 Hermeneutikken.....	41
5.6.4 Det vitskaplege synet i oppgåva.....	41
5.7 Tidlegare forskning.....	42
5.8 Rekruttering av informantar	43
5.9 Gjennomføring av intervju.....	43
5.10 Transkripsjon av data.....	44
5.11 Metodekritikk og forskarrolla.....	45
5.11.1 Metodekritikk	45
5.11.2 Forskingsetiske vurderingar	45
5.12 Funn	47
5.12.1 Planlegging av arbeidskvardagen.....	48
5.12.2 Kollegial påverknad.....	51
5.12.3 Leiinga	51
5.12.4 Brukarretta	52
5.12.5 Ulike arbeidsplassar med ulik struktur.....	52
6.0 Drøfting.....	54
6.1 Korleis påverkar planlegging av arbeidskvardagen inn på samhandlinga med brukaren?	54
6.1.1 Samhandling ved hjelp av tiltak og prosedyrar	57
6.2 Kollegaer	59
6.3 Forholdet til leiinga og leiinga sitt ansvar.....	62
6.4 Fagleg utvikling.....	64
6.5 Ulike forventningar	65
6.6 Arbeidsmiljø og samhandling med brukaren	66
6.7 Tidlegare forskning.....	69
6.7.1 Arbeidsmiljø og pasienttilfredsheit.....	69
6.7.2 Psykisk helsearbeid.....	70
6.8 Arbeidsplassen sin praksis, avgjerande for samhandlinga?.....	72
6.9 Ulike arbeidsplassar, ulike resultat?.....	76
6.9.1 Miljøarbeid som utgangspunkt for evaluering.....	78
7.0 Oppsummering og konklusjon	80
7.1 Vidare forskning.....	80
7.2 Oppsummering og konklusjon	80
8.0 Kjelder.....	84

1.0 SAMANDRAG

1.1 Bakgrunn

Vernepleiarar, sjukepleiarar, barnevernspedagogar og anna helsepersonell står stadig i eit spenningsfelt av forventningar og ressursinnskrenkingar. Færre tilsette, auka forventningar til prestasjonar og krevjande arbeidsoppgåver, kan gjere noko med arbeidsmiljøet, plasseringa av fokus i dei daglege arbeidsoppgåvene og samhandlinga med brukaren. Menneske med ein utviklingshemming kan oppfattast som ei svakare gruppe i samfunnet. I kommunale bustadar er målet at dei skal få tilrettelagt sin kvardag for å auke sine ressursar og ferdigheiter for å meistre sitt eige liv og få ein meningsfylt kvardag.

Fleire yrkesgrupper arbeider mot dei same måla og må samhandle på fleire nivå for å nå dei. Det er forska mykje på korleis arbeidsmiljøet verkar inn på arbeidstakarane, men lite om korleis det verkar inn på samhandlinga med brukaren. Kontinuitet og samordning av arbeidsoppgåver og prosedyrar kan vere sentralt for å ivareta brukarens rettar om eit heilskapleg og utviklande tenestetilbod. Ut i frå dette stiller meg difor kritisk til korleis ein kan gi eit godt tenestetilbod utan å fokusere på innverknaden av arbeidsmiljøet og samhandlinga mellom dei yrkesutøvande.

1.2 Problemstilling

Denne oppgåva tek for seg problemstillinga; *Korleis påverkar arbeidsmiljøet samhandlinga med brukaren?*

Hensikta med problemstillinga er å klargjere om arbeidsmiljøet har noko innverknad på kvaliteten på tenestea brukaren mottek, med eit overordna fokus på samhandlinga mellom brukaren og dei tilsette. Problemstillinga har også som hensikt å framheve kva faktorar som påverkar samhandlinga mellom brukarane og dei yrkesutøvande.

1.3 Metode

I oppgåva har eg nytta semistrukturerte intervju. Eg har snakka med seks høgskuleutdanna ved ulike kommunale bustadar for menneske med ein utviklingshemming. For å tolke dataa har eg nytta meg av temasentrerte analyser sett i eit fenomenologisk hermeneutisk lys.

1.4 Resultat

Arbeidsmiljø og samhandling med brukaren kan henge tett saman. På same måte som kommuniserande partar påverkar kvarandre, påverkar også arbeidsmiljøet samhandlinga med brukaren. Dette kjem også fram av intervjua i oppgåva. Ofte blir det retta eit kritisk blick mot samhandlinga mellom ulike instansar i Noreg. Dette bidreg til auka fokus på samhandling og informasjonsflyt. Innad i instansane, og då spesielt i kommunale bustadar, er situasjonen derimot annleis. Sjølv om det er fokus på miljøarbeid og tilrettelegging av miljøet, er det lite fokus på korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren. I ein kommunal bustad er dei tilsette og arbeidsmiljøet ein del av miljøet til brukarane, og krev fokus for å oppnå kvalitet og refleksjon. Oppgåva reflekterer rundt kva som påverkar arbeidsmiljøet og korleis dette reflekterer over på brukargruppa. Leiing, kollegaer og planlegging er sentrale for påverknaden på både arbeidsmiljø og brukargruppa.

1.5 Summary

This paper aims to illustrate how the working conditions and environment of professionals could influence the life of, and work with, clients living in group homes. Interviews with professionals within this field lay a basis for this paper.

The thesis reads as follows:

“To what extent does the work environment between professionals influence the interaction with the client?”

Both individual and structural factors are seen to influence the direct work, the work environment and the interaction with the client. However, it has proven difficult to pin down more specific actions, or interactions, between the professional and the client that explain how the relationships between the professionals could influence the clients. Moreover, according to the respondents, it seems to be a dynamic process.

In short, based on the respondent's interviews, it is evident that the professionals all hold an opinion that a well-functioning working environment has clear benefits in relation to the direct work with the clients.

2.0 Innleiing

Kommunikasjon og samhandling er ein sentral del av hjelpeapparatet i helse- og omsorgssektoren i Noreg. Korleis ulike instansar samhandlar kan bli tillagt stort fokus dersom noko går gale. Media, ulike utdanningar og kurs kan ofte trekkje inn døme på korleis kontaktpersonar og ulike instansar i hjelpeapparatet ikkje samhandlar tilfredsstillande. Eit døme på dette kan vere Kampen-saken. Der har hjelpeapparatet fått mykje kritikk i etterkant for å ikkje ha nytta den informasjonen dei har motteke. I tillegg kjem det fram at dei ulike instansane ikkje har samhandla ut over eiga verksemd. (Aass og Ergo, 2013) Eit fokus som difor ofte kan forsvinne, er korleis ein samhandlar i verksemda. Menneska som søker hjelp frå helse- og omsorgssektoren kan få ein kontaktperson og eit visst antall tilsette som er kontaktbasen til den som søker hjelp. I kommunale bustadar blir denne kontaktbasen personalgruppa. Korleis personalgruppa samhandlar og korleis dei er saman med kollegane sine, kan påverke korleis dei er med brukarane og korleis kvaliteten på tenesta blir. Difor kan eit fokus på korleis ein samhandlar i kommunale bustadar, auke både kvalitetssikringa av tenesta, men også fange opp korleis brukarane har det og om dei får nytta sitt potensiale.

Med utgangspunkt i kommunale bustadar for menneske med utviklingshemming, ynskjer eg å sjå nærare på arbeidstakaren sine relasjonar til kollegaer og brukarar. Korleis let ein relasjon seg påverke av ein annan? Dersom relasjonar mellom aktørane i samhandling påverkar kvarandre, korleis påverkar då arbeidsmiljøet samhandlinga med brukaren? Dette er spørsmål eg vil prøve å svare på i denne oppgåva.

For å kunne svare på desse spørsmåla, må eg først innhente teoretiske kunnskapar. Då har eg valt å først finne teoretiske kunnskapar om samhandling og kommunikasjon, før eg ser på arbeidsmiljøet og kva behov som er viktige for dei tilsette. Deretter har eg satt desse i ein samanheng. Også tidlegare forskning er trekt inn for å støtte opp om teoriar rundt korleis samhandling og arbeidsmiljø kan påverke brukarane. For å underbygge teorien, har eg gjennomført seks intervju, dette kjem fram i metodekapitlet. Teori, tidlegare forskning og intervju danner grunnlaget for ei drøfting, som tek opp problemstillinga knytt til samhandling og ulike utfordringar i arbeidsmiljøet. Til sist i oppgåva vil eg oppsummere, kome med implikasjonar for vidare forskning, samt ein konklusjon for denne oppgåva.

2.1 Bakgrunn for oppgåva

Som ferdigutdanna vernepleiar våren 2013 var eg spent og ivrig då eg starta i ein hundreprosent stilling ved ein kommunal bustad for barn med utviklingshemming. Tidlegare hadde eg arbeid som helge- og ferievikar ved ulike kommunale bustadar, så noko erfaring hadde eg allereie. Som vernepleiar lærte eg at fokuset alltid skulle vere på brukaren – vi var brukarane sine advokatar og skulle gjere det vi kunne for å halde dei i sentrum og tale brukaren si sak.

Etterkvart som dagane og vekene gjekk, opplevde eg likevel at arbeidslivet ikkje berre handla om brukaren. Sjølv om eg hadde ei god oppleving av arbeidsplassen min og personalgruppa, var det likevel fleire situasjonar som gav meg noko å tenkje på. Det var mykje å halde styr på. Vi hadde ulike opplevingar av situasjonar og utfordringar. Vi handterte utfordringane annleis og vi reagerte ulikt i etterkant. I tillegg var vi mange tilsette, og sjølv om det var eit system for korleis vi blei fordelt på brukarane, var det ofte endringar. Eg byrja å tenkje på korleis dette opplevdes for meg, og deretter korleis dette kunne påverke og opplevast for brukaren.

Dette var utgangspunktet for det som i dag er blitt mi masteroppgåve. Tankane om korleis eg, som vernepleiar, kan tale brukaren si sak og gjere det beste for brukaren, danna grunnlaget for det som har vore eit krevjande og utviklande arbeid.

2.2 Formål

Å slå seg til ro med tanken om at vernepleiaren skal ha som hensikt å gjere det beste for brukaren er noko eg har måtta utfordra. I tillegg meiner eg at rammene rundt arbeidet til dei yrkesutøvande har for lite fokus, både i utdanning og på arbeidsplassane. Det er fort å gløyme forstyringane som finst i miljøet rundt ein. Den enkelte arbeidstakar er ein ressurs, men distraksjonar som organisering, bemanning, rutinar og kommunikasjon er viktige å vere klar over. Ikkje berre ynskjer eg å belyse utfordringar arbeidstakaren står ovanfor, men også korleis dette påverkar samhandlinga med brukaren. Formålet har difor vore å innhente ny kunnskap om korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren. Innverknaden

arbeidsmiljøet har på brukarane, kan spele ei stor rolle for korleis kvardagen til brukarane blir. Dette er viktige erfaringar, som bør tas med i det daglege arbeidet i kommunale bustadar.

2.3 Problemstilling

Problemstillinga for denne oppgåva er som følgjer:

Korleis påverkar arbeidsmiljøet samhandlinga med brukaren?

Denne skal ta for seg korleis arbeidsmiljøet verkar inn på dei tilsette si samhandling med brukaren. Dei tilsette er ein stor del av brukarane sin kvardag og arbeider tett med brukarane. Det kan vere vanskelig å hjelpe brukaren til ein meningsfylt kvardag og god livskvalitet, når psykiske, fysiske og strukturelle utfordringar i arbeidsmiljøet hindrar dei tilsette å ha hovudfokus på brukaren. Dette er ei viktig problemstilling som eg ynskjer å utforske ytterleg.

2.4 Omgrepsavklaring

For å danne eit sams grunnlag for forståing og bruk av omgrepa i oppgåva vil eg kort presisere kva eg legg i dei ulike omgrepa.

2.4.1 Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet, altså dei faktorane arbeidstakaren blir utsett for på arbeidsplassen, verkar inn på personens sjølvopfatning og deira sosiale liv. Det verkar inn på fleire sider ved personen, og spelar ei stor rolle for trivnad, resultat på arbeidsplassen og livskvaliteten. (Eriksen, 2006)

Denne oppgåva tek sikte på arbeidsmiljøet i kommunale bustadar. Med omgrepet ”*arbeidsmiljø*” meiner eg faktorar som påverkar arbeidstakarane på arbeidsplassen. Dette kan vere både psykiske og fysiske, så vel som kontekstuelle faktorar. Som eit resultat av intervju mine har dei psykiske og kontekstuelle faktorane hovudvekta. Dei som er vektlagt i oppgåva er forhold som kommunikasjon, samhandling og organisering, samt ressursar og leiing.

2.4.2 Den yrkesutøvande

Med ”yrkesutøvande” meiner eg den som er tilsett i ein kommunal bustad og som har ei treårig eller høgare utdanning retta mot helsesektoren. Desse blir ofte titulert som miljøterapeutar. I utgangspunktet ønska eg berre å fokusere på vernepleiarar då dette er min yrkesfaglege bakgrunn. For å gjere oppgåva gjeldande for fleire, og for å få eit meir tverrfagleg preg, vel eg å inkludere fleire profesjonar. Då vil oppgåva ikkje berre gjelde vernepleiarar, men også barnevernspedagogar, sosionomar og sjukepleiarar, for å nemne nokon. I oppgåva vil den yrkesutøvande bli omtalt ved fleire nemningar. Blant desse er tilsett, personal, miljøterapeut og yrkesaktive.

Som miljøterapeut i samhandling med brukaren er ”(...) *det like viktig å påvirke og endre de ytre faktorer som virker funksjonshemmende som å øke tjenestemottakers egenkompetanse*” (Fellesorganisasjonen, 2008:9). Det vil seie at ein miljøterapeut ikkje berre har ansvar for brukaren og brukarens ressursar, men også miljøet og dei ytre faktorane. For å oppnå auka eigenkompetanse hjå brukaren må miljøterapeuten legge tilrette fysiske, psykiske og sosiale faktorar i miljøet. Det er ofte individuelt kva den enkelte brukaren treng tilrettelegging for, noko som gjer at miljøterapeutane må jobbe nært og konsentrert rundt den enkelte. (Fellesorganisasjonen, 2009)

2.4.3 Brukaren

Brukaren er den som mottak sosiale tenester som kommunal bustad. Omgrepet ”brukar” er mykje brukt av vernepleiarar og tilsvarar sjukepleiarane sin ”pasient”. I oppgåva vil eg referere til brukaren, men i samband med referansar der omgrepet pasient er brukt vil eg referere til pasienten.

2.4.4 Samhandling

Samhandling består av møtet mellom menneske og den gjensidige handlinga som oppstår imellom dei. Utveksling av verdiar, hjelp og støtte bygger på og utviklar relasjonar mellom partane. (Fyrand, 2005) I denne oppgåva vil føresetnaden for ”samhandling” vere gjensidig kommunikasjon med andre. Det vil seie at kommunikasjonen ikkje er ein monolog, men ei

utveksling av meiningar og verdiar. Kommunikasjonen består ikkje av ei einssidig meining med eit budskap, men derimot ei utvikling av eit felles mål. (Jensen og Ulleberg, 2011)

På arbeid er ein omgidd av andre menneske som ein samhandlar med. Det som skjer i relasjonen mellom to eller fleire aktørar, er det som blir omtala som ”samhandlinga”. Samhandling kan innebere mykje, men hovudfokuset for samhandling i denne oppgåva, er korleis dei tilsette kan kome fram til kva som er det beste for den enkelte brukar. Kva som skjer i møtet mellom aktørane er også ein del av samhandlinga. Her er det mange faktorar, men eg har ikkje moglegheita til å omtale alle. Dette vil kome nærare fram i avsnittet ”3.1 Samhandling”.

2.5 Forståing, forforståing og ny forståing

“Jeg tolker min omverden, og alt det som hender meg har betydning for meg. Dette er bakgrunnen for mitt valg av handlinger og måten jeg forholder meg til virkeligheten på”

(Aadland, 2001:179)

Denne oppgåva tek for seg ulike perspektiv; brukarperspektivet og den yrkesutøvande sitt perspektiv. Eg er ikkje ute etter å foreine desse, men å sjå kva som skjer i møtet mellom dei. Korleis påverkar det eine perspektivet det andre? For å forstå må vi ha noko å byggje forståinga på. Vi må erfare og erverve kunnskap - vi må danne oss eit forståingsgrunnlag og bruke det i møte med nye situasjonar og utfordringar. Hermeneutikken tek utgangspunkt i at røynda ikkje er ei sanning, men samtilsett av ulike oppfatningar og subjektive meiningar. Det er møtet mellom enkeltindividida og det som skjer mellom dei som fangar mi interesse. Korleis kan vi einast om noko når vi alle har våre oppfatningar og meiningar? Dette er kanskje grunnlaget for problemstillinga og sjøve oppgåva.

Hans-Georg Gadamer la vekt på korleis forforståinga blei brakt inn i nye situasjonar. Den heilskaplege forståinga verka inn på delforståinga, slik at ein danna seg ei ny heilskapleg forståing. (Sletnes, 2015) Altså vil ein kunne utvikle og endre sitt syn og oppfatning av eit tema eller utfordring basert på ny kunnskap og nye erfaringar.

Gjennom denne oppgåva må eg passe på korleis forforståinga mi spelar inn på framstillinga av teori, forskning og data i oppgåva. Eg må også gjere greie for forforståinga. Eg vil prøve å setje meg inn i andre sine situasjonar gjennom intervju og teori. Døma eg bruker i oppgåva er erfaringar som fargar mi forforståing. Målet er ikkje å gjengi andre sine erfaringar korrekt – bortsett frå i intervju. Målet er å, saman med andre fagpersonar sine erfaringar og kunnskapar, kunne reflektere rundt problemstillinga og utvide mine erfaringar og synspunkt.

3.0 Teorigrunnlaget

Dette kapitlet tek for seg ulike omgrepsavklaringar og teorigrunnlaget for oppgåva. For å finne relevant teori knytt til problemstillinga, måtte eg dele opp problemstillinga. Difor vil eg først i kapitlet presentere teori som omhandlar det å samhandle, altså kommunikasjonen mellom individa og korleis vi påverkar kvarandre. Eg vil forklare korleis kontekst, relasjonar og forventningar påverkar samhandlinga. I samhandling med brukaren vil det alltid vere ein makt- og avmaktsproblematikk. Denne har eg valt å nemne, for å understreke viktigheita av han. Eg har også valt å ikkje gå djupare inn i den problematikken, då oppgåva har eit anna formål enn å diskutere maktbalansen i samhandlinga. Likevel vil eg nok ein gong understreke at samhandlinga er til ei kvar tid påverka av maktbalansen i relasjonane mellom dei deltakande i samhandlinga. (Repstad, 2004)

Vidare vil eg presentere teori basert på arbeidsplassen som arena. Sosiale system, roller, konflikhtar, autonomi, kompetanse og tilhøyrse er alle eksisterande på arbeidsplassen, og spelar ei sentral rolle for arbeidstakarane og samhandlinga med brukaren. Dette kapitlet er med på å danne grunnlaget for sjølve oppgåva, intervju og drøftinga mi. Teorien som er presentert i dette kapitlet er teori eg finn grunnleggjande for å danne ei forståing for påverknadane samhandlinga mellom brukaren og den yrkesutøvande blir utsett for.

3.1 Samhandling

*”Jeg sier ikke det jeg sier.
Jeg sier det som blir hørt.”*

(Larsen i Jensen og Ulleberg, 2011:20)

I samhandling mellom menneska er respons eller tilbakemelding sentral. Menneska deltek konstant i gjensidig kommunikasjon med kvarandre, og er difor både sendarar og mottakarar i ein slik samanheng. Samhandling blir også kjenneteikna av gjensidig handling mellom menneska. Dette betyr likevel ikkje at maktbalansen mellom dei som samhandlar er lik. Under samhandlinga blir det utveksla verdiar frå den eine til den andre, ut i frå kva partane opplev som verdifullt. (Fyrand, 2005)

I ein kommunal bustad arbeider dei tilsette med og for andre menneske. Det overordna målet kan ofte vere å auke livskvaliteten til den enkelte brukar, samt overføre makt og ressursar slik at brukarane utviklar ei meistringskjensle og kontroll i eige liv. Dei tilsette arbeider nært med brukarane, og er ofte til stades i nærast alt brukaren føretek seg gjennom ein dag.

Toalettbesøk, dusj, måltider, turar, jobb og andre daglige aktivitetar, er ofte dei tilsette i ein kommunal bustad ein del av gjennom brukaren sin kvardag. (Fellesorganisasjonen, 2008)

Dette gjev også ein del utfordringar sett i forhold til samhandling.

For at dei tilsette skal kunne hjelpe den enkelte brukar slik dei har rett på, må dei tilsette samhandle. Dei må kome fram til felles mål, aktivitetar og tiltak. Dette kan gjerast til dømes gjennom oppsette møte, som personalmøte eller gruppemøte, men det kan også gjerast før ein aktivitet startar opp. Samhandling består av kommunikasjon i ulik grad, og eg vil difor sjå nærare på omgrepet kommunikasjon. (Jensen og Ulleberg, 2011)

3.2 Kva er kommunikasjon?

Per Jensen og Inger Ulleberg presenterer i boka ”*Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis*” nokre tankar rundt kommunikasjon. Desse omhandlar at kommunikasjon alltid er tilstades og at kommunikasjonen skjer i ulike formar, på ulike nivå og at relasjonen til dei kommuniserande er grunnleggjande. I utgangspunktet er all kommunikasjon eit triadisk samspel; det omhandlar deg, meg og saka. Kommunikasjonen dreiar seg altså alltid om dei to

eller fleire som samhandlar, samt temaet dei samhandlar om. Kommunikasjon kan forklarast som korleis menneska er i verda saman med andre. (Jensen og Ulleberg, 2011)

”Mennesket blir til i dialog og relasjon med andre. Vi kommuniserer, altså er vi!”

(Jensen og Ulleberg, 2011:54)

Vidare er det ikkje mogleg å ikkje kommunisere. Alt vi gjer – og ikkje gjer, blir oppfatta og tolka av andre. At nokon ikkje møtar blikka til andre på bussen, ikkje smiler tilbake, eller nikkar forsiktig når dei ser nokon dei har møtt tidlegare, er kommunikasjon. Når nokon ikkje svarer, unngår ein samtale, ikkje tek telefonen eller ikkje svarer på mail, er dette alle måtar å kommunisere på. Det er handlingar og val. Likefullt som vi tek val og handlar ut frå dei, forstår og misforstår vi i kommunikasjon. Når vi misforstår er vi gjerne raske med å konkludere med det negative – dersom nokon ikkje tek telefonen når vi ringer eller bruker lang tid på å svare på ein epost, konkluderer vi med at personen ikkje vil snakke med oss. Vi trekk fram tidlegare, negative erfaringar og formar relasjonen etter dette. (Jensen og Ulleberg, 2011)

Kommunikasjon handlar om å gjere noko felles og sjølv om vi har kommunisert frå vi var spedbarn, har dei fleste likevel noko å lære. Kommunikasjon er ikkje berre det som blir sagt. Det handlar også om det usagte; om kontakt, kroppsspråk, kjensler, tillit, makt, forståing og respekt. Samstundes spelar også måten det blir sagt på ei stor rolle for korleis det blir tolka. Vi tolkar signal, stemmebruk, situasjon og det som blir sagt ut frå tidlegare erfaringar. Såleis kan vi sjeldan vere heilt sikre på kva som blir formidla eller meininga med det. Det betyr også at ulike personar vil tolke dei same signala ulikt, nettopp fordi dei har ulik forforståing. (Eide og Eide, 2004)

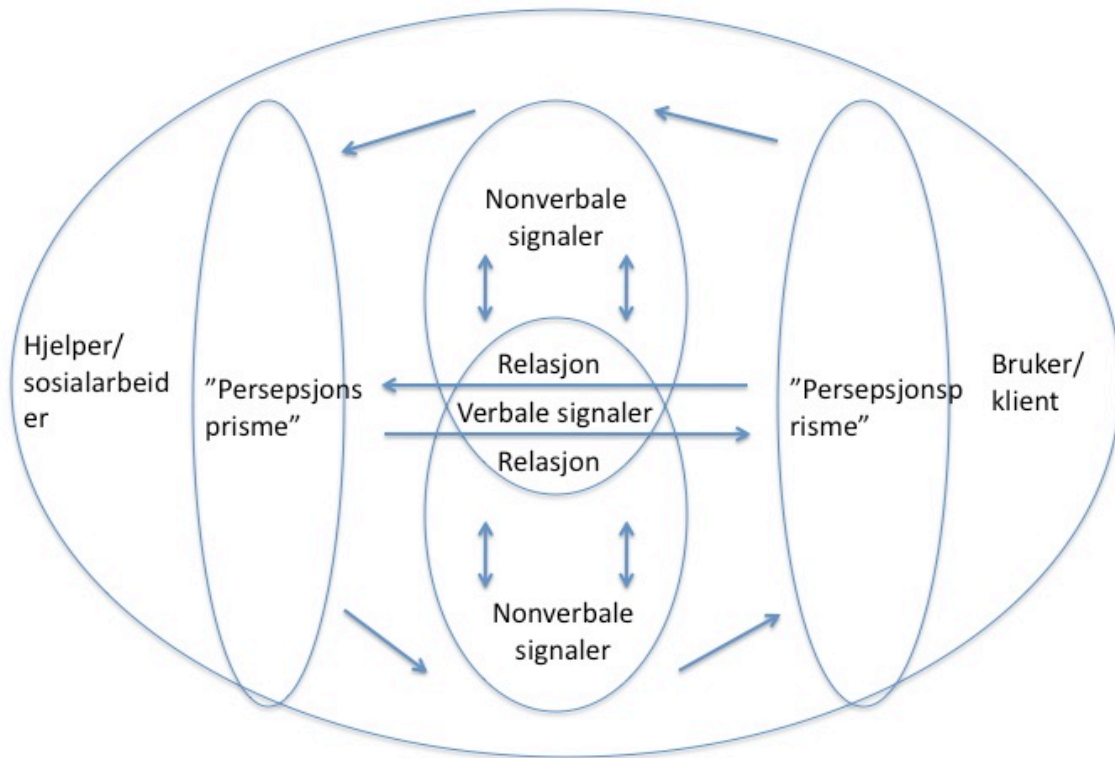
3.2.1 Transaksjonsmodellen og den prosessuelle modellen

Transaksjonsmodellen tek for seg tanken om at kommunikasjon er eit relasjonelt fenomen som oppstår når begge eller alle partar er aktive i meningsutvekslinga – altså når alle partar er aktive i samhandlinga. Transaksjonsmodellen skal illustrere eit bytte, der deltakarane bytter

gode – dei utvekslar meiningar og oppfatningar med kvarandre. I transaksjonsmodellen er eit sirkulært samspel sentralt. Menneska kommuniserer sirkulært. Ein kan såleis ikkje seie kvar kommunikasjonen starta fordi den sirkulerer. Dei verbale eller nonverbale formene for kommunikasjon påverkar den andre i samhandlinga og vil føre til eit sirkulerande samspel. (Jensen og Ulleberg, 2011) ”*Vi lever og blir til i møte med andre mennesker, og det er umulig å tenke seg mennesket løsrevet fra relasjonene og kommunikasjonen det inngår i*” (Jensen og Ulleberg, 2011:54).

Den prosessuelle modellen (figur 1) er ein annan måte å forklare og illustrere transaksjonsmodellen på. Den illustrerer det komplekse samspelet mellom verbal og nonverbal kommunikasjon, og korleis dette utviklar og påverkar relasjonane til partane og forholdet dei imellom. Kommunikasjonen er eit gjensidig forhold av påverknad. Samspelet; det som blir sagt, kroppsspråk, blick og stemmebruk, påverkar den andre si oppfatning av budskapen og situasjonen. (Eide og Eide, 2004)

Figur 1: Den prosessuelle modellen



Eide og Eide, 2004

Persepsjonsprisma er ein spontan utveljingsprosess som sorterer kva inntrykk vi let spele ei rolle i vår oppfatning av omverda. Korleis vi oppfattar ein situasjon baserer seg på kva preferansar, interesser, behov, kjensler, erfaringar og kunnskapar vi har. Forventningane til omgivnaden spelar også ei rolle for kva vi oppfattar i situasjonen. Som kommuniserande vesen, søker og oppnår vi ny kunnskap og nye erfaringar. Dette påverkar også persepsjonsprisma. På den måten spelar ikkje berre det som blir sagt ei rolle i samhandlinga, men også kva erfaringar partane har. I tillegg spelar omgjevnadane og forventningane ei stor rolle for kva partane tolkar ut av samhandlinga. (Eide og Eide, 2004)

”Det er ikke bare det som sies, men også måten det sies på, som avgjør hvordan man opplever en situasjon, hvor god kontakten blir og hvorvidt vi oppfatter den andres behov, ønsker og ressurser.” (Eide og Eide, 2004: 83)

3.3 Kommunikasjon og relasjon

”Å gjøre en god jobb handler i stor grad om å bruke det du allerede kan i kraft av å være et kommuniserende medmenneske.”
(Hanssen og Røkenes, 2002:9)

Kommunikasjon handlar om forholda mellom menneska og dei situasjonane dei er i, samt menneska sine erfaringar og forståinga av desse. Det handlar om å overføre personlege eigenskapar til relasjonar til andre menneske og situasjonar. Kommunikasjon er noko personleg og representerer korleis vi forstår og oppfattar røynda. Korleis vi som enkeltindivid tolkar enkeltgjenstandar, gestar, fenomen og samspel med andre, reflekterer korleis vi tolkar verda. Vi forstår altså verda, vi tolkar henne på kvar vår måte og vi delar vår oppfatning av henne med andre gjennom samhandling. (Jensen og Ulleberg, 2011)

Alle menneske har ei medfødd og grunnleggjande evne til å kommunisere. Kommunikasjonen vår blir utvikla i samhandling – i møte – med andre menneske. Dette skjer først og fremst gjennom språket vårt. Ulike situasjonar og relasjonar stiller ulike krav til kommunikasjonen. Blant vennegjengen kommuniserer vi på ein uformell og avslappa måte, utan strenge krav for korleis vi bruker språket. På ein profesjonell arena; i samhandling med kollegaer, i møter eller på kurs og føredrag, er krava til samhandlinga annleis. Yrkeskonteksten gjer at det blir stilt andre og meir bestemte krav til partane som kommuniserer. Ein profesjonell er i ei bestemt rolle, nemlig yrkesrolla. Dette inneberer at han i samhandling med brukarar og andre samhandlingspartnarar, samhandlar ut frå bestemte overordna mål. Det er altså eit mål for samhandlinga og dei samhandlar ikkje ut frå eigne, valte interesser. (Hanssen og Røkenes, 2002)

3.4 Yrkeskonteksten; mål og forventningar

I ein yrkeskontekst er det, som nemnt, eit mål for samhandlinga. Dette er vesentleg for den vidare kommunikasjonen mellom partane. Dei skal kommunisere om målet, korleis dei skal nå målet, kva som må til for å nå det og kva utfordringar dei kan møte på vegen. Her samhandlar partane i mindre grad ut frå egne interesser, men derimot ut frå brukaren og verksemda sine interesser. (Hanssen og Røkenes, 2002)

3.4.1 Å vere profesjonell

Kva vil det seie å vere profesjonell? Fellesorganisasjonen (2010) nemner ulike prinsipp som dannar eit etisk grunnlag for den profesjonelle si yrkesutøving. Likeverd, tillit og omsorg, teieplikta, likskap for lova, autonomi og brukarmedverknad er eit representativt utval av desse prinsippa. Slik eg forstår det, vil ein vere profesjonell dersom ein implementerer desse i yrkesutøvinga si. I teorien kan dette verke enkelt. I praksis derimot, vil dette by på mange utfordringar. (Fellesorganisasjonen, 2010)

3.4.2 Den profesjonelle sitt ansvar

Som profesjonell i ein yrkeskontekst, er det den profesjonelle sitt ansvar å skape eit trygt og respektfylt møte mellom aktørane. (Magelssen, 2008) Eit døme på dette kan vere eit samarbeid rundt kva tenestar brukaren i ein kommunal bustad har rett på. Dette blir blant anna bestemt ut frå lovverket, kommunen sine tenestar og ressursar, samt brukaren si helse eller diagnose. Å sjå på kva tenestar brukaren har rett på er ei sak. Utfordringa startar når partane skal kome fram til kva tenester som er hensiktsmessige for den enkelte. Dette kan vere utfordrande for partane. Alle uttrykkjer si meining, basert på kva dei meiner er best for brukaren.

Den tilsette i den kommunale bustaden har som oppgåve å vere brukaren sin advokat – han handlar ut frå brukaren sine interesser og føresetnadar. Likevel meiner gjerne dei andre partane at også dei handlar ut frå same utgangspunkt. Dei har alle eit inntrykk av brukaren og ein fagleg ståstad dei arbeidar ut i frå. Dette påverkar samhandlinga og kan føre til tvistar. Kva fagsyn skal ein velje? I slike tvistar er det viktig å ha fokus på målet og ikkje på personane i samhandlinga. Ein må vurdere korleis målet nås ved bruk av ulike faglege

ståstadar. Det skal altså ikkje vere avgjerande kven av samhandlingspartane som foreslår ei mogleg løysing. Fokuset skal liggje på kva for ei av desse løysingane som er mest hensiktsmessige, og i den forstand utviklande, for brukaren. (Hanssen og Røkenes, 2002)

3.4.3 Ulike forventningar

Konteksten og målet legg til grunn at partane har forventningar til kvarandre. Desse forventningane er annleis enn kva dei ville ha vore i eit privat møte. Ofte kan det vere lurt å avklare ein del av desse forventningane tidleg i samhandlinga. (Hanssen og Røkenes, 2002)

Det norske helsevesenet er ikkje universelt. Det finst mange måtar å organisere det på, altså frå kommune til kommune, verksemd til verksemd. Dette kan naturleg nok føre til ein del forvirringar hjå brukarar og pårørande. Det er difor viktig at den profesjonelle ikkje berre presenterer seg og sitt yrke, men at dei fortel noko om rammeverket for jobben deira. Dei bør presentere kva ansvarsområde dei har og fortelje noko om korleis dei kan hjelpe eller bidra i brukaren sin problematikk. (Magelssen, 2008)

Ein kan altså presentere seg sjølv, sin bakgrunn og faglege ståstad, samt kva ansvarsområde eller erfaringar ein har. Dette klargjer samarbeidet og set klare rammer for samhandlinga. Det kan også lette arbeidet i samhandlinga med andre yrkesaktive, då partane veit kva ståstad og forståing den enkelte sit med. Det kan også hjelpe når ein skal innhente informasjon, fordi ein veit kven som har kva informasjon tilgjengelig. Den profesjonelle i den kommunale bustaden har til dømes god informasjon om brukaren sine daglege gjeremål og den daglege omsorga. Avdelingsleiaren har informasjon om tilboda bustaden kan gi og korleis dette blir gjennomført. Lege og spesialisthelsetenesta har informasjon om helsetilstand og andre moglege tiltak i forhold til blant anna åtferdsproblematikk og fysisk tilrettelegging. I tillegg kan ein avklaring av forventningar konkretisere vegen til målet og dei ulike oppgåvene knytt til dei ulike rollene. (Hanssen og Røkenes, 2002)

Det vil også vere viktig for samhandlinga at brukaren, pårørande eller andre fortel noko om kva forventningar brukaren har til helsevesenet og den profesjonelle. Kva tenestar ønskjer eller har dei behov for? Kva er prøvd ut tidlegare og korleis opplevde brukaren desse tenestene? I journalar og daglege rapportar blir blant anna brukaren sine aktivitetar, daglege gjeremål, særskilde hendingar og ADL-ferdigheiter (*Activities of Daily Life*) registrert. Desse

rapportane seier sjeldan noko om korleis brukaren opplever eller har det i ulike aktivitetar. (Magelssen, 2008)

Sjølv om eit heilskapleg tilbod som kommunal bustad i all hovudsak skal auka brukaren si livskvalitet, må ein også prøve og feile for å lære. Det vil seie at ikkje alle tilbod verkar utviklande eller positive for brukaren. Dette blir ikkje registrert sjølv om tilboda blir avslutta. Dersom brukaren sjølv kan seie noko om kva han trivst med, korleis han opplever situasjonar eller kva han ikkje liker, vil dette hjelpe samarbeidet mellom den profesjonelle og brukaren. Brukaren kan oppleve, gjennom å presentere seg sjølv, at han har fleire ressursar enn han sjølv trudde. Dette kan verke positivt inn på sjølvoppfatninga og eigen livssituasjon. At begge partar, altså den profesjonelle og brukaren, opnar seg og fortel litt om sine ressursar og forventningar, bidreg til ein tryggare relasjon. Den profesjonelle får også eit innblikk i brukaren sine verdiar og kunnskapar. At brukaren fortel litt om seg sjølv bidreg også til det heilskaplege bilete den profesjonelle får av brukaren. (Magelssen, 2008)

3.5 Kommunikasjon – moglegheiter og utfordringar

Som profesjonell møter ein ulike kommunikasjonsmoglegheiter så vel som kommunikasjonsutfordringar. Dette gjeld både i samhandling med brukarar og med kollegaer. Kommunikasjon som gir mening, som ivaretek det overordna målet og ikkje krenker dei andre partane, er kommunikasjon som er grunnleggjande positiv. Som profesjonell er det særleg viktig å ivareta den andre sine legitime interesser og skape ei open samhandling. Å inkludere den andre i kva den profesjonelle forstår, samstundes som han søkjer etter å forstå kva brukaren forstår, er viktig for tilliten og respekten i samhandlinga. (Hanssen og Røkenes, 2002)

Den profesjonelle er der for brukaren. Difor er det viktig at den profesjonelle viser ei tydelig interesse for brukaren sine tankar, opplevingar og erfaringar. Samstundes må den profesjonelle sørge for at brukaren opplever samhandlinga som trygg, respektfull og gjensidig. Dette kan uttrykkast gjennom å vise medkjensle og gi informasjon, samt vise interesse for korleis diagnosen kan påverke brukaren si oppleving av livskvalitet og velvære. Å invitere brukaren til å ta del i den profesjonelle si forståing ved å dele denne, kan bidra til å danne eit sams forståingsgrunnlag og vil også støtte opp rundt eit respektfylt samarbeid. (Hanssen og Røkenes, 2002)

3.5.1 Relasjonskompetanse – ein samansett kompetanse

For å ivareta dei vi samhandlar med brukar vi noko som kallas relasjonskompetanse. Denne rettar seg mot relasjonen vi har til den eller dei vi samhandlar med, og korleis vi kan forstå og imøtekomme samhandlingspartnarane våre på en god og hensiktsmessig måte. (Hanssen og Røkenes, 2002) Relasjonen mellom den yrkesutøvande og brukaren, er avgjerande for resultatet. Ein god, trygg og motiverande relasjon bidreg til utvikling og endring. (Eide og Eide, 2004)

Relasjonskompetansen byggjer på den allmenne kunnskapen rundt kommunikasjon. Den byggjer på den grunnleggjande kommunikasjonen menneska lærer som born, og som vidareutviklast gjennom livet. Ulike arenaer, som ulike fritidsaktivitetar, familie, vener, skule og yrkeslivet, bidreg til ulike erfaringar rundt kommunikasjon. Alle desse erfaringane bidreg til å utvikla og tydeleggjera relasjonskompetansen vår. Kommunikasjonen vår byggjer blant anna på relasjonane vi har til personane vi kommuniserer med. (Hanssen og Røkenes, 2002)

Relasjonskompetansen bidreg til å forstå seg sjølv og dei ein samhandlar med. Etterkvart som denne kompetansen blir utvikla, blir ein betre på å setje seg inn i andre sine opplevingar, forforståingar og forstå korleis samhandlinga påverkar den andre. I eit møte med ein brukar vil det difor vere grunnleggjande og utviklande for relasjonen at den profesjonelle ikkje møtar brukaren som noko objektivt. Den profesjonelle må ha fokus på å sjå personen, og ikkje berre diagnosen. Det må skapast eit felles grunnlag for samhandlinga og relasjonen bør byggja på respekt og tillit for enkeltindividet sin verdi. (Hanssen og Røkenes, 2002)

I arbeid med menneske vil det vere vanskelig å tenkje seg ”reine” handlingar der forholdet mellom partane ikkje har noko å seie. Dette kan visast gjennom eit døme; ein profesjonell skal møte ein brukar for første gang, anten det er på ei opplæringsvakt, hospitering hjå ein anna bustad eller i ein kartleggingssituasjon. Den profesjonelle vil alltid få noko informasjon om brukaren på førehand. Denne informasjonen kan gjelde alt frå brukaren sine ressursar til diagnosar og åtferdsproblematikk. Denne informasjonen gjev den profesjonelle ei vidare forståing av brukaren. I det første møtet med brukaren har difor den profesjonelle allereie ei lita forståing av brukaren. Dette vil ikkje den profesjonelle klare å leggje heilt til sides i dette møtet, noko som kan prege møtet på godt og vondt. Informasjonen gjev den profesjonelle

tryggleik, samstundes som brukaren i større grad blir trygga. Denne tryggleiken kan bidra til at relasjonen mellom den profesjonelle og brukaren kan utviklast ut i frå trygge rammer.

Hjå brukarar med stor åtferdsproblematikk vil denne tryggleiken ramme inn personen slik at ein kan unngå store utageringar. Dette fordi stabilitet og rammer er viktige for denne personen, og endringar skapar stor sårbarheit. Dersom den profesjonelle derimot ikkje klarar å vere open for at brukaren er meir enn den informasjonen som er gitt på førehand, vil møte bli lite utviklande for relasjonen deira. Då har den profesjonelle kategorisert brukaren og hans behov ut frå sekundærinformasjon. Dette kan skada relasjonen og kan skape mistillit og uro. Samstundes kan det vere viktig å hugse på at menneska utviklar seg, slik at tiltak og prosedyrar heile vegen treng evaluering og endring. Menneska er ikkje noko statisk, men noko som derimot blir påverka og forma av omgjevnaden. (Hanssen og Røkenes, 2002)

3.5.2 Makt og avmakt i samhandling

Makt er eit omgrep som blir til i sosiale relasjonar. Det vil seie at det er ei makt – og ei avmakt - i relasjonen mellom brukaren og den profesjonelle. La oss sjå på ressursane til dei to: Brukaren har ressursar i form av erfaringar, livserfaringar, ulike relasjonar til menneske i ulike situasjonar, interesser, diagnoserelaterte erfaringar, erfaringar med helsevesenet og er ekspert i eige liv. (Magelssen, 2008)

Den profesjonelle har ressursar i form av fagkunnskapar, livserfaringar, private- og yrkesrelaterte erfaringar, samt erfaringar frå ei lang tid som student og som privatperson. Den profesjonelle har ein meir samtilsett kompetanse i forhold til erfaringar. Dette gjev den profesjonelle ein fordel, og dermed meir makt i relasjonen til brukaren. Dette kjem ikkje berre av dei mange fleire, eller meir spreidde, erfaringane til den profesjonelle, men også av situasjonen dei to er i når dei møtes. (Magelssen, 2008)

Brukaren, som bur i ein kommunal bustad, står i eit avhengigheitsforhold til den profesjonelle. Det er brukaren som søker hjelp og tilrettelegging for å meistre eige liv og dei utfordringane det byr på. Likevel har alle noko makt. Brukaren kan til dømes motsette seg hjelpa han blir tilbydd. For brukarar i ein kommunal bustad kan det likevel vere vanskeleg å påverke eller prøve å endre dei asymmetriske relasjonane dei er i. (Magelssen, 2008)

Ofte kan utfordringane til personen vere så omfattande at dei ikkje meistarar å prøve og påverke maktforholdet. Nokre av utfordringane kan blant anna liggje i eit mangelfullt eller ikkje-eksisterande verbalt språk, inngripande åtferdsproblematikk eller andre somatiske problem. Situasjonar der brukaren blir fjerna eller skjerna frå situasjonar med bruk av tvang, dagsplanar eller andre rutinar kan opplevast som svært inngripande for brukaren. Dette er døme på daglege tiltak i ein kommunal bustad som kan skape ei kjensle av avmakt hjå brukaren. (Magelssen, 2008)

3.6 Sosialt nettverk; med arbeidsplassen som arena

På arbeidsplassen vår finn vi verdiar, interesser og kompetanse som er viktig for enkeltindividet. Det er ein viktig arena for individet, den profesjonelle, for å kunne utvikle seg sjølv, sine interesser og verdiar. Det er ein arena der vi samhandlar med andre og bytter tenester med kvarandre. Det gjev kvardagen mening. På arbeidsplassen blir vi utsett for ulike miljøfaktorar. Det er faktorar som påverkar oss og den jobben vi skal gjere på både godt og vondt. (Eriksen, 2006)

”En lang rekke forhold på arbeidsplassen får innvirkning på det psykiske arbeidsmiljøet. Det gjelder jobbens organisatoriske og teknologiske betingelser, jobbens innhold og den måten jobben er tilrettlagt på. Samspillet mellom ledelse og medarbeidere og kolleger imellom spiller også inn her” (Eriksen, 2006:27)

Disse forholda verkar inn på den enkelte si oppleving av seg sjølv, sitt sosiale liv og deira psykiske og fysiske helsa. Det er mogleg å hevde at det psykiske arbeidsmiljøet har stor innverknad i arbeidstakaren sitt liv, der både livskvalitet, arbeidsglede, energi og faglege resultat blir påverka av korleis ein har det på jobb. (Eriksen, 2006)

3.6.1 Eit sosialt system med ulike roller

På arbeidsplassen inngår ein i eit sosialt system med tilhøyrande sosiale roller. Ei rolle er eit sett av forventningar og normer til korleis ein skal opptre i ein bestemt situasjon, som til dømes i jobbsamanheng. (Repstad, 2004) Kvar enkelt har ei rolle der andre sine og dine eigne forventningar og ønskjer til rolla utgjør rolla sin posisjon i det sosiale systemet. Dette blir kalla *pygmalioneffekten* (Eriksen, 2006).

I ein kommunal bustad kan dei tilsette ha roller som medisinsvarleg, journalansvarleg, dagleg leiar, primær – eller sekundærkontakt eller som ansvarsvakt. Alle desse rollene er formelle med ein tittel og bestemte funksjonar knytt opp mot seg. I tillegg vil kvar enkelt ha eit særskild ansvar for den enkelte brukar, for kollegaene sine og den daglege atmosfæren på arbeidsplassen, altså miljøet. Arbeidstakarane vil i tillegg til dei formelle rollene som er nemnt ovanfor, ha sosiale roller knytt til si stilling. Dette er meir uformelle roller som blir forma av personlegdommen til den enkelte. (Hanssen og Røkenes, 2002)

Vår sosiale rolle, eller identitet, fortel noko om kven den enkelte er sett i forhold til andre. (Einarsen og Skogstad, 2000) Her vil den sosiale rolla bli forma av blant anna korleis den profesjonelle vel å fylle yrkesrolla si. Her kan ein dra inn dei erfaringane og relasjonane ein har gjort seg kjent med frå andre arenaer. Ein bruker dei personlege erfaringane sine til å farge yrkesrolla. På den måten kan ein sjå korleis til dømes vernepleiarar, som har gått ved den same skulen og var ferdig utdanna på same tid, likevel ikkje framstår som heilt like i yrkesutøvinga si. (Hanssen og Røkenes, 2002)

3.6.2 Konflikter på arbeidsplassen

Ueinigheiter, frustrasjon og konflikter er vanleg i arbeidslivet, og det oppstår meir som ein regel enn som eit unntak. Arbeidsplassen er ein arena der mange personlegdommar møtes. Det gir fleire utfordringar. Ikkje berre skal desse personane sameinast om korleis dei ynskjer å jobbe, dei blir også utfordra på personlege grenser, erfaringar, verdiar og normer. I tillegg blir dei pressa til å arbeide i samsvar med verksemda si organisering, strukturering og oppbygning. Arbeidstakarane blir plassert i eit hierarki av ulike roller, samstundes som dei får ein funksjon og ei uformell, sosial rolle. Dette kan skape rollekonflikter, der arbeidstakarane blir i tvil om kva for ei av rollene dei skal fylle. (Einarsen og Skogstad, 2011)

3.6.2.1 Døme: Kva rolle skal ein velje?

Døme på dette kan vere rolla som profesjonell i eit møte på kontoret med den daglege leiaren. Her er krava ganske klare og den profesjonelle veit at han skal halde seg til saka og tale si, altså brukaren, si sak. Faglege ord og uttrykk blir teke i bruk og den profesjonelle veit kvar grensa går for kva ein kan spøkje med og ikkje i desse samanhengane. Når møtet er over skal

den daglege leiaren, den profesjonelle og dei andre kollegaene ete lunsj saman. Korleis skal den profesjonelle då forhalde seg til dagleg leiar, altså sin overordna? Rammene for eit møte og ein lunsj er ulike, der lunsjen opnar opp for meir personlege innspel. Utfordringa her er for den profesjonelle å vite kva som er for profesjonelt og kva som er for personleg. Dette vil nok ikkje berre vere ei utfordring for arbeidstakarane, men også for den daglege leiaren.

3.6.3 Fokus på det positive

*”Tenk positive tanker
si positive ord
gjør positive handlinger
og det positive gror.”*
(Fjeld, u.å.)

I mange tilfeller har konflikter på arbeidsplassen eit opphav i organiseringa av arbeidet. Verksemda sin struktur, oppbygning og samspelsmønstra er grunnleggjande og samstundes inngripande i den profesjonelle sin arbeidskvardag. Normer, reglar, haldningar og verdier er uttrykt først og fremst gjennom verksemda si oppbygning, før det blir implementert som ein del av kulturen blant dei profesjonelle. Det er verksemda som har etablert rammene for korleis arbeidet skal utførast, kva mål ein skal nå og korleis samhandlinga mellom kollegaer og overordna skjer. Dette er påverknad leiinga og arbeidstakarane ofte undervurderer og ikkje tar med som ”medskuldig” når konflikter oppstår. (Einarsen og Skogstad, 2011) Like vanleg er det at ein leiter etter kva som er feilen, kva som er årsaka til at konflikten oppstod. Dette set fokus på dei negative sidene ved samhandlinga på arbeidsplassen og kan bidra til at ein finn fleire og fleire barrierar for samhandlinga. Dette bidreg til at arbeidet med å løyse konflikten blir tyngre. (Eriksen, 2006)

Se for deg at dei profesjonelle er blitt einige om å handtere ei uønska åtferd på ein bestemt måte – dei opprettar eit tiltak. Tiltaket inneheld ei handlingskjede som beskriv korleis dei profesjonelle skal reagere på den uønska åtferda. Denne måten å reagere på vil i byrjinga provosere eller utfordre brukaren. Brukaren vil difor ha ei negativ utvikling av den uønska åtferda - den vil auke. Dersom alle i personalgruppa utfører handlingskjeda likt, dette kan dei oppnå ved å ha felles treningar, vil den uønska åtferda, etter ei tid, minske. Dersom nokon i personalgruppa likevel ikkje følgjer tiltaket, vil dette skape problem for dei andre som følgjer

tiltaket. Den som ikkje følgjer tiltaket vil ikkje få så store utfordringar, fordi brukaren blir overraska over at den uønska åtferda ikkje fekk konsekvensar. Når dei andre i personalgruppa då gjennomfører tiltaket, vil brukaren forvente ein annan reaksjon og vil derfor protestere når dette ikkje skjer. På bakgrunn av dette vil det å arbeide likt med eit slikt tiltak vere gunstig, både for å oppnå positive resultat, men også for å skape stabile rammer rundt både brukar og personalgruppa. (Horne og Øyen, 2005)

I slike situasjonar som illustrert ovanfor, vil det kome fram fleire negative sider ved kvifor dette arbeidet ikkje fungerte. Det vil også fort bli personrelatert og ikkje systemrelatert. Dette kan utvikle seg til å bli ein ”vond sirkel”, der ein er ute etter å finne fleire negative sider og handlingar ved enkeltpersonar i personalgruppa. Dersom ein derimot vel å sjå på det positive ved dette arbeidet, kan dette gi ei utvikling bort frå konfliktfokus. Ei slik konflikthandtering set ikkje problema i fokus, men derimot suksessen. For kva var det som gav resultat? Denne måten å handtere konflikter på er utfordrande, men det kan gi arbeidsplassen meir energi til å skape eit utviklende miljø, der resultat og arbeidsglede får slå rot. (Eriksen, 2006)

3.6.4 Autonomi, kompetanse og tilhøyrsløse – tre grunnleggjande behov på arbeidsplassen

Autonomi, kompetanse og tilhøyrsløse er tre viktige psykologiske behov som bør dekkast på ein arbeidsplass for at arbeidstakaren skal oppnå positive resultat i arbeidet sitt. Autonomi kan forklarast som den enkelte sitt behov for opplevinga av fri vilje. (Einarsen og Skogstad, 2011) Det kan bli forklart som moglegheita til å ta sjølvstendige val og oppleve eit ansvar for eige arbeid og omgjevnaden (Fyrand, 2005). Ein må oppleve å ha ei viss påverknadskraft i arbeidet sitt. På den måten opplev ein også å vere til nytte og at ein kan bidra med noko. Ei meistringskjensle og opplevinga av å ha makt er også knytt til autonomiomgrepet. (Einarsen og Skogstad, 2011)

Kompetanse bidreg også til ei meistringskjensle hjå arbeidstakaren. Han opplev å forstå faguttrykk, saksgangen i arbeidet og læring gjennom kurs, samhandling med kollegaer, overordna og andre sentrale samhandlingspartnarar. Rett kompetanse er viktig i arbeidssamanhengen for at den enkelte skal oppleve meistring i dei arbeidsoppgåvene han skal utføre. Tilhøyrsløse er det tredje behovet som arbeidsplassen bør dekke. Dette går ut på

menneske sitt behov for å samhandle med andre. Vi har eit behov for å oppleve ei tilknytning til andre og danne oss gode relasjonar. Dette inneber at tilknytninga ikkje berre er gjennom eit møte eller eit kurs, men at ein opplever å ha stabile, langvarige relasjonar. (Einarsen og Skogstad, 2011)

3.6.4.1 Å oppleve tilhøyrse på arbeidsplassen

Dersom eit av dei tre behova ikkje blir dekt på arbeidsplassen, vil produktiviteten, læringa og den profesjonelle si oppleving av velvære minske. Dersom autonomien og kompetansen til den profesjonelle blir dekt, men han ikkje opplev tilhøyrse blant kollegaer og leiinga, vil også dette ha negative konsekvensar for arbeidet. (Einarsen og Skogstad, 2011)

Den profesjonelle har behov for å oppleve tilhøyrse og ei tilknytning til kollegaer og overordna på lik grad som han har behov for å få dekkja behova om autonomi og kompetanse. Opplevinga av tilhøyrse er basert på langvarige relasjonar. Det vil seie at ein arbeidstakar som skiftar arbeidsplass hyppig, som ikkje samhandlar med kollegaer i stor grad eller som ikkje "byr på seg sjølv", kan oppleve tilhøyrse i mindre grad. Dette er knytt til personlegdommen til den enkelte, men dersom ein ikkje deltek på møter, personalmøte eller i diskusjonar i personalgruppa, kan den profesjonelle oppleve ei mindre grad av tilknytning til arbeidsplassen og kollegaene sine. (Einarsen og Skogstad, 2011)

For profesjonelle som arbeidar i ein kommunal bustad er det, slik eg erfarer det, viktig med diskusjonar, møter og eit kontinuerlig samarbeid for å legge til rette best mogleg for brukaren. Dette krevjar eit tett samarbeid mellom dei profesjonelle, noko som naturlegvis også byr på utfordringar. I eit slikt arbeid, der ein ikkje berre samarbeidar om utforming av dokumenter og tiltak, men der ein også arbeider tett fysisk med både kollegaer og brukarar, gjev dette nokre utfordringar.

Grensa mellom profesjonell, personleg og privat blir utfordra spesielt i det fysiske arbeidet. Ein har eigne personlege grenser for nærkontakt, samspel og verdjar. Desse blir utfordra i arbeidet med menneske og kanskje spesielt i arbeidet med menneske med ein utviklingshemming. Nokre av desse brukarane treng fysisk kontakt, men kvar går grensa? Dette er nokre gonger opp til den enkelte arbeidstakar, men som oftast er det best om dette blir avgjort i fellesskap i personalgruppa. Då er det naturleg at det blir ein diskusjon om kva

den enkelte arbeidstakar opplever som akseptabelt. Dersom den profesjonelle ikkje opplev tilhøyrsløse i personalgruppa, kan det bli meir utfordrande for denne personen å fortelje om sine opplevingar og personlege grenser.

Læring og kreativitet byggjer på tillit og gode relasjonar til andre. Det betyr at tilhøyrsløse er grunnleggjande for at den profesjonelle skal kunne utvikle seg. Ny læring, teori og kurs har lite for seg dersom ein ikkje får diskutert det nye i ein relasjon der ein opplev tilhøyrsløse. Tilhøyrsløse gjev også ei oppleving av tryggleik, noko som bidreg til at den enkelte tør å utfolde seg meir. Utprøving, feiling og nysgjerrigheita blir utfordra i trygge relasjonar. Slike relasjonar kan også verke som ein beskyttelse mot utfordringar og andre påkjenningar ein opplev i arbeidslivet. (Einarsen og Skogstad, 2011)

Negative opplevingar kan ein gjere til noko positivt dersom ein har moglegheita til å diskutere dette med andre ein har ei tilknytning til. I ein kommunal bustad er ein pålagt teieplikt, og ein har difor ikkje moglegheita til å diskutere hendingar med andre enn kollegaer og overordna (Helsepersonellova, 1999). Då er det mogleg å forstå viktigheita av tilknytninga til kollegaer og leiinga. Det har mykje å seie for korleis den enkelte har det på jobb. (Einarsen og Skogstad, 2011)

3.7 Samhandling og arbeidsmiljø – er det ein teoretisk forankra samanheng?

Å finne teori som belyser ein samanheng mellom korleis ein har det på arbeidsplassen og samhandling med brukaren har vist seg å vere vanskeleg. Difor har eg valt å sjå på teori og forskning om temaa kvar for seg for deretter å prøve og setje dei i ein samanheng. Ut i frå teorien ovanfor ser ein ikkje umiddelbart noko samanheng mellom arbeidsmiljø og samhandling med brukaren. Dersom ein går litt djupare inn i temaa, kan ein likevel trekkje nokre linjer imellom dei.

3.7.1 Arbeidsplassen si rolle i kvardagen

Kor viktig er det å oppleve arbeidsplassen sin som ein meiningsfylt arena for læring og utvikling? I kva grad vil opplevinga av tilhøyrsløse påverke den profesjonelle si samhandling med brukaren, og korleis kjem dette til uttrykk? Arbeidsplassen er, som allereie nemnt, ein

viktig arena for menneska. Ein tilbringer store delar av dagen sin her, og det er mogleg å sjå på arbeidsplassen som arenaen ein tilbringer mest tid på etter familien. Denne arenaen er viktig som dagleg kontaktbase, og kollegaene våre er dei vi treff hyppigast etter familiemedlemma. Det betyr at kollegaene våre i stor grad har påverknadskraft i forhold til identitetsutvikling, samt hjelp og støtte for den enkelte. (Fyrand, 2005)

Sjølv om kollegaer ikkje er nære venner eller er personar ein hadde oppsøkt på fritida, utgjør dei likevel ein viktig del av liva våre. Kollegaer har stor makt i forhold påverknad på den enkelte. På denne måten er det mogleg å lage hypotesar om at dersom ein mistrivst på jobb, vil dette verke inn på andre delar av livet til den profesjonelle. I tillegg bidreg dette til å gjere arbeidskvardagen til den profesjonelle usikker, noko som igjen kan føre til at den profesjonelle gruar seg til å gå på jobb. Dette fører med seg fleire vonde kjensler knytt til ein stor arena i den profesjonelle sitt liv. (Fyrand, 2005)

3.7.2 Tilhøyrslø, autonomi og kompetanse på arbeidsplassen

Å oppleve tilhøyrslø på arbeidsplassen er tidlegare nemnt som ein av tre viktige faktorar for at ein skal kunne utvikle seg optimalt. Å oppleve at ein er ein del av arbeidsmiljøet, at ein høyrer til blant kollegaer og at overordna ser den enkelte og set pris på den ressursen denne er, bidreg til ei kjensle av tilhøyrslø til plassen. At den profesjonelle opplev å bli høyrte og at han har kollegaer som tek i mot han, diskuterer med han og respekterer han, gjer også at tilknyttinga til arbeidsplassen styrkast. Det bidreg til at ein assosierer arbeidsplassen med positive opplevingar. Dette saman med ei kjensle av å kunne påverke andre og at ein til ei viss grad kan strukturere utføringa av arbeidsoppgåvene sine, gjev arbeidstakaren ei kjensle av fri vilje – autonomi.

Den siste faktoren for eit optimalt miljø for den profesjonelle er kompetanse. Han må ha kunnskapar som gjer at han kan utføre arbeidsoppgåvene sine. I tillegg kan han utvikle kompetansen sin ved at han deltek på aktuelle kurs eller at han blir inkludert i faglege diskusjonar. Intern opplæring, ulike fagområde og temadagar bidreg til auka kunnskap. I tillegg vil slike aktivitetar verke inn på både autonomien og tilknyttinga til arbeidsplassen. Autonomi ved at han kan bidra i diskusjonar og påverke andre sine synspunkt. Tilknyttinga ved at han blir kjent med fleire kollegaer, samt betre kjent med dei han allereie kjenner. Han vil også få moglegheita til å bli betre kjent med verksemda og andre overordna enn sin

næraste leiar. Desse tre faktorane påverkar kvarandre, men tilknytninga er gjerne den faktoren som blir sterkast påverka av dei andre faktorane. Autonomi og kompetanse gjev den profesjonelle rom for tilknytning i større grad. Difor vil også denne faktoren dominere oppgåva mi i større grad enn autonomi og kompetanse. (Einarsen og Skogstad, 2011)

3.7.3 Samhandling sett frå den profesjonelle sin ståstad

I samhandling med brukaren samhandlar den profesjonelle og brukaren om eit overordna mål, som ofte er knytt til læring. Om brukaren skal pusse tenna, dusje, ta på seg ytterjakke, gå ein tur eller sitte stille for å sjå ein film, er alle ferdigheiter som må lærast. Ofte er det også andre omsyn å ta enn kva som skal lærast. Brukaren har gjerne andre utfordringar knytt til uønska eller utagerande åtferd. Dette inneber at personalet må planlegge samhandlinga på førehand, prøve å sjå kva som kan skje eller gå gale, og kanskje avtale med kollegaene sine. Desse førebuingane utfordrar dei profesjonelle, og ein kan gjennom dette lage seg nokre tankar om korleis den profesjonelle si tilhøyrse til arbeidsplassen påverkar samhandlinga med brukaren. Samhandlinga med brukaren inneber nokre forventningar. Forventningane kan vere knytt til brukaren sine forventningar til samhandlinga, men det kan også vere forventningar frå andre samhandlingspartnarar. Dersom ikkje alle forventningane er kjente for den profesjonelle, kan dette føre til misforståingar eller konflikhtar med kollegaene. (Hanssen og Røkenes, 2002)

La oss sjå på eit døme; det er felles middag i den kommunale bustaden. Alle samlast rundt middagsbordet, men det er to som er forsinka. Etter ei stund kjem dei. Brukaren set seg på sin plass og den profesjonelle på stolen ved sida av. Då dei har forsynt seg, bøyer brukaren seg fram over tallerken sin, samlar henda sine under haka og spyttar i dei. Deretter gnir han dei saman og smørjer spyttet på kinna sine. Den profesjonelle reagerer med å tørke av spyttet frå henda og ber brukaren om å ta hendene under bordet. Deretter blir det stille i om lag eit minutt, før den profesjonelle ber brukaren om å fortsette å spise.

Dei andre ved bordet, både profesjonelle og brukarar, er vitne til hendinga. Dei andre profesjonelle reagerer med blick seg imellom, men seier ingenting. Etter måltidet skjønar den profesjonelle som var med brukaren som spytta at han har misforstått noko, men ikkje kva. Dei andre i personalgruppa er unnvikande og seier mindre enn dei pleier. Dette skapar usikkerheit og forvirring hjå den profesjonelle. Han skjønar at det har noko å gjere med hans åtferd saman med brukaren, men han skjønar ikkje kva. Denne usikkerheita gjer at han vegrar

seg for å spørje om hjelp og råd i andre situasjonar der han er usikker. Usikkerheita er tydelig, og det er noko den profesjonelle tek med seg inn i samhandlinga med brukaren. For kva om han gjer fleire feil? Kva om det er noko han ikkje har skjøna som han burde ha skjøna for lenge sidan?

Slike små hendingar påverkar den profesjonelle og samhandlinga med brukaren. Usikkerheit, tryggleik, sinne, glede og andre kjensler verkar inn på den profesjonelle si framtoning. Sjølv om han prøver å vere profesjonell ved å ikkje la hendingar frå tidlegare påverke, vil den profesjonelle likevel bære med seg desse opplevingane og kjenslene.

Dette kan illustrerast gjennom nok eit døme; den profesjonelle blir bitt under ei utagering. Det er ikkje positive kjensler knytt til ei slik hending, men hendinga kan opplevast som betre eller verre avhengig av korleis det blir tatt opp i ettertid. Blir den profesjonelle teke hand om av kollegaer og overordna, og det blir gjennomført ei fast prosedyre knytt til slike hendingar, kan dette betre opplevinga. Dersom den profesjonelle derimot ikkje får noko oppfølging og opplev at ingen ynskjer å hjelpe eller lytte til hans oppleving og hans behov, vil ei slik hending opplevast meir belastande. Dette er hendingar som også er nært knytt til tilknyttinga den profesjonelle har til arbeidsplassen, og som påverkar samhandlinga med brukaren. Kva skjer neste gong den profesjonelle skal samhandle med denne brukaren? Vil den profesjonelle bli bitt på ny eller kan han bruke hendinga til å gjere noko positivt i møte med brukaren neste gong?

3.7.4 Miljøarbeid

Arbeidet som utføres i ein kommunal bustad, omtalast ofte som ”miljøarbeid”. Miljøarbeid tek utgangspunkt i at menneska påverkar kvarandre når vi er saman.

”Systematisk forandring av betingelser (inkludert egen og andre miljøarbeideres atferd) med sikte på å oppnå forandring i en eller flere personers atferd, hvor hensikten er å bedre personenes fungering i daglige omgivelser” (Horne og Øyen, 2005:14). Denne definisjonen av miljøarbeid inneberer at miljøarbeidarane har kunnskapar om korleis åtferd blir forma, korleis deira åtferd påverkar andre og korleis dei sjølve blir påverka av andre si åtferd. (Horne og Øyen, 2005)

I ein kommunal bustad kan egne reaksjonar på andre si åtferd vere eit godt reiskap for miljøarbeid og samhandlinga med brukaren. Korleis ein sjølv reagerer på andre si åtferd, sender signaler til den andre parten. Såleis kan miljøarbeidarane si åtferd positivt eller negativt forsterke brukarane si åtferd. (Horne og Øyen, 2005)

4.0 Tidlegare forskning

4.1 Forsking

I dette kapitlet vil eg presentere tidlegare forskning om arbeidsmiljø og samhandling med brukaren. Eg har funne ei masteroppgåve, samt ein forskingsartikkel som begge viser til ein samheng mellom arbeidsmiljø og samhandling med brukaren. Det å finne tidlegare forskning var eit krevjande arbeid med få resultat. Difor vil eg presentere to ulike kjelder om arbeidsmiljø og samhandling. Den første er ei masteroppgåve om arbeidsmiljø og pasienttilfredsheit, medan den andre er ein artikkel om psykisk helsearbeid.

4.1.1 Arbeidsmiljø og pasienttilfredsheit

Ingrid Dahl (2012) har skrivne ei masteroppgåve om arbeidsmiljø og pasienttilfredsheit. Ho har sett på om det er ein samheng mellom pasientane si tilfredsheit og arbeidsmiljøet, samt korleis arbeidsmiljøet eventuelt verkar inn på tilfredsheita hjå pasientane.

Oppgåva hennar tek utgangspunkt i medarbeidarundersøkingar, pasientstyrt forbetningsarbeid og tolv intervju som ho har gjennomført i forbindelse med masteroppgåva. Ho har også gjort greie for tidlegare forskning. Her har ho ikkje funne forskning som tek for seg akkurat det same som ho gjer i si, men forskning som kan sjåast som relevant for oppgåva. Deriblant Einarsen og Skogstad (2000) som også er nemnt i denne oppgåva.

Det som skil hennar oppgåve frå mi, er at ho tek utgangspunkt i eit distriktpspsykiatrisk senter (DPS) og senteret sin struktur, organisering og oppbygning. Arbeidet ved ein DPS skil seg frå arbeidet i ein kommunal bustad. Som sjukepleiar eller anna yrkesutøvande ved eit slikt senter gjev det andre arbeidsoppgåver enn i ein kommunal bustad. Der arbeider ein med pasientar, medan ein i ein kommunal bustad arbeider med brukarar. Målgruppa blir annleis, måla blir annleis og utføringa, arbeidspresset, fokuset og lovverka er ulikt. Difor blir også arbeidsmiljø, rutinar og kultur annleis. Likevel vil eg påstå at det er likskapar ved dei to arbeidsplassane.

Sams for begge plassane er det eksisterande tidspresset, mål om å oppnå det beste for brukaren og ei samhandling med omsyn til fleire involverte partar.

Dahl (2012) nemner spesielt at tid og tilgjengelegheit frå personalet si side verkar positivt inn på pasientane. Eit godt sosialt klima gjev også betre jobbyting blant dei tilsette. Såleis konkluderer ho med at pasientar og yrkesutøvande sitt forhold påverkar kvarandre. På ei anna side belyser ho viktigheita av kvaliteten på samhandlinga. Ein skal ikkje berre vere saman, det må også vere ein viss kvalitet på samværet. Det er altså ikkje berre tidsavhengig, men blir også påverka av engasjement og kompetanse.

Hennar oppgåve, eller målet med oppgåva, samsvarar med denne oppgåva. Vi ynskjer begge å belyse sider av samhandlinga mellom brukarar, eller pasientar, og yrkesutøvande som påverkar kvaliteten på tenesta som blir gitt. Ho har også hatt utfordringar med å finne tidlegare forskning på området – noko som styrkjer mine problem med å finne forskning.

4.1.2 Psykisk helsearbeid

Hummelvolls artikkel (2006) om psykisk helsearbeid er ein artikkel i samarbeid med to ulike kommunar, og inngår i eit aksjonsforskningsprosjekt. Artikkelen hans er eit delprosjekt for å finne ut kva verdiar aksjonsforskningsprosjektet ”*Helsefremmende og forebyggende psykisk helsearbeid i lokalsamfunnet*” kviler, på med utgangspunkt i verdiar og eit sams verdigrunnlag. Dette er noko utafor mi oppgåve, men utgreiinga han gjer rundt verdiar kan knytast opp mot arbeidsmiljø, roller og møtet med brukaren.

Psykisk helse er noko alle har, men som er vanskelig å definere. Det er noko som stadig er i utvikling og endring, og det er heile vegen ein balansegang. Psykisk helse er individuelt og personleg opplevd. Det som opplevast som positivt og styrkjande for nokon, kan vera negativt og energikrevjande for andre. Eit overskot av gode kjensler, glede, meistring, kontroll og ei verdsett rolle i samfunnet kjenneteiknar psykisk helse. Det bidreg til eit positivt velvære og gir livskvalitet. (Hummelvoll, 2006)

Som tidlegare nemnt er psykisk helse ein balansegang. Når redsel går over i lammande angst og nedstemtheit går over i djup depresjon, snakkar ein ofte om psykisk uhelse. Ein har tapt balanse og opplevinga av å miste kontroll har slått rot. Å vere passiv i eige liv eller ikkje ha noko håp eller ønskjer, er tilstadeverande. Sjølv om uhelse ikkje er hensiktsmessig, er det naturleg at den psykiske helsa varierer og at ein møter utfordringar igjennom livet. (Hummelvoll, 2006)

I kommunale bustadar for menneske med utviklingshemming er omsorg, læring og meistring tre viktige omgrep for å ivareta den psykiske helsa. Dette er noko Hummelvoll (2006) påpeikar som viktig for å lindra eller redusera psykisk uhelse. Som yrkesutøvande i arbeid med ei gruppe menneske med ulike utfordringar, er det å skape rom for tillit, tryggleik og skape rom for eit godt møte mellom brukar og hjelpar, nødvendig. Kartlegging av behov og ressursar er svært viktig. For å kunne skape eit utviklande miljø for den hjelpetrengande, må balansen mellom støtte og utfordringar arbeidast med kontinuerlig. Balansen mellom støtte og utfordringar er eit kontinuerlig arbeid for å skape eit utviklande miljø for den hjelpetrengande. (Hummelvoll, 2006)

Det spennande med Hummelvolls artikkel (2006), er at den kan støtte opp om nettopp det at ein må tilstreve god psykisk helse for både brukaren og den yrkesutøvande for å oppnå eit positivt og utviklande miljø. Han skriv om korleis menneska si psykiske helse verkar, korleis menneska endrar åtferd og utvikling, og korleis dei blir påverka av eins psykiske helse. Dette gjeld for alle menneske, både dei som er fysisk og psykisk funksjonsfriske, samt dei som har utviklingshemmingar eller andre utfordringar i livet. Såleis kan Hummelvolls artikkel (2006) setjast i samanheng med denne oppgåva si problemstilling. Kva som gjer at arbeidsmiljøet påverkar brukaren, heng saman med dei yrkesutøvande si psykiske helse, som igjen blir påverka av omgjevnadane, arbeidsoppgåvene og rammene for arbeidsoppgåvene. (Hummelvoll, 2006)

5.0 Metode

I dette kapitlet skal eg gjere greie for korleis eg har arbeidd med problemstillinga, kva metode eg har valt, korleis eg har innhenta data og utfordringar undervegs i arbeidet. Dette er eit omfattande kapittel som skildrar prosessen med masteroppgåva frå ide til ferdig trykt oppgåve. Eg vil starte kapitlet med å gjere greie for nokre sentrale val for oppgåva.

5.1 Val

Det er gjort ein del val i forhold til moglegheitene og utfordringane i oppgåva. I attgivinga av informantane har eg valt å omsetje dei til nynorsk. Dette er for å i større grad anonymisere informantane. Dei er tilsett ved relativt små bustadar slik at dei lett kan bli gjenkjent av blant anna kollegaer og overordna. Ved å oversetje til nynorsk er sjansane for at dei skal bli gjenkjent mindre enn dersom dei var gjengidd i dialekt. Eg har også valt å ikkje lage fiktive namn på informantane. Dei blir, dei fleste stader, omtalt som ”*intervjudeltakar*” eller ”*informant*”. I nokre tilfelle, der eg vel å bruke utsegn som argument i lengre avsnitt, har eg vist til ”*Intervjudeltakar A*”, ”*Intervjudeltakar B*” og ”*Intervjudeltakar C*”. Dette er for å lettare vise til ytringa eg omtalar, og er berre gjort i nokre stader i oppgåva. Ettersom svara frå informantane er nokså like, er svara sett inn i kategoriar, sjå vedlegg 4. Difor vart det meir naturleg å ikkje lage namn på informantane.

Eg har også valt å kalle dei tre bustadane for arbeidsplass ”*X*”, ”*Y*” og ”*Z*”. Dette for å skilje mellom kva for nokre bustadar eg omtalar.

5.2 Å undersøkje ei problemstilling

I denne oppgåva skal eg studere sider ved arbeidsmiljøet. Eg ynskjer å få fram ulike kvalitetar og eigenskapar ved arbeidsmiljøet som påverkar samspelet mellom brukar og yrkesutøvande. Det er gjort seks intervju av tilsette i kommunale bustadar for menneske med utviklingshemming.

Det finst fleire måtar å undersøkje ei problemstilling på. I hovudsak er det to kategoriar eg har valt mellom då eg skulle bestemme meg for metode. Den eine er den kvantitative metoden, som er oppteken av å talfeste og bruke dataa i regneoperasjonar. Den andre er den kvalitative metoden. Denne tek for seg eit mindre utval, men med meir inngåande informasjonsinnhenting. (Thagaard, 2013) Då eg er ute etter å drøfte ulike sider ved problemstillinga mi, falt valet på den kvalitative metoden. På den måten kan eg få fram meiningar, opplevingar og andre kvalitetar som ikkje let seg undersøkje ved bruk av den kvantitative metoden.

5.3 Tema og problemstilling

På bakgrunn av faget mitt og dei erfaringane eg har gjort meg i arbeidslivet, har interessa for arbeidsmiljø og samhandling med brukaren utvikla seg. Problemstillinga mi har endra seg mykje gjennom dette arbeidet. Den starta først som ein tanke og nokre enkle spørsmål som eg ikkje klarte å finne svar på. Gjennom ein tøff periode på jobb sommaren 2014, stod eg med mange spørsmål og nokre erfaringar knytt til arbeidsmiljø og samhandling. Når eit ledd sviktar på arbeidsplassen, korleis påverkar det dei andre? Det som opptok meg mest, er det som er blitt problemstillinga for denne oppgåva;

“Korleis påverkar arbeidsmiljøet samhandlinga med brukaren?”

Problemstillinga tek for seg samspelet mellom kollegaer og korleis det påverkar dei yrkesutøvande si samhandling med brukaren. Det har vore mange utfordringar ved å kome fram til denne problemstillinga. Ein av dei første utfordringane var kva eg skulle leggje vekt på av teori. Det er mykje som påverkar samhandling og arbeidsmiljø. Både reglar, lovverk, kultur, økonomi, strukturelle og fysiske rammer påverkar og dannar ein heilskap. Utfordringa blir å halde seg til temaet og ikkje bli freista til å gape over for mykje - sjølv om det har ein samanheng.

5.4 Kvalitativ metode

Denne oppgåva tek sikte på det kvalitative. Det vil seie å finne informasjon som går i djupna på eit tema. Det kvalitative tek for seg meining, betyding og den detaljerte informasjonen ein kan få i møte med andre. Den innhentar også informasjon gjennom det usagte. Blickkontakt, mimikk og andre rørsler påverkar deltakarane og informasjonen forskaren sit igjen med.

Korleis deltakarane oppfattar forskaren påverkar også kva informasjon som blir gitt og korleis ein ordlegg seg. Dette påverkar sluttresultatet av forskinga. Den kvantitative metoden tek for seg tal og er oppteken av å talfeste i tabellar og skjema. Forskaren har ein større avstand frå deltakarane, sjølv om han også i denne forskingsmetoden påverkar sluttresultatet. Studium som baserer seg på den kvalitative metoden, tek sikte på å få fram sider ved temaet som ikkje kjem fram i kvantitative studium, og som i større grad let seg påverka av konteksten. (Thagaard, 2013)

5.5 Semistrukturert intervju

Eg har valt å bruke semistrukturert intervju. Intervjua vil då vere delvis styrt ved hjelp av ein intervjuguide, som laga på førehand av intervjua. Denne har eg brukt for å sjå til at vi haldt oss til temaet og at ikkje noko blei gløymt. Samstundes ønska eg å opne opp for tilleggsinformasjon, dersom deltakarane ville tilføye noko. Tilleggsinformasjonen er verdifull informasjon, som er teke like stort omsyn til som dei andre svara i intervjua.

I følge ein konstruktivistisk ståstad er eit intervju eit resultat av ein sosial interaksjon mellom intervjupersonen og intervjudeltakarane. Då er intervjudataa eit produkt av samhandlinga mellom den som intervjuar og intervjudeltakarane. Dei bidreg begge til den informasjonen og kunnskapen som kjem fram av intervjua. (Thagaard, 2013) Dette er noko eg må ta omsyn til under både intervjua og i prosessen etterpå. Eg må heile vegen vurdere mi innblanding i intervjuprosessen og korleis eg påverkar intervjua og svara eg får.

5.6 Etnometodologi, fenomenologi og hermeneutikk - kontinuerlig påverknad og endring

I intervjuprosessen vil eg i hovudsak samhandle med informantane. Dei vil gi meg viktig informasjon i form av både verbal og nonverbal kommunikasjon. Den informasjonen eg får

vil dreie seg både om korleis dei samhandlar med kollegaer og brukarar, om korleis dei opplev arbeidsplassen sin og kanskje kva utfordringar dei har. (Thagaard, 2013)

Vidare vil eg kort presentere tre omgrep som er sentrale for oppgåva mi og i møte med andre menneske. Omgrepa seier kort noko om kva vitskapleg syn som karakteriserer denne oppgåva.

5.6.1 Etnometodologi

Korleis dei samhandlar med andre dreier seg mykje om vanar, rutinar, reglar og normer på arbeidsplassen. Dette er åtferd som er gjentakande og bestemt. Dersom nokon bryt desse mønstra, vil det få reaksjonar. Etnometodologien tek for seg korleis personar samhandlar slik dei gjer og kvifor nokre åtferdsmønster blir gjentakande. (Thagaard, 2013) Etnometodologien kan hjelpe meg med å forstå kvifor intervjudeltakarane gjer som dei gjer eller kvifor ein åtferd dei fortel om er gjentakande på arbeidsplassen. Etnometodologien kjem til uttrykk i oppgåva mi gjennom analysar i forhold til viktigheita av ein kultur med normer og reglar for dei tilsette. Dataa er i liten grad tolka i lys av etnometodologien, men er likevel tilstades då dette er grunnleggjande for arbeidsmiljøet på arbeidsplassen.

5.6.2 Fenomenologi

Fenomenologien tek sikte på den enkelte si oppleving og meiningar rundt opplevingane. Denne retninga vil vere meir sentral for oppgåva mi, og spesielt intervjuet, då den tek for seg det som blir tatt for gitt i ein kultur. Fenomenologien er ute etter å forstå den enkelte sine opplevingar og kva meiningar det gjev for individet. Det blir lagt til grunn at slik den enkelte beskriv verda, er sann. Fleire tilnærma like beskrivingar kan danne grunnlaget for å gi ei generell forståing av eit fenomen. Dette er av interesse, då intervjuet mine kan gje slike resultat. (Thagaard, 2013)

5.6.3 Hermeneutikken

Hermeneutikken tek sikte på at det ikkje finst ei sanning, men at fenomen kan tolkast på ulike måtar og nivå. Thagaard beskriv tre ulike nivå. I det første nivået tolkar forskaren kva som skjer i kraft av at han sjølv deltek i situasjonen. I det andre nivået tolkar forskaren det deltakaren allereie har tolka. Altså; forskaren trekk inn egne vurderingar og erfaringar i deltakaren si forståing av ei hending. I det tredje nivået prøver forskaren å avdekkje den egentlege meininga med det deltakaren fortel. Det vil seie at han prøver å avdekkje skjulte eller hemmelige sanningar. (Thagaard, 2013) Som forskar, og medmenneske, har ein vanskelig for å forstå og setje seg inn i ein annan sin situasjon, dersom ein ikkje har noko å samanlikne med. Ein må altså kunne relatere til liknande erfaringar, kjensler eller opplevingar for å kunne forstå den andre. Ein kan altså berre forstå det eine i relasjon til det andre. (Gjærum, 2010)

5.6.4 Det vitskaplege synet i oppgåva

Alle desse tre omgrepa er med på å utforme intervjuet og resultatet i denne oppgåva. I arbeid med menneske er eg overbevist om at ingenting er statisk - ein er stadig i utvikling og endring. Dette baserer eg på tanken om nettopp det at ulike tolkingar, ulike erfaringar og oppfatningar påverkar oss dagleg. Bruken av ulike omgrep kan gi oss ei sams forståing, men det kan også skape forvirring. Det nokon omtalar som normalt, kan andre oppleve som ukjent. (Thagaard, 2013)

“Å finne en formålsforklaring vil i denne sammenheng si å sannsynliggjøre at et observert handlingsmønster er et resultat av aktørenes streben etter å realisere bestemte mål.” (Ringdal, 2001:57).

I denne oppgåva vil hermeneutikken og dei tre ulike nivåa å tolke på ha ei sentral rolle. I hermeneutikken forstår ein handlingar ut frå ein intensjon, eit mål eller ein plan. Det som skjer blir satt i samanheng og tolka ut frå ein kontekst.

5.7 Tidlegare forskning

Eg har funne svært lite forskning og informasjon om korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren. Engelske søkeord er nytta i håp om at det var gjort forskning på områder utanfor Noreg. Søka gav få resultat også her. Dei resultata eg fekk var stort sett utdaterte og var ikkje gjeldande for oppgåva mi.

Eg har søkt i Bibsys, Google, Google Scholar, samt tatt kontakt med bibliotekarar både ved det lokale biblioteket og ved Universitetet i Stavanger. Eg har også vert i kontakt med Fontene, som er Fellesorganisasjonen sin forskingskanal. Ingen av desse kanalane har funne artiklar eller forskning rundt problemstillinga mi. I tillegg har eg vert i kontakt med Arbeidsforskningsinstituttet ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Heller ikkje hjå dei fann eg det eg leita etter.

Eg har gjennomført mange søk, der søka dreia seg om ulike faktorar rundt arbeidsmiljø, samhandling og brukarrelatert arbeid. Eg har lest fleire samandrag, artiklar og masteroppgåver. Eg har også leita i ulike bøker om arbeidsmiljø og organisasjonskultur. Få av desse kunne knytast opp mot problemstillinga mi.

Ved å nytte ulike søkeord og ulike kombinasjonar, kom eg til slutt fram til ei masteroppgåve som kan relatere til og brukast som kjelde i denne oppgåva. Dette resultatet fekk eg ved å søkje litt utafor mitt fokusområde. I og med at vernepleie og sjukepleie er nære profesjonar, måtte eg bytte ut ”brukar” til ”pasient” i søka mine. Då blei det fort litt fleire treff, men framleis mange uinteressante resultat. Det som til slutt gav det mest relevante treffet var ved å nytte søkesamansetninga ”arbeidsmiljø påvirker pasienten”. Dette gav resultat i Google Scholar og eg fann masteroppgåva til Ingrid Dahl (2012), ”*Er det en sammenheng mellom arbeidsmiljø og pasienttilfredshet?*”. Eg har også funne ein artikkel av Jan Kåre Hummelvoll (2006), ”*Verdiundersøkende samtaler i lokalsamfunnsbasert psykisk helsearbeid*”. Felles for desse er at ingen av dei representerer mi utvalgsgruppe, altså kommunale bustadar for menneske med utviklingshemming. Likevel er dei aktuelle då dei relaterer til viktigheita av eit godt samarbeid, kommunikasjonsferdigheiter og kvar enkelt si sjølvinnsett og psykisk velvære.

5.8 Rekruttering av informantar

Som vernepleiar har eg arbeidd fleire år i helsesektoren og har vore tilsett i fleire bustadar for menneske med utviklingshemming. Då eg starta arbeidet med denne oppgåva, hadde eg kjennskap til fleire bustadar som kvalifiserte til den målgruppa intervjuar har. Eg tok difor kontakt med først ei verksemd der eg arbeidde tidlegare. Denne verksemda har fleire avdelingar. Her fekk eg lov å intervjuar fire informantar. Informantane er henta frå to ulike bustadar frå same verksemd, med to informantar frå kvar stad. Eg har tidlegare arbeidd ved ein av desse bustadane.

Då eg først tok kontakt med verksemda, søkte eg samtykke til intervju gjennom områdeleiarane. Då eg fekk godkjenning av han, tok eg vidare kontakt med dei daglege leiarane for dei ulike bustadane. Dei fekk eit informasjonsskriv om kven som kvalifiserte til intervjuar. Deretter tok dei kontakt med sine tilsette for å spørje kven som ønska å stille til intervju. På den måten forsikra eg meg om at eg ikkje spurte dei eg kom best overeins med i den bustaden eg tidlegare arbeidde ved. Meininga var at eg skulle intervjuar på tre ulike bustadar, med to informantar frå kvar. Den eine bustaden måtte trekkje seg. Difor stod eg igjen med fire informantar frå to ulike bustadar.

Ettersom den tredje bustaden trakk seg før intervjuar var gjennomført, måtte eg finne ein bustad for å få fleire informantar. Dette gjorde eg etter at dei fire første intervjuar var gjennomført. Deretter tok eg kontakt ved ein bustad eg har arbeidd ved for fleire år sidan. Det viste seg at dei hadde to høgskuleutdanna som ville stille til intervju. Utveljinga av informantar og gjennomføring av intervju gjekk føre seg på same måten som ved dei to førige bustadane. Totalt er det i alt seks informantar.

5.9 Gjennomføring av intervju

Intervjuar gjekk føre seg på eit møterom hjå verksemda. I tillegg til at eg tidlegare hadde sendt ut eit informasjonsskriv (vedlegg 1) og eit samtykkeskjema (vedlegg 2), hadde eg dei også med. Informantane fekk tid til å lese igjennom dei, signere og spørje dersom det var noko dei var usikre på. Dette bidrog til at vi blei litt betre kjent og at noko av nervøsiteten hjå både

informantane og meg forsvann. Alle samtykka til bruk av bandopptakar. Etter at samtykkeskjema var signert, starta eg bandopptakaren og byrja intervju.

Først fortalte eg litt korleis eg hadde strukturert intervjuet, og at informanten kunne skyte inn informasjon eller trekkje informasjon når han sjølv ville. Deretter gjekk vi inn på det første temaet. I starten var nokre av informantane usikre og svarte kort. Etter ei tid blei dei litt meir sikre og snakka meir uavhengig, og kom med spørsmål og døme frå eigen erfaring. Etter kvart tema spurte eg om det var noko dei ynskja å tilføye. Eg prøvde også heile vegen å spørje om eg hadde forstått svara deira riktig. Dette blei gjort gjennom omformuleringar og enkle spørsmål. På den måten blei det meir enn ein spørsmål-svar-situasjon, men meir ein diskusjon oss i mellom. På slutten av kvart intervju takka eg for at dei ville hjelpe meg. Eg oppmuntra dei også til at om dei var usikre på noko, ynskja å tilføye informasjon eller ville trekkje seg, kunne ta kontakt pr. telefon eller mail.

5.10 Transkripsjon av data

I etterkant av intervju starta arbeidet med å behandle dei innhenta dataa. Det første eg gjorde var å skrive eit notat med inntrykk frå kvart enkelt intervju. På den måten hadde eg eit notat som sa noko om korleis eg opplevde intervjusituasjonen, engasjement og informanten. Desse dokumenta har vore til hjelp for å betre huske og visualisere dei ulike intervju.

For å behandle dataa, transkriberte eg kvart enkelt intervju. Dette var ein lang og tidkrevjande prosess. Då alle intervju var ferdig transkribert, starta eg med å trekkje ut det viktigaste frå kvart enkelt intervju. Denne utvalsprosessen blei bestemt ut frå kva utsagn som var mest relevant i forhold til problemstillinga. Då dette var gjort, laga eg kategoriar som gjenspeilar kategoriane i intervjuguiden (vedlegg 3). Denne måten å sortere data på kan gjenspeilast i temasentrerte analytiske tilnærmingar (Thagaard, 2013).

5.11 Metodekritikk og forskarrolla

5.11.1 Metodekritikk

Temasentrerte analytiske tilnærmingar tek utgangspunkt i at ein har innhenta informasjon om dei same temaa hjå alle informantane. Ein må sørge for at deltakarane kommenterer dei same spørsmåla under dei ulike temaa. Denne tilnærminga tek utgangspunkt i kategoriar og ein presentasjon av desse. Målet er å få inngående informasjon om kvart enkelt tema frå alle deltakarane. Denne måten å arbeide med informasjonen på kan kritiseras for å trekkje delar av intervjuet ut frå sin kontekst. Såleis kan informasjonen mistolkast og difor ikkje gi eit oppriktig meiningsgrunnlag. Det er difor viktig at dei delane som blir trekt ut, blir satt saman slik at dei gjev grunnlag for ei heilskapleg forståing. (Thagaard, 2013)

Intervjua mine er delt inn i kategoriar rundt ulike temaa. Dette kjem fram av intervjuguiden (vedlegg 3). Sjølv om intervjua ikkje stiller dei same spørsmåla til kvar enkelt informant, vil eg likevel seie at datainnsamlinga går under temasentrerte tilnærmingar. Dette fordi kvart enkelt tema er tatt opp i same rekkjefølgje for kvart enkelt intervju. Intervjua tek også utgangspunkt i dei same temaa og stikkorda. Alle spørsmåla er likevel ikkje stilt på same måte. Dette fordi at informantane gjerne kom meg i forkjøpet og fortalte eller svarte på dei stikkorda eg hadde notert meg til temaa.

5.11.2 Forskingsetiske vurderingar

Forskarrolla kan vere ei utfordrande rolle. Ein bør vere si eiga forforståing bevisst, vere klar over korleis ein ynskjer å bli oppfatta av informantane, samstundes som ein bør vere open for nyansar i svara.

”Perspektivet på intervjusituasjonen som en sosial interaksjon mellom forsker og intervjuperson problematiserer betydningen av hvordan forskeren fremstår for intervjupersonen” (Thagaard, 2013:113).

Ein forskar som er innanfor miljøet han skal forske på har ofte ei betre forståing for dei fenomenene som kjem til syne. Han kjennar miljøet, situasjonane, brukarane og dei tilsette. Dette gjer også at informantane kan knytte seg lettare til forskaren slik at han lettare vinn tillit.

Likevel kan denne posisjonen bidra til eit mindre nyansert syn. Det kan føre til at forskaren ikkje registrerer dei nyansane som er annleis frå egne erfaringar. (Thagaard, 2013)

Som engasjert og nyutdanna vernepleiar har det vore ei utfordring å plassere meg sjølv i forskarrolla. For sjølv om eg er nyfiken, engasjert og full av egne meininger og erfaringar, har dette måtte vike for ei anna rolle – nemlig forskarrolla. Det er mine egne erfaringar og forventningar som ligg til grunn for oppgåva, og dermed for forskarrolla. Å gå inn i denne rolla har vore ein spennande, men krevjande prosess, ettersom eg har måtta utvikle ei ny rolle som forskar. Som tidlegare tilsett ved to av bustadane eg har intervjuar ved, gjev dette ein anna posisjon enn ved den bustaden eg ikkje kjenner frå før. For sjølv om eg kan kjenne meg igjen i dei døma og fenomenane informantane fortel om, er det likevel ei tid sida eg var tilsett ved bustadane. Både den tidlegare kjennskapen til informantane og situasjonane dei fortel om, samt den distansen til situasjonane, brukarane og dei tilsette, prega forventningane mine til intervjuar. Situasjonane, ferdigheitene og miljøa har endra seg sida sist eg arbeidde der. Såleis kan eg kjenne igjen situasjonane samstundes som eg ikkje gjer det.

Eg har prøvd å nyansere meg slik at informasjonen stiller likt og blir tolka ut frå same utgangspunkt. Sjølv om eg kan tenke noko om svara og korleis eg framstiller dei i oppgåva, må eg likevel ha ei teoretisk forankring og eit samsvar i heile oppgåva for å kunne bruke det. Forforståinga mi pregar korleis eg oppfattar og analyserer informasjon og teori. Likevel har eg prøvd å ikkje la forforståinga ta ein stor del i oppgåva utan teoretisk forankring. Å vere bevisst rundt mi eiga forforståing, gjer også at eg lettare kan bekrefte og avkrefte tankar rundt problemstillinga (Dalland, 2007). Å transkribere intervjuar har, for meg, vore ein viktig prosess i det å bevisstgjere mi eiga forforståing og klargjere kva som blei sagt i dei ulike intervjuar. Dette har vore viktig for ei rett framstilling av informantane og for å unngå at forforståinga mi tok overhand for tolkinga av intervjuar. På grunn av manglande funn av tidlegare forskning og anna teori, har informantane og svara dei har gitt, blitt tillagt stor vekt i oppgåva. Teorien har i danna eit forståingsgrunnlag, medan informantane har utdjupa, nyansert og bidrege til ei større heilskapleg forståing av problemstillinga.

For å gjere intervju meir truverdig, har eg stilt spørsmåla fleire gonger, samt omformulert for å forsikre meg om at eg har forstått informanten rett. Gjennom fleire intervju med same intervjuguide, ser eg også at funna blir representert i fleire intervju. Dette er med på å styrkje oppgåva og gjere både meir truverdig og gjeldande for fleire. Ettersom eg har funne lite gjeldande teori og tidlegare forskning rundt temaet, er det vanskelig å sjekke funna, validiteten og reliabiliteten. Såleis kan eg ikkje uttale meg om mine funn sett i forhold til andre sine i stor grad. Likevel er både tema og problemstillinga aktuelle for tilsette i helse- og omsorgssektoren.

Det er mogleg å sjå ein viss overførbarheit til andre arbeidsplassar, men ettersom alle arbeider med menneske, vil dei også ha ulike utfordringar. Såleis kan andre arbeidsplassar ha andre faktorar som påverkar samhandlinga, enn det som har kome fram i denne oppgåva. Likevel er det mogleg å sjå overordna fellestrekk som påverkar samhandlinga med brukaren, uavhengig av arbeidsplass.

Sjølv om funna i denne oppgåva baserer seg på seks intervju frå tre ulike arbeidsplassar, kan ein likevel sjå ein viss relevans og gyldigheit for andre arbeidsplassar. Det er ein likskap mellom alle dei seks intervju. Dette seier noko om stabiliteten i svara. På ei anna side kan intervjuaren sine kommunikative ferdigheiter, forforståing og analyse, påverke reliabiliteten og validiteten i oppgåva. (Kvale og Brinkmann, 2015) Eg meiner likevel at oppgåva er påliteleg og gyldig, men at det bør forskast vidare på tema før det er mogleg å slå fast ein trend. Såleis kan funna i denne oppgåva bidra til å danne eit grunnlag for vidare og meir omfattande forskning av temaet.

5.12 Funn

På same måte som intervjuguiden, er funna mine delt inn i kategoriar. Det er fire forskjellige kategoriar. Desse er sortert i skjemaet som du kan sjå i vedlegg 4. Derifrå er kategoriane satt inn i ein samanheng for å illustrere for lesaren kva samanheng utsegna stammar frå. Vidare vil eg presentere funna i dei ulike kategoriane.

5.12.1 Planlegging av arbeidskvardagen

Sams for alle informantane var at dei opplevde å ha lita tid til å planleggje vakta. Dei planla ofte dagen heime, altså før dei kom på jobb. På arbeidsplassen hadde dei også ei oversikt over kven dei skulle jobbe med og kva brukarar dei skulle vere saman med den komande veka. Dette var sams for alle bustadane i intervjua. Dette gav dei ei form for oversikt og rammer å forhalde seg til. Planlegging kan auke engasjementet i personalgruppa, samstundes som det stabiliserer og strukturerer arbeidskvardagen kom det fram av intervjua. Alle informantane gav uttrykk for at personalgruppa blei meir fagleg og at dei reflekterte både meir og betre ved planlegging. Dei la vekt på at planlegging gav rom for gode spørsmål, deriblant kvifor dei utfører arbeidsoppgåvene slik dei gjer. Av intervjua kom det óg fram at planlegging av arbeidskvardagen dannar grunnlaget for samspel og frigjer ressursar, slik at dagane blir meir effektive. Alle gav uttrykk for at det å planleggje saman med kollegaene sine gav tillit og nyskaping;

”Det er mykje ulogisk som kjem av å sitte åleine og tenkje”

- sagt i forbindelse med planlegging, faglegheit og skilnaden på å sitte åleine og tenkje, og det å sitte saman og diskutere.

5.12.1.1 Alder og tilsettingstid sett i forhold til behovet for planlegging

Tabell 2 viser ei oversikt over intervjudeltakarane. Den er rangert etter alder, altså ikkje etter intervjua si rekkjefølgje. Etter å ha arbeidd med funna mine, samanlikna eg funna mot tilsettingstida. Det viser seg at dei som har vore tilsett i bustaden meir enn fem år, altså tre av deltakarane, ikkje såg behovet av planlegging i så stor grad. Dei uttrykte alle at dette var fordi dei var sikre på seg sjølv og deira rolle på arbeidsplassen. Alle uttrykte likevel at dei såg nytten av å planleggje. Dei la ulik vekt på nødvendigheita av og nytta av å planleggje.

Tabell 2: Oversikt over intervjudeltakarane

Alder:	Kjønn:	Ferdig utdanna:	Tilsett x-år i bustaden:
24	Kvinne	2014	1 år
28	Kvinne	2010	5 år
35	Kvinne	2003	8 år
35	Kvinne	2008	4 år
39	Kvinne	2001	10 år
40	Mann	2001	5 mnd.

Nødvendigheita av å planleggje var ikkje tilstades i like stor grad etter ei viss tilsetningstid, i dette høvet er den tida fem år. Då gav dei tilsette uttrykk for at dei var godt kjende med rutinane til både kollegaene og brukarane. Dei visste kva som var forventa av dei, samstundes som dei kunne handtere uføresette hendingar. Dei visste korleis dei skulle handtere til dømes sjukdom blant brukarane eller blant dei tilsette. Prosedyrar og tiltak var drilla og dei hadde ei forståing av strukturen til både lovverka, organiseringa av arbeidsplassen samt rutinane til den enkelte brukar. Lang tilsetningstid gjev altså meir stabilitet og ro i følgje informantane mine.

Nytta av å planleggje kunne forståas som noko anna enn behovet for å planleggje. Samtlige intervjudeltakarar understreka viktigheita av å planleggje, både for sin eigen og brukaren sin del. Dei dagane dei ikkje hadde tid til å planleggje var også meir sårbare for utfordringar. Dersom dei tilsette ikkje hadde tid til å planleggje vakta, ville også innhaldet og aktivitetane vere mindre tilrettelagt.

Dersom eg hadde sett på brukargruppa meir spesifikt enn berre ”kommunal bustad for menneske med utviklingshemming”, hadde eg kanskje funne meir variasjon i funna i forhold til behovet for planlegging. For ei brukargruppe med fysiske utfordringar, altså menneske med somatiske utfordringar og lågare kognitiv utvikling, vil utfordringane vere annleis enn dersom dei hadde hatt åtferdsproblematikk og var fysisk funksjonsfriske. Dersom dei yrkesutøvande arbeidde med rullestolbrukarar, kunne arbeidskvardagen vere roligere. Dei treng gjerne ikkje ta omsyn til at brukarane kan springe vekk, stikke av, fysisk utagere mot andre brukarar eller tilsette. Dette er ikkje funn eg har kategorisert i etterkant av intervjuet, men som baserer seg på informantane sine døme frå arbeidskvardagen sin.

Fleire av intervjudeltakarane nemnte også på at om dei måtte på kontoret for å sjekke noko, satt brukarane på same stad når dei kom tilbake, nettopp fordi dei satt i rullestol. Derav vil kanskje arbeidskvardagen til dei som arbeider med menneske med fysiske hindringar, som bruk av rullestol, ha eit anna og kanskje mindre behov for den kontinuerlege planlegginga som andre yrkesutøvande.

5.12.1.2 Tryggleik og sjølvstende på arbeidsplassen, uavhengig av alder?

Tabell 2 oppgjev også alderen på informantane. Det er ingen openbare funn relatert til alder, men eg vel likevel å ta med eit mogleg funn. Det ser ut til å eksistere eit skilje på kor lenge informantane har vore tilsatt i bustaden knytt til opplevinga av viktigheita av å planlegge. Det kan difor vere nyttig å merke seg at dette ikkje ser ut til å henge saman med alder. Ein generell oppfatning kan vere at di eldre ein er, di meir erfaring har ein og difor er ein tryggare i jobben sin. Dette kan funna i denne oppgåva kanskje så tvil om.

5.12.2 Kollegial påverknad

”Dei eg arbeider saman med har alt å seie for korleis vakta blir”

- ein av informantane understrekte viktigheita av kollegaene sine.

Den kollegiale påverknaden var det fleire av informantane som ikkje heilt klarte å setje ord på med det første. Etter nokre diskusjonar, kom det likevel fram ein del tankar rundt temaet. Det viste seg at alle var opptekne av kva kollegaene betydde for den enkelte – som sitatet ovanfor. Fleire nemnte også på at kollegaene og ein sjølv måtte gi av seg sjølv. Ein måtte vise fleire sider av seg enn berre den profesjonelle sida. Det å gi kollegaene eit glimt av personlegdommen, skapte meir tillit og forståing til den enkelte. Ein av informantane nemnte på at det å vere litt personleg gav også rom for å vise andre kvalitetar av seg sjølv. På den måten viste kvar enkelt kva dei var gode på i tillegg til det profesjonelle. At kollegane er på tilbodssida med hjelp, omsorg og engasjement, var gjengåande tilbakemeldingar. Stemninga på jobb, altså samhandlinga mellom kollegaene, er det som påverkar drivkrafta og motivasjonen i jobben.

5.12.3 Leiinga

Leiinga blei presentert som eit organ som skapa kontinuitet mellom andre overordna tenester og dei yrkesutøvande i bustadane. Det kom klart fram at leiinga hadde ansvar for å oppmuntre og engasjere personalgruppa. Dette var gjeldande for kursing, faglig utvikling, etisk rettleiing og veiledning. Sparetiltak som kommunen påla bustadane var viktige å følgje, men desto viktigare at dei ikkje gjekk ut over bemanning, trivnad og kvalitet hjå dei tilsette. Samtlige av informantane understrekte at dei var mindre personleg med leiinga enn med kollegaene sine. Likevel meinte dei at det var viktig at leiinga kjente dei meir enn berre i den profesjonelle rolla. Dette med bakgrunn i at det leiinga tek seg tid til å bli kjent med dei tilsette, prate med dei og setje av tid til kvar enkelt. Dette bidrar til at dei opplev jobben dei gjer som verdifull og leiinga viser at dei har tillit til den enkelte.

”At leiinga høyrer på oss har mykje å seie. Det viser at vi har noko vi skulle ha sagt vi óg. Vi er ikkje her berre for å vera ein slags pleiar. Vi må bli involverte vi óg. Leiinga kjenner ikkje

brukaren slik vi gjer. Det er difor endå viktigare at leiinga tek oss på alvor når vi har innspel å kome med”.

- Ein av informantane oppsummerer si meining om leiinga og kva rolle dei har i informanten sin arbeidsdag.

5.12.4 Brukarretta

Dei brukarretta funna legg vekt på viktigheita av eit godt samhald, gode kollegaer og samhandling med kollegaene sine. Fleire hevda at engasjement, omsorg, kollegaer og det å ha det greitt på jobb er grunnleggjande for samhandlinga med brukaren. Fellesskapet skapa ikkje berre god stemning blant kollegaene, det påverka også samhandlinga med brukaren. Det bidrar blant anna til ein forutsigbar, trygg og energirik dag for brukarane.

”Samspelet med kollegaene mine og meg har alt å seie for korleis brukaren har det”

- ein av informantane fortel om viktigheita av kollegaer for å få skape ein god dag for brukarane.

5.12.5 Ulike arbeidsplassar med ulik struktur

Eit funn som intervjuar ikkje var tilsikta å finne, men som likevel let seg oppdage, var at arbeidsplassane hadde tilsynelatande ulike arbeidsmiljø basert på organiseringa. Informantane frå arbeidsplass X kunne fortelje om blant anna ein strukturert arbeidskvardag med klåre arbeidsoppgåver, tidsrammer og med rettleiing og evaluering frå leiinga. Dei fortalte om eit kontinuerleg arbeid med tiltak og prosedyrar, samt informasjonsformidling. Daglege utfordringar, som utfordrande og utagerande åtferd med slag, spark og bitt mot dei tilsette, var utfordringar som inkluderte heile personalgruppa. Såleis var alle i personalgruppa ein del av fellesskapet, med tilnærma likt behov for opplæring og trening. Informantane fortalte også at dei hadde dagleg kontakt med dagleg leiar, noko som reflekterte engasjementet til leiinga. Dette bidrog også til å auke tilliten og relasjonane til leiinga. Dette var også tilfellet ved arbeidsplass Z.

Informantane frå arbeidsplass Y fortalte om ein litt annan arbeidskvardag. Dei fortalte om ein uføreseieleg arbeidskvardag med ugjorte arbeidsoppgåver, tidspress og dårleg bemanning. Dei opplevde at delegerte arbeidsoppgåver ikkje blei gjennomført og at tiltak vart avbrotne på grunn av ei, tilsynelatande, uengasjert personalgruppe som ikkje klarte å følgje opp. Personalgruppa var stor og, med bakgrunn i informantane sine skildringar, verka den noko ustabil. Dei informerte om sjukefråvær om lag kvar veke, noko som påverka stabiliteten og kontaktbasen til dei tilsette. Informantane skildra konflikhtar og misnøye som eit resultat av ugjorte arbeidsoppgåver. Dei kunne også fortelje om ei leiing som til dømes oppmoda til å starte opp eit tiltak for å motivere og hjelpe ein brukar med å betre ferdigheiter knytt til eigenomsorg. Etter at tiltaket var sett i verk, oppdaga nokon i personalgruppa at fleire i personalgruppa ikkje var lojale til tiltaket. Dei gjennomførte ikkje det som var avtalt i tiltaket. Då dette problemet blei tatt opp i fellesskap, støtta ikkje lenger leiinga tiltaket. Såleis vart eit tiltak starta og avbroten, utan noko form for evaluering i personalgruppa. Informantane kom med fleire liknande døme. Dei beskreib personalgruppa som uengasjert og splitta. Det same gjaldt leiinga.

Desse døma visar korleis arbeidsplassar som er tilsikta same brukargruppa, er ulikt organisert og difor har ulike arbeidsmiljø. Døma viser også korleis ulik organisering kan verka inn på brukarane og deira kvardag.

6.0 Drøfting

I dette kapitlet vil eg drøfte korleis funna mine er sentrale for problemstillinga og korleis dei kan sjåast i lys av teorien som er beskriven i dei førige kapitla. Drøftinga er først delt inn i kategoriane frå intervjua og funna der. Deretter prøver eg å drøfte funna, tidlegare forskning og teorien opp mot problemstillinga. Det er ein utfordrande framstilling, men som eg ser som nødvendig for å kunne svare på problemstillinga. Etersom det er fleire faktorar i arbeidsmiljøet som kan ha ein påverknad på samhandlinga med brukaren, kan det vere vanskelig å gi ei heilskapeleg forklaring med alle momenta inkludert. Difor har eg valt å skilje dei i egne avsnitt. Dette kan gi eit inntrykk av at drøftinga og momenta er noko usamanhengande eller avskilt, men det er gjort for å betre forklare dei ulike påverknadane.

6.1 Korleis påverkar planlegging av arbeidskvardagen inn på samhandlinga med brukaren?

Om ein er vernepleiar, sjukepleiar, ergoterapeut eller barnevernspedagog har ein til felles at ein arbeider mot eit mål når ein er på jobb. Tiltak, journalar, lovverk og etiske føringar styrer ein alle inn mot eit mål for brukaren eller for arbeidet. For å nå desse måla er ein nærast avhengig av å samarbeide og samhandle med andre. Dette føreset kommunikasjon. Planlegging er kommunikasjon. Ein må forhandle seg fram til felles verdiar, felles metode og ein felles timeplan. Vernepleiaren kan sjå på nokre verdiar som meir verdifulle enn kva barnevernspedagogen gjer. Ein kan også ha ulike livserfaringar som ein tillegg større verdi enn andre. Dette utgjer vår personlege og profesjonelle identitet. (Einarsen og Skogstad, 2011) Desse kunnskapane er med på å prege vår kommunikasjon og meningsutveksling med andre.

Kommunikasjon, og difor samhandling, gjev uttrykk for korleis vi forstår verda (Jensen og Ulleberg, 2011). Å samhandle med kollegaer vil ikkje berre gje andre eit inntrykk av kven du er. Det skapar også noko felles. Det kan skape eit større fellesskap, der rommet for diskusjonar kan bli større og rommet for misforståingar mindre. Kommunikasjonen bidreg også til eit læringsutbytte. Vi kan inspirere, lære og utfordre kvarandre. På den måten kan det å legge til rette for planlegging, gi rom for utvikling i personalgruppa og i samhandling med

brukaren. Gjennom samhandling og kommunikasjon bruker vi det vi allereie kan i bytte mot ny lærdom. Såleis fyller dei tilsette på kunnskapsbanken sin når dei samhandlar med andre i til dømes personalgruppa. (Fyrand, 2005)

Å planlegge arbeidskvardagen kan gi rom for ei positiv utvikling i personalgruppa. Dette er basert på informantane sine erfaringar. Alle gav ettertrykkelig uttrykk for viktigheita av planlegging. For at dei skal kunne utføre og fullføre arbeidsoppgåvene sine, er planlegging ein stor del av grunnarbeidet. Det som var overraskande, var kor lita tid som var satt av til planlegging. Alle informantane hadde døme på negative haldningar og hendingar i personalgruppa. Dette kunne kanskje vore annleis om dei hadde hatt betre tid til eller eit større fokus på å planleggje. Planlegging handlar også om verdiar, ressursar og prioriteringar, noko som kom fram av dei ulike intervju.

På den eine sida krev planlegging tid, ressursar og ei strukturert personalgruppe. I nokre tilfelle kan det å planleggje opplevast som meiningslaust. I til dømes ein aktivitet med ein brukar med eit høgt aktivitetsnivå og uønska åtferd, kan planlegging oppfattast som meiningslaust då planane ofte blir endra på. På grunn av brukaren sitt aktivitetsnivå kan aktivitetar som måltider, trening, film og lekser bli avbrotne av brukaren sjølv. Dette kan gi utfordringar for dei tilsette, då dei må sørgje for å fylle dagen med meiningsfulle aktivitetar. Dette kan igjen føre til ein hektisk og lite hensiktsmessig dag for brukaren.

På ei anna side kan planlegging bidra til at dei tilsette kan støtte opp om og motivere brukaren, slik at han ikkje avbryt aktiviteten han held på med før han er ferdig. Då kan personalgruppa, i forkant av aktivitetane, avtale at dei ulike aktivitetane skal gjennomførast og at resten av personalgruppa kan støtte opp eller hjelpe dersom det trengst. Dette er døme som informantane fortel om under intervju.

Gjennom desse døma kan ein ikkje berre sjå viktigheita av planlegginga, men også korleis planlegging i personalgruppa påverkar kvardagen til brukaren. Korleis dei tilsette strukturerer arbeidskvardagen og forventningane til brukarane, påverkar korleis dei tilsette er med

brukarane. Etersom personalgruppa har avtalt kva forventningar dei har til dei enkelte brukarane den dagen, verkar også dette inn på korleis dei samhandlar med brukaren. I tillegg kan planlegging stabilisere ein travel kvardag og trygge både personalet og brukarane, kan informantane fortelje om. Følgjer ein dei rutineane som alltid har vore, kan det stå i vegen for vidare utvikling både for brukarar og dei yrkesutøvande. Planlegginga kan gi rom for betre organisering og bruk av ressursar. Såleis kan fagleg utvikling, ulike erfaringar og verdiar utforskast og utviklast. Her vil samhandling spele ei sentral rolle for utviklinga. Her kan ein sjå viktigheita av planlegging og korleis planlegging påverkar samhandlinga med brukaren. Informantane gav også uttrykk for at det var godt innarbeida rutinar på arbeidsplassane. Slik var dei grunnleggjande planane og føringane for arbeidet allereie lagt. Dette kunne informantane fortelje at dei sparte mykje tid på. Fleire fortalte om morgonar der dei ikkje snakka med kollegaene sine før etter at brukarane var reist på jobb og skule. Starten på dagen gjekk som den alltid gjorde. Det føreset at rutinar og prosedyrar er innarbeida.

På den måten vil den grunnleggjande planlegginga gjere arbeidsdagen lettare for dei yrkesutøvande. Det kan verke inn på korleis dei tilsette samhandlar med brukaren. Etersom personalgruppa kan, gjennom planlegging, einast om mål og forventningar for aktivitetane til brukarane, kan dei tilsette både opptre meir likt i tillegg til å stille klare krav og forventningar til brukaren. Dette kan igjen ramme inn og trygge brukaren. Med grunnleggjande planlegging gjennom blant anna rutinar, tiltak og prosedyrar kan arbeidsdagen blir meir stabil, sjølv om dei tilsette ikkje har planlagt akkurat den vakta.

Som tidlegare nemnt har ein ulike verdiar. Nokre er av den oppfatninga at planlegging ikkje er så viktig. For andre er planlegging grunnleggjande for ein effektiv arbeidsdag. Informantane fortel at planlegging ikkje berre påverkar brukaren direkte, men også gjennom utvikling og endring av tiltaka. Ved å planlegge korleis personalgruppa kan gripe fatt i ei utfordring, kan tiltak og prosedyrar endrast. Dette vil også påverke brukaren gjennom samhandling med personalgruppa.

6.1.1 Samhandling ved hjelp av tiltak og prosedyrar

Som tilsett i den kommunale helsesektoren er ein på jobb for andre. Ein arbeider med menneske der det ikkje medfølgjer nokon som helst bruksanvisning, ferdige prosedyrar eller tiltak. Nye brukarar bør få nye kartleggingar, det same gjeld ny åtferd. Den enkelte brukar bør kunne nytte sine ressursar samstundes som han har moglegheiter for utvikling, endring og god livskvalitet. Dette kan vere ein sårbar posisjon for brukarane og det er eit stort ansvar for den yrkesutøvande. Ein slik situasjon gjer noko med maktbalansen. Brukaren står i eit hjelpeforhold til den yrkesutøvande, og såleis blir makt overført frå den eine til den andre og dannar eit misforhold i maktbalansen. Som yrkesutøvande har ein stor makt, og om ein ikkje er klar over korleis denne makta kjem til syne i brukarane sin kvardag, kan ein fort misbruke ho både bevisst og ubevisst. (Magelssen, 2008) På ei side handlar det like mykje om verdiar som det gjer om makt. Dette kjem godt til uttrykk i ein av informantane sitt utsegn:

”Hadde ein ikkje hatt den tilliten til personalgruppa eller hatt eit godt forhold til dei, kan det vera at ein ikkje hadde tatt fatt i ei problemstilling. Då hadde det vore slik det alltid har vore. Godt nok, men det kan faktisk bli betre. Brukarane utviklar seg, og då er det kanskje på tide å utvikle tiltaka óg.” (Intervjudeltakar A)

Dette sitatet viser ikkje berre kor stor makt personalgruppa sit på. Det viser også korleis personalgruppa, samhandling, verdiar og planlegging verkar inn på brukarane sitt liv. Å arbeide i til dømes ein turnus som ikkje tillet nok tid til planlegging, evaluering av tiltak og samhandling med resten av personalgruppa, er langt frå ein optimal turnus. Å hjelpe nokon med å utvikle ein meningsfylt kvardag når ressursane er få, kan gi store etiske utfordringar. Gode løysingar føreset eit godt samarbeid som er prega av gjensidig tillit og respekt mellom dei tilsette. At personalgruppa ikkje tek tak i og ønskjer endring velkomen, er med på å stagnere utviklinga i livet til brukaren. Dette kan, i stor grad, vere maktbruk og tillitsbrot, som igjen kan vere ein av årsakene til viktigheita av å prioritere planlegging i arbeidskvardagen. Såleis kan planlegging bidra til auka fokus og engasjement rundt makt og verdiar i samhandling med brukaren. Ein kan difor stille seg spørjande til kvifor informantane opplev å ikkje få nok tid til å planleggje.

Tillit og respekt i personalgruppa gjer noko med samhandlinga både mellom dei tilsette, men også mellom dei og brukarane. Brukarane er i ein sårbar posisjon i det hjelpeforholdet dei er plasserte i. Dei har kanskje reduserte moglegheiter for sjølvstendig kontroll over eige liv, og då ligg mykje av dette ansvaret hjå den yrkesutøvande. Dette set også dei tilsette i ein krevjande posisjon. Dersom arbeidsmiljøet gjev rom for planlegging, gjev det også rom for utvikling av samarbeidet mellom dei tilsette. Ettersom kommunale bustadar ofte har fleire enn ein brukar, medfører dette at brukarane har ulik rullering på personalet. Dette set ein del krav til organiseringa og planlegginga av kvardagen til brukarane for å sikre dei ein meningsfylt, koordinert og målretta kvardag. Dette kjem fram av informantane sine skildringar av arbeidsmiljøet og omgjevnadane deira.

Dei tilsette har ofte eit særskilt ansvar for ein brukar, men dei har også ansvar for den brukaren dei er saman med kvar vakt. For å sikre at brukarane får ein meningsfylt og utviklande kvardag, må altså personalgruppa samarbeide, planlegge og bli gode på å utvikle ein god kommunikasjon. På den måten kan brukarane vere saman med ulike i personalgruppa samstundes som framgangsmåten og måla er dei same. Tiltak og prosedyrar kan kanskje gi brukarane eit grunnlag for generalisering av dei ulike tilsette. I arbeid med ei brukargruppe med spesielle utfordringar innan åtferdsproblematikk, kan tiltak og prosedyrar styrke relasjonen mellom brukarane og dei tilsette. Ettersom tiltaka blir rettleiande i forhold til reaksjonar og samhandling med brukaren, kan brukaren gjenkjenne desse, slik at han lettare forstår kva forventningar og krav som er stilt til han, på tross av at dei blir satt av ulike personar. Såleis kan samhandlinga med brukaren, ved hjelp av utarbeida tiltak og prosedyrar, styrka relasjonen mellom dei. (Hanssen og Røkenes, 2002)

Eit anna døme er korleis tillit mellom kollegaene påverkar brukaren. Også dette heng saman med utarbeiding av tiltak og prosedyrar. Arbeidet i ein kommunal bustad bør vere retta mot brukarane. Dette føreset at miljøet er tilrettelagt slik. I bustad X og Z fortel informantane om eit kontinuerleg arbeid med tiltak og prosedyrar. Dei fortel om korleis dei arbeider med brukarrelaterte utfordringar og korleis kollegaene deira spelar ei rolle for akkurat dette arbeidet. Ulike situasjonar kan krevje at personalet ikkje er åleine med brukaren. I nokre tilfelle kan utagering og utfordrande åtferd gå ut over personalet i form av vald. Slike

situasjonar kan vere krevjande og personalet kan trenge, for eigen og brukaren sin tryggleik, ein ekstra person tilstades. På same tid som dei tilsette skal sørge for at brukaren har det bra og ikkje kjem til skade, bør dei også ta vare på kvarandre.

Utagering kan opplevast som nærast traumatisk og kan føre til at dei tilsette vegrar seg for å vere med brukaren igjen. Då kan informantane fortelje om oppfølging og tilbod om rettleiing. Slike tilbod kan vere nyttige og viktige for å forstå kva som har hendt. På ei anna side fører dette med seg nokre utfordringar og overskriding av personlege grenser. Det kan vere vanskelig å fortelje om slike hendingar. Nettopp difor kan tilliten til personalgruppa eller enkelte i personalgruppa, vere avgjerande for korleis slike hendingar blir handtert.

Relasjonane til kollegane kan gjere det lettare å opne opp for at andre kan få ta del i korleis den enkelte opplever situasjonen, ettersom ein god og trygg relasjon kan bidra til utvikling og endring (Eide og Eide, 2004). Ettersom ein utviklar relasjonskompetansen, kan ein også betre forstå kva dei andre fortel om og korleis det verkar inn på dei. Såleis kan desse opplevingane bli felles, noko som kan styrkje tilliten og relasjonane til kollegaene. (Hanssen og Røkenes, 2002)

6.2 Kollegaer

Då eg spurte intervjudeltakarane om dei trudde samhandlinga med kollegaene påverka korleis dei var saman med brukarane, svarte samtlige ”*Nei, men ja*”. Alle verka til å ha eit håp og kanskje eit inntrykk av at dei ikkje let seg påverke av kollegaene sine i så stor grad at det endra måten dei var med brukarane på. Difor svarte dei først nei. Alle tenkte seg om, før dei la til ”men ja”. Dei trudde likevel at kollegaene påverka dei så sterkt at måten dei møtte brukaren på, blei annleis. Dei trudde likevel ikkje at det gjekk ut over kvaliteten på tilbodet. I alle fall ikkje om det var snakk om enkeltepisodar. Ein av intervjudeltakarane reflekterte rundt dette, og meinte at kvaliteten gjerne blei påverka om samhandlinga mellom kollegaene var konstant dårleg. Det meinte deltakaren var eit lite utviklande og energiskapande miljø.

Fleire av intervjudeltakarane påpeika at brukarane reagerte på endringar i samhandlinga mellom dei yrkesutøvande:

”Det kan lett smitte over på brukaren. Dei merkar skilnad på om vi er veldig på tilbodssida, om vi er passive eller om det er mykje uro. Til dømes viss det eine personalet spring mykje for å kompensere for det andre personalet.” (Intervjudeltakar B)

Reaksjonane på endra samhandling blei uttrykt gjennom utageringar og meir uro, kan informantane fortelje om. Likevel er ikkje dette noko personalet diskuterer i personalgruppa. Det viste seg at dei faktisk ikkje hadde tenkt over at samhandlinga med kollegaer påverka brukarane óg. Dette overraska fleire av intervjudeltakarane, og fleire gav uttrykk for at dette var noko dei ønska å snakke meir om i personalgruppa.

Utsagnet til Intervjudeltakar B viser at samhandlinga mellom dei yrkesutøvande påverkar brukaren. At brukarane blir urolige, viser meir utagerande eller uønska åtferd er i nokre tilfelle ein reaksjon på ei endring i samhandlinga mellom dei tilsette. Dette kan igjen forklarast gjennom teorien om korleis menneska påverkar kvarandre i samhandling. Såleis kan uroa i personalgruppa reflektere over på brukargruppa og skape uro. (Horne og Øyen, 2005)

For å få arbeidskvardagen til å gå opp med nødvendig planlegging, omsorg for brukarar og kollegar, samt rettleiing og støtte, bør ein snakke saman. Dette kan innebere at personala må snakke saman samstundes som dei er med brukarane. Det er mykje som skjer i ein kommunal bustad, og den daglege drifta krev ofte at ein samhandlar ikkje berre ut i frå planar og rutinar, men at ein også handterer dei situasjonane som oppstår. Det skapar ein del utfordringar og forventningar til korleis personalet handterer slike situasjonar. Det er gjerne lett å stikke innom bustaden til ein brukar for å spørje ein annan tilsett om noko, men dette kan vere eit uromoment for brukaren. Aktiviteten han heldt på med blir stoppa eller forstyrra av noko uventa som igjen kan føre til frustrasjon og utagering.

Desse uromomenta kunne intervjudeltakarane innrømme at dei praktiserte nesten kvar dag. I ein stressa situasjon tok dei ofte raske løysningar for å formidle beskjedar. Dette påverkar og avbryt aktiviteten brukaren heldt på med. Dette er eit godt døme på korleis arbeidsmiljø og

struktur påverkar samhandlinga med brukaren. På ei anna side bør det vere rom for å gi slike beskjedar. I nokre tilfelle oppstår det akutte situasjonar, som krev rettleiing og rådføring med andre i personalgruppa. Då kan dette gå ut over aktivitetar og tilbod til brukarane. Dette er ein av mange utfordringar knytt til arbeidet i kommunale bustadar. Sjølv om ein skal ha fokus på brukarane, kan det alltid oppstå uventa situasjonar som gjer at brukarane sine aktivitetar blir satt på vent. Utfordringa ligg kanskje ikkje i å ekstingvere desse påverknadane, men og derimot minske dei og vurdere kva som er nødvendig å forstyrre med og ikkje.

Personalsamansetninga er eit anna moment som kan vere viktig å belyse. Ein blir tvungen til å samarbeide med ulike menneske med ulike personlegdommar. Alle intervjudeltakarane nemnte at ein er menneske og ein arbeider med menneske. Ein kan ikkje føresei og planleggje kvar dag ned til minste detalj. Ein kan heller ikkje ha like god kjemi med alle, både blant personalet og blant brukarane. Ein må ta omsyn til gode og dårlege dagar. Intervjudeltakarane såg ulik verdi i viktigheita av å snakke saman, klargjere forventningar og vere open på korleis ein har det frå dag til dag. På tross av desse ulikskapane, bør ein finne ein måte og arbeide saman på.

Informantane gav uttrykk for at dei mest sannsynleg ikkje kunne gjort jobben sin utan kollegaene. Sjølv om dei ikkje gjekk overeins med alle hadde likevel alle noko å bidra med i fellesskapet. Roller og forventningar til den enkelte verka til å utfylle personalgruppa, om eg forstår informantane mine rett. Nokre var gode på det skriftlege arbeidet, nokon var flinke til å finne fram i lovar, føringar og andre skriv frå blant anna kommunen, medan andre igjen kunne vere flinke til å fremje ei sak og leggje fram spørsmål angående saka. Dette verka det til at informantane verdsette. Dette viser korleis kollegaer kan spele ei viktig rolle og ha ein støttefunksjon utan at personane har god kjemi privat. Det viser også korleis ulike, personlege og faglege styrkar kan nyttast i samarbeidet med og rundt brukarane.

”Det er stor skilnad på om personen du arbeider med seier ifrå om at han har ein dårleg dag eller om dei ikkje seier noko i det heile” (Intervjudeltakar C). Her kjem også den personlege delen av oss inn. Ikkje berre ønska intervjudeltakarane at ein skal kunne fortelje korleis ein har det, men det var også viktig for dei å opne opp om viktigheita av å gi av seg sjølv. Humor,

ærligdom, ironi og det å gi av seg sjølv meir enn berre av den profesjonelle, var viktig for å skape gode relasjonar. Fleire meinte at tilliten og respekten til kollegaene sine auka dersom dei visste meir om kollegaene enn berre dei faglege oppgåvene. Dette gjaldt også i forhold til leiinga.

Gjennom roller og forventningar knytt til den enkelte sin posisjon på arbeidsplassen, kan ein sjå korleis kollegaene påverkar kvarandre. Dei er i konstant samhandling med kvarandre, der dei påverkar og lærer av kvarandre (Horne og Øyen, 2005). Dette kan vere utviklande og positivt for den enkelte arbeidstakar, men det kan også vere nyttig for brukarane, då dei tilsette kan kompensere for og hjelpe kvarandre i samhandling med brukaren.

6.3 Forholdet til leiinga og leiinga sitt ansvar

Korleis intervjudeltakarane opplevde leiinga varierte. Dei hadde naturleg nok ulike forhold til sin næraste leiar. Nokre hadde eit godt og nært forhold til leiaren, medan andre var meir usikre på og kanskje misnøgde med leiaren. Det alle poengterte var at alle hadde sine sterke og svake sider. Det var tydeleg å sjå lojaliteten intervjudeltakarane hadde til leiaren sin. Dersom nokon av dei uttrykte gjennom døme korleis leiinga ikkje handterte utfordringar på ein tilfredsstillande måte, var dei alle raske med å kompensere for handteringa.

Alle var klare på at leiinga går føre som ein rollemodell og eit førebilete på korleis ein skal arbeide. Viktigheita av å bli anerkjent og sett av sin overordna, var gjentakande. At leiinga tok seg tid til å sjå den enkelte, bli kjend med dei og gi tilbakemeldingar på jobben dei gjorde, bidrog til auka tillit, respekt og yrkesstoltheit hjå den enkelte. Fleire poengterte viktigheita av at leiaren forstod kva jobb dei underordna gjorde. Dersom leiaren ikkje klarte å setje seg inn i personalgruppa sine daglege utfordringar, skapte dette eit gap mellom leiinga og personalgruppa, fortel informantane. Å arbeide direkte med brukaren var noko intervjudeltakarane såg på som viktige erfaringar for å leie ei personalgruppe. Tidspress, konflikhtar om ulike tiltak og lojaliteten til kollegaene blei raskt påverka av leiaren sine haldningar til tiltak og tilsette.

Som leiar har ein ei sentral rolle med mykje makt. Å bruke rolla si riktig kan innebere mykje. Etisk rettesnor, juridisk forankring, rettferd, tålmod og vere audmjuk kan vere nokre eigenskapar leiinga bør vise sine tilsette. Av intervjuet kom det også fram at dei meinte at det var leiinga sitt ansvar å oppmuntre personalgruppa. Det å sende tilsette på kurs, arrangere fagdagar og andre utfordringar personalgruppa kunne løyse saman, bidrog til eit auka fellesskap. Kurs bidrog til ein pause i kvardagen, samstundes som ein får fagleg påfyll og utvikling. Fagleg utvikling betyr mykje. For nokon betyr fagleg utvikling å bli verande i jobben, kjem det fram av intervjuet.

Sjølv om det er dei tilsette miljøterapeutane som har den daglege kontakten med brukarane, kom det fram av intervjuet at det var svært viktig at leiinga tok seg tid til meir enn berre det administrative. Leiinga er ei rettesnor som både rettleiar mellom dei tilsette, men også mellom dei tilsette og brukaren. Når leiinga var med i diskusjonar som gjaldt brukarrelaterte utfordringar, blei også dei andre tilsette engasjerte. Det påverka dei tilsette positivt, dei blei tryggare på leiinga og dei visste at leiinga såg på utfordringane som spennande så vel som krevjande. Såleis kan også dei tilsette oppleve å bli verdsett.

At dei tilsette og den næraste leiaren kan støtte kvarandre med kunnskapar, erfaringar og praktiske gjeremål, skapa eit mindre gap mellom stillingane dei var tilsett i. På den måten skapar leiinga tillit mellom seg sjølv og dei tilsette. Dette verka positivt inn i samarbeidet dei imellom. At dei tilsette og den daglege leiaren har ulike arbeidsoppgåver, er likevel ikkje synonymt med at dei ikkje skal kunne hjelpe kvarandre i utføringa av arbeidet. Det var fleire av intervjudeltakarane som skrytte av sin næraste leiar og gav uttrykk for at dei visste at dei ville vere med i dei daglege gjeremåla ved bustaden, dersom dette var nødvendig. Dette viste intervjudeltakarane at dei var takksame for. Dei uttrykte misnøye med leiarar som ikkje visste kva brukarane heita eller kva utfordringar brukarane hadde. Det meinte dei ville skape mindre tillit og engasjement både i kontakten mellom dei tilsette og leiinga, men også i personalgruppa generelt. Dette vil også ha ein innverknad på engasjementet rundt den enkelte brukaren. Såleis kan ein sjå korleis eit godt samarbeid mellom leiinga og miljøterapeutane kan påverke samhandlinga med brukaren. Motivasjon, rettleiing og respekt mellom leiinga og miljøterapeutane, kan påverke samhandlinga mellom miljøterapeutane og brukarane.

6.4 Fagleg utvikling

Fagleg utvikling kan ikkje berre gi nye kunnskapar, det kan også gjere noko med fellesskapet på ein arbeidsplass. Fleire av intervjudeltakarane nemnte at dei ikkje hadde kjemi med alle kollegaene sine, noko som er sjølvsgt. Ein har ulike verdiar og eigenskapar. Nokre gonger spriker desse så mykje at personane ikkje kjem overeins. Likevel er ein, i ein yrkeskontekst, tvungen til å samarbeide. Her kan fagleg utvikling og den profesjonelle rolla gi eit godt utgangspunkt for eit positivt samarbeid. Sjølv om ein som privatperson har eigne sett av normer, verdiar og erfaringar, er arbeidsplassen ein arena for utvikling av eit felles verdisyn. Ein samhandlar om og mot felles mål retta mot brukarane og normene på arbeidsplassen. I tillegg har ein juridiske og etiske retningslinjer ein må følgje. På den måten blir ein tvungen inn mot meir like verdiar og tankesett. Her kan ein også sjå korleis leiinga kan påverke dei tilsette til å samarbeide om felles mål for brukarane.

Noko som ikkje var fullt så tydeleg å sjå av intervjuet, var faktisk det at dei arbeidsplassane som hadde større og fleire daglege utfordringar, var også dei som hadde mest innleidd rettleiing og kurs. Dette var igjen dei arbeidsplassane med minst uro i personalgruppa, slik eg tolkar dataa mine. Ein skulle kanskje tru at dei arbeidsplassane med høgast belastning, flest utageringar og flest avvik, var dei som opplevde mest uro i personalgruppa. Dette kjem ikkje fram av dataa mine.

Dette ser ut til å ha ein samheng med at di større utfordringar, di meir likt må personalgruppa arbeide. Tiltak og prosedyrar må følgjast, og alle må stille opp for kvarandre. Dei er rett og slett avhengige av kvarandre for å meistre arbeidsoppgåvene og kvardagen. Den faglege utviklinga og fokuset på viktigheita av å arbeide fagleg, bidreg til at alle har noko sams. For dei som då ikkje går overeins personleg, kan difor samhandle rundt det faglege og få gode relasjonar knytt til felles mål og arbeidsoppgåver.

Dette er spennande funn, som klårt har ein samheng med problemstillinga. Det viser korleis utfordringar, organisering og fagleg utvikling påverkar arbeidsmiljøet, samhandlinga og

brukarane. Ein arbeidsplass med høg fagleg utvikling, vil mest sannsynleg også ha fokus på kvaliteten av tenesta. Rammene og det faglege kvalitetssikrar arbeidet og tenesta dei gir.

6.5 Ulike forventningar

Fleire av informantane kunne fortelje om endra åtferd hjå brukarane, dersom personalgruppa var prega av uro eller endringar. I samhandling med andre påverkar vi kvarandre i eit samspel det er vanskelig å spore tilbake til start. Vi påverkar kvarandre og handlar ut frå egne interesser, mål og ressursar. Vi bytter tenester – vi gir og tar. (Jensen og Ulleberg, 2011) Det er mykje som påverkar oss, som tidlegare nemnt. I ein kommunal bustad samhandlar dei yrkesutøvande med mange. Dei må samhandle med brukaren, pårørande, overordna, kollegaer, rettleiarar, dagsenter, skular, tverrfaglege team og andre instansar som yt tenester til brukargruppa. I denne samhandlinga finn ein blant anna roller, normer, kulturar, lovverk og ulike forventningar til kvarandre. Dette er faktorar som har ein viss innverknad på personalgruppa og som dei tilsette heile vegen må passe inn i. (Einarsen og Skogstad, 2011)

Brukarane har ein journal knytt til dei tenestene dei mottek. Her står det informasjon om alt frå eliminasjon til daglege aktivitetar, helseproblematikk og ferdigheiter. Dei er gjerne kartlagt av fleire ulike instansar, som lege, ergo- og fysioterapeutar, spesialisthelsetenesta og psykologar. I tillegg har dei ei diagnose som er bestemt ut ifrå eit diagnosesystem. Dei yrkesutøvande finn relativt lett ut informasjon om brukarane, og difor kva dei kan forvente av dei. Som yrkesutøvande har dei også teoretiske og erfaringsmessige kunnskapar om brukargruppa. På den måten kan forventningane til brukarane vere satt nesten før dei er blitt godt kjent med brukarane.

Det kan vere fort å gløyme at ein person ikkje er sin diagnose. Poenget her er eigentleg at sjølv om ein skal støtte seg til journalar og tidlegare innsamla informasjon, bør ein ikkje ta det for gitt at dei har fleire ressursar enn dei som er nedskrivne. Det er den yrkesutøvande sitt ansvar å skape eit trygt og respektfylt møte mellom aktørane. For å oppnå dette bør dei yrkesutøvande ikkje berre kartleggje brukarane. Dei bør også kartleggje forventningane til kvarandre, vite kven som gjer kva og kva ansvarsområde den enkelte har. Dersom dei ikkje gjer dette, kan det gå ut over både det kollegiale og kvaliteten på tenesta dei skal levere.

Som yrkesutøvande i ein kommunal bustad har ein ansvar for brukarane sitt liv.

Vernepleiarane har eit mantra om at ”brukaren er ekspert i eige liv”. I det ligg det at ein skal bruke dei ressursane og erfaringane brukarane har. Det er fort å setje opp aktivitetar og mål som personalgruppa ønskjer at brukaren skal kunne, og ikkje tenkje på kva brukaren ønskjer. Dersom personalgruppa derimot prioriterer planlegging, vil dei kunne setje mål som er hensiktsmessige for brukaren.

Å bruke tid saman med kollegaene sine har fleire fordelar. For det første er det å bli godt kjent i personalgruppa positivt for fellesskapet. Ein sit igjen med ei kjensle av tilhøyrslø og moglegheita til å påverke. For det andre vil desse opplevingane føre til gode så vel som utfordrande diskusjonar i personalgruppa. Dersom desse diskusjonane er av fagleg kvalitet, kan dei også påverke brukarane. At personalgruppa bruker tid saman på å planleggje, diskutere etiske utfordringar og moglegheiter, vil seie å bruke tida si på brukarane. Gjennom drøfting, planarbeid og prosedyrar kan personalgruppa bli betre kjent med brukarane. I tillegg vil dei tileigna seg viktige kunnskapar om fagmiljøet, lovverk og eksterne rettleiarar som kan bidra i arbeidet rundt brukaren. Såleis kan ein sjå korleis kartleggingar av blant anna forventningar og kunnskapar kan påverke samhandlinga med brukaren og korleis brukaren sin kvardag blir utforma.

6.6 Arbeidsmiljø og samhandling med brukaren

Informantane gav meg eit innblikk i deira arbeidskvardag, kva som er viktig for dei som miljøterapeutar og korleis dei samhandlar med brukarane. Ulike døme som dei fortalte om, forklarte korleis arbeidsmiljøet kan påverke deira samhandling med brukaren. Alt frå tålmod, dagsoppsett, utval av aktivitetar og korleis dei tilsette er tilstades i dei ulike aktivitetane, avhenger av korleis arbeidsmiljøet er. For at miljøterapeutane skal kunne hjelpe brukaren med å utvikle ein meningsfylt kvardag med god livskvalitet, bør dei, som eit utgangspunkt, ha det godt på jobb. Det betyr ikkje at det er dei tilsette som er i fokus for jobben. Det betyr berre at for at dei skal kunne påverke brukarane positivt, rettleie dei på ein etisk korrekt måte og gi dei ein stabil og meningsfylt kvardag, må dei vere i stand til det.

Dersom arbeidstakarane ikkje opplev tillit, respekt, sjølvbestemming eller har moglegheita til å påverke eigen jobbsituasjon, er det stor sjanse for at dei ikkje har det godt på jobb (Eriksen, 2006). Tilliten til kollegaene og moglegheita til å be om hjelp og rettleiing er viktig for jobben dei utfører. Dette kjem fram både av intervjuet, teorien og tidlegare forskning. Så kan ein undrast over korleis tillit og respekt, sjølvbestemming og autonomi blir ein del av arbeidskvardagen. Dette er det ikkje noko enkelt å svare på, men eg skal prøve å forenkle det for å illustrere ulike faktorar som spelar inn på den enkelte arbeidstakar.

Dei følgjande punkta er gjennomgåande for kvar av informantane mine sett i forhold til arbeidsmiljø og korleis dei har det på jobb:

- Leiinga
- Kollegaer
- Utfordringar og forventningar
- Fokus på fagleg utvikling
- Organisering og rutinar

Dette er dei faktorane som er tillagt størst vekt av informantane mine. Då eg kategoriserte funna mine, var dette faktorar alle intervjudeltakarane nemnte som viktige for deira trivsel på arbeidsplassen. Leiinga er den overordna makta, men også ein av dei viktigaste støttefaktorane på arbeidsplassen. Blir ein anerkjent, får skryt og tillit av leiinga, kan dette auke den enkelte arbeidstakar si tillit og respekt til leiinga. Samstundes vil det signalisere at jobben dei tilsette gjer er viktig så vel som krevjande. Leiinga er også ei etisk rettesnor for dei tilsette, og er sentral for arbeidstakarane sine avgjerder og motivasjon.

Kollegaene er dei den tilsette møtar kvar dag og som er ein av dei største kontaktbasane i dei tilsette sitt liv. Difor spelar kollegaene ei sentral rolle både på arbeidsplassen, men også på fritida. Kollegaene er dei den tilsette støttar seg til, diskuterer med, utfordrar og hjelper gjennom arbeidsdagen. Korleis arbeidstakarane har det saman på jobb skapar eit fellesskap og

ei tilknytning til jobben. Fellesskapet bidreg til at ein kan takle utfordringar og negative hendingar betre, nettopp fordi ein er saman om det. På ei side er kollegaene der for å støtte og hjelpe kvarandre. Dette bidreg til utvikling, læring og ei samhandling rundt felles arbeidsoppgåver. (Eriksen, 2006) På ei anna side bidreg kollegane til at den enkelte utfordrar seg sjølv og er positive til endring og utvikling. Saman utvidar dei kvarandre sine kunnskapar. Samstundes som ein støtter, utfordrar ein også kvarandre til utvikling og læring. Dette er god samhandling, som skapar eit forhold basert på tillit og respekt. Dette er ei samhandling som ikkje berre gagnar dei tilsette, men også brukargruppa.

Med utfordringar følgjer ofte forventningar. Ein har forventningar til korleis leiinga skal handtere ei oppgåve, korleis ein sjølv skal prestere og til korleis kollegaene dine vil handtere utfordringa og støtte deg. (Eide og Eide, 2004) Det er mange utfordringar og forventningar i ein kontekst som kommunal bustad. På grunn av brukarane sine utfordringar og diagnosar, kan utfordringane dei tilsette møter på, forandre seg frå dag til dag. Det kan også oppstå uføresette utfordringar. Forventningane justerer seg etter utfordringane, rollene og relasjonane til dei involverte. For å takle presset utfordringane gjev, må grunnlaget for forventningane vere lagt. Her gjeld både leiinga og kollegaene, som nemnt ovanfor, men også organisering og rutinar er viktige. Informantane påpeikte at organisering og rutinar påverka dei i jobben og førte til at dei kunne arbeide meir sjølvstendige. Sjølv om samhandling og kontinuitet i arbeidet er sentralt i ein kommunal bustad, krev nokre situasjonar at ein må handtere dei på eige hand. Eit døme på dette var morgonstell og –rutinar. Dei var godt innarbeida og dei tilsette kunne hjelpe brukarane med å gjere seg klar for dagen, utan å samhandle med kollegaene sine. Dette viser at med god planlegging og godt innarbeida rutinar, kan dei tilsette ha fokus på brukarane. Det vil igjen føre til at dei sparer tid og gi brukarane ein god start på ein ny dag.

Informantane var opptekne av at eit fagleg fokus og fagleg utvikling var sentral for kvaliteten på tenesta, så vel som for kor godt dei likte seg i jobben. Som nemnt tidlegare, møter dei tilsette daglege utfordringar. Ny åtferd, utageringar, uønska åtferd og nye somatiske utfordringar gjer arbeidskvardagen i ein kommunal bustad uføreseieleg og spennande. For at dei tilsette kan oppleve meistring, bør dei kursast og oppdatere sine faglege kunnskapar. Først

då kan dei halde tritt med brukarane sin utvikling og rettleie dei gjennom vanskelege periodar i livet. Balansegangen mellom utfordring og meistring er vanskelig, men også betydingsfull både for brukarane og dei tilsette.

6.7 Tidlegare forskning

6.7.1 Arbeidsmiljø og pasienttilfredsheit

Tidlegare forskning visar også til ein samheng mellom arbeidsmiljø og kvaliteten på tenesta pasienten får. Dahl (2012) påpeikar ulike faktorar som spelar inn på samhandlinga mellom den yrkesutøvande og pasienten. God leiing, organisering og kontinuitet i personalgruppa er hovudtrekka i oppgåva. Fleire kjelder i oppgåva hennar peikar på dei same faktorane i ulike samhengar, som sentrale for kvaliteten og pasienten si oppleving av tenesta han mottek. (Dahl, 2012)

Ho har sett på ulike sider ved tenesta pasientane mottek og ulike sider av arbeidsmiljøet. Ein av styrkane i oppgåva hennar, er at ho også har teke omsyn til pasientane si stemme og gjort undersøkingar basert på pasientane sine opplevingar og tilbakemeldingar. Dette er med på å gi oppgåva styrke og ei djupna som mi oppgåve ikkje har. På ei anna side kan pasientar ved eit distriktpspsykiatrisk senter vere meir kompatible til og har større interesse for å svare på slike undersøkingar, enn kva brukarar ved ein kommunal bustad er. (Dahl, 2012)

Dahl (2012) nemner blant anna at individuelle, relasjonelle og kontekstuelle forhold påverkar dei tilsette og samhandlinga med brukaren. I ein kommunal bustad kan det vere viktig å arbeide etter åtferdsanalytiske prinsipp, og skape ei teneste som rammar inn og gjer kvardagen forutsigbar for brukarane. Det stiller store krav til lik utføring av tenesta til dei yrkesutøvande. Dette set igjen ein del krav til formidling av prosedyrar og tiltak, samt oppdatering og eit høgt fagleg fokus i personalgruppa. For å unngå eller minske dei store individuelle skilnadane, på bakgrunn av tidlegare forskning og teori, bør dei kontekstuelle forholda liggje i grunn. Desse forholda bør vere klare, rettleiande rammer for korleis arbeidet skal utførast. Såleis vil det kontekstuelle danne eit grunnlag for alle dei yrkesutøvande ved bustaden. (Dahl, 2012) Dette kan vise igjen ved bustad X. Som informantane fortel, er det forventningar og krav til korleis dei samarbeidar og utviklar tiltak og prosedyrar. Desse rammene kan auke fokuset rundt brukaren og opnar opp for ei inkludering av alle dei tilsette.

Såleis kan dei kontekstuelle forholda utvikle og styrke samhaldet i personalgruppa, og overføre den positive utviklinga til samhandlinga med brukaren.

Dei individuelle forholda kan kome til syne ved personalmøte og andre samlingar for dei tilsette. Her kan den enkelte sine kunnskapar og erfaringar skine igjennom i diskusjonar og i utarbeidinga av tiltak og prosedyrar. Såleis kan den enkelte få moglegheita til å påverke sin arbeidssituasjon og kontekst. Dette gjev også rom for å utvikle dei relasjonelle forholda. Dei tilsette lærer seg å samarbeide, bli kjent med kvarandre og kan utfordre kvarandre. Dette er utviklande for det relasjonelle forholdet. Ettersom arbeidet dreier seg om brukarane og deira kvardag, vil det også påverke dei tilsette sitt relasjonelle forhold til brukaren. (Dahl, 2012)

På same måte kan også arbeidstakarane forme sin arbeidskvardag og utføringa av arbeidsoppgåver. Dei grunnleggjande behova for autonomi, kompetanse og tilhøyrsløse på arbeidsplassen blir dekkja allereie i eit inkluderande personalmøte. Dette er også ein av årsakene til at personalmøta er viktige. Ikkje berre blir prosedyrar og tiltak utarbeida slik at brukaren sin kvardag blir meiningsfull, men også dei tilsette sin arbeidskvardag blir meiningsfull. Autonomi, kompetanse og tilhøyrsløse blir gjennom moglegheita til å påverke og bidra i eigen jobbsituasjon, nytta til noko positivt for ein sjølv og for andre. (Einarsen og Skogstad, 2011) På ei anna side vil personalmøta gi rom for personlege innspel, samstundes som det faglege ligg til grunn. Såleis kan desse møta gi rom for at arbeidstakaren får dela sine personlege erfaringar. Dette kan skåne brukaren for individuelle oppfatningar og organisering i sin kvardag. På den måten kan brukaren nytte godt av planlegginga og det spelerommet dei tilsette får ved eit personalmøte. Dette kan også antyde at personalmøte er ein viktig arena, som bør skje ofte for å gi kontinuitet i arbeidet og samhandlinga mellom dei tilsette.

6.7.2 Psykisk helsearbeid

Hummelvoll's artikkel (2006) om psykisk helsearbeid går inn på kva verdigrunnlaget i psykisk helsearbeid er, og korleis dette gjer seg relevant i det kommunale helse- og omsorgsarbeidet. Denne artikkelen tek på ingen måte for seg korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren i kommunale bustadar for menneske med ein utviklingshemming. Artikkelen skapar derimot eit godt verdigrunnlag som kan overførast til arbeidet i kommunale bustadar. Ulike døme på kva som påverkar menneska og korleis ulike verdiar påverkar arbeidet, kan vere nyttig å ta omsyn til i forbindelse med arbeidsmiljø.

Samstundes seier artikkelen noko om korleis ulike innfallsvinklar og fokusområde skapar grunnlaget for eit positivt samspel. Dette kan vere viktige byggjesteinar for eit godt miljø, både for dei tilsette og for brukarane. Såleis blir denne artikkelen aktuell for oppgåva mi. (Hummelvoll, 2006)

“En bevisstgjøring av verdienes plass er nødvendig for alle som arbeider med mennesker”

(Hummelvoll, 2006. Verdiundersøkende samtaler i lokalsamfunnsbasert psykisk helsearbeid). Å arbeide med menneske byr på utfordringar, både profesjonelt og privat. Eins egne meir private verdier kan bli utfordra, så vel som dei profesjonelle. Private verdier som religion, bordskikkar, intime grenser og rutinar kan bli utfordra i det daglege arbeidet i ein kommunal bustad. Korleis går ein fram når føresette ønskjer, etter religiøse oppfatningar, å intimerbare dottera si mot hennar vilje? Er dette eit overgrep, kven har ansvaret for hendinga, og kor tungt veg familiens religiøse oppfatning? Korleis handterer ein å tilberede og servere halalkjøtt eller ein spesiell diett, dersom ein ikkje er av same oppfatning rundt behova til brukaren? Dette er utfordringar som bør handterast profesjonelt, men som på same tid kryssar over i det personlege. Utfordringar ein kanskje ikkje er forberedt på å møte, byr gjerne på større utfordringar enn når ein får moglegheita til å diskutere desse i eit fellesskap. Personal møte, fagmøte, gruppemøte og kurs er alle arenaer for å diskutere og utfordre egne verdier. Dei profesjonelle verdiane blir forma av eins private verdier, men også av tidlegare erfaringar, av politiske føringar, juridiske retningslinjer og arbeidsplassen sin kultur.

Døma ovanfor er berre nokre få døme på utfordringar miljøterapeutane i kommunale bustadar kan møte på. I følgje Hummelvoll (2006) kan eit sams verdigrunnlag auke samhaldet, slik at personalgruppa kan støtte opp om avgjersler. Dette kan gi ei meir stabil, trygg og målretta personalgruppe, som informantane frå arbeidsplass X kan vere eit døme på. Å fortelje om egne verdier for å kome fram til eit sams verdigrunnlag, kan også bidra til å auke tryggleiken rundt det å utfordre ulike verdier. Gjennom eit sams verdigrunnlag, kan personalgruppa bli tryggare på kvarandre, slik at dei lettare kan utforske og utfordre ulike verdier. På den måten kan ulike personlege grenser, etiske utfordringar og vanskelige problemstillingar utforskast og kanskje løysast. (Hummelvoll, 2006) I tillegg kan eit sams verdigrunnlag føre til tiltak og prosedyrar som gjer at personala samkjører arbeidet sitt. Dette kan påverke samhandlinga med brukaren i så måte at personalgruppa jobbar meir likt, og iallfall mot eit sams mål. Då kan ein unngå dei største skilnadane, slik at krav og forventningar ikkje varierer i for stor grad, då

dette kan verke negativt inn på brukaren si utvikling, livsglede og livskvalitet. Ei målretta og samkjært personalgruppe som einast om ulike verdiar, kan stabilisere kvardagen til brukarane. Dette heng saman med kva forventningar ein har til kvarandre, og er noko eit sams verdigrunnlag kan vere med på å klargjere. (Hanssen og Røkenes, 2002)

6.8 Arbeidsplassen sin praksis, avgjerande for samhandlinga?

Under intervju med informantane kom det fram kor ulike arbeidsmiljøa deira var med tanke på arbeidsmetodar, brukarrelatert arbeid og i forhold til leiinga. Dei tre bustadane kor intervju fann stad verka ulike både i struktur og innhald. Sjølv om dei har nærmast same utgangspunkt, formål og regelverk, praktiserer dei ulikt. Dette er funn som var uventa, og som intervju ikkje hadde som hensikt å finne. Ut i frå desse funna kan ein byrje og tenkje på korleis det er mogleg og oppleve så ulike arbeidsmiljø; når dei i utgangspunktet arbeidar med den same brukargruppa, har like kompetansekrav og arbeidsoppgåvene er tilnærma like. Sjølve organiseringa var også nokså lik, der dagleg leiar var kontaktpersonen til dei tilsette.

Miljøarbeid byggjer på at menneska påverkar kvarandre når dei er saman. Såleis vil den eine si åtferd verke inn på den andre (Horne og Øyen, 2005). Dette er også tilfellet i ein kommunal bustad. Miljøterapeutane påverkar kvarandre, så vel som brukarane, i samhandling. Arbeidsplassane blir såleis ein arena for påverknad. Korleis arbeidsplassen strukturerer arbeidsoppgåver, forventningar og normer, kan verke inn på brukarane og deira kvardag. Såleis står dei tilsette i posisjon til å utvikle tiltak og diskutere daglege utfordringar. Det personalgruppa kjem fram til, kan i samhandling med brukaren, påverke brukaren og hans kvardag. Dette heng saman med korleis ei åtferd blir påverka av ei anna (Horne og Øyen, 2005).

Kven ein er som individ og kva erfaringar den har frå tidlegare samhandlingssituasjonar, bidreg til korleis ein kommuniserer i dag. (Hanssen og Røkenes, 2002) Ulike erfaringar, ulik personlegdom og derunder verdiar og livssyn, kan påverke korleis ein samhandlar med blant anna kollegaer. Informantane fortel om ulike erfaringar gjort på arbeidsplassen.

To av informantane kan oppfattast som sjølvsikre og med eit vidt erfaringsgrunnlag knytt til arbeidsplassen (*arbeidsplass X*) og arbeidsoppgåvene sine. Dette kan sjåast i lys av fleire faktorar. Den eine kan skuldast korleis dei er som individ, altså personlegdommen deira.

Denne dannar grunnlaget for korleis dei møter andre, korleis dei samhandlar og korleis dei uttrykkjer egne verdiar og oppfatningar. (Hanssen og Røkenes, 2002) Dette er i hovudsak på bakgrunn av tidlegare erfaringar knytt til samhandling og kommunikasjon. Ein annan årsak kan sjåast i lys av arbeidsoppgåvene og korleis arbeidsplassen, og derunder leiinga, legg til rette for utvikling og læring. Informantane fortel om utfordrande arbeidsoppgåver der dei blir utsett for fysisk vald eller må gripe inn for å avverje sjølvskading. Dei fortel at dette påverkar dei, men at det i liten grad blir ein psykisk belastning fordi kollegaene og leiinga tek dei i vare. Informantane fortel at gjennom kurs, rettleiing, etiske diskusjonar i personalgruppa, samt trening og kontinuerlege gjennomgangar av tiltak og prosedyrar, utviklar dei i fellesskap ein trygg arbeidskvardag for dei tilsette.

To andre informantar frå ein annan bustad kan fortelje om ein litt annan oppleving av eigen arbeidsplass (*arbeidsplass Y*). Desse to verkar opptekne av leiinga og korleis dei er deltakande i diskusjonar og utfordringar på arbeidsplassen. Dei uttrykker ei uro over at dei tilsette blir pålagt arbeidsoppgåver som dei ikkje får fullføre, ettersom dei uttrykker at både leiing og kollegaer tek over ansvaret for arbeidsoppgåvene etter ei tid. Leiinga kan nærast oppmuntre dei til å gå fram med eit tiltak og vere positiv til ei endring, før dei etter ei tid tek over ansvaret eller endrar meining. Informantane fortel om ei stor personalgruppe, med store ulikskapar i korleis dei ønskjer å utføre arbeidsoppgåvene sine, samt engasjementet rundt dei ulike arbeidsoppgåvene og brukarane. Personalmøta og daglege diskusjonar kan fort bli krevjande, i følgje informantane.

Arbeidsplass Y er ein større kommunal bustad. Dette kan også gi eit breitt spenn av utfordringar og ressurspenn mellom brukarane, noko som også kan vere utfordrande for dei tilsette. Vidare fortel informantane at personalgruppa kan bli einige om eit tiltak og ein tilhørande prosedyre. Når tiltaket blir sett i verk, ser det ut til at personalgruppa arbeider målretta. Etter at det har gått ei tid kan informantane fortelje om at dei likevel opplev at tiltaka skilir ut. Dei fortel at dei også opplev at tiltaka ikkje berre skilir ut, men at kollegaer og leiing tek over ansvaret for tiltaka og gjennomføringa. Nokre gonger har også tiltaka blitt avbroten fordi andre tek over ansvaret og deretter sluttar å følgje opp tiltaka. Denne arbeidsplassen verkar til å ha mindre fysisk utagering, men den verbale utageringa verkar derimot ut til å førekomme hyppigare. Slik informantane fortel om arbeidsplassen, gir dei uttrykk for

utfordringar i forhold til organisering, ansvarsfordeling og gjennomføring av tiltak. Det verkar som om kontinuiteten på arbeidsplassen kan vere betre.

Dersom ein ser dette funnet i relasjon til dei andre funna i oppgåva, er det mogleg å sjå korleis samhandlinga med kollegaer og leiing spelar inn på samhandlinga med brukaren. Ved arbeidsplass X uttrykker informantane at dei, nærmast dagleg, står i utfordrande situasjonar med utagerande åtferd. Dei har travle dagar med mange utfordringar. For å handtere desse utfordringane fortel informantane at dei må øve, diskutere og analysere hendingane dagleg med kollegaene sine. For å sikre eit etisk verdigrunnlag, rettferd og tryggleik for brukarane, oppfordrar leiinga dei tilsette til å drøfte og evaluere utfordringane som er på arbeidsplassen. Informantane uttrykker at dei nærmast er pålagt dette og at det inngår i jobben deira. Dei fortel at det er eit kontinuerlig arbeid som følgjer med jobben i kommunale bustadar. Informantane seier også at utfordringar knytt til handtering av utageringar, er nærmast viktigare å diskutere i rolige periodar, då dei kan vere meir førebudd på utfordrande situasjonar. Såleis kan kontinuiteten bidra til å utvikle både personalgruppa sitt samhald, auke fellesskapet og bidra til ei positiv utvikling for brukarane og tiltaka deira.

Desse krava frå leiinga kan bidra til og skape rammer, og seier noko om forventningane til personalet knytt til jobben dei gjer. (Einarsen og Skogstad, 2011) Leiinga si tydeleggjering av forventningar og krav til dei tilsette kan bidra til å trygge personalgruppa i arbeidsoppgåvene. Såleis kan ein trekke linjer mellom leiing, kollegaer og brukaren. Informantane ved arbeidsplass X ser ut til å ha yrkesstoltheit og gjev uttrykk for at dei er trygge i jobben dei gjer. Det dei fortel om leiinga og strukturen på arbeidsplassen kan sjå ut til å ha ein positiv påverknad på kjensla av tryggleik, meistring og engasjement hjå informantane. Dette kan setjast i samheng med korleis dei oppfattar seg sjølv blant kollegaene. Når informantane fortel om kollegaene sine, beskriv dei ei oppleving av tilhøyrslø og fellesskap. Leiinga sine krav om drøfting og evaluering av utfordringar ser ut til å skape ei oppleving av tilhøyrslø og eit fellesskap, der alle sine opplevingar er like viktige.

Ved arbeidsplass X kan informantane også fortelje at brukarane kan endre åtferd dersom det til dømes er uro i personalgruppa. Sett i forhold til den prosessuelle modellen, kan difor ei endring eller uro i personalgruppa, påverke brukaren si oppleving av ein situasjon. Den prosessuelle modellen føreset at deltakarane i samhandlinga baserer kommunikasjonen og

tolkinga av signal, på tidlegare erfaringar gjennom persepsjonsprisma. (Eide og Eide, 2004) Brukarane i ein kommunal bustad har ofte fleire erfaringar med ulike personalgrupper og ulike tenester i helsesektoren. Det vil seie at dei kan ha erfaringar knytt til uro og endringar rundt deira hjelpepersonar.

Brukarane kan stå i ein sårbar posisjon knytt til kontinuitet i kvardagen sin. Nokre brukarar har til dømes ei dagstavle med ein oversikt over kven i personalgruppa som skal vere med dei den dagen. Dagstavla er også ein form for kommunikasjon. Samhandlinga med brukaren kan gå føre seg ved hjelp av, eller via til dømes bilete på ei dagstavle. Dersom denne personen er sjuk og det kjem inn ein annan som ikkje har biletet sitt på tavla, kan dette føre til frustrasjon hjå brukaren. Såleis kan ein forstå korleis ulike faktorar i arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren.

Ved arbeidsplass Y gjev informantane uttrykk for at tiltak ikkje blir fylgt opp slik det i utgangspunktet var fastslått at det skulle. Dei fortel om ei leiing som kan verke noko usikker og som ikkje står ved det dei først gjev uttrykk for. Dette kan påverke tilknyttinga og engasjementet dei tilsette har i jobben. Ved å bli fråteken ansvaret for eit tiltak dei har arbeidd med over ei tid, kan dette føre til større frustrasjon og mindre ansvarskjensle knytt til jobben. (Eriksen, 2006) Sett i forhold til den prosessuelle modellen kan gjentakande opplevingar knytt til å bli fråteken ansvar for eit arbeid, føre til at dei tilsette kanskje ikkje kjem til å ta ansvar for eller engasjere seg like sterkt i komande oppgåver. Dette fordi dei har allereie erfart at det ikkje lønnar seg. (Eide og Eide, 2004) Dei opplev kanskje å ikkje få ros eller æra for det arbeidet dei har lagt ned. Såleis blir dei forma av dei andre aktørane dei samhandlar med. Slik kan ein også sjå korleis menneska påverkar kvarandre i samhandling. Korleis dei tilsette er på arbeidsplassen, kan bere preg av dialogen og relasjonen til andre i samhandlinga. (Jensen og Ulleberg, 2011) Det vil seie at dersom kollegaer og leiinga er interesserte i kvarandre, stiller opp for kvarandre og samstundes set krav til samhandlinga, vil den enkelte arbeidstakar også bere preg av dette. Såleis er det mogleg å sjå korleis dette også kan påverke brukaren. Ettersom brukaren er ein stor del av arbeidskvardagen til dei tilsette og dei tilsette er ein stor del av brukaren sin kvardag, samhandlar dei tett. Difor vil dei også påverke kvarandre, og korleis den eine parten er i samhandlinga påverkar den andre (Horne og Øyen, 2005).

6.9 Ulike arbeidsplassar, ulike resultat?

Dei kommunale bustadane som er representert gjennom informantane, har nokre sams trekk og nokre ulike. Dei trekka som er sams gjeld i hovudsak korleis verksemda er bygd opp; med dagleg leiar som arbeidsleiar og miljøterapeutar og assistentar som tilsette i miljøet. I tillegg er brukargruppa tiltenkt å vere lik. Ulilkskapane kjem fram i korleis samhandlinga går føre seg, kva rammer dei tilsette må arbeide ut i frå, samt kva moglegheiter dei har for innspel og korleis samhandlinga med leiinga er. Både dei like og dei ulike trekka kan ha ein innverknad på korleis dei tilsette samhandlar med brukaren.

Funna i kapittel ”5.12.5 *Ulike arbeidsplassar med ulik struktur*” er meint å reflektere korleis informantane opplevde og fortalte om eigen arbeidsplass. Her kjem det fram ulike positive og negative faktorar knytt til deira arbeidsplass. Eit uventa funn som eit resultat av intervjuet var at arbeidsplassane verka svært ulike med tanke på trivnad, struktur og fagleg utvikling.

På den eine sida er det roller og forventningar til korleis den enkelte skal opptre på arbeidsplassen (Eriksen, 2006). Ved arbeidsplass X kan informantane fortelje om rammer og forventningar knytt til arbeidet dei gjer. Dette ser ut til å ha ein positiv innverknad på dei tilsette. Dei forventningane andre har til den enkelte, kan verke motiverande i så måte at arbeidet den skal gjere, er viktig for andre. Informantane fortel også om korleis arbeidet dei gjer blir fylgt opp av både leiing og kollegaer. Dei fleste viser ei interesse for korleis arbeidet går, kva resultatet blir og korleis dette kan brukast i samhandling med brukaren. Såleis er det mogleg å sjå at grunnleggjande rammer skapar forventningar i personalgruppa. Desse forventningane kan auke engasjementet og påverke fleire, slik at arbeidet den enkelte gjer, kan utvikle seg til og bli eit sams prosjekt.

Ved arbeidsplass Y fortel derimot informantane om ein arbeidskvardag nærast prega av konflikhtar og arbeidspress. Rollene til dei enkelte er udefinerte, men slik eg forstår informantane, er dei blitt forma av rolleinnhavaren. Såleis kan også rollene variere mykje, alt etter kven som eig rolla. Det som ser ut til å vere ei utfordring, er mangelen på definerte rammer og forventningar. Hummelvoll (2006) skriv om verdien av å skape noko saman og verne om dei verneverdige verdiane. Det legg til grunn at rammer og forventningar er

definerte, slik at ein har noko å arbeide saman om. (Hummelvoll, 2006) På den måten kan ein fokusere på det ein einast om i staden for å kjekle om det ein ikkje er samde om. Ved å skape noko saman kan den enkelte bruke sine ferdigheiter og samstundes utvikle dei. Dette kan føre til meistringskjensle og auke tilhøyrsla til arbeidsplassen. (Einarsen og Skogstad, 2006)

Autonomi, kompetanse og tilhøyrsla er, som tidlegare nemnt, viktige forhold for arbeidstakarane. Det heng saman med arbeidstakarane sin motivasjon, sjølvopfatning og livskvalitet. Møter dei tilsette arbeidsoppgåver som utfordrar dei, kan dei lære noko og utvikle kompetanse og erfaringar. Samstundes er det å meistre arbeidsoppgåvene viktig for motivasjonen og uthaldet i jobben. For mange utfordringar kan opplevast som motgang, for lette arbeidsoppgåver kan derimot minske motivasjonen. Difor er dette ein balanse både arbeidstakarane og leiinga må finne ut av. (Einarsen og Skogstad, 2011) Autonomi, tilhøyrsla og kompetanse er på same måte som psykisk helse og uhelse, ein balansegang (Hummelvoll, 2006). På arbeidsplassen kan det vere vanskelig å finne denne på eigenhand, ettersom arbeidsoppgåver, utfordringar og daglege gjeremål er eit samarbeid.

Ved arbeidsplass X og Z ser det ut til at arbeidstakarane får autonomi gjennom å vere deltakande i dei avgjerslene som blir teke. Samstundes får dei moglegheita til å strukturere sin arbeidskvardag i forhold til arbeidsoppgåver tilknytt deira rolle. I følgje informantane sine skildringar, kan dette bidra til arbeidsglede og motivasjon. Informantane frå bustadane X og Z fortel om ei personalgruppe som har sine utfordringar, men som likevel går overeins. Dei skildrar ueinigheiter i korleis dei utfører miljøarbeid ovanfor enkelte brukarar. Kva diett som er rett, korleis ein dusj-prosedyre skal gjennomførast og kor mykje trening som er etisk rett, er nokre av problemstillingane dei er ueinige om. Informantane forklarar at desse ueinigheitene blir diskutert i arbeidskvardagen, men at fleirtalet likevel er lojale til det som blir teke opp og bestemt ved personalmøta. Såleis verkar det som om arbeidsplass X og Z er einige om verdiane på arbeidsplassen. (Hummelvoll, 2006) Dei har etablert felles verdiar som dei meiner er viktige for deira arbeidsplass og arbeidskvardag, og er difor lojale mot desse. Dette kan bidra til ei betre harmonisert personalgruppe en stader desse verdiavklaringane manglar.

Informantane frå arbeidsplass Y oppfattar eg derimot som meir usikre og fortvila over arbeidssituasjonen. Dei fortel om illojalitet mot tiltak, andre tilsette og prosedyrane som er bestemt. Informantane gjev inntrykk av at det som blir bestemt ved personalmøta berre er gyldig ei kort tid, før det sklir ut og ikkje blir fylgt opp. Dette ser igjen ut til å skape mistillit og konflikhtar på arbeidsplassen. Ansvarsfråtaking er også noko informantane nemner fleire gonger. Dei tilsette får tildelt oppgåver som dei ikkje får fullføre fordi andre ytrar sterkare meiningar om korleis oppgåvene skal utførast. Dette kan føre til ei redusert oppleving av eigen kompetanse, anten dei er over- eller underkvalifiserte. Det kan også påverke tilknytninga til arbeidsplassen og arbeidsoppgåvene. (Einaresen og Skogstad, 2000)

6.9.1 Miljøarbeid som utgangspunkt for evaluering

Korleis verkar arbeidsmiljøet inn på samhandlinga med brukaren? Dette kan det vere mogleg å svare på ut frå dei tidlegare funna. Samanliknar vi dei to arbeidsplassane, X og Y, er det mogleg å trekke liner mellom arbeidsmiljøet og samhandlinga med brukaren. Ved arbeidsplass X verkar arbeidsmiljøet ut til å vere utviklande og positivt for den enkelte arbeidstakar. Ved arbeidsplass Y ser det derimot ut til å vere eit negativt arbeidsmiljø. På bakgrunn av teoriar om korleis menneska påverkar kvarandre i samhandling, kan ein difor tenke at dette også påverkar samhandlinga og relasjonane med brukarane. (Einarsen og Skogstad, 2011)

Ved arbeidsplass X verkar dei tilsette fokuserte på brukaren og dei tiltaka som må utarbeidast rundt den enkelte. Av intervjuet kan ein forstå arbeidsplassen som ein målretta arbeidsplass med fastsette verdiar som fleirtalet respekterer. Ved arbeidsplass Y er personalgruppa i konflikt i så stor grad at tiltaka ikkje blir gjennomført. Dette påverkar brukaren. (Horne og Øyen, 2005) Gjennom arbeid med tiltak og prosedyrar, kartleggingar og evalueringar, kan personalgruppa opparbeide seg viktig informasjon om den enkelte brukar sine ressursar, ferdigheiter og trivnad. Dette bør danne grunnlaget for vidare arbeid med utvikling av tiltak og prosedyrar. Ved å vurdere den innhenta informasjonen, kan personalgruppa oppdage ulike ferdigheiter og utfordringar hjå brukarane. Etersom persepsjonsprisma i den prosessuelle modellen antyder at menneska oppfattar budskapet ulikt, kan eit slikt samarbeid vere nyttig for både brukarane og dei tilsette. (Eide og Eide, 2004) I tillegg kan måten tiltak og

prosedyrar er utarbeida på, påverke samhandlinga med brukaren (Horne og Øyen, 2005). Slik personalgruppa samhandlar og slik arbeidsmiljøet er, kan påverke brukaren og hans kvardag.

På tross av ulikskapar i personalsamansetninga, ulik struktur og ulike ressursar både hjå brukargruppa og personalgruppa i dei ulike bustadane, handlar miljøarbeid om det same; at menneska påverkar kvarandre når vi er saman. Miljøarbeid har som mål å legge til rette omgjevnadane for at den enkelte skal kunne lære og betre sin fungering i daglege omgjevnadar. (Horne og Øyen, 2005) Med dette utgangspunktet kan det bli lettare å måle læring for å evaluere effekten av dei ulike tiltaka og prosedyrane i kommunale bustadar. Såleis kan det vere mogleg å sjå korleis ulike arbeidsmiljø påverkar samhandlinga med brukaren. Å evaluere om og kor godt brukarane lærer nye ferdigheiter, kan gi ein indikasjon på kor godt miljøarbeidet er tilrettelagt. Likevel vil det vere visse utfordringar ein må ta omsyn til i ei slik evaluering. Til dømes kan brukarane ha individuelle skilnadar som gjer at resultata av læring kan bli ulike. Det kan difor vere viktig å ikkje legge vekt på å samanlikne ulike bustadar sett i forhold til læring. Det kan derimot vere nyttig å evaluere måla dei enkelte brukarane har, for å oppnå ei oversikt over kor godt miljøarbeidet er. Såleis kan kommunale bustadar evaluere sitt eige arbeid målt opp mot forventningar, krav og utarbeiding av tiltak og prosedyrar for den enkelte brukar. Dette kan vere eit nyttig hjelpemiddel for å evaluere kor utviklande og tilfredsstillande miljøarbeidet er.

7.0 Oppsummering og konklusjon

Først i dette kapitlet vil eg presentere implikasjonar knytt til vidare forskning. Dette baserer eg på egne erfaringar knytt til arbeidet med denne oppgåva. Deretter vil eg trekke fram hovudmomenta i oppgåva for å oppsummere, før eg presenterer ein konklusjon. Konklusjonen tek for seg kva eg har kome fram til, som eit resultat av arbeidet med oppgåva.

7.1 Vidare forskning

I vidare forskning vil eg oppmode til å studere ulike kommunale bustadar, arbeidsmiljøa, inkludert struktur og organisering, samt brukargruppene. Dette krev meir tid og eit større omfang enn det som har vore mogleg i arbeidet med denne oppgåva. For å oppnå ei større forståing av korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukarane, ville eg ha blitt godt kjend med brukarane og dei tiletsette, gjennom til dømes observasjon. Det kan også kombinerast med intervju, med til dømes tilsette og pårørande, og eventuelt brukargruppa. Deretter ville eg ha studert miljøet og korleis endringar påverkar både dei tilsette og brukarane. Dette trur eg vil gi klarare svar på korleis samhandlinga med brukarane blir påverka av arbeidsmiljøet.

7.2 Oppsummering og konklusjon

Auka arbeidspress, forventningar og krav gjør arbeidet i kommunale bustadar til ein krevjande arbeidsplass. Mangfaldet av diagnosar, problematikk og utfordringar gjer arbeidet svært utfordrande og med få moglegheiter for generalisering og overføring av prosedyrar og metodar. Like fullt er arbeidet i kommunale bustadar eit givande arbeid. Kvar dag er ein ny moglegheit for nye framsteg, fleire smil og eit betre samarbeid.

Denne oppgåva har som formål å utforske og setje fokus på rammene rundt arbeidstakaren sett i samanheng med samhandlinga med brukargruppa. Som tidlegare nemnt, er ein kommunal bustad ein travel arbeidsplass. Det er mange omsyn å ta, spesielt i forhold til brukarane sine ressursar og ferdigheiter. Miljøet bør tilretteleggast for kvar enkelt brukar og deira utvikling. Dette kan vere vanskelig og krev god planlegging, gode løysingar og fleksible arbeidstakarar. Det seier seg sjølv at dette er eit miljø med mange uromoment.

Teorien i oppgåva forklarar korleis menneska påverkar kvarandre. Den prosessuelle modellen seier noko om korleis vi påverkar kvarandre og korleis den enkelte tolkar ut frå egne erfaringar. (Eide og Eide, 2004) Menneska som bur i ein kommunal bustad bruker også sine tidlegare erfaringar for å tolke dei signala som blir uttrykt. Brukargruppa har ofte fleire erfaringar med helsevesenet, både gode og mindre gode. Dette bruker dei i si tolking av samhandlinga og det som skjer mellom partane i samhandlinga. Såleis kan reaksjonane på ulike signal og budskap variere etter ferdigheiter og ressursar brukarane innehar.

Arbeidet som utførast i ein kommunal bustad blir ofte kalla ”miljøarbeid”. Det er arbeidet med å påverke og forandre faktorar ved hjelp av eigen og andre si åtferd, og omfamnar nærmast heile kvardagen til brukaren. (Horne og Øyen, 2005) Det er eit tilrettelagt arbeid som bør vere tilpassa kvar enkelt brukar. Miljøarbeid tek utgangspunkt i at menneska påverkar kvarandre gjennom eigen og andre si åtferd. Dette kan bli forstått slik at, uavhengig av situasjon og posisjon, vil menneska påverke kvarandre så lenge dei er saman. Dette kan tolkast til at også arbeidsmiljøet påverkar brukarane. I tillegg kan det setjast i samheng med at arbeidsmiljøet påverkar dei tilsette, som igjen påverkar brukarane i samhandling. Dette er linjer som kan trekkjast frå teorien i oppgåva og frå svara til informantane. Likevel kan eit større forskingsarbeid bidra til meir klare og stabile samanhengar.

Samstundes kjem det også fram at korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren, kan tilleggjast eit større fokus. Informantane gjev uttrykk for at dei ikkje tenkjer over korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukaren. Dei er derimot merksame på korleis dei, ein til ein, påverkar brukaren. Informantane gav også tilbakemelding om at arbeidsmiljøet sin påverknad på samhandlinga med brukaren, er eit viktig fokus. Dei ønska å ta dette tilbake til kollegaer og overordna for å rette eit større fokus mot arbeidsmiljø og samhandling med brukaren. På bakgrunn av informantane sine tilbakemeldingar, er det mogleg å slå fast at arbeidsmiljøet sin påverknad på samhandlinga med brukaren ikkje har eit fokus i kommunale bustadar. Vidare kan ein forstå det slik at arbeidsmiljøet påverkar korleis dei tilsette er med brukarane, men at det bør tilleggjast eit større fokus i personalgruppa. Då

kan dei tilsette bruke arbeidsmiljøet og samhandlinga dei imellom til noko positivt for både brukarane og personalgruppa.

I arbeidet med denne oppgåva har eg funne fleire faktorar som påverkar samhandlinga mellom dei yrkesutøvande og brukarane. Ulike yrker som arbeider i kommunale bustadar har eit fokus retta mot å gjere det beste for brukaren, slik at han får brukt sine ressursar og potensiale. I samhandling med brukaren kan det difor vere naturleg å tenkje på kva som påverkar han og korleis ei åtferd oppstår. Då kan det, slik som miljøarbeid definerast, vere naturleg å sjå på omgjevnadane og dei fysiske faktorene. Det som kanskje blir tillagt mindre vekt er korleis miljøet som arbeidstakarane er i, påverkar dei og deretter brukarane. At dei tilsette opplev at brukarane endrar åtferd; blir meir urolege, sjølvskadar eller utagerar på andre måtar når det er uro i personalgruppa, kan opplevast som inngripande i brukarane sin kvardag.

Kollegar og relasjonelle forhold, leiinga og organisering, samt rammer, krav og forventningar til arbeidstakarane, verkar som sentrale for korleis arbeidsmiljøet blir. Desse faktorene påverkar arbeidsmiljøet, arbeidsgleda og –motivasjonen til dei tilsette. Dette ser igjen ut til å påverke korleis dei tilsette samhandlar med brukargruppa. Gjennom arbeidet med blant anna tiltak og prosedyrar, kan engasjementet, fokuset og motivasjonen til dei tilsette påverke korleis dei samhandlar med brukarane. På denne måten kan det hevdast at arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukarane i stor grad.

Det kan på bakgrunn av dette vere rimelig å konkludere med at arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukarane. Korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga med brukarane, kan ha fleire svar. På bakgrunn av korleis menneska tolkar budskap ulikt, kan også arbeidsmiljøet ha ulik påverknad på ulike brukarar. Likevel kan ein slå fast at arbeidsmiljøet, gjennom sin struktur, forventningar og krav, påverkar korleis dei tilsette samhandlar med brukarane. Her er miljøarbeidet, og derunder korleis personalgruppa arbeider med tiltak og prosedyrar, ein god indikator på korleis det påverkar samhandlinga. Som det kjem fram av intervjua, kan arbeidsmiljøa i ulike kommunale bustadar, variere mykje. Dette gjev i større grad eit grunnlag for kvifor det er viktig å tillegge eit større fokus på arbeidsmiljøet si påverknad på samhandlinga. Dersom arbeidsmiljøet kan forståast som ein sentral del i korleis

6246
Karina Sjurstræ

dei tilsette samhandlar med brukarane, bør dette tilleggjast eit større fokus både i utdanningar retta mot helse- og sosialsektoren og i det daglege arbeidet ved kommunale bustadar.

8.0 Kjelder

- Aadland, E. 2011. *Og eg ser på deg... Vitenskapsteori i helse- og sosialfag*. 3.utgave. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Aass, H.P. og Ergo, T. 2013. *Hva gikk galt i Kampen-saken?* Oppdatert 15.01.2014 URL: <http://www.aftenbladet.no/nyheter/lokalt/stavanger/Hva-gikk-galt-i-Kampen-saken-3261707.html> Lest: 31.mai 2016
- Christoffersen, L. Johannessen, A. og Tuft, P.A. 2010. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4.utgave. Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Dahl, I. 2012. *Er det en sammenheng mellom arbeidsmiljø og pasienttilfredshet?* Mastergradsavhandling ved Høgskolen i Østfold. Hentet fra <http://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/148138/Dahl1.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Lest: 21.februar 2016
- Dalland, O. 2007. *Metode og oppgaveskriving for studenter*. 4.utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Eide, H. og Eide, T. 2004. *Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. 1.utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Einarsen, S. og Skogstad, A. 2011. *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. 2.utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigomstad og Bjørke AS.
- Eriksen, N. 2006. *Arbeidsplassutvikling – med fokus på det psykiske arbeidsmiljøet*. Originalforlag: Frydenlund. Oversatt av Gro Gjestrud. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Fellesorganisasjonen, 2009. *Om vernepleieryrket*. Hentet fra https://www.fo.no/getfile.php/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/_Om%20vernepleieryrket__A5.pdf Lest: 01.mai 2016

- Fellesorganisasjonen, 2010. *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. URL: https://www.fo.no/getfile.php/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/Yrkesetisk_2011_lav%281%29.pdf Lest: 11.mai 2015
- Fjeld, J.L. u.å. *Optimist*. URL: <http://www.ordtak.no/sitat.php?id=4275> Lest: 16.januar 2015.
- Fyrand, L. 2005. *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. 2.utgave. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Gjærum, R. 2010. *Usedvanlig kvalitativ forskning. Metodologiske utfordringer når informanter har utviklingshemming*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Hanssen, P-H. og Røkenes, O.H. 2002. *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget Vigomstad og Bjørke AS.
- Helse- og omsorgsdepartementet. 2012. *Samhandlingsreformen - Lovpålagte samarbeidsavtaler mellom kommuner og regionale helseforetak. Nasjonal veileder*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/hod/dokumenter-sam/nasjonale-veileder-samarbeidsavtaler-mellom-kommuner.pdf> Lest: 02.juni 2015
- Helsepersonellova. Lov om helsepersonell m.v. av 02.juli 1999 nr. 64. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64> Lest: 03.mai 2016
- Horne, H. og Øyen, B. 2005. *Måltrettet miljøarbeid. Anvendt atferdsanalyse. Del 1. Læringsteori og dagliglivets pedagogikk*. Lillestrøm: G.R.D. Forlag
- Hummelvoll, J.K. 2006. *Verdiundersøkende samtaler i lokalsamfunnsbasert psykisk helsearbeid*. Avdeling for helse- og idrettsfag, Høgskolen i Hedmark. Hentet fra http://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/134230/Hummelvoll_Verdiundersokende.pdf?sequence=1&isAllowed=y Lest: 21.februar 2016

Jensen, P. og Ulleberg, I. 2011. Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis. 1.utg. 3.oppl. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Magelssen, R. 2008. *Kultursensitivitet. Om å finne likhetene i forskjellene*. 2.utgave. Oslo: Akribe AS.

Nilsson, B. 2007. *Gadamers hermeneutikk*. Norsk sykepleierforbund. Hentet fra <https://sykepleien.no/forskning/2009/03/gadamers-hermeneutikk> Lest: 07.april 2016

Repstad, P. 2004. *Sosiologiske perspektiver for helse- og sosialarbeidere*. 2.utgave. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Ringdal, K. 2001. *Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskaplig forskning og kvantitativ metode*. 3.utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigomstad & Bjørke AS.

Sletnes, K.B. 2015. *Forståelse*. Store Norske Leksikon. Hentet fra <https://snl.no/forst%25C3%25A5else> Lest: 19.april 2016

Thagaard, T. 2013. *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. 4.utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigomstad & Bjørke AS.

Vedlegg 1

09.09.15.

Informasjonsskriv til intervju

Hei.

Eg studerer master i sosialfag ved Universitetet i Stavanger. Som ein del av arbeidet med oppgåva skal eg innhente informasjon frå felten. Dette vil eg gjere gjennom å intervju fleire yrkesutøvarar som er ansatt ved kommunale bustadar for menneske med psykisk utviklingshemning.

Tema for oppgåva og intervju

Temaet er arbeidsmiljø og samhandling mellom brukarar og personalet.

Kva handlar oppgåva om?

Eg ynskjer å undersøkje korleis arbeidsmiljøet påverkar samhandlinga mellom brukaren og personalet. Dette baserer seg på erfaringar og den manglande kunnskapen eg har rundt temaet. Som nyutdanna vernepleiar var eg fokusert på brukaren og tenkte lite over korleis arbeidsmiljøet spela ei rolle for samhandlinga oss i mellom. Dette er noko eg ynskjer å utforske gjennom arbeidet med masteroppgåva.

Formålet med oppgåva

Eg ynskjer å belyse fleire sider av arbeidet i ein kommunal bustad, både for min eigen del og for andre sin del. Som helsepersonell er det mange faktorar å ta omsyn til. Arbeidsmiljø og samhandling med brukarane er noko eg har oppfatta som to uavhengige faktorar. Eg ynskjer å belyse korleis desse to ikkje er fullt så uavhengige og om, og korleis, dei påverkar kvarandre.

Samtykke, frivillighet og anonymitet

6246
Karina Sjurstræ

Vedlagt følger det også eit samtykkeskjema som skal underskrivast før intervjuet startar. På same dokument ligg også informasjon om frivillig deltaking og anonymitet.

Kontakt

Dersom noko er uklårt kan du ta kontakt med meg på telefon 90280966 eller sende ein mail til sjurstro91@gmail.com

Med venleg helsing

Karina Sjurstræ

Samtykkeerklæring for intervju til masteroppgåve

Tema: Arbeidsmiljø og samhandling mellom brukarar og personalet

Frivillig deltaking

Som intervjudeltakar står du fritt til å trekkje deg frå oppgåva utan å oppgi nokon grunn. Under intervjuet ynskjer eg å bruke bandopptakar og vil også ta notater. Du kan når som helst trekkje deg frå intervjuet og trekkje tilbake informasjonen som er gitt under intervjuet. Du står fritt til å trekkje deg frå oppgåva også etter at intervjuet er gjennomført.

Anonymitet

Du er garantert anonymitet gjennom heile denne prosessen og ingen informasjon skal kunna tilbakeførast til deg. All informasjon du gjev vil bli anonymisert i oppgåva. Opptaka som vert gjort vil bli sletta når oppgåva er innlevert. I transkriberinga vil eg leggje inn kallenamn slik at heller ikkje notata vil avsløre kven du er. Eg vil heller ikkje føre opp namn på bustadane eller avdeling.

Samtykke til bruk av bandopptakar

Ja Nei

[] []

Eg har lest og forstått informasjonen knytt til intervjuet og samtykkar til å delta i intervjuet:

Stad og dato

Signatur

Intervjuguide

Personleg:

1. Kor gammal er du?
2. Kva yrke har du?
3. Når var du ferdig utdanna?
4. Kor lenge har du arbeidd her?

Planlegging av arbeidskvardagen:

5. Korleis planlegg du arbeidskvardagen din?
6. Korleis påverkar planlegginga av arbeidskvardagen inn på måten du er saman med brukaren på?
 - Fordeling av oppgåver og ansvar
 - Faste rutinar for samhandling, t.d. møter og rapportar
 - Planlegging gjev meistring og engasjement?
 - Tilknyting
 - Trivsel
 - Fordelar ved å planlegge arbeidskvardagen
 - Korleis opplev du det om du ikkje får planlagt?
 - Kva er annleis dersom ein ikkje planlegg dagen?
 - Meir faglighet ved planlegging? → reflekterer du meir når du diskuterer?

Er det noko du vil tilføye?

Kollegial påverknad:

- Korleis påverkar kollegaene dine den jobben du gjer?
→ korleis du har det på jobb → kven du jobber meg?

7. Kva gjer kollegaene dine for at du skal trivast på jobb?

- Gjere noko saman → felles gir samhold
- Tilit, respekt, omsorg
- Personleg og profesjonell → balanse, kor mykje av kvar?
- Kommunikasjonen mellom kollegaer → positiv og negativ → innverknad på deg som fagperson

8. Er det noko du vil tilføye?

Påverknad frå leiinga:

9. Korleis påverkar leiinga (ledelsen) arbeidskvardagen din?

10. Korleis påverkar leiinga samhandlinga mellom deg og kollegaene dine?

11. Korleis påverkar fordelinga av ressursar ditt samarbeid med kollegaer?

- Ressursar; tid, økonomi, reglar → retta mot arbeidsoppg. og kollegaer.
- Kurs, fagleg utvikling, fagleg vekst, personalmøter + diskusjonar i personalgruppa. Utvikling viktig for trivsel på arbeidsplassen?
- Behov; imøtekommande, omsorg, råd og forståing → retta mot deg som fagperson.
- Tilit og respekt; kva forventer du av leiinga?
- Korleis tryggar leiinga deg i det arbeidet du gjer?
- Saman eller kvar for dokke? Støtte hjå leiinga, påverknad på deg som fagperson?
- Når leiinga er tilstades og ikkje, korleis påverkar dette samhandlinga mellom deg og kollegaene dine?

Er det noko du vil tilføye?

Brukarretta:

12. Kva faktorar meiner du er viktig for at du skal ha ei god samhandling med brukaren?

13. Korleis verkar kollegane dine inn på samhandlinga mellom deg og brukaren?

14. Kva meiner du påverkar samhandlinga mellom deg og brukaren, ytre faktorar?
/ Korleis påverkar andre faktorar enn brukaren og deg, samhandlinga mellom de to?

- Forstyrrende faktorar for samhandlinga med brukaren
- Planlegging – korleis verkar dette inn?
- Ressursar?
- Tillit til kollegaer?
- Tid og moglegheita til å be om hjelp?
- Utagerande situasjonar, får du hjelp, tør du å spørre om hjelp, får du hjelp?
- Korleis blir du møtt når du ber om hjelp?
- Korleis etablerer du eit godt samspel med brukaren?
- ”Ein god dag på jobben” – verkar dette inn på brukaren? Korleis?
- Tålmodigheten til personalet

15. Er det noko du vil tilføye?

Vedlegg 4

November 2015

Kategoriar:

Planlegging av arbeidskvardagen
<p>Uten planlegging blir arbeidskvardagen kaotisk, noko som verkar inn hjå brukarane.</p> <p>Planlegging stabiliserer og strukturerer arbeidskvardagen.</p> <p>Vi blir meir faglege og reflekterer meir ved planlegging – det gjev rom for gode spørsmål, spesielt kvifor.</p> <p>Planlegging bidreg til engasjement, trivnad og meistring.</p> <p>Planlegging skapar tillit.</p> <p>Planlegging frigjer fleire ressursar og arbeidsdagen blir betre/meir effektiv.</p> <p>Dannar grunnlag for samspel.</p>

Kollegial påverknad
<p>Kjemi og stemning på jobb påverker drivkrafta og motivasjonen på jobb.</p> <p>Kollegaene har alt å seie for korleis vakta blir. Samhandlinga vi har med kollegaene våre er grunnleggjande for korleis vi har det på jobb.</p> <p>Å gi av seg sjølv – å vere profesjonell samstundes som ein er personleg skapar tillit, og vi kan bli betre kjend. På den måten finn vi andre kvalitetar ved kvarandre og vi finn ut kven som er gode på kva.</p> <p>Vi blir påverka av dei vi arbeider med – det er menneskelig.</p> <p>Er det god stemning på jobb, har vi det bra. Og har vi det bra, har brukarane det bra.</p> <p>Er ein ærlig (altså personleg) om korleis ein har det, kan ein få det mykje betre.</p> <p>Det er viktig at kollegaene er på tilbudssida med hjelp, forståing, omsorg og at dei er engasjert i meg.</p>

Leiinga

Leiinga er ei etisk rettesnor og eit førebilete på korleis vi skal jobbe.

Ein er meir personleg meg kollegaene sine enn med leiinga. Likevel er det viktig at leiiaren kjenner delar av meg som privatperson. Det skapar større rom for forståing og gjer det lettare/kjekkare å kome på jobb.

At leiiaren ser meg/tek seg tid til meg, gjer at eg opplev jobben min som verdifull. På den måten viser dei at dei har tillit til meg, trygger meg og veileder meg i jobben min.

Det er leiinga sitt ansvar å opplyse og engasjere oss rundt kursing. Kurs og fagutvikling betyr alt.

Fordelinga av ressursar påverkar samhandlinga mellom kollegaene mine og meg. Dei sparar her óg, men ikkje slik at det går ut over trivnad og kvalitet.

Brukarretta

Samspelet mellom kollegaene mine og meg har alt å seie for korleis brukaren har det.

Grunnleggjande for ei god samhandling med brukaren; engasjement, omsorg, bli godt kjent, kollegaer og kulturen.

Brukaren vil merka korleis stemninga i personalgruppa er.

Å ha det greitt på jobb er ein vesentleg faktor for samhandlinga med brukaren.

Felleskapet er viktig for å skape ein forutsigbar, trygg og energirik dag for brukaren.