



Kvalitetsjakten

Om professionalitet
i välfärden

LOTTA VICTOR TILLBERG

arenaidé
premissförlag

KVALITETSJAKTEN
Om professionalitet i välfärden

KVALITETSJAKTEN

Om professionalitet i välfärden

Redaktör: Lotta Victor Tillberg

Formgivning, omslag och inlägga: Tobias Rydin

Tryckeri: ScanBook, Falun 2014

ISBN: 978-91-86743-41-3

© Författarna och Premiss förlag

Premiss förlag, Saltmätargatan 22, 113 59 Stockholm

Premiss förlag är en del av Arenagruppen

Boken är utgiven i samarbete med Arena Idé

KVALITETSJAKTEN

Om professionalitet i välfärden

Redaktör

LOTTA VICTOR TILLBERG

INNEHÅLL

Styrning av välfärdstjänsten	6
<i>Boa Ruthström</i>	
Förord	8
<i>Jonna Bornemark</i>	
Introduktion	10
<i>Lotta Victor Tillberg</i>	
Kepsen – om makt och vanmakt i skolan	13
<i>Maria Danielsson</i>	
Snutjävel	20
<i>Markus Antonsson</i>	
Om att vara sjuksköterska i akutsjukvården	29
<i>Anna Thulin</i>	
Göra en god handling eller låta kunden välja?	40
<i>Carolina Lindström</i>	
Specialpedagogens vardag	51
<i>Marie Åhrling-Nykvist</i>	
En dag hos samordnaren – inifrån äldreomsorgen	58
<i>Leena Fuchs Collin</i>	
Nöjd till 100% – förväntningar i förskolan	64
<i>Cecilia Holmqvist</i>	
Meningen med värdegrunden – barn i förskoleklass	71
<i>Sarah Edin</i>	
Den stora matfesten	79
<i>Svetlana Zandi</i>	
Det är inte olagligt att ta livet av sig	88
<i>Jenny Algård</i>	
Om att se nära och noga	98
<i>Astrid Seeberger</i>	
Kvalitetsjakten – om professionalitet i välfärden	107
<i>Lotta Victor Tillberg</i>	
Litteraturförteckning	122
Rekommenderad läsning	125

STYRNING AV VÄLFÄRDSTJÄNSTER

Den svenska välfärdsmodellen byggdes under 1900-talet, med ett accelererande tempo efter det andra världskriget. Under 1970-talet sker en omfattande utbyggnad av den kommunala och landstingskommunala servicen till medborgarna. Utbyggnaden sker inte utan politiska strider, men det finns en relativt stor uppslutning kring många reformer. På 1970- och framför allt på 1980-talet hörs dock allt fler kritiska röster. Och de kommer inte bara från de som varit mer eller mindre tveksamma till olika reformer. Kritiken kommer även från politiker som varit tillskyndare av reformerna, från medborgare och från de anställda i den offentliga sektorn och deras fackliga organisationer.

Kritiken handlar om höga kostnader och dålig kostnadskontroll, om byråkrati och dålig service, om vanmakt och brist på alternativ, om dålig organisation och brist på inflytande. Samtidigt har de nyliberala idéerna vuxit sig allt starkare på den internationella politiska scenen och dessa idéer sipprar ner till den svenska verkligheten. Lösningarna på problemen i den offentliga sektorn stavas allt oftare till privatisering, marknad och konkurrens.

Först utsätts de tekniska förvaltningarna i kommunerna för privatiseringar och konkurrens. Om detta sker inga större strider. Enstaka protester hörs, men de är inte många och inte starka. Nästa steg är inte stort: samma marknadstänkande ska lösa bristen på effektivitet och kvalitet, bristen på valfrihet och påverkansmöjligheter inom alla delar av kommunens och landstingets verksamhet. De som är skeptiska till marknadens förmåga att lösa problemen i välfärdssektorn är svaret skyldiga. Resignerat suckas det "har vi inga egna alternativ får vi väl pröva marknaden". Och så sker.

Nu, 2014, har vi levt med olika marknadslösningar inom vård, skola och omsorg under flera decennier. Numera tillämpas liknande lösningar för exempelvis järnvägstransporter och bilbesiktning. Samtidigt börjar det bli möjligt att med mer vetenskapliga metoder utvärdera hur det har fungerat, om målen har nåtts i form av sänkta kostnader, höjd kvalitet, ökad valfrihet och ökade påverkansmöjligheter.

Den mest kvalificerade, och mest uppmärksammade, utvärderingen gjordes av SNS i rapporten Konkurrensens konsekvenser, som kom 2011. Kortfattat kan slutsatserna sammanfattas som att det inte går att hävda att kvaliteten blivit högre eller att verksamheten bedrivs mer effektivt.

Men det går inte heller att hävda motsatsen. Dessa föga kontroversiella konstateranden uppmärksammades framför allt då ett antal näringslivsföreträdare i upprörda ordalag kritiserade SNS-rapportens slutsatser.

Om det nu är så att den gamla modellen från 1970-talet med offentliga monopol inte fungerade bra, men inte heller de marknadsmodeller som prövats häfter – vad gör vi då? Hur organiserar och styr vi välfärden i modell 3.0?

Projektet Styrning av välfärdstjänster handlar om detta. Arena Idé har inte ett eller några färdiga svar, men vi vill stimulera till ett samtal om hur vi hittar bättre lösningar bortom ideologiska låsningar och trosvisa teser. Vi vill söka efter sätt att höja kvaliteten och effektiviteten, ta till vara den professionella kompetensen, och stärka det demokratiska inflytandet över den gemensamt finansierade välfärden.

Denna rapport, Kvalitetsjakten – om professionalitet i välfärden, den andra i ett projekt om styrning av välfärdstjänster, är en essäsamling där du får möta erfarna yrkespraktiker som inifrån olika arbetsplatser beskriver vad som krävs av dem när de utövar sitt arbete. De skriver personligt och initierat om utmaningar de möter i sitt arbete. De berättar om konkreta situationer och problem som de behöver bemästra i sin dagliga gärning. Texterna i rapporten är delvis hämtade från examensarbeten utförda vid Centrum för praktisk kunskap vid Södertörns högskola. Redaktör är Lotta Victor Tillberg, forskare i yrkeskunnande och teknologi, verksam vid Kungliga Tekniska högskolan och Södertörns högskola.

Den första rapporten i projektet, Värden I välfärden, författad av Åke Sandberg, sociolog och professor emeritus vid Stockholms universitet, handlar om driftsformer, organisation och styrning. Den presenterades april 2014 och kan laddas ner från www.arenaide.se.

Den tredje rapporten, Marknad på villovägar, skrivs av Jesper Meijling som är doktorand vid KTH. Jesper Meijlings bidrag har ett systemperspektiv och analyserar marknadsmodeller i offentliga system och institutioner som skolan, sjukvården och järnvägen. Den publiceras i augusti 2014.

Innehåll i rapporterna och slutsatser står författarna för. Till deras förfogande har en referensgrupp funnits. Utöver författarna har följande personer ingått i referensgruppen: Mikael T Andersson, ST, Jonna Bornemark, Södertörns högskola, Anneli Hagberg, Vision, Kristina Mårtensson, Kommunal, och Camilla Sköld, Akademikerförbundet SSR. Från Arena Idé har Lisa Pelling, Boa Ruthström och Alexandra Völker medverkat.

Boa Ruthström

Chef Arena Idé

Stockholm i maj 2014

FÖRORD

Samhällsdebatterna om hur vi bör organisera välfärdsyrkena har gått höga under senare tid. Hur ska driftsformer och styrsystem för vård, omsorg och skola, men även för polisiär och social verksamhet, se ut? Och inte minst, hur ska kvaliteten säkerställas? Rösterna kommer från statsvetare, politiker och ideologer, men sällan från personalen som dagligen verkar inom dessa områden.

Som lärare och forskare på Centrum för praktisk kunskap får jag ta del av berättelser och reflektioner från personalen som jobbar i välfärden. Det gör att jag frågar mig vad som skulle hända med dessa diskussioner om vi vände på perspektiven och utgick från personalens erfarenheter, reflektioner, kompetens och behov? Jag tror att ett sådant perspektivbyte skulle innebära att vi fick en annan blick för vad kvalitet i välfärdsyrkena är. När vi lyssnar till personalen är kvalitet inte längre det som låter sig utvinnas genom enkäter och uppvisas i diagram. I stället är kvalitet det som uppstår när personalen har tid att lyssna och ta in varje unik situation, möjlighet att reflektera över extra knepiga situationer, och utrymme att handla på klokast möjliga sätt. Möjligheten att utöva ett gott omdöme står i centrum här.

Självklart måste sjuksköterskan ha sin medicinska kunskap, polisen kunna sina lagar och förordningar och förskolläraren kunna sin läroplan – men när det kommer till kritan är det förmågan att använda dessa på ett klokt sätt och i rätt tid som är deras verkliga professionella kunskap. Hur och när den teoretiska kunskapen ska användas kan inte fixeras i färdiga manualer, det kräver en fingertoppskänsla för varje unik situation. Förmågan att möta en annan människa är ytterligare en central beståndsdel för ett högkvalitativt arbete i de mellanmänskliga yrkena. Denna förmåga går bortom användningen av teoretisk kunskap och kräver närvaro, empati och omdöme.

Ett system där kvalitet likställs med mätbara resultat tenderar att osynliggöra det alla är överens om är verklig kvalitet. Vi vill ju att klok, kunnig och omdömesgill personal tar hand om oss som barn, gamla eller sjuka, och samma kompetens vill vi möta om vi hamnat på sniskan i samhället. Kvalitet ligger inte i evidensbaserade metoder, utan i hur dessa metoder omsätts i varje enskild situation. Inte heller ligger kvaliteten i manualer och regelverk utan i hur dessa fungerar som stöd för en omdömesgill handling. Den rationalitet som utövas är här inte primärt kalkylerande utan reflekterande och omdömesgill och ser på ett klokt sätt till hela situationen. Praktiken har helt enkelt sitt eget

kunskapsfält som kan utvecklas, och stå i dialog med forskning, manualer och regelverk. Men det är i praktiken, i de konkreta och enskilda handlingarna, som kvaliteten måste återfinnas.

Om omdömet är en central beståndsdel för kvaliteten, hur står det då till med förutsättningarna för personalens professionella omdöme? Hur skapar vi system som odlar, förfinar och premierar ett gott omdöme – och som reagerar när omdömet saknas? Omdömesförmåga kanske vissa personer naturligt har mer av, men en organisation kan likafullt utveckla och odla denna hos sin personal – eller ignorera och osynliggöra den.

Och hur kan man utveckla en klok politik i den här frågan? Politiken handlar ju om att skapa generella system. Och visst behöver vi system, men inte system som passiviserar och detaljkontrollerar. Vi behöver system som premierar personal som på ett klokt sätt tar till sig vetenskapliga resultat och stödjer sig mot rutiner och manualer, men som inte tror att vetenskapliga resultat och manualer på ett automatiskt sätt genererar den goda omsorgen, vården eller lärandet.

Så hur kan vi tänka kring organisationen av välfärden om vi utgår från den omdömesgilla personalen? Jag tror att följande punkter är centrala:

- Att det i organisationen finns en ständigt pågående diskussion om hur omdömet i den konkreta situationen förhåller sig till manualer, regler och vetenskaplig evidens.

- Att personalen med direkt kunskap om verksamheten ges mer inflytande och i högre utsträckning är med och formar verksamhetens villkor. Administration och olika beslutande organ bör liksom politiken ständigt fråga sig: ”hur ska vi på bästa sätt ge stöd och förutsättningar för att personalen ska kunna göra ett gott arbete?”

- Att styrsystemen utgår från att ekonomisk vinning inte är den enda, eller ens den starkaste, drivkraften för personalen, och bidrar till att odla en miljö som tar vara på personalens professionella drivkrafter för att utveckla en god verksamhet. Varje krona i överskott i ett sådant system bör gå till vidarutbildning av personalen och till reflektionstid.

Kloket, det goda omdömet och praktisk kunskap har länge varit osynliga i debatten. Med den här boken vill vi ändra på det.

Jonna Bornemark,

föreståndare Centrum för praktisk kunskap, Södertörns högskola

INTRODUKTION

LOTTA VICTOR TILLBERG

I den här essäsamlingen får du möta erfarna yrkespraktiker som *inifrån* olika arbetsplatser beskriver vad som krävs av dem när de utövar sitt arbete. Du möter en sjuksköterska, en fritidspedagog, några förskollärare, äldreomsorgspersonal, en läkare, två poliser, en specialpedagog, en lärare och en läkare. De skriver personligt och initierat om utmaningar de möter i sitt arbete. De berättar om konkreta situationer och problem som de behöver bemästra i sin dagliga gärning. Författarna skriver med olika utgångspunkter och förutsättningar men några saker har de gemensamt. De representerar alla yrken i verksamheter finansierade av skattemedel där den relationella aspekten – *mötet med den andre* – är arbetets själva kärna och förutsättning. Det man gör i sitt arbete, görs för eller med någon annan. Det är här som upplevelsen av kvalitet skapas.

På många arbetsplatser får i dag idén om ett kund- och leverantörsförhållande definiera spelreglerna. Bakom moderna begrepp som resultat, måluppfyllnad, kvalitet och nöjda kunder finns en vällovlig tanke om att resurser ska användas effektivt, rimligt och på rätt sätt. Med tanke på att de gemensamma resurserna inte är oändliga är det inget konstigt med det. Men i de underliggande tankefigurer som format begreppen finns också idén om *en leverans*, att någon (utföraren) levererar något till en annan (beställaren). Och det som levereras behöver specificeras och kontrolleras. Detta medför att många av välfärdens anställda finner sig själva involverade i ett mät- och utvärderingssamhälle där synliga mätbara resultat prioriteras framför kommunikation om arbetets innehåll och faktiska utförande.

I den här rapporten vill vi uppmärksamma hur värden som kvalitet och nytta skapas i en yrkespraktik som förutsätter kloka och yrkeskunniga människor som gör val, handlar och tar ansvar. I Svetlana Zandis berättelse "Den stora matfesten" pågår inskolning av nya barn i förskolan och Svetlana låter läsaren följa med på en lunch med elva ettåringar. Undersköterskan Leena Fuchs Collins berättelse handlar om att vara samordnare på ett ålderdomshem. Texten beskriver ett arbete som i en bemärkelse inte har någon början eller slut, fram träder ett gränslöst och pågående inflöde av uppgifter som snabbt måste lösas med verksamhetens bästa för ögonen. Polisen Jenny Algård beskriver sin första kontakt med en självmordsbenägen ung man och hon reflekterar i sin

berättelse över hur hon i mötet med mannen måste kunna hantera lagstiftning, moral och ansvar, på samma gång. Och hur hon därefter får leva med konsekvenserna av sina beslut och sitt handlande. Sjuksköterskan Anna Thulin beskriver ett kvällspass på en av akutsjukhusets vårdavdelningar. En från början lugn kväll övergår till ett raskt tempo där prioriteringar och omprioriteringar visserligen räddar en patient men samtidigt skapar en förtroendekris för en annan. I förskolläraren Cecilia Holmqvists text "Nöjd till 100%" berättas om tre olika möten med föräldrar och deras radikalt olika förväntningar på förskolan och hennes arbete. I sin reflektion frågar sig Cecilia om kvalitetsmätningar och NFI (nöjd föräldraindex) egentligen är ett stöd i hennes arbete eller om verktygen i stället bidrar till att skapa orealistiska förväntningar mellan föräldrar och förskolepersonal. Vårdbiträdet Carolina Lindström frågar sig varför det ibland kan vara så svårt att göra en god handling och låter läsaren följa med hem till Helga och Ines, två vårdtagare med olika behov men med samma hjälpinsats beviljad: duschning. Får man ha keps i klassrummet? Bakom reglernas välputsade fasad döljer sig den bångstyriga verkligheten, i Maria Danielssons berättelse beskrivs den numera rikskända kepsproblematiken initierat ur en erfaren lärares perspektiv. I fritidspedagogen Sarah Edins text kan barnen i förskoleklassen värdegrundsramsan utantill: "Vi gör aldrig varandra illa med ord, miner, gester eller våld." Men på rasten några minuter senare är ramsan bortglömd och Sarah reflekterar över svårigheten med att förena teori och praktik. Specialpedagogen Marie Åhrling-Nykvist låter oss följa med på en klassrumsobservation. I sin reflektion över vad hon möter, en till synes oengagerad lärarkollega och loja elever, undrar hon varför skolans olika yrkeskategorier är så snara att söka efter brister hos varandra. Polisen Markus Antonsson beskriver vad som krävs av honom i mötet med ett våldsbenäget gäng ungdomar i förorten. I den sista berättelsen beskriver läkaren Astrid Seeberger samtalets betydelse i två olika patientmöten. Seeberger har mer än tjugofem års erfarenhet som njurläkare och texterna är tidigare publicerade i hennes bok *Den skamlösa nyfikenheten* (2010). Rapporten avslutas med ett kapitel om den praktiska och erfarenhetsgrundade kunskapens betydelse i ett modernt arbetsliv författat av forskaren Lotta Victor Tillberg. Här beskrivs konsekvenserna av ett allt mer enkelriktat fokus på kvalitetsmetoder och styrsystem som sätter det mätbara främst.

Texterna i rapporten är delvis hämtade från examensarbeten utförda vid Centrum för praktisk kunskap vid Södertörns högskola. Här bedrivs sedan slutet på nittioalet, på olika nivåer, erfarenhetsbaserade utbildningar, både i högskolans ordinarie program och som uppdrags-

utbildningar. För att söka en erfarenhetsbaserad utbildning krävs att du har minst tre eller fem års erfarenhet (beroende på utbildning), i praktiken har studenterna ofta betydligt mer erfarenhet än så. På de erfarenhetsbaserade utbildningarna kan man välja att skriva c- och magisteruppsats i form av en vetenskaplig essä. Studenten uppmanas att inläsa sin uppsats med att beskriva ett självupplevt dilemma ur sin egen yrkespraktik. Därefter används olika teoretiska perspektiv för att reflektera över den problematiska situation man valt att skriva om. Varje text i den här rapporten inleds på detta sätt, först kommer en berättelse om en självupplevd situation som författaren upplevt moraliskt prövande. Därefter följer en reflektion kring händelsen, där meningsbärande aspekter fördjupas och utvecklas med hjälp av olika teoretiska perspektiv. Detta sätt att låta erfarna yrkespraktiker i skrift och med egna ord reflektera över konkreta situationer – till skillnad från mönsterfall eller hypotetiska scenarion – är en vetenskapligt beprövad metod som används att belysa den praktiska kunskapens särskilda betydelse. Så här formulerar Fredrik Svenaeus, professor i den praktiska kunskapens teori vid Södertörns högskola, vad det handlar om:

Praktisk kunskap handlar nämligen bara i en begränsad utsträckning om strikt tillämpning av vetenskapliga teorier och mätinstrument. Den praktiska kunskapen bärs som en personligt erövrad kunnighet som tagit plats hos individen – och i den mänskliga gemenskap där han eller hon handlar – och den utövas på ett intuitivt sätt. Det är förvisso inte frågan om kunskap som exkluderar teoretiskt kunnande – det finns ingen motsättning mellan att vara en god praktiker och att använda sig av vetenskapliga rön för att förbättra sin praktik, tvärtom kan sådan teorimedvetenhet ofta vara ett krav – men det handlar om en kunskap som har fler och andra dimensioner.¹

Texterna i den här antologin är urval ur uppsatser och andra arbeten som valts ut för att de på olika sätt beskriver betydelsen av praktisk kunskap. Citat- och referensangivning som finns i de ursprungliga uppsatserna har för läsbarhetens skull minimerats och lagts i fotnoter. För den läsare som är intresserad av vilken referenslitteratur som använts finns i slutet av rapporten en fördjupad litteraturlista.

KEPSEN – OM MAKT OCH VANMAKT I SKOLAN

MARIA DANIELSSON

Inne hos rektorn är allt stilla denna onsdagsmorgon i maj. Utanför det öppnade fönstret hörs talgoxar. Det här är andra gången vi sitter ansikte mot ansikte på det här sättet. Första gången träffades vi i den tillfälliga barack som satts upp under ombyggnaden. Han hade då enskilda samtal med var och en av oss i kollegiet för att bilda sig en uppfattning om situationen. Denna gång, drygt ett år senare, är mötet på mitt initiativ. Rektorn på skolan är speciellt inhyrd av kommunen för att hantera det som i lokalpressen benämns som "Våldet på NN-skolan". Han har tillsammans med föräldrar på ett föräldramöte tagit fram regler för vad som ska gälla i klassrummet. Reglerna handlar bland annat om totalt förbud mot kepsar i klassrummet. Jag är lite konfunderad över detta då vi i lärarkollegiet efter många diskussioner faktiskt enats om att överlåta beslutet till den enskilda läraren. Vi utgår från generella riktlinjer och detaljerna sköts av läraren i den aktuella situationen. Detta fungerar. Jag finner det underligt att de som sällan befinner sig i klassrummet (rektor och föräldrar) ska detaljstyra vad vi som är i klassrummet har på oss eller inte. Med anledning av dessa funderingar har jag bokat in ett samtal.

Han sitter tillbakalutad på sin kontorsstol med det ena benet i nittio graders vinkel över det andra och inväntar tålmodigt det jag har att säga.

"Det fanns en tid då jag la energi på kepsar. Jag ville göra rätt. Det tog ett tag innan jag insåg att jag själv... alltså inställningen... att som lärare göra kepsen så viktig blir en del av problemet."

Jag ser på honom och undrar om han är med mig. Jag fortsätter:

"I dag väljer jag att se till hela situationen och vad som blir ändamålsenligt. Tidigare hade jag inställningen att först ska alla kepsar av, sen kan vi börja. Med den inställningen får kepsen för mycket fokus. De fåtal elever som har keps tar oftast av sig den utan problem men i de undantagsfall de inte gör det väljer jag att inte göra en sak av det. Jag ser då en elev som tar hand om sina behov, inte en elev som obstruerar mot mig. Ibland fungerar en keps, för en elev, som ett skydd eller som en identitetsmarkör. Just då blir det något annat än ett ytterplagg. Då respekterar jag det. Jag kommer att tänka på en elev, en notorisk skol-kare. Jag visste inte det då första gången jag mötte klassen. Han satt där

längst bak, blek och tunn och med kepsen fastgjuten på huvudet. Jag hade hälsat välkommen och uppmanat alla som fortfarande hade en jacka eller mössa att ta av den. När det var klart satt Magnus med sin keps fortfarande på där längst bak. Jag går fram och försöker få honom att ta av den. Jag gör detta utan att känna honom, utan respekt för att han har gjort sitt val och utan respekt för att han har sina bevekelsegrunder. Det är tufft att vara tonåring och det är extra tufft att leva i det här området om du inte är assyr-syrian. Du har inga kusiner och bröder runt dig. Dessutom är hemförhållandena för några av eleverna ingen lek. Mammor och pappor dricker, slår varandra, sitter i fängelse, spelar bort pengar. Barn spelar online spel nätterna igenom. Om jag försöker tvinga sitter kepsen ännu hårdare på men om jag ger ett val så brukar den omsider, i elevens takt, lossna. Jag har sett detta igen och igen. Tänk om jag istället bara sett mellan fingrarna tills vidare? Om jag stället kommit igång med lektionen och sen sökt mig till honom för att intressera mig för det som pågår inom honom med skolan och det arbete vi håller på med. Tänk om jag prioriterat att etablera kontakt först. Magnus kom aldrig tillbaka igen efter den första lektionen. Jag såg honom några gånger efter det sovandes på pendeltåget. Jag vill att du ska veta att nästa gång en Magnus sitter framför mig i klassrummet med kepsen som ett skört äggskal på huvudet är det inte min första prioritet att tvinga av honom den!”

Jag blir medveten om att scenariot jag målar upp mycket väl kan uppfattas provocerande. Men jag är själv provocerad. Jag ser att frågan är laddad och nu finns ingen återvändo. Jag ställer något på sin spets och det sätter i sin tur något på spel. Det vänligt jovialiska i hans ansikte är borta men han nickar uppfordrande att jag ska fortsätta.

”Jag vill inte ägna tid åt frågor om man får ha hårbånd, hårbånd med skärm eller buff eller slöja. Jag vill inte fastna i detaljer. Det är helt naturligt att ytterkläder ska av. Men det finns stunder då en keps eller en mössa är mer än ett ytterplagg. Varför göra en sak av det?”

Jag drar efter andan. Blir tvärtrött. Märker att jag upprepar mig. Men av vad jag kan utläsa av hans ansiktsuttryck så vill han inte förstå. Ända sedan jag började som lärare har frågan dragits i långbänk.

”Varför envisas vi med att göra detta till ett problem?” Jag tystnar. Jag är trött på allt tal om kepsar. Kanske gör vi det för att undvika de verkliga frågorna? Jag säger inte det här. Han ser nu märkbart besvärad ut. Det är dags att jag kommer till saken. I tystnaden som följer kan vi höra hur det borras och sågas. Ombyggnaden pågår fortfarande.

”Jag vill att du ska veta var jag står i detta. Jag kan inte garantera att det i mitt klassrum aldrig finns en keps på huvudet. Jag gör mina

bedömningar av vad som tjänar situationen och om inte du litar på mitt omdöme så har vi ett problem.”

Så var det sagt. Och svaret kommer. Han sitter inte längre bakåtlutad utan har böjt sig fram. Naglar fast mig med blicken som om det vore en laserstråle och som för att inskräpa betydelsen av varje ord låter han handen skära rytmiskt genom luften i riktning mot mig. ”Det här är ett demokratiskt beslut. Föräldrarna har bestämt det. Det finns inget sätt du som enskild lärare på den här skolan kan komma runt det. Det får inte finnas några kepsar på i klassrummet på lektionstid. Inte under några som helst omständigheter!”

Tillrättavisad. Tidigare reaktionsmönster inför liknande situationer reser sig i mig och mina ögon tåras ett ögonblick. Men jag sväljer och min mask blir lika isblå som hans. Borrandet har tystnat. Det enda som nu hörs är talgoxarna och barnens rop på skolgården.

Reflektion

Genom disciplinerings tekniker upprättas ordning. Utan ordning är det svårt om inte omöjligt att bedriva undervisning och bereda rum för lärande. Frågan är på vilka premisser undervisningen vilar, hur och till vad rummet bereds, samt vilka disciplinerings tekniker som används. Situationen med rektorn har fört mig till frågan om strukturens betydelse för undervisning och disciplinering, och hur det kan komma sig att kepsen ges en så stor symbolisk laddning.

Skolan tar genom skolplikten via folkskolans införande 1842 barnens tid i anspråk och delar upp den i segment där aktiviteter ska pågå, på skilda platser i varierande konstellationer. Många skolor organiseras fortfarande på ett något fängelseliknande vis med korridorer och låsta klassrum i cell-liknande rader, inom varje cell en lärare med en grupp elever. Lärarens position är centrerad till en av kortsidorna för bästa möjliga överblick över klassen som sitter i rader med ansiktet frontalt mot läraren. Läraren kan se allas ansikten medan eleverna mestadels ser varandras ryggar.

På liknande sätt organiserade jag, på den här tiden, oftast sittningen frontalt, separerat och med fasta platser som jag bestämt. När väl klasserna avlöste varandra i rask takt, lektion efter lektion, var det viktigt att använda tiden till rätt sak (den jag som lärare hade föresatt mig) och hålla rasten så gott det gick utanför dörren. Min upplevelse blev annars att vi omöjligt kunde hinna med allt vi skulle göra. Själva avskiljandet: elever från varandra och händelser på rasten från händelser i

klassrummet, upprätthåller grundläggande principer vid disciplinering. Just den typen av sittning hindrar blandning, upprättar åtskillnad och stävjar därmed interaktion. Det gynnar visserligen ordning, men den här typen av ordningsskapande förutsätter att det finns en grundtrygghet i gruppen och ett erkännande från gruppen av läraren som auktoritet. Det räcker med att en elev vill synas, inför de andra, och exempelvis ropar "boring!" med jämna mellanrum för att få resten av gruppen att skratta (om gruppen inte roas behöver det inte bli ett större problem) för att uppmärksamhetens riktning ska vara bruten.

Rummet och schemat inbjuder till den här klassiska typen av iscensättning av undervisning. Den erbjuder å ena sidan ordning och förutsägbarhet men å andra sidan riskerar den att förstärka avståndet mellan lärare och elever. Det kan bädda för motståndshandlingar som kamp för återtagande av makt. Min erfarenhet har lärt mig att det avgörande är att läraren fångar gruppens intresse och bygger förtroende. Hur det görs kan skilja sig från grupp till grupp. Det gäller att läsa situationen och att vara varse sina egna reaktioner.

Det är möjligt att påstå att elever generellt visserligen är placerad i en bestämd roll, inte minst genom hur ett klassrum är organiserat, men att det inom rollen finns en uppsättning fasader att välja mellan i den rutin (handlingsmönster) som rollen innebär.² En fasad betecknar "den del av individens framträdande som regelbundet fungerar på ett allmänt och fastställt sätt för att definiera situationen för de personer som observerar framträdandet". Fasader skapas inte, enligt Goffman, utan de väljs. Eleven i exemplet som ropar "boring!" har valt en fasad vars rutin handlar om att rikta klassens uppmärksamhet bort från lärarens intentioner och mot honom själv. Ibland kallas denna fasad i elevrollen för "klassens clown". Med Goffmans termer skulle jag kunna påstå att den här eleven ser sig som situationens aktör och gör klassen och läraren till sin publik. Hur återtar läraren makten när elever definierar situationen på ett annat sätt än läraren? Eleverna har makt att godkänna eller avfärda lärarens fasad som "falsk" och därmed definiera situationen på ett annat sätt. Elever kan alltså få läraren att "tappa ansiktet" men de kan också göra gemensam sak med läraren och ingå allians och bilda det

2 Resonemanget bygger på Erving Goffmans *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik* 2004 [1959], Prisma, Stockholm. Svensk översättning Sven Bergström, 1974.

som Goffman kallar ”ett gott team”. Ett gott team utgör ”en samling individer som samarbetar i framställningen av en rutin.” I ett klassrum skulle det innebära att gemensam uppmärksamhet riktas mot stoffet och lärandets processer. Att detta sker är ingen självklarhet. Allra helst inte om läraren representerar en majoritetskultur mot vilken det kan finnas antagonistiska attityder. Då menar jag inte främst det motstånd som möjligen kan finnas hos eleverna utan också (och inte minst) på den förförståelse som finns i lärarens blick på eleven. Återigen handlar det om relationen och den överensstämmelse som bör finnas i parternas tolkning av den delade verkligheten. En process som jag menar att läraren har ett stort ansvar för.

Under min skoltid, för ett fyrtiotal år sedan, fanns gemensamma ritualer kring hur elever kom in i klassrummet och hur de satte sig på sin plats. Eleverna ställde upp sig vid bänken i väntan på kommando. En avgörande detalj var stillheten i pausen just före ”Varsågod och sitt!” Likaså var det viktigt att efter lektion ställa in stolen och stå kvar tills läraren sa de förlösande orden ”Tack för i dag”. Upp till och med 70-talet fanns denna tydliga klassrumsdramaturgi som definierade rollerna och rummet med ett tydligt manus med anvisningar kring vem som kunde säga vad och när det kunde sägas. Detta gav situationen ett lugn. Även om det fanns elever (som jag) som hemligt önskade att rucka ordningen kunde vi ändå åtnjuta den trygghet och även värdighet som ritualen erbjöd. Vi kunde (trots ett mått av leda) vila i det som var vår uppgift där och då; läsa, skriva, svara och göra uppgifter enligt magisterns (frökens) anvisningar, någon vi för övrigt aldrig titulerade med namn; också det en del av ritualen. Vad vi hade med oss in på lektionen av tankar, drömmar och erfarenheter hade inget med undervisningen att göra och det var så det skulle vara.

Vi har i dag inte längre de ritualer som formade rummet till just ett klassrum. Etablering av en motsvarande struktur är i dag upp till varje lärares auktoritet och förmåga. På skolor där inte det gemensamma kollegiala lärandet är utvecklat blir läraren, utan gemensamma strukturer, utelämnad. Särskilt i de högre årskurserna då eleverna byter klassrum och lärare flera gånger om dagen. Läraren intar rummet genom att upprätta kontrakt och sätta gränser. Jag har lärt mig med tiden, och det tog sin tid, att fördela makt genom fungerande strukturer som möter upp behov av inkludering, förutsägbarhet och kontinuitet. Utan struk-

tur som tröskelmarkörer saknas viktiga gränser. Om övergångar inte markeras hamnar ett överskott på makt hos eleverna medan lärarens uttryck för underskott på makt över situationen blir utskällningar, utkastningar, samtal med rektor, samtal hem och hot om sänkt betyg.

För rektorn, för många lärare och elever, blir kepsen en symbol. En symbol för respekt, för makt och för motstånd: återtagande av makt. För mig har kepsen ingen symbolisk betydelse. Däremot får själva regeln och hur den formuleras en laddning för mig. Jag tar initiativ till mötet och min avsikt är att klargöra mitt perspektiv. Jag vill formulera något om handlingsfrihet och hur den bygger på förtroende och att detaljstyrning motverkar förtroende. Min målsättning som lärare är att bidra till mina elevers utveckling. Rektorns regel vill av mig att jag förändrar hur jag formar rummet tillsammans med eleverna. Genom att hävda regeln så kategoriskt erkänner han inte den ordning varigenom jag hämtar min auktoritet. Bristen på erkännande av mitt omdöme gör att ordningen sätts ur spel och det väcker motstånd i mig.

Rummet för samtalet är rektorns rum. Samtalet handlar om vad som händer i mitt klassrum, ett rum han för övrigt aldrig besökt (ett rum som dessutom inte finns, utan det växlar). Då regelns incitament ligger utanför den faktiska klassrumssituationen utan möjlighet till förhandling får den en dominerande roll i mitt medvetande. Den orsakar en stress; jag skulle kunna likna det vid ett ihållande brus. Så snart jag valde att låta en keps vara, fanns bruset där. Han har fått slutordet och det hakar in i mina internaliserade tvivel på min egen förmåga och får en inre ordning att komma i gungning. Trots att jag rationellt kunde argumentera för att kepsars avtagning inte hade med mitt primära uppdrag att göra och trots att varje högstadielärare ibland ser mellan fingrarna med en keps så hade rektorns blick fått makt över mig.

Varken jag eller rektorn hittade sätt att ge rum åt den andres perspektiv – att växla status – utan vi vidhöll var och en på vårt håll vår fixerade position. Vilket i sin tur verkade fixerande på den andre. En skillnad som jag antar fanns i våra respektive perspektiv var att frågan för honom låg på ett idémässigt plan medan den för mig hade en konkret praktisk betydelse.

Utdrag ur Maria Danielssons magisteruppsats Makt och vanmakt – skolan som skådeplats. Maria Danielsson är född 1960 och har arbetat som lärare i svenska (sve) och svenska som andraspråk (sva) sedan 1994.

SNUTJÄVEL

MARKUS ANTONSSON

Polisradion kopplade upp med ett välbekant knastrande ljud. Radiodisplayens ljusgula sken lyste upp den mörka Saab 9:5-kupén, vars yttre blå-gul-vita skal för tillfället gled fram på någon av Söderorts gator. Det var en ganska ljummen kväll i mitten av september. Jag och min kollega Cissi tjänstgjorde den här eftermiddagen. Vi hade varit i gång i cirka fyra timmar och handhaft diverse mindre rutinärenden.

Radiooperatören från ledningscentralen skickade oss till ett centrum i vår förort. Ett flertal personer hade larmat polisen om ett större ungdomsbråk. Jag satt på passagerarsidan och Cissi körde. Det var allmänt stökigt i vårt distrikt under den här eftermiddagen och kvällen och flera radiobilar var upptagna men vi fick i alla fall med oss ytterligare en patrull. Den patrullen hade ganska lång framkörningssträcka så vi fick börja själva så länge.

Mental förberedelse

När jag fick höra att det rörde sig om ett ”större” ungdomsbråk ryckte jag upp mig lite extra. Ordet ”större” i det här fallet fick mig att tänka att det säkert var ett flertal ungdomar inblandade och att det kanske fanns tillhyggen som exempelvis basebollträn eller knivar med i bråket. Jag funderade även på om det hade varit något bråk de senaste dagarna som eventuellt kunde sättas i samband med dagens bråk eller om det hade varit någon fotbollsmatch eller liknande tillställning. Det är då troligt att olika fotbollssupportrar är inblandade. Detta är tyvärr ganska vanligt.

Jag tycker att det är bra att förbereda mig själv på vad som skulle kunna hända, för då känner jag mig lite mer redo. Informationen från ledningscentralen kan ibland vara ganska knapphändig och ibland stämmer den inte alls. Det beror ofta på att de som ringer till polisen antingen överdriver eller underdriver. Jag har varit på ärenden där ingångsinformationen har varit mycket värre än vad det sedan var. Som en gång då jag fick åka på ett larm där en man, enligt uppgift från dem som ringde, höll på att slå ihjäl sin kvinna. När vi kom fram och hade samtalat med båda parterna visade det sig att mannen och kvinnan enbart hade tjafsat verbalt. Jag har också åkt på jobb där ingångsinformationen varit förringad eller missuppfattad och egentligen betydligt

allvarligare än vad det lät. Vid ett tillfälle fick vi åka till en lägenhet där ett gammalt par bodde. Grannarna hade ringt till polisen för att de trodde att någon hade ramlat omkull och behövde hjälp. När jag och min kollega kom dit visade det sig att den gamla mannen hade huggit ihjäl sin fru med ett stort antal knivhugg.

Jag vet egentligen aldrig vad som väntar mig när jag åker på ett jobb. Det som är viktigt i de situationerna är att snabbt kunna skifta fokus, det vill säga kunna "tagga upp" respektive "tagga ner". Polisyrket handlar mycket om bedömningar. Jag bedömer en situation efter vad jag möter, vem jag möter, hur den personen är, hur platsen ser ut, vilka personer som finns i närheten samt av många andra informationskällor. Detta ökar chansen för att jag förhoppningsvis gör rätt tolkning. Sedan handlar det även om att kunna ändra sig om det visar sig att situationen tar en annan riktning och då vara beredd på omfall. Jag måste alltid ha ordet "om" i bakhuvudet. Erfarenheten kan spela en ett spratt. Rutinen kan krocka med verkligheten.

På vägen fram mot Hagsätra fick vi ytterligare information. Det rörde sig troligtvis om två olika gäng som bråkade med varandra och enligt den som ringt hade en person blivit misshandlad. Det var dock oklart var den misshandlade personen befann sig. Jag vill minnas att jag och Cissi inte hade någon direkt diskussion om hur vi skulle lösa jobbet, mer än att vi skulle begära förstärkning om så behövdes.

Framme på plats

När vi kom fram till Hagsätra centrum såg vi först inget tecken på bråk. Jag brukar kolla efter saker som inte naturligt händer, det som avviker. Det är oftast det avvikande som är viktigt att "kolla upp". Nu såg det ut som vanligt i centrumet. Folk gick lugnt fram och tillbaka och det var ganska tyst. Ingen påkallade heller vår uppmärksamhet. Vi delade upp oss för att försöka hitta ungdomsgänget så fort som möjligt. Jag och Cissi kände att vi kunde dela upp oss men det är alltid förenat med en viss risk vilket man måste vara medveten om. Jag tänkte att det nog inte var så stor risk eftersom det var ganska mycket folk kring centrumet och att ungdomsgängen såg ut att ha dragit från platsen. Så här i efterhand skulle vi nog ha gått tillsammans med tanke på säkerheten.

Vi tryckte in kanal 16 på våra bärbara radioapparater för att kunna hålla radiokontakt med varandra och snabbt kunna tillkalla den andre ifall det skulle behövas. Cissi kollade tunnelbanan medan jag gick mot det ställe i centrumet där ungdomarna senast hade syns till. Jag

såg inga ungdomar någonstans och det verkade lugnt. Jag såg några barn som lekte med sina skateboardar och frågade dem om de hade sett något bråk eller någon större samling ungdomar.

Barnen berättade att de hade sett några ungdomar som hade sprungit över torget men de visste inte om de hade bråkat eller inte. Det hade hänt för cirka tio minuter sedan. Jag tackade för hjälpen och fortsatte bort mot en jourlivsbutik där några av de stökiga ungdomarna vanligtvis brukar uppehålla sig. Jag gick in i jourlivsbutiken och frågade om ägaren hade sett några ungdomar eller något bråk. Ägaren hade för dagen inte sett något men sade uppgivet att det ofta var problem med ungdomar på kvällarna. Jag mindes att jag hade varit i just den jourlivsbutiken på ett tidigare jobb. Ägaren till affären hade blivit rånad av vad man trodde var några lokala ungdomar. Hans uppgivna röst kommer jag starkt ihåg och jag tänkte att polisen inte lyckats få honom att känna sig trygg i sin egen butik. Det kändes otillfredsställande. Mitt uppdrag går ju ut på att "minska brottsligheten och öka tryggheten" som det så fint låter. Just det uppdraget, att få butiksägaren trygg, hade jag inte lyckats med. Eller snarare hade inte polisen som helhet lyckats med.

Första mötet

Jag gick ut från butiken och började gå tillbaka mot tunnelbanan där Cissi befann sig. Jag hade bara gått några meter när jag såg sju, åtta killar i fjorton- till sextonårsåldern lite längre bort. Ungdomarna började gå mot mitt håll och jag såg direkt att det var några av de mest stökiga killarna som bor i det området vi befann oss i. Jag kände mig lite obekvämd med att gå själv. Jag funderade på om de skulle ge sig på mig eller om de skulle säga något. När jag närmade mig ungdomsgänget tänkte jag att det vore bra om jag stannade till och började prata med ungdomarna för att inge ett tryggt intryck. Jag stannade till när de var cirka fem meter ifrån mig och försökte få ögonkontakt med dem samtidigt som jag sade "tjena grabbar". Det blev inget resultat utan ungdomsgänget passerade mig på båda kanter samtidigt som en av ungdomarna, vi kan kalla honom för Abbe, sade "fortsätt bara gå" på ett stöddigt sätt till sina kompisar. När de hade passerat skrek några av dem "snutjävel" åt mig. Jag vände mig om för att se vilka. Abbe var en av dem. Skulle jag springa efter och tala om för honom och de andra att man inte säger så till en polis? Jag insåg direkt att det både skulle vara lönlöst och dumt att göra det eftersom jag var ensam. I stället vände jag snabbt om och låtsades nonchalera dem.

Åter till mötet med ungdomarna. Jag kände att jag hade förlorat "matchen" med att få prata med dem och funderade på hur jag skulle bära mig åt för att få stopp på dem. Jag kontaktade Cissi via kanal 16 på radion och berättade att jag troligtvis hade stött på gänget som hade bråkat. Vad var det som gjorde att jag misstänkte just Abbe och hans gäng?

När jag arbetar som polis är det viktigt att jag försöker bemöta människor och situationer med ett så neutralt öga som möjligt, vilket ibland kan vara svårt. Samtidigt som jag inte ska vara fördomsfull är det i vissa situationer en förutsättning att jag är det. Min erfarenhet hjälper mig i många situationer. Till exempel ser en "busbil" ofta ut på ett speciellt sätt och min fördom i just den situationen blir ofta bekräftad när det vid fordonskontroll inte sällan visar sig att föraren saknar körkort och att bilen är belagd med körförbud.

Det som är dåligt med fördomar är när jag dömer människor jag aldrig har träffat på förhand efter av vad jag tidigare har varit med om eller andra har varit med om. Jag brukar tänka och säga så här: De romer som jag träffar när jag jobbar som polis brukar tyvärr vanligtvis vara mindre skötsamma men det är ju bara just de romerna jag träffar. Jag träffar inte de romer som sköter sig. Jag kan således inte ha några fördomar om romer generellt sett. Detta "tänk" försöker jag applicera på alla människor. Poliser får och har ofta en stereotyp bild av vissa grupper av människor, men den stämmer inte alltid med vad som faktiskt är sant.

Abbe

Cissi stod och pratade med en fältassistent. Han hade sett hur en ensam kille hade blivit misshandlad av ett ungdomsgäng. Jag lyssnade. Fältassistenten visste inte namnet på personen som blivit misshandlad men berättade att ett annat ungdomsgäng "räddat" den misshandlade personen ifrån att få mer stryk. Det "räddande" ungdomsgänget var enligt honom kvar någonstans i centrumet. När vi stod där och pratade gick ungdomsgänget som jag tidigare hade mött förbi oss. Fältassistenten började prata med Abbe, och bad honom att stanna och berätta för polisen hur han hade hjälpt den utsatta killen. Ungdomsgänget som jag hade mött hade alltså hjälpt till och inte själva bråkat, vilket jag först trodde. Det är lätt att tro att de kända bråkmakarna alltid är inblandade. Abbe är en mycket brottsaktiv kille från trakten och har figurerat i en rad olika personrån och grövre misshandelsfall. Abbe uppger ofta att han hatar polisen och har verkligen ingen bra relation till rättsväsendet.

Min relation till Abbe var till en början ganska fördomsfull. Jag hade hört från många olika kollegor att Abbe var en riktig idiot.

Jag och Cissi försökte få kontakt med Abbe och hans kompisar för att utreda vad som hade hänt. Jag fokuserade på att försöka få kontakt med just Abbe då han verkade sitta inne med mest information om händelsen. De vägrade dock att prata med oss men vi lirkade och försökte gång på gång få dem att lämna information. Vi kände att det inte var läge att fysiskt ta tag i någon och på så sätt skapa en "situation" eftersom de bestod av cirka åtta till tio personer och vi bara var två. Att vi till en början bara är två poliser på en plats där vi från början borde vara fler poliser är ganska vanligt. Man skickar ofta en patrull som får "kolla läget" och sedan begära förstärkning om det behövs. Nu visste vi att en ytterligare patrull var på väg. Efter en lång stund och med mycket tålamod lyckades vi knyta lite kontakt med ungdomarna. Abbe var till en början mycket motsträvig till att lämna några uppgifter och det märktes att han inte gillade mig för att jag var polis. När vi började samtalet, eller snarare när jag började samtalet, stod jag och Abbe mitt ibland alla ungdomarna och pratade. Det kändes svårt eftersom Abbés kompisar hela tiden lade sig i och Abbe hela tiden koncentrerade sig på att verka tuff inför sina vänner. Då använde jag mig av ett knep vi ofta tar till och det går ut på att man ber personen som man pratar med att följa med åt sidan där vi kan prata ostört. Det gör att grupptrycket minskar och att anonymiseringen minskar. Abbe vägrade först men efter mycket om och men gick han med på att gå bort från sina kompisar och låta oss prata i fred.

Abbe fortsatte till en början att spela tuff men jag märkte att han började slappna av inför mig och slutade spela allan. Jag frågade honom gång på gång vad som hade hänt men han vägrade svara. Jag frågade om jag kunde få skriva ner hans personuppgifter men han frågade hela tiden om han var misstänkt för något och ifrågasatte varför jag skulle ha hans namn. Det är ofta bäst att börja med att lugnt fråga personen om något i stället för att kräva det. Jag har laglig rätt att kräva legitimation eller visitera fram ett id, men jag tycker att alla bör få chansen att ta fram det själv eller säga det själv. Det var uppenbart att Abbe inte gillade poliser. Jag frågade honom varför. Abbe började berätta och jag lyssnade utan att säga något. Abbe berättade att han hade blivit mycket kränkt av ett flertal poliser under den gångna högtidshelgen. I korthet rörde det sig om ett mindre "krig" mellan ungdomarna i en förort där ordningsmakten (väktare, ordningsvakter och polis) gripit och omhändertagit Abbe några gånger. En del gripanden som gjordes kunde troligtvis ha förhindrats om polisen hade haft en annan inställning och

det blev till och med kritik i de egna polisleden om varför det hade blivit så bråkigt just i den förorten och vems fel det faktiskt var.

Jag hade själv varit där vid ett kort tillfälle och kunde till viss del förstå hans känsla. Även om mycket av det han sade säkert var lögn fanns det ändå något hos honom som jag litade och trodde på. Ungdomar i denna typ av gäng överdriver och ljuger ofta för polisen, men inte alltid. Jag minns att jag tänkte att det säkert hade varit tillfällen där Abbe hade kränkts av poliserna, det vill säga mina arbetskamrater, och det kändes inte bra. Under mitt och Abbes samtal pratade Abbe illa om andra poliser. Det kändes också jobbigt. Det blev en lojalitetskonflikt där den uppnådda kontakten med Abbe ställdes emot min kåranda/lojalitet med kollegorna. Vad är viktigast? Jag vet faktiskt inte. Jag sade: ”det finns rötägg i alla kårer” för att på något sätt reagera på det Abbe sade. Men får jag säga så? Det är ju så men vad får jag säga för att bibehålla kontakten? Efter ett tag kände jag att jag började få riktigt god kontakt med Abbe. I början var mitt enda syfte att få fram mer information om personen som hade blivit misshandlad, men ju mer jag samtalade med honom desto mer gled intresset över till att faktiskt lyssna på Abbes syn på händelsen. Jag kände att han behövde prata av sig. Jag kände att jag ville lyssna och började tycka lite synd om Abbe. Man ska ha klart för sig att Abbe säkert förtjänade att gripas, men jag blev intresserad av varför det hade blivit så, vad det var som gjorde att han hade hamnat där och varför han hatade polisen så mycket. Metoden att ”sätta hårt mot hårt” funkar sällan, mina lösningar lutar mer och mer mot kommunikation, ömsesidig respekt och tolerans. Hur får jag respekt som polis? Jag tror inte att jag får mer respekt genom att skrika och visa makt. Jag tror mer på att vara lyhörd och nyfiken. Lyssna på personen och ge personen en chans att komma till tals och berätta. Det kändes för ett ögonblick som om jag och Abbe var två helt vanliga människor på samma nivå. Jag kände mig för en stund inte som en polis.

Mitt dilemma

Efter en stund anlände den andra patrullen till platsen. Den patrullen bestod av en mycket erfaren och en helt nyutexaminerad polis. Tyvärr kommunicerade jag och Cissi inledningsvis inte så mycket med den patrullen men de intog i alla fall ställningen att skydda våra ryggar från de övriga ungdomarna när vi pratade med respektive ungdom. Efter en stund ville en kompis ge en cigarett till Abbe. Den äldre nyanlända kol-

legan skulle hålla min rygg men ändå lyckades Abbes kompis komma emellan och ge Abbe en cigg. Abbe tände cigaretten. Jag struntade i att diskutera cigaretten då jag säkert skulle förlora förtroende hos Abbe om jag började bråka om det. Den äldre kollegan (som säkert var sur för att han inte hade lyckats hålla min rygg) beordrade argt Abbe att släcka cigaretten. Abbe vägrade och kollegan brusade upp och började skälla. Abbe blev nu vansinnig och kollegan likaså. Handgemäng uppstod och de övriga ungdomarna började skrika och lägga sig i både verbalt och fysiskt. Det blev nästan ett smärre upplopp och jag kände att cigaretten fick alldeles för stora konsekvenser. Det blev verkligen en höna av en fjäder.

Min magkänsla och mitt rättvisepatos sade att min kollegas uppträdande var fel och orättvist. Det är en speciell olustkänsla som infinner sig i magen om en kollega beter sig dumt i ens närvaro. Att hålla tyst och inte reagera i sådana situationer signalerar att man tycker det är okej.

Jag gick demonstrativt emellan Abbe och kollegan och sade ”jag tar över det här”. I det läget hade jag inget annat val då kollegan agerat oproffsig och det höll på att urarta. Jag minns att jag kände mig illa till mods över att ha lagt mig i kollegans sätt att jobba, men att jag samtidigt tänkte att det var han som hade gjort fel från början. Det finns en oskriven regel att man inte ska kritisera en kollega i en situation eller framför någon utan i stället ta det efteråt men jag kände att det inte gick.

Efter händelsen pratade patrullerna lite flyktigt med varandra. Jag sade ”oj, vad stökigt det blev” på ett ganska neutralt sätt till den aktuella kollegan. Jag fick ingen direkt kommentar och tror nog inte att han tog åt sig. Så här i efterhand hade jag gärna velat säga precis vad jag kände till honom. Att jag inte gjorde det berodde nog på att kollegan var mycket äldre i tjänst och att jag helt enkelt var feg. Jag blir modigare och modigare för varje dag jag jobbar och får på så sätt mer pondus att säga ifrån.

Jag kände mig förmodligen inte trygg nog att kunna prata om det inträffade. Min relation till mig själv och det jag står för var viktigare i den här situationen än att inte stöta mig med kollegan. Jag vill kunna titta mig i spegeln efter varje arbetspass och känna att jag har gjort ett bra jobb efter de förutsättningarna just jag har. Det fanns flera olika handlingsalternativ i detta dilemma men inget kändes bra. Jag tog ett beslut och nu känns det beslutet som det rätta men i den specifika situationen var jag kluven. Mitt omdöme sattes verkligen på prov.

Varför är det då så svårt att ge kritik till en kollega? Jag tror anledningen främst är kårandan som är väldigt framträdande bland poliser.

Det blir som ett socialt fenomen där man håller ihop och stöttar varandra i vått och torrt och i sin tur även när det blir problem. Jag tycker att det är extremt viktigt att poliser förhåller sig professionella i sin roll. Med ordet "professionell" menar jag att polisen bör arbeta utifrån lagen och vara som allmänheten förväntar sig av en polis. När jag är professionell får jag en skön känsla i magen av tillfredsställelse. Poliser har ett våldsmonopol och har under vissa omständigheter laglig rätt att använda våld. Med den rätten följer ett enormt ansvar och förtroende. Detta förtroende får inte missbrukas. Det är dock väldigt ovanligt att kollegor betar sig illa. Om inte polisen sköter sig minskar förtroendet för polisen och i sin tur förtroendet för staten.

Hur gick det då med Abbe? Han blev mycket arg och hans aggression gick ut rakt över mig. Jag kunde verkligen förstå Abbés frustration. Under den aktuella kvällen hade Abbe avbrutit en misshandel och räddat en kille ifrån att få mer stryk och så hamnade han ändå i trubbel med polisen. Abbe trodde givetvis att jag tyckte att kollegan gjorde rätt och jag kunde inte heller säga att min kollega betedde sig dumt då jag inte ville sänka denne helt och hållet. Efter cirka femton minuter och med mycket tålamod lyckades jag återfå förtroendet.

Vad var det som gjorde att jag till slut fick kontakt med Abbe? Jag försökte tänka mycket på mitt kroppsspråk, det vill säga att jag skulle se så avslappnad ut som möjligt. Sedan var ögonkontakten mycket viktig. Att SE Abbe och tala TILL Abbe. Det är viktigt att vara lyhörd och verkligen höra vad personer säger. Vi poliser kan lätt "trigga" i gång en situation. Kroppsspråket, vilket tonläge vi pratar i, vad och hur vi säger något är några av de faktorer som påverkar hur vår mottagare agerar. Det är viktigt att försöka sätta sig in i personens, i det här fallets Abbés, liv. Att försöka förstå det som jag inte är van vid. När jag pratade med Abbe försökte jag tänka mig in i hans situation och behandla Abbe som jag själv skulle bli behandlad. Det är också viktigt att jag har förståelse för hur det är att vara invandrarkille i dagens Sverige. Det som jag kanske uppfattar på ett sätt uppfattar inte Abbe och tvärtom.

En fråga som jag brukar ställa till mig själv efter avslutade jobb är om jag skulle göra på samma sätt om jag fick göra om jobbet. Genom en sådan reflektion kan jag bli bättre och lära mig av det jag gjort. En annan fråga som har uppkommit under berättelsens gång är frågan hur mycket Markus som har blivit polis och hur mycket polis som har blivit Markus. Jag känner att jag har förändrats som person under de fyra åren som jag har jobbat som polis. Jag har blivit mindre blåögd och också tyvärr något mer fördomsfull mot vissa grupperingar som jag träffar. Samtidigt jobbar jag fortfarande på mitt speciella sätt. Dels ge-

nom att vara mig själv så gott det går, dels genom att vara kommunikativ och öppen. Jag försöker se människan i det hela och inte behandla människor som ting.

Jag och Cissi fick till slut reda på att den misshandlade killen inte var särskilt skadad utan hade gått från centrum på egen hand. Vi skrev en polisanmälan över det som hade inträffat och åkte från centrumet ännu en erfarenhet rikare. Trots att vi inte hade lokaliserat den misshandlade killen kände vi att vi hade haft världens tålamod och att vi hade gjort ett bra jobb. Kanske hade Abbe återfått lite förtroende för polisen.

MARKUS ANTONSSON är stationsbefäl/polisinspektör på Södermalmspolisen i Stockholm. Han är född 1981 och har arbetat som polis i 10 år. Texten är hämtad ur antologin Den goda polisen – sju essäer om reflekterad yrkeserfarenhet (2008) som är resultatet av ett samarbete mellan Polishögskolan, Polismyndigheten i Stockholm och Södertörns högskola. I projektet, som pågått mellan 2006–2007, har 22 anställda inom Polismyndigheten i Stockholm deltagit, såväl poliser som civilanställda. Deltagarna har följt kursen ”Reflekterad yrkeserfarenhet inom polisorganisationen” vid Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola.

ATT VARA SJUKSKÖTERSKA I AKUTSJUKVÅRDEN

ANNA THULIN

Det är söndagskväll och lugnt på avdelningen. Jag sitter på en av sjuksköterskornas expeditioner och förbereder morgondagens utskrivningar. Middagsvagnen har kommit. Det luktar mat. Jag hör slammer från porslin som plockas fram. Jag reser mig för att gå ut och hjälpa till. I korridoren möts jag av en vaktmästare med en bårvagn. På vagnen ligger en ung kvinna. Jag väntar en patient, en kvinna från akuten, om en dryg halvtimme. Det måste vara hon som redan är här. Jag går fram till bårvagnen för att ta emot henne. Hon är smal och finlemmad, kallsvettig om händerna. Hennes blick är glansig och matt. Runt ögonen har hon mörka ringar. Hon orkar knappt titta på mig, inte heller ställa sig upp, inte ens sätta sig på sängkanten. Hon mår sämre än jag förväntat mig. Efter den preliminära bedömningen som akutläkaren gjort misstänker man att kvinnan har en infektion i njurbäckenet och bakterier i blodet som kommer från urinvägarna. Hon har också ett oväntat och ovanligt lågt blodvärde och måste få transfusioner så fort som möjligt. Hennes avvikande blodbild får avdelningens helgjour läkare att kalla henne "ett spännande fall". Jag blir själv nyfiken.

Jag kallar på en kollega och vi lyfter tillsammans över henne från bårvagnen till sängen. Vi kör sedan in henne i patientsalen. Där ligger redan tre andra patienter som är så gott som klara för utskrivning. Den unga kvinnan har kissat på sig. Vi tvättar henne och sätter på henne rena kläder och bäddar till sängen. Då märker jag att hon har svårt att lyfta ena benet. Hon grimaserar när hon försöker och måste hjälpa till med båda armarna för att lyfta sitt ben. Hon har haft smärtan i ett par veckor, berättar hon. Akutläkaren nämnde att hon hade ont i benet, men inte så här ont. Det var inte så jag uppfattade det hela. Ryggsmärta hade jag väntat mig, men inte smärta i ljumskar och lår. Hennes blodtryck har sjunkit sedan jag fick rapporten från akuten. Hennes infart, den plastkanyl som sitter i en av underarmens vener, som man använder för att administrera intravenösa läkemedel har glidit ut och slutat fungera. Den intravenösa vätskan hon borde ha fått från akuten hänger i sängens droppställning. Flaskan är så gott som full. Den borde varit tom. Jag ökar tempot, sätter två nya infarter, en för antibiotika, en för intravenös vätskebehandling. Jag hänger ett nytt dropp och ger

antibiotikan. När jag går för att försöka få tag på inskrivande läkare på akuten för att prata om bedömningen av smärtan i kvinnans ben och ljumskar möter jag avdelningens helgjour som inte har hunnit hem än. Jag ber honom titta på patienten.

Han följer med mig. Vi står på varsin sida om kvinnans säng. Han undersöker henne utan att säga så mycket. Jag hjälper henne att flytta sig i sängen. Han ställer några korta frågor och berättar med låg och lugn röst för henne vad han gör. Hon svarar. Hon är trött, men verkar inte vara orolig. Jag är tyst. Läkaren och jag har arbetat tillsammans i många år. Jag vet att det han säger till henne också är riktat till mig för att jag ska kunna följa hans tankegång och kommentera där det behövs. Det är mörkt i rummet. Lysrören i taket är släckta. De stora fönstren mot Årstaviken är svarta. Patienterna har sina läslampor tända, läser eller löser korsord. Någon prasslar i en tidning. Det är väldigt stilla.

Jourläkaren ordinerar ytterligare antibiotika innan han säger hej då för den här helgen. Jag ökar takten lite till. Hon måste få sin första påse blod. Jag ringer till transfusionslaboratoriet. Transfusionen är klar att hämtas. Laboratoriet ligger i andra änden av sjukhuset. Det tar en stund att gå dit. Jag ber en av mina kollegor som har haft sin middagsrast att gå. Jag står hos kvinnan, plockar bort förpackningar jag använt, torkar av bordet, då jag hör barnröster i korridoren. En man i fyrtioårsåldern kommer in i rummet med två småflickor. Den ena flickan ser ut att vara sex eller sju år gammal. Den andra lite äldre. Kvinnan i sängen ropar på dem. Våra blickar möts en kort stund. Jag bäddar snabbt in alla synliga slangar och slätar till lakanen. Jag hälsar på mannen och flickorna. Besökstiden är egentligen slut. Jag tar fram små pallar till dem att sätta sig på och sen lämnar jag dem. När jag går in i journalen för att skriva in henne på avdelningen märker jag att hennes blodvärden ytterligare har försämrats. Provsvaren är inte signerade av någon läkare än vilket betyder att ingen sett dem. Jag höjer min inre beredskap. Det är som en rysning, en djupandning. Hon blöder inte någonstans och hon har ett visserligen lågt, men stabilt blodtryck. Hon måste få sin transfusion nu. Jag sätter mig och ringer jouren som just gått och meddelar provsvaret.

Jag går in till kvinnan igen. Den yngsta flickan naglar fast mig med sina mörka ögon. Hon ställer sig framför mig med händerna i sidorna. Hon liknar min egen dotter slår det mig. Kavat, men så väldigt liten. Hon frågar om mamma ska sova över. Ja, svarar jag. Flickan stampar i golvet och frågar vem som har sagt det. Jag svarar att det är jag som bestämt det. Det är mig hon ska vara arg på. Hon får gärna vara arg. Jag skulle bli väldigt arg och ledsen om någon tog min mamma försäkrar jag. Hon gråter och sträcker ut tungan till mig i smyg från tryggheten

i pappas knä. Den äldre flickan är knäpptyst. Hon håller sin mamma i handen. Släpper henne inte med blicken. Mannen verkar lugn. Han ställer frågor. Jag svarar så gott jag kan om vad vi tror och om vad vi kommer att göra det närmaste dygnet.

Blodet har äntligen kommit. Jag gör i ordning transfusionen i läkemedelsrummet. Jag börjar känna ett visst stresspåslag nu. Jag vill sätta i gång, men samtidigt inte oro barnen för mycket. Jag måste be dem att gå hem. Jag går in till dem, byter några snabba ord med mannen, säger hej då och vinkar till dem där de står i dörren. Den lilla flickan håller sin pappa hårt med den ena handen. Hon lyfter den andra i en tveksam vinkning. Den andra flickan, den äldre, har händerna djupt i jackans fickor. Hon tittar på mig utan att röra en min. De lämnar avdelningen.

Jag kopplar på transfusionen. Kvinnan har aldrig fått blodersättning tidigare. Jag sitter hos henne i tio minuter. Allt verkar gå bra. Jag känner mig lättad. Jag kan själv sätta mig ner och ta en kort middagsrast. När jag sitter och äter larmar det från kvinnans rum. Hon har börjat svullna mellan fingrarna. Hon har röda fläckar på armar och på bröstkorg och har en stor röd fläck på ena sidan av ansiktet. Hon säger att det kliar i hela kroppen och att hon håller på att få panik. Hon hyperventilerar och pratar snabbt. Jag ser att hon är rädd. Hon verkar ha fått en kraftig allergisk reaktion. Är det antibiotikan? Eller blodet? Har jag gett fel blod? Tankarna virvlar i huvudet. Kan det ha skett en förväxling? Jag ”kollade” ju, men tänk om jag ändå glömde någonting? Snabba bilder av katastrofscenarier dyker upp i mitt huvud. Jag tränger bort tankarna. Den allergiska reaktionen måste dämpas. Fort. Jag får inte tag på min egen jourläkare på en gång.

Jag gör i ordning kortisonet i läkemedelsrummet, konfirmerar ordinationen med juren och vi bestämmer tillsammans en handlingsplan. Jag tänker hela tiden. Det är inte ofta man reagerar på blodersättningsprodukter, men det kan hända, förväxlingar inträffar. Antibiotika är däremot vanligare att patienter reagerar på, men sällan så kraftigt och sällan på det här sättet. Vad kommer att hända om inte den allergiska reaktionen hävs? Än så länge är hennes andning opåverkad, men vad händer om hon inte kan få i sig resterande mängd blod? Hon har fått sitt kortison, jag kan bara observera just nu, inte så mycket annat. Jag går tillbaka till läkemedelsrummet. Jag går igenom alla transfusionsdokumenten. Ett papper fattas! Pappret med de giltiga antikroppsscreeningstestet som görs på varje blodpåse. Var är pappret? Laboratoriet skulle aldrig lämna ut blod utan giltigt antikroppsscreeningstest. Det vet jag. Men vad har jag gjort av dokumentet? Har jag ändå inte kollat allt? Jag märker att jag har svårt att tänka klart. När jag sätter mig för att ringa

transfusionslaboratoriet ser jag dokumentet. Det ligger vid telefonen, inte i läkemedelsrummet.

Det har blivit hög tid att ägna sig åt de andra sju patienterna. Jag har knappt sett dem under kvällen. De behöver sina läkemedel som de skulle haft klockan åtta. Klockan börjar närma sig nio. Kontroller av vitalparametrar borde jag också ta. En av patienterna, en man som vårdats för en infekterad knäprotes i nästan en hel månad, lovade jag tidigare under kvällen att prata igenom morgondagens utskrivning med. Jag inser att jag inte kommer att hinna. Jag behöver fortsätta fokusera på transfusionerna. Ringa läkare, ringa transfusionslaboratoriet, efterforska vad som kan ha hänt med blodet innan jag vågar ge henne nästa blodpåse. Jag ber mina kollegor om hjälp med läkemedelsutdelning till patienterna i de andra salarna. Mimmi, den unga undersköterskan som jag jobbar tillsammans med den här kvällen, känner patienterna väl. Jag litar på henne då jag vet att hon berättar för mig om det är något. Jag prövar att sätta den andra påsen blod och övervakar reaktionen mycket noga. Jag är på helspänn. Går det inte måste jag försöka få tag på medicinjouren och patienten kommer att behöva flytta till en annan avdelning eller till ett större sjukhus. Kortisonet verkar dock ha hjälpt. Klådan inifrån är mindre panikartad och kvinnan känner sig faktiskt lite piggare. Svullnaden i händerna är kvar. Hon ber om att få en kopp te och en skorpa. Ett gott tecken.

Mannen vid dörren jämrar sig hör jag plötsligt. Jämrar och ojar sig. Jag inser att jag glömt honom. Jag har ett svagt minne av Mimmi sa till mig, när jag höll på att ringa till jouren om blodvärdet att han, mannen vid dörren ville prata och att han ville ha sina värktabletter i tid. Jag minns att jag sa till Mimmi att jag skulle fixa det sen. Men sen kom den allergiska reaktionen och jag glömde honom. Jag blir arg på mig själv. Jag som dessutom har varit avdelningens smärtombud och aktivt arbetat för att förbättra kunskapen om smärta på avdelningen. Egentligen vill jag inte gå ifrån transfusionen eftersom den nya påsen precis börjat droppa in, men jag skyndar mig att springa och hämta hans tabletter. De ligger kvar i blisterförpackningen. Jag lägger dem snabbt på hans bord och ursäktar dröjsmålet. Jag skyndar mig tillbaka till transfusionen. Hon har lite klåda precis vid infarten. Den behöver bytas. Det tar en stund.

Då hör jag mannen som har sängen vid dörren prata i telefon. Det verkar som om han talar med sin fru. Han berättar om den nonchalanta sjuksköterskan. Han berättar hur skönt det är att sjuksköterskan snart ska gå hem. Hoppas att han slipper se henne igen. Vart är vården på väg? Ska sjuksköterskorna kasta tabletter på patienterna? Hur många

gångar måste man säga till. Men det spelar väl ingen roll, ingen lyssnar på en gammal gubbe. Jag förstår att det är mig han menar. Jag går till honom, tar med mig min pall och sätter mig bredvid honom. Han är arg, besviken. Kallar mig elak, okänslig och inkompetent. Jag säger inte så mycket. Ursäktar mig och är väldigt irriterad på mig själv för att jag inte tog mig tid. Jag visste att han ville prata. Så mycket bättre det hade varit om jag gjort det. Det hade inte tagit många minuter. Jag ger honom rätt i allt han säger och ger honom några receptfria värktabletter som han kan dosera själv när han börjar få ont på natten. Han är nöjd med det. Han vill prata om sin utskrivning. Han har varit på avdelningen i en hel månad, opererat knät flera gånger. Det är en omställning att skrivas ut efter en sjukhusvistelse. Nu är han orolig och vill försäkra sig om att de gånghjälpmedel han fått utskrivna får plats i transporten hem och att bilen verkligen är beställd. Vi pratar, jag berättar om de förberedelser vi gjort inför utskrivningen. Mannen känner sig lite lugnare. Vi tar varandra i hand och önskar godnatt, men jag känner mig ändå inte nöjd. Under delar av vårt samtal har jag en del av min uppmärksamhet riktad på kvinnan med transfusionen. Det verkar gå bra. Ingen ytterligare reaktion. Jag kan lämna patienterna och rapportera över till nattsjuksköterskan.

Reflektion

Människans behov av omsorg följer oss från vaggan till graven. Ingen klarar av att leva ett helt liv utan andra. Vårt behov av den professionella omsorgen, den som bland andra sjuksköterskan ger, uppstår när vi är som allra svagast, då vi inte förmår ta hand om oss själva och då resurser och kunskaper hos våra närmaste inte räcker till. Det är svårt att vara sjuk. Det är ingenting vi kan förbereda oss på. Vi vet inte hur det känns, hur vi reagerar eller ens om vi blir friska. Eftersom vi inte längre har någon kontroll över vad som händer oss, är vi tvingade att ta emot hjälp från främmande människor. Dessutom måste vi lita på att dessa främmande människor vet vad de gör.

När jag börjar undersöka vilka kunskaper som krävs av en sjuksköterska inom akutsjukvården i dag börjar jag med förmågan som kallas för "den kliniska blicken". Begreppet används av många i vårdens olika yrkesgrupper. Vad är det för någonting? Vad står begreppet för? Ordet klinisk kommer av grekiskans ord *klinikós* som ungefär betyder "någonting som hör till sjukbädden" och ordet används för att beteckna sådant som hör till sjukvårdens eller sjukhusens värld. Ordet klinisk ger

lätt andra associationer, som kalt, kallt, och opersonligt, kanske till och med omänskligt, men det är inte i den betydelsen som jag använder uttrycket. Den kliniska blicken är den blick eller det seende som uppstår när till exempel läkare eller sjuksköterskor ska bedöma en situation eller ett skeende eller observera en patient. För sjuksköterskans del sker observationen fysiskt nära den sjuke. Vid sjukbädden, som det grekiska ordet betyder. Det är också en fysisk observation. Alla sinnen är öppna hos observatören. Patientens röst, hållning, färg, lukt, små skiftningar, oväntade reaktioner, den egna känslan, intuitionen, alla intryck från ögon, öron och händer samlas in och kombineras. Iakttagelserna sätts samman och läses genom ett raster av den teoretiska kunskap som sjuksköterskan har om patienten eller situationen. Den personliga erfarenheten av att ha upplevt, tänkt över eller samtalat om liknande händelser tidigare skärper blicken. Sjuksköterskans omdöme hjälper sedan till att tolka vad som iakttagits och vad som behöver göras. Den kliniska blicken är intressant. Den är personbunden, den kan tränas och förbättras. Men den kan också saknas, eller vara mer eller mindre utvecklad, mångårig yrkeserfarenhet till trots.

Arbetet med att ta reda på vad den sjuke lider av är ett detektivarbete. Alla iakttagelser kan ha betydelse. Små som stora. Det är ett lagarbete. Ett spännande lagarbete. Innan den unga kvinnan kom till avdelningen var mitt intresse för hennes sjukdomstillstånd redan väckt. Avdelningsläkaren hade beskrivit patienten som ett ”spännande fall” för att hennes blodvärden då var oförklarligt låga. Det räckte för att väcka min nyfikenhet. Det kan ha inneburit att jag var extra uppmärksam redan från början när hon kom till avdelningen. Jag kände till hennes puls, blodtryck, andningsfrekvens och så vidare. Jag hade fått en kort muntlig rapport om hennes hälsohistoria och inskrivande läkarens preliminära bedömning. När jag träffade henne och hjälpte henne att få på sig rena kläder upptäckte jag att hon hade mer ont än vad jag förväntat mig och på ett annat ställe i kroppen än vad jag förväntat mig. Det var när jag undersökte henne, handgripligen, praktiskt med händerna som jag ansåg att de bedömningar som gjorts inte stämde överens med hur jag upplevde hennes besvär. Då i det ögonblicket räckte inte den teoretiskt vetenskapliga kunskapen till utan jag använde en annan kunskapsform.

Den praktiska kunskapen

Ingela Josefson som forskat om sjuksköterskans praktiska kunskap skriver i *Kunskapens former* att:

Det är i handlingen som sjuksköterskan visar om hon har förstått. Hon kan inte i handböckerna läsa sig till ett fullödigt yrkeskunnande.(...) I den praktiska verksamheten möter sjuksköterskan de unika händelser som generella regler inte kan fånga. Hur lär sig sjuksköterskan detta? Delvis genom sina erfarenheter, sina misslyckade och lyckade försök och genom att reflektera över dem, men också genom att se hur arbetskamrater ofta med annan eller större erfarenhet handlar.³

Sjuksköterskeyrket är fortfarande till stor del ett hantverk. Hantverket lärs med tiden och erfarenheterna. Varje dag finns möjligheten att förfina händernas skicklighet och känslighet. Riktlinjer för hur vi ska utföra olika praktiska moment omarbetas och utvecklas ständigt för att förbättra vården och göra den säkrare för patienterna. Gör vi fel är det stor risk för att vi skadar någon. Skadorna som vården åsamkar patienterna är många. Enligt en rapport från Socialstyrelsen som utgavs 2008, får närmare 100 000 patienter årligen vårdskador efter att ha vårdats på sjukhus. Så många som 3 000 patienter om året dör till följd av någon vårdskada.⁴

Snabbt fattade beslut och snabba bedömningar av helhetsbilden ingår alltså i sjuksköterskans praktiska klokhet eller omdömesförmåga. Men vad händer när det krockar? När flera beslut av olika karaktär måste fattas samtidigt och sjuksköterskan måste prioritera i vilken ordning hon ska utföra de handlingar hon funnit lämpligast. Vem ska få hjälp först och hur mycket? Riskerar någon att lida eller komma till skada av att vänta? Enligt Aristoteles kunde det goda handlandet endast göras ”i relation till rätt person, i lämplig utsträckning, vid rätt tidpunkt, med ett riktigt syfte och på ett lämpligt sätt [...]”⁵ Att avgöra i vilken utsträckning någonting är lämpligt för någon, är det möjligt när man befinner sig i en stressad situation?

Jag provar att återknyta till exemplet från min egen yrkespraktik. Berättelsen rymmer flera ögonblick av stress, när jag för kortare stunder förlorar förmågan att tänka klart. Jag glömmer saker, hittar inte papper. Efter att ha varit fullt upptagen med att häva den unga kvinnans allergiska reaktion från blodtransfusionen upptäcker jag att jag har glömt en annan patients läkemedelsbehandling. Ingen livräddande behandling, men en för patienten viktig behandling, smärtlindring. Jag skyndar mig för att försöka rätta till det genom att snabbt ge honom tabletterna vilket han uppfattar som att jag nonchalant kastar ner dem

3 Josefson, I (1991) s. 52.

4 Socialstyrelsen (2008) s. 20.

5 Aristoteles (1988) s. 66.

till honom på bordet. Han ville någonting ytterligare också, att samtala, att få en försäkran om att allt var klart inför utskrivningen. Jag försöker att rätta till det genom att sätta mig ner och ursäkta mig för honom, och ge honom det han vill och det han har behov av. Han behövde smärtlindring, men också att få prata igenom sin utskrivning. Det blir ett halvhjärtat försök. Delar av mitt medvetandes fokus är fortfarande kvar hos kvinnan som jag inte känner mig trygg nog att släppa. Resultatet blir att hans förtroende för vården får sig en törn. Han börjar tvivla. En vård som inte patienterna har något förtroende för har egentligen ingen legitimitet. Utan förtroende kan inte god vård och omsorg bedrivas. Genom att glömma och dröja med hans smärtlindring och inte uppmärksamma hans behov av att samtala riskerade jag att skapa en förtroendekris. Kanske gjorde jag det också, hos honom. Jag var själv inte nöjd. Tvärtom. Jag var så bekymrad att jag inte fram till denna dag har lyckats släppa den här händelsen helt utan väljer att den ska ingå min magisteruppsats. Varför blev det så? Varför gjorde jag som jag gjorde? Jag prioriterade att lösa det medicinska, det som jag upplevde var det viktigaste för att skada så lite som möjligt, men samtidigt kränkte jag en annan individs rätt att bli sedd och hjälpt. Det kan tolkas som att i en pressad situation går patientsäkerheten för en patient före den goda omvårdnaden för en annan. I den bemärkelsen kan vården te sig omdömeslös och inte alls klok. Jag tvekade visserligen aldrig om prioriteringen och gör inte nu heller, men det betyder inte att det är mindre problematiskt.

Patientsäkerhet som begrepp är modernt. I värdegrundsdokumentet som mitt sjukhus tagit fram och som vi ska ha som ledstjärnan i det dagliga arbetet hittar man ordet patientsäkerhet flera gånger. Det poängteras att vi ska arbeta för och med patienten. Det är självklart att vården måste vara patientsäker. Någonting annat är inte acceptabelt. Men god omvårdnad då? God omvårdnad, som begrepp, står inte ens omnämnt i värdegrunden. Är det inte längre viktigt?

Samvetet har vi hela tiden hos oss. Det kan ropa mer eller mindre högljutt. I min egen berättelse var samvetet en del av drivkraften till att sätta mig ner hos mannen vid dörren. Det var ett försök att rätta till och återfå förtroende och balans. Det var ett försök att följa mitt eget standardmått på vad jag kan, ska och bör göra. Det handlade också om att inte skjuta fram problem utan ta tag i dem när de dyker upp. I varje handling finns möjligheter till att agera klokt. Men när alltför många handlingar konkurrerar om tid är sjuksköterskan tvungen att hitta den balans som medför minst risk att skada. För den enskilde patienten är det svårt att förespråka en medelväg eller kompromiss. Det är svårt att

stå tillbaka för någon annan när man är sjuk och försvagad och behöver hjälp. Då måste man få förvänta sig allt. Samtidigt förblir det omöjligt att ge allt till alla.

Om sjuksköterskan ska ha någon möjlighet att verkligen förstå den sjuke måste han eller hon närma sig dennes livsvärld. Ett sätt är att lära känna den sjuke, att få inblick i så många sidor av dennes normala liv som möjligt. Sjuksköterskan ska försöka se hela människan i alla ögonblick. Lyfta fram hälsoresurser och titta på friskfaktorer. Min upplevelse är att det är underprioriterat i akutsjukvården. Jag hinna väldigt sällan sätta mig ner ens för ett kortare förutsättningslöst samtal med patienten jag är betrodd att vårda. Kanske är det ett ideal som det är svårt att med dagens slimmade vårdorganisationer nå upp till eller kanske är det inte nödvändigt att förstå patientens hela förändrade livsvärld för att den goda vården och omsorgen ska kunna finnas där.

Tiden är ofta en bristvara i vården. Kanske är det fruktbart att fundera över om det finns skillnader mellan sjuksköterskans tidsuppfattning och patientens tidsuppfattning för att förstå skillnaderna i upplevelsen av livsvärlden. Arbetsdagen för sjuksköterskan är styrd av klocktid. Vissa av arbetsuppgifterna ska göras på vissa tider och i en viss ordning. Arbetet har egentligen inget slut. Vården pågår tjugofyra timmar om dygnet. När ett pass tar slut så tar ett annat vid.

När jag går till min egen erfarenhet så kan jag se svårigheten i att ge omsorgstiden den bredd som behövs för att upprätthålla god omvårdnad. Jag upplever tiden som en resurs som saknas. En av händelserna från min söndagsberättelse innehåller en sådan krock, eller skillnad mellan två olika tidsuppfattningar. Det är situationen med den äldre herren vid dörren. För den stressade sjuksköterskan räckte det i stunden att se till att patienten fick sina tabletter. Det betydde att en arbetsuppgift på listan bockades av, om än lite för sent. För patienten var det annorlunda. Han hade uttryckligen bett om att få samtala inför morgondagens utskrivning för att få en möjlighet att summera vad som hänt, under en omskakande vårdtid med flera operationer och en försämrad funktion i knät. Allt för att lättare få ett avslut och kunna gå vidare. När jag som sjuksköterska inte gav honom det utan hade hela mitt fokus på en annan patient blev han frustrerad och arg. En kort stund av sjuksköterskans omsorgstid hade förmodligen räckt för att avslutningen på en månadslång vårdtid skulle ha känts tillfredsställande för båda två.

Förvaltandet av omsorgstiden är viktigt. Det ger en överblick och skapar kontinuitet och ordning och hjälper till att prioritera rätt. Ett sätt att förvalta omsorgstid är att få ett visst flyt i arbetet. Avdelningen måste

hitta en gemensam puls för det som görs. Ett kontinuerligt upprätthållande av gemensam tid är det man strävar efter.

Att vara rädd för att göra fel är en annan sida av att vilja göra rätt. Aristoteles säger i *Den nikomachiska etiken* att det är en svår uppgift att vara god.⁶ Det handlar om att kunna känna vad situationen kräver för att handla klokt. Det gäller även att hitta en medelväg genom ytterligheter också i den egna karaktären. Mod är en sådan medelväg mellan ytterligheterna fruktan och tillförsikt. Att arbeta som sjuksköterska kräver att jag rannsakar mig själv och vågar att se mina egna svagheter och min egen litenhet och sårbarhet och samtidigt inte vika undan för att ta ansvar. När jag är öppen gentemot den människa jag möter så riskerar jag att bli ifrågasatt och kritiserad. För vad jag gör men också för vem jag är.

Det är en särskild stämning på sjukhus, en stämning som jag upplever som positiv och som gör mig trygg. Jag vet att där finns så oerhört mycket kunskap och god vilja. Där finns så många människor som vill göra det goda. Jag har själv upplevt många fantastiska ögonblick på sjukhuset då vi tillsammans lyckats hjälpa någon att bli frisk. Jag började den här uppsatsen med att undersöka begreppet den kliniska blicken. Kliniskt kan för många människor kanske klinga som hårt, kalt, opersonligt och rentav kanske omänskligt. För mig har begreppet en annan betydelse och får en helt annan innebörd när jag tänker på stämningslägen och huruvida man kan vara stämd i omsorg. Den kliniska blicken är för mig omsorg. Den är det noggranna och ansvarsfulla övervägandet i besluten, närmandet till den andre med respekt och nyfikenhet och empati med den goda intentionen att hjälpa.

Omvårdnad är sjuksköterskans arbetsområde och på de flesta stora sjukhus är sjuksköterskegruppen den största yrkesgruppen. Ändå står inte begreppet omvårdnad med i värdegrunden för det stora sjukhuset som jag arbetar på. Varför är inte omvårdnad viktigt i en värdegrund? Är det så att det bara tas för givet? Eller är det för att det är svårt att mäta? I vårt samhälle idag premieras värden och metoder som är möjliga att mäta. Sverker Sörlin och Anders Ekström skriver i *Alltings mått* om den administrativa driften av samhället i dag.⁷ Det innebär att organisationsmodeller och belöningsystem överförs mel-

6 Aristoteles (1988) s. 66.

7 Ekström, A och Sörlin, S (2012).

lan olika områden och verksamheter för att förbättra produktivitet och öka kostnadseffektiviteten. För den offentligt finansierade vården är det metoder som togs fram för den japanska bilindustrin som används för att försöka göra vår vardag mer effektiv. Men vad går förlorat när ett område, vården, ska värderas och effektiviseras utifrån ett helt annat verksamhetsområde, den storskaliga bilindustrin?

Vården ska vara kvalitetssäkrad för att kunna konkurrera på en öppen marknad. Sjukhuset vill vara ett attraktivt val för patienterna som nu i och med Vårdval Stockholm och kanske även den fria rörligheten inom EU har rätt att välja var de vill vårdas. Vi lägger ner en hel del tid på olika kvalitetsmätningar av oss själva. Blir vården säkrare av arbetet med mätningarna? Det får vi hoppas. Men blir den mänskligare? Det är inte alls säkert. Omsorg är beroende av respekt, engagemang och vilja att göra gott och ta ansvar för att hjälpa en medmänniska som inte kan hjälpa sig själv. Hur kan man mäta det? Jag har svårt att se att det skulle vara möjligt. Den goda vården blir upp till var och en av oss som arbetar med den. Det är vi själva som får ta ansvaret för det vi gör, när vårdorganisationer rationaliserar bort det omätbara. Det är vi som ska förkroppsliga och säkerställa alla de vackra orden, medmänsklighet, omsorg, empati, och respekt och göra dem till verklighet. Men vad händer med vårt handlande när vi inte får tid att tänka över våra begrepp? När deras betydelse blir allt oklarare för oss eller när betydelse förändras eller när vi inte ens har möjlighet att praktisera dem i en vårdorganisation som ständigt är underdimensionerad i relation till behoven.

Vilka förvandlas vi till då?

Utdrag ur Anna Thulins magisteruppsats i praktisk kunskap Kunskapen, klokheten och kallet – en undersökande essä om att vara sjuksköterska i akutsjukvården. Anna Thulin är född 1963 har arbetat som sjuksköterska i 8 år.

GÖRA EN GOD HANDLING ELLER LÅTA KUNDEN VÄLJA?

CAROLINA LINDSTRÖM

”Hej på dig du” säger Helga och ser nyfiket på mig. ”Är du ny här? Jag känner inte igen dig.” Utan att vänta på mitt svar frågar hon: ”Vad ska du göra här då?” ”Ja, du ska få hjälp med dusch i dag för det brukar du få på fredagar. Eller hur?”

Det går några sekunder, men inget svar kommer. Till slut tittar hon på mig som om jag vore mindre vetande. ”Duscha och duscha, det klarar jag själv”, muttrar Helga lite halvhögt och ser på mig med en sur blick. ”Här ska inte duschas i dag”, säger hon med en bestämd och tillsärande röst.

Tidigare på morgonmötet den dagen hade jag fått information från mina kollegor om att Helga aldrig vill duscha.

”Hon kommer att tacka nej till dusch, du får aldrig henne till duschen. Det är det ingen som fått”, sa flera av dem som har gått till Helga i flera år.

”Det enda du gör hos henne är att ge morgonmedicinen och signera medicinlistan, men visst skulle hon behöva en dusch, som hon luktar”, menar flera av mina arbetskamrater.

Eftersom det var första gången jag skulle till Helga ville jag få lite information om hur hon var som person, få reda på egenskaper och behov som var viktiga att känna till innan jag gick dit. Visserligen hade jag läst igenom hennes personliga akt som gett mig information om ålder, historisk sjukdomsbild, anhöriga och så vidare, men det är tryggt att också få ta del av mina kollegors råd och erfarenheter.

Enligt uppgifter i Helgas akt hade hon förlorat balansen och ramlat så illa att ryggen fått ta emot mycket av fallet, vilket lett till svåra smärtor och förvirring den första tiden. I biståndshandläggarens skriftliga redogörelse för besluten står det att Helga efter sjukhusvistelsen är så kapabel att hon klarar av de vardagliga bestyren som personlig hygien, klä på sig, göra frukost och så vidare. Det står också att hon behöver hjälp med tyngre serviceinsatser som städ, handling och hjälp med dusch och medicinering. Biståndshandläggaren bedömer i samförstånd med Helga att hon är i behov av en god man som kan hjälpa till med räkningar, post- och bankärenden, eftersom hon har svårigheter att sköta detta själv på grund av smärtor i rygg och ben. Hon har inga

släktingar som kan hjälpa till med dessa ärenden. Helga har två vuxna söner, vilka hon ej har närmare kontakt med.

Det kan kanske tyckas oviktigt för någon som inte har erfarenhet av att arbeta med äldre människor med behov av vård och hjälp att små detaljer i vardagslivet kan vara av största vikt. En sådan sak som hur vi bäddar sängen, kokar kaffe hos någon, eller hur vi lägger kudden tillrätta under någons huvud kan avgöra en persons välbefinnande. Även vi som har erfarenhet kan göra misstag, eller förringa detaljer som har betydelse. Framförallt sker dessa misstag när vi inte får den tid vi behöver hos vårdtagarna. På grund av stress är det lätt hänt att vi inte alltid hinner notera alla detaljer som avslöjar en persons välbefinnande och situation.

För en person som inte kan gå eller vända på sig själv i sängen kan till exempel en felplacerad kudde vålla smärta och lidande. I Simone de Beauvoirs roman *Avled stilla* skildrar hon hur små detaljer är outhärliga för hennes mor eftersom hon är beroende av andras omhändertagande och omsorg. Den elektriska luftmadrassen vars syfte är att massera huden, de små kuddarna som placerats mellan knäna för att förebygga trycksår, och ställningen som skall hålla upp överlakanet så att det inte kommer i beröring med knäna är några av de små detaljer som skall minska moderns lidande den tid hon har kvar att leva.⁸

Utifrån den information som jag fått på morgonmötet var det svar jag fick av Helga inte så överraskande. Att tjata om en dusch och försöka förklara, eller övertyga, om att det vore välbehövligt för henne skulle ha skapat en dålig start på vår relation. Visst både såg och kände jag att det var ganska länge sedan som Helga fått sig en dusch, men hon hade klart och tydligt deklarerat att någon dusch skulle hon inte ha. Trots allt såg hon ju ut att vara både frisk och kry. I stället ville jag fokusera på vår relation, på att bygga upp ett förtroende. "Vet du vad Helga, skulle det smaka med en kopp kaffe och smörgås?" Helga lyste upp som en sol. Jag såg hur hela hon slappnade av. Hon var inte längre på sin vakt.

Ines

Hemma i Ines lilla lägenhet är det till det yttre rent och prydligt, men när jag börjar inspektera lite noggrannare ser jag att det är rena kaoset i lådor och skåp. Det är påtagligt med Ines att de livsnödvändiga behoven som hunger, rädsla, trötthet och kroppslig smärta, ja allt som berör de olika sinnena kan hon ge uttryck för och förmedla till sin om-

8 de Beauvoir, S (2000) s. 58.

värld. Däremot finns det logiskt planerande tänkandet inte kvar i Ines världsbild. Om vi till exempel har varit hos Ines på morgonen och efter morgonhygien serverat henne frukost vid köksbordet, är det inte ovanligt att hon sitter kvar på samma plats när hon skall hämtas ner till lunchen.

Fysiskt sett är hon både stark och frisk, och kan röra sig relativt obehindrat, men de livsnödvändiga behoven kan hon inte klara utan omhändertagande och omsorg av oss.

Episoden med Helga och mitt första besök hos henne påminner till en del om min första dag när jag skulle duscha Ines. Även när det gällde henne hade jag fått information av mina arbetskamrater om hur det går till att duscha Ines. "Om hon blir för svårhanterlig så får du hoppa över duschningen, men det är bra om hon får den i dag, eftersom jag inte lyckades förra veckan" hade Ulla sagt i förtroende. En annan kollega som varit hos Ines ofta hade givit mig rådet att duscha och tvätta håret så snabbt som möjligt utan att fråga, eller förbereda henne för detta moment.

"God morgon Ines, har du sovit gott?" Ines svarade att det hade hon. Pigg och glad som en lärka reste hon sig upp, beredd att påbörja morgondagens bestyr. Nu, tänkte jag för mig själv, nu kommer mandomssprovet. "Vi går till badrummet som vi brukar Ines, så att du blir fin och ren." Jag hörde till min egen förvåning att mitt tonfall inte var som vanligt, omedvetet hade jag intagit en mer sträng och befallande ton. Jag såg på Ines att hon reagerade på det och märkte att hon inte pratade på som hon brukade göra, utan blev fåordig där hon gick med rullatorn framför sig på sin väg till badrummet.

Väl inne i badrummet försökte jag få tillbaka mitt lugna jag och pratade på som vanligt. Jag bad Ines sätta sig på duschstolen, sedan förklarade jag att hon skulle få bli fin i håret i dag, att håret skulle rullas upp på spolar. Hon sken upp. "Ja, tänk att få bli fin i håret och få det upprullat på spolar", sa hon glatt. Jag börjar långsamt skruva på duschkranen och väntar på att rätt temperatur skall infinna sig. När Ines hör vattenstrålarna från duschkranen börjar hon plötsligt skrika och vifta med armarna. "Jag vill inte duscha, jag vill inte." Jag frågar Ines varför hon tycker att det är så otäckt att duscha och ber henne berätta vad det är som är så skrämmande. Ines berättar gråtande för mig att hon tycker det är så otäckt att få ansiktet nerdränkt med vatten och att få vatten i öronen. Jag lovar att hon varken ska få vatten i öronen eller i ansiktet. Med bomullstussar i öronen, en handduk för ansiktet och en varsam duschning lyckas vi klara av detta tillsammans.

I denna stund var jag glad över mina erfarenheter som frisör. Då gällde det att kunna tvätta kunderna, att inte skvätta ner i ansiktet

och dränka öronen fulla med vatten skulle sitta i handlaget. Visst var Ines orolig och allt gick inte helt smärtfritt första gången jag duschade henne, även om allt gick väl. Hon fick varken vatten i öronen eller i ansiktet, men hon var spänd och nervös. Jag förklarade hela tiden vad jag skulle göra så att hon visste vad som skulle hända. Det var Ines som fick bestämma takten.

Varför undkom Helga sin dusch, men inte Ines? Båda två påvisade tydligt, både verbalt och kroppsligt, att duschning i deras värld var starkt förknippat med obehag och tvång, något som de med alla medel försökte undkomma. Hade jag agerat utifrån mitt schema, beslut, chefernas direktiv eller arbetskollegornas muntliga information skulle Helga bara fått sin medicin och ingenting annat och allt hade varit i sin ordning. Kunden hade fått behålla sin integritet och sitt självbestämmande i hemmet och jag hade följt de regler och praxis som var rådande. Själv ansåg jag det viktigare att vi fick en bra kontakt för att kunna utveckla en relation och skapa tillit. Därför ansåg jag att duschningen var av sekundär betydelse och att en kopp kaffe och smörgås var det primära. Det skulle tillföra oss mer kunskap om varandra, och i förlängningen skulle det förhoppningsvis leda till något positivt. Kanske var det ett steg närmare till att hantera problematiken kring hennes motvilja mot duschningen.

Ines blir duschad trots sin motvilja, men jag har fullföljt mitt arbete i enlighet med schemat, direktiv och rådande normer. I efterhand upplever jag att jag inte i tillräckligt hög grad tog hänsyn till Ines integritet och självbestämmande. Visserligen använde jag mig inte av brutala och hårdhänta metoder för att duscha Ines, men det förelåg ett mått av tvång. En aspekt som skiljer de båda händelserna åt är att Ines är dement. Hon klarar inte av att ta hand om sig själv eller ta ansvar för sina handlingar som Helga kan göra.

Lotte Alsterdal beskriver i *Hertig av ovisshet - aspekter på yrkeskunnande* hur de regulativa reglerna vars syfte är att upprätthålla en allmän ordning har stor inverkan på våra liv. Dessa uttalade och formulerade direktiv, lagar och allmänna principer för hur vi ska bete oss är oftast så viktiga att det endast är denna typ av regler vi är medvetna om.

För att förstå praktiskt yrkeskunnande och hur det formas kan man utgå från begreppet praxis, det vill säga de oskrivna reglerna och normerna. När ett antal utövare i ett område (i mitt fall min arbetsplats) skolats i att följa konstituerande regler skapas det en gemensam tillhörighet av att det är så här vi agerar hos oss.⁹ Med andra ord

så kan man säga att ett beteende eller mönster har blivit så vedertaget inom ett område att det har cementerats och alla tror att det förhåller sig på detta sätt. Ingen ifrågasätter.

När det gäller den information som jag fick av mina kollegor angående Helga så skulle jag kunna säga att det skapats en outtalad regel kring hur vi tacklar ett sådant beteende som hon uppvisar när vi erbjuder henne hjälp till dusch. Konsekvenserna av allas likartade agerande gentemot Helga blir att ingen någonsin har hjälpt henne med någon dusch, utan bara sett till att hon fått sin medicin.

När Helga så småningom fick förtroende för mig fick jag hjälpa till med duschningen. Det som gjorde henne så avigt inställd var att hon hade svåra problem med att kliva i badkaret på grund av smärtor i rygg och höfter. Dessutom led hon, liksom Ines, av en fobisk rädsla för vatten i öronen. Problemet med badkaret löste vi genom att kontakta Hemreab. Badkaret togs bort och en duschstol installerades och fetvadd i öronen löste vattenproblematiken.

Erik

”God morgon Erik, har du sovit gott?” ”Nej det har jag inte, jag sover aldrig bra om nätterna. Vad har du med det att göra förresten?” Erik är på dåligt humör, värre än vanligt.

Varje måndag är det samma visa. Under helgen har det varit helg-personal som arbetat och då blir rutinerna lite förändrade och oftast blir det skiftombyte från lördag till söndag. Personalombytet och rutinförändringarna under helgen bär med sig spår till nästkommande vecka. Vi som tar hand om vårdtagarna på servicehuset under veckorna, det vill säga måndag till fredag, märker påtagligt att på måndag morgon är de flesta som har mycket hjälp mer griniga, ledsna eller irriterade än normalt.

Kontinuitet och trygghet är viktigt. Det är näst intill ryggraden i deras liv och därför blir den stora personalomsättningen och rutinförändringarna under helgen som ett mindre jordskalv för dem. Den trygga basen, marken under fötterna, börjar skaka och det uppstår sprickor i deras trygga tillvaro, vilket de har svårt att hantera.

Erik tillhör dem som har svårt att ändra på sina rutiner, eller göra förändringar i det dagliga livet. Han är bitter över sitt öde och har svårt att se något positivt med livet. Erik är relativt ung jämfört med de andra vårdtagarna som bor i servicehuset. Vid 65 års ålder drabbades han av en stroke, vilket medförde att talet blev begränsat och rörelsemotorik-

en försämrad. När jag började lära känna Erik hade det gått ungefär två år efter stroke. Nu har Eriks talförmåga kommit tillbaka, men han har fortfarande svårt att hitta rätt ord eller att formulera sina känslor. Saknaden av ett antal framtänder i både över- och underkäken bidrar till att Eriks tal är sluddrigt och otydligt. Dessa tänder tappade han på grund av misskötsel under det första rehabiliteringsåret, då han var djupt deprimerad och apatisk. Motoriken är förbättrad, så nu kan han i stort sett klara av de flesta bestyren i sitt dagliga liv.

”Om ett par veckor ska vi ha hattparad på eftermiddagsfikat. Det ska bli våfflor till kaffet och lite musikunderhållning.” Erik tittar på mig ett kort ögonblick och fortsätter sedan att nonchalera mig som om jag vore luft. Jag fortsätter med mitt småpratande, precis som om vi hade en normal konversation där jag får ett replikerande svar tillbaka. ”Jag går och fixar lite kaffe och smörgås så hinner du vakna till.” Det hörs ett mumlande ifrån sovrummet.

Efter ett halvår med Erik vet jag att han lyssnar på mitt ”tjatter”, han brukar kalla det så, även om han inte alltid svarar eller visar någon reaktion. Jag vet att detta är vårt sätt att närma oss varandra. Det har uppstått en oskriven kamptävling mellan oss om vem som kan vara mest envis. I början testade han mig som han gör med alla nya. Genom att var ilsken och tvär fick han vara i fred och ingen ägnade någon energi på att skapa en nära relation.

Erik vet att hans ilska och tvärhet inte biter på mig, därför måste han testa mig varje gång när det har gått en helg eller en vecka sedan vi träffades sist. På något sätt vill han bli övertygad om att jag faktiskt bryr mig om honom, att jag ger honom tid. Det vill säga att jag stannar kvar en stund och småpratar med honom och inte bara rusar i väg så fort arbetssysslorna är klara. Det är just tålmodet som är vår kamp. Eriks strategi är att inte svara, eller låtsas som om jag vore luft, men till slut brukar han ge med sig och släppa lite på sin gard. Ibland kan till och med ett litet leende smyga sig fram, eller ett vänligt ord slinka ur hans mun. Det är då jag upplever att tålmod och envishet bär frukt och att det endast kan ske om vi är närvarande i situationen.

Reflektioner

I mitt arbete inom hemtjänsten har jag erfarit vikten av att vara lyhörd och öppen för olika livssituationer och inte lägga på en mall med redan förutbestämda schabloner och fördomar. Det är ofrånkomligt att vårt dagliga arbete med vårdtagarna påverkas av vårt eget bagage av erfar-

enheter, fördomar och stereotypa föreställningar. Vårt bagage utgörs av både positiva och negativa element som samverkar med varandra och kommer till uttryck i relation till andra. När vi kommer hem till vårdtagarna måste vi vara medvetna om att vi är på deras revir, deras intima sfär. Där skall vi möta en individ som också har ett förflutet, en ryggsäck som kanske rymmer än mer vishet, kunskap, fördomar och troligen även rädslor som vi måste förhålla oss till.

Det är inte lätt att distansera sig från sig själv och sina värderingar i mötet med andra och framför allt inte när det gäller att ge andra vård och omsorg. Det är lätt att utgå ifrån sig själv och sina egna värderingar och behov. Ta till exempel om jag kommer hem till en vårdtagare som har det smutsigt och stökigt i hemmet, men inte lider av det, utan finner andra saker väsentligare, som att få sällskap.

Många gånger tror jag att vi anser att det viktigare är att det blir rent. Enligt våra mallar och värderingar får det inte vara hur smutsigt som helst, utan det finns en gräns för vad vi tillåter. Mötet med Helga, som jag berättat om, är också ett exempel på hur vi bygger upp mallar, regelverk utifrån oss själva. Envisa och avvisande gamla tanter som säger att de klarar sig själva får ingen hjälp, för enligt regelverket har vi då inte gjort något tjänstefel. Vi har inte kränkt vårdtagarens självbestämmande, men har vi i reell bemärkelse verkligen handlat rätt? Har vi gjort vår plikt? Är det inte vår uppgift att ta reda på den bakomliggande orsaken till varför Helga envist tackar nej till dusch?

I boken *Etik i arbete med människor* skriver författarna om att det är nödvändigt att ha insikt om sin egen sårbarhet för att kunna nå in till andras inlevelse. Att ha förmågan att erkänna sin egen sårbarhet har inte bara betydelse för hur vi bemöter vårt behov av andras hjälp den dag vi verkligen behöver den. Det är även en förutsättning för att nå fram till andras sårbarhet. Vårt eget förhållande till oss själva är nära förbundet med vårt förhållande till andra. Det är genom vår självinsikt som vi får ramarna för vår förmåga att ta del av andras situation. Tillåter vi inte oss själva att uppvisa vissa behov och känslor kan vi svårigen bekräfta det hos andra.¹⁰

Förutsättningar för ett gott arbete, för att kunna ge en god omvårdnad och omsorg är tid, närhet och kunnande. Tid blir alltmer en bristvara i hemtjänsten, men tid har betydelse. Det krävs tid och närhet för att kunna urskilja det som är viktigt för den enskilda vårdtagaren.

Jag tror att vi alla som arbetar inom vård och omsorg försöker göra vårt bästa för att ge varje vårdtagare den vård de behöver. Det är nog

10 Henriksen J-O och Vetlesen A J (2006) s. 34.

inte många som medvetet försöker fuska sig igenom ärendena, eller negligerar viktiga detaljer som har betydelse för omvårdnaden, eller omsorgen. Att det sker misstag och vi förbiser saker tror jag beror mycket på att tiden inte räcker. Vi får allt kortare tid för varje vårdtagare som behöver hjälp och det leder till bristande uppmärksamhet, vi hin-
ner inte se.

Kundens val

I *Praktisk klokhet* skriver Gunilla Silfverberg att vården anpassas alltmer till marknadsekonomiska strukturer och ideologier. Den som har det yttersta ansvaret att tillgodose de äldre invånarnas behov av vård, omsorg och service av olika slag är kommunen. Det finns ett gap mellan behov och tillgängliga resurser, och eftersom ytterligare utvidgning av de offentligt reglerade välfärdstjänsterna inte anses möjlig, söker kommunerna nya lösningar. Dessa lösningar skall också samtidigt svara på beskyllningar mot den offentliga sektorn för storskalighet, ineffektiv organisation och resursslöseri. Ett sätt att komma åt detta är att förnya.¹¹ Silfverberg anser att så som det ser ut i dag så agerar politiker och högre beslutsfattare som om konkurrens och marknadsliknande mekanismer garanterar god kvalitet och "nöjda kunder". Och dessa beslut tas utifrån en till synes allmän samstämmighet som inte ifrågasätts.

Hemtjänsten har anpassats till marknadsekonomin och dess struktur, språkbruk och värderingar. Vi ska tänka på våra vårdtagare som kunder. Kommunen förespråkar i verksamhetsplanen att vi har som mål att eftersträva "nöjda kunder". Vad är deras intentioner med detta ordval? Bra vård och omsorg för varje enskild person skapas i ett samförstånd av många inblandade inom vården, av ett så kallat nätverk. Vård och omsorg kan inte enbart bli en fråga om individens beslut. Kund är ett ordbruk som blir sterilt och avståndstagande från den verklighet vi befinner oss i vårt arbete med levande människor som Helga, Ines och Erik. Ordet kund förknippar jag med varor och tjänster som kan köpas i affärer.

Från att ha benämnt den vi vårdar och ger omsorg vårdtagare, skall vi bruka ordet kund. Det är det vedertagna ordet i alla sammanhang, från politiker och ner till oss som arbetar med de behövande. Men för oss som har den mänskliga kontakten med vårdtagarna, som ska skapa relationerna och ge trygghet och vård klingar det illa. Vi som arbetar ute på fältet kan inte betrakta vårdtagarna som kunder. Jag blir en kund

11 Silfverberg, G (2005) s. 10-11.

i mängden bland alla tusen andra kunder som kassörskan eller expediten möter. I detta korta opersonliga möte behövs det inga relationella band utan det som är av vikt är att varorna blir betalda. Vi säljer inte omsorg och vård utan vi ger och hjälper vårdtagaren i vårt dagliga arbete. När orden blir vedertagna kan de enligt Silfverberg leda till ställningstaganden som vid en kritisk nagelskådning synliggör att ordvalet kanske inte visar sig vara vare sig önskat eller önskvärt.

Det är väl ingen som på allvar menar att en gammal, sjuk och orkeslös människa är så pass rationell, oberoende och kapabel till att fatta beslut, att fritt kunna välja och vill välja varor på en marknad eller mellan olika tvättmedelsmärken i affären? Själva ordet kund härstammar från ekonomisk teori och är i dess sammanhang en abstraktion. Det är därför som ordet kund passar dåligt inom såväl sjukvård som socialtjänst eftersom dessa har till uppgift att hjälpa människor så att de kan leva utifrån sina individuella behov och förutsättningar.

Silfverberg pekar på att en bristfällig omsorg och vård också kan relateras till dålig organisering av arbetet. Omsorgsarbete i kommunernas regi, i hemtjänsten, på servicehus och i olika former av gruppboende tenderar alltmer att bli en stelbent hierarkisk byråkrati. De som har den bästa kunskapen, eller är bäst informerade om arbetets villkor, är utan tvekan de närmast berörda – de som är i behov av vård och omsorg och alla vi, som har till vårt yrke att sörja för dessa behov. Som det ser ut i dag är vårt handlingsutrymme minimalt och vi har näst intill inga möjligheter att påverka arbetets utförande, anser Silfverberg.

Det som Silfverberg skriver om är något som vi erfär varje dag i vårt dagliga arbete. Förhållningsregler kring hur vi ska agera i en viss situation kan ges av en samordnare på ett morgonmöte, men en vecka senare kan detta agerande vara ändrat, för då är det andra direktiv från chefen. Ett beslut som chefen har tagit på ett apt-möte kan ett par veckor senare ändras för att hon i sin tur har fått andra bestämmelser att rätta sig efter. Det är svårt att få respons på sina förfrågningar när det gäller ändringar av tid för ett besök hos en vårdtagare. På schemat är det utsatt en halvtimme för en dusch, men i själva verket kanske den tar en timme. Om vi påpekar det och begär att vi får mer tid, är svaret oftast att enligt beslutet har kunden bara en halvtimme. Om det är så tidskrävande att mer tid behövs måste vi få ett nytt beslut ifrån biståndshandläggaren. Ska den här kunden få mer tid nu, då måste vi ta ifrån någon annan.

Silfverberg pekar på att de ständigt skiftande situationer som vi möter hemma hos vårdtagarna kan ge upphov till stress, samtidigt som det okända och oförutsedda också kan bli en utmaning och stimulans i yrket. Det finns en etiskt betingad stress som upplevs av oss inom

hemtjänsten som kan relateras till de krav vårdtagarna ställer. Ett exempel på stressframkallande moment är när vårdtagarna avbryter en syssla för att de inte är med på noterna och i stället vill ha något annat gjort än det biståndshandläggaren bedömt vara lämpligt. Den alltmer detaljerade biståndsbedömningen fråntar den gamla att ha inflytande över sin egen vardag.

Dessutom gör den det svårare för oss att personligen svara för att rätt handling utförs vid rätt tillfälle. Enligt Silfverberg kan till och med ett biståndsbeslut sträcka sig in i kroppens mest intima skrymslen och reglera vilka delar av kroppen som skall få hjälp. Bedömning av personlig hygien kan styckas upp i "nedre toalett" eller "övre toalett". Hemtjänsten tenderar alltmer till att stycka upp ett mänskligt liv i avgränsade delar, vilket är ovärdigt, anser Silfverberg, både för den gamla och för oss som hjälper dem.

En dusch, en handling eller personlig hygien ser olika ut för varje individ. En dusch hos Helga tar inte bara 30 minuter utan 50 minuter, medan schablontiden räcker till för att hjälpa Erik, men det är inget som garanterar att det förhåller sig på det sättet vid ett annat tillfälle. Både Erik, Helga och alla de andra som vi hjälper är människor med känslor och behov. Den vård och omsorg som de behöver måste utformas individuellt och i sitt sammanhang, vilket medför att allting är föränderligt.

Göran Rosenberg belyser i *Plikten, profiten och konsten att vara människa* att vård och omsorg idag tenderar att bli endast den professionella expertkunskapens angelägenhet. Det leder till att det holistiska synsättet har skalats bort. Rosenberg anser att expertkunskapen regelmässigt åberopas för att rättfärdiga bedömningar och beslut som ändå till slut bara kan vägledas av en kunskap som är personlig och därmed också känslomässig till sin natur. Då blir det så småningom ett omyndigförklarande av hela den sfär av personlig och känslomässig kunskap som ibland är den enda vägledning som står till buds.¹²

Hur ska vi kunna ge Helga, Ines, Erik och alla de andra vårdtagare bra omsorg och vård? Kommunpolitiker styrs av marknadsekonomiska strukturer och termer, biståndshandläggarna utifrån kroppsliga diagnoser och schablonmallar och verksamhetschefer skall se till att det går med vinst. Vi som är ute på fältet och ska se till att de gamla får en dräglig tillvaro har minst att säga till om när det gäller beslut angående vårdtagarnas behov.

12

Rosenberg, G (2003) s.62-63.

CAROLINA LINDSTRÖM är 48 år och har arbetat som vårdbiträde i 7-8 år. Sedan tre år tillbaka arbetar hon som aktivitetshandledare inom socialpsykiatri. Hennes text är tidigare publicerad i Omtankar – praktisk kunskap i äldreomsorg utgiven av Södertörns högskola. Texten är ett resultat av Carolinas medverkan i en uppdragsutbildning för anställda i äldreomsorgen i Huddinge kommun som genomförts vid Centrum för praktisk kunskap.

SPECIALPEDAGOGENS VARDAG

MARIE ÅHRLING-NYKVIST

Liknelsen

En specialpedagog och en speciallärare står och talar vid kanten av ett vattendrag. Plötsligt glider ett barn förbi i vattnet och skriker på hjälp. Specialläraren hoppar i och lyckas bärga pojken som lycklig pustar ut. Knappt har specialläraren kramat vattnet ur håret förrän det återigen hörs desperata rop från älven. Specialläraren kastar en hastig blick på specialpedagogen som visserligen fått en bekymrad rynka i pannan men inte gör minsta ansats till att slänga sig ut i vattnet för att rädda personen från att drunkna. I stället får specialläraren ännu en gång hjältemodigt kasta sig ut i strömmen och bogsera in den nästan livlösa lilla människan. Då hörs återigen förtvivlade vrål från forsen. Specialläraren ser upp och upptäcker att specialpedagogen rör sig – men inte mot vattnet! I stället har hen börjat gå uppströms bort från platsen. – Vart ska du? ropar den uttröttade specialläraren desperat! – Jag ska se vad det är som gör att elever hamnar i vattnet och riskerar att drunkna. Jag måste försöka förhindra det, svarar specialpedagogen. Ackompanjerad av det brusande vattnet avlägsnar sig specialpedagogen bort från ljudet av tacksamma röster från kollegor, föräldrar och barn som prisar specialläraren för de rådiga insatserna.

Lektionen

Jag känner mig lite förvirrad när jag stiger in i klassrummet. Jag har fått i uppdrag att gå till Alexanders grupp högstadieelever eftersom de ska ha prov och några ungdomar behöver sitta för sig själva och få särskilda anpassningar. Det ser dock inte ut att vara skrivning på gång. Det är lite allmänt rörigt och skrapandet av stolar och bänkar som släpas runt bidrar tillsammans med prat och skratt till den höga ljudnivån. Jag upptäcker att Alexander står vid en dator med tillhörande projektor mitt i rummet. Jag går fram till honom för att höra vad som är på gång. Han meddelar att provet blivit flyttat en vecka framåt och att gruppen i stället ska se en film om naturvetenskapliga upptäckter. Jag frågar om han vill att jag stannar och får till svar att det nog kan vara bra eft-

ersom resursläraren som brukar vara med är sjuk och han befarar att det kan bli ganska oroligt, även om de ska se en intressant film. Jag är fortfarande en smula tveksam, att vara två pedagoger när eleverna ska se på film är inte att utnyttja resurser optimalt men jag bestämmer mig när jag hör Alexander ropa ut till ungdomarna:

– Sätt er på era platser och ta fram anteckningsblock och pennor! Under tiden ni ser filmen vill jag att ni skriver ner viktiga fakta eller korta sammanfattningar av det ni hör!

Slamret dämpar sig något medan eleverna långsamt drar sig till olika platser. Jag känner en vag oro eftersom jag är tveksam till att alla elever klarar av uppgiften. I gruppen finns många ungdomar i behov av särskilda stödsatser.

Luften fylls av gnissel när bänklöck öppnas och dova dunsar när de släpps ner igen. Eleverna verkar klara och filmen rullar i gång. Det är visserligen en intressant film men även för mig känns den lite rörig med snabba kast mellan olika saker. Årtal och namn viner genom luften och fakta kommer i en tät följd – viktigt och oviktigt om vartannat. Berättarrösten är återhållet neutral utan något personligt färgat tonfall som skulle kunna låta ana entusiasm eller intresse. Här förmedlas fakta utan krusiduller. Var god gapa och svälj – det är bara att tugga i er. Jag går runt till eleverna och försöker diskret att hjälpa i gång de som sysslar med sina telefoner eller för mer eller mindre lågmälda samtal med sina kompisar. Tiden går och jag känner att jag blir alltmer nervös. Energin håller på att försvinna från rummet, eleverna sitter visserligen ganska stilla och relativt tysta men få verkar följa filmen med något större intresse. Flera gånger hör jag informationsbitar fladdra förbi som jag egentligen tror skulle kunna väcka elevernas engagemang om man stannade filmen och tog upp en diskussion. Jag sneglar mot Alexander som sitter still i en av bänkarna och verkar följa filmen snarare än att studera eleverna och jag undrar i mitt stilla sinne hur det är möjligt att han inte känner av vad som håller på att hända. Jag hoppas innerligt att filmen snart skall vara slut så vi får bearbeta det vi hört och sett, men hela tiden kommer det ny information och fakta.

Efter en halvtimme går jag fram till Alexander och undrar viskande hur mycket det är kvar av filmen. Han tittar på klockan och svarar att det nog är minst tio minuter, kanske en kvart. Jag föreslår då att vi bryter ett tag för att samla upp några tankar från eleverna och höra vad de får med sig. Alexander ser lite förvånad ut men stänger ändå av. Eftersom det är min idé antar jag att han förväntar sig att jag tar tag i det hela så jag går fram till whiteboarden och frågar eleverna vad de skrivit ner hittills. Jag delar av tavlan och skriver fakta på ena sidan och sam-

manfattningar på den andra, det senare är det bara en elev som försökt sig på att göra vilket jag mycket väl förstår. Det är inte realistiskt att tänka sig att ungdomarna ska kunna sammanfatta olika avsnitt i denna informationstäta film där tempot är högt och begreppen många och nya. Jag för en diskussion där eleverna får jämföra vilka olika fakta de bedömt som viktiga och de får motivera. Jag talar om vad jag tänker kring vissa delar och diskussionen börjar komma loss. Det visar sig att eleven Lucas nyligen besökt en av platserna som nämns i filmen och flera andra börjar göra kopplingar till saker de sett på tv eller Youtube. Efter cirka tio minuter är vi tvungna att avbryta för att hinna se klart resten av filmen.

När lektionen är slut har Alexander och jag bara tid att talas vid som hastigast. Han uttrycker en besvikelse över att eleverna inte var mer aktiva med att anteckna under filmen och är irriterad på att gruppen verkat okoncentrerad. Jag försöker lite lamt påpeka att flera elever, kanske de flesta, saknar de nödvändiga verktygen. De behöver att man med korta, jämna mellanrum stannar upp och tillsammans sammanfattar och diskuterar. Alexander anser dock att man borde kunna kräva av högstadiееlever att de klarar av den uppgift han gav. Problemet är att de är för bekväma menar han. Vi hinner inte utveckla detta tema vidare eftersom han är på väg till en annan lektion och jag själv måste hinna äta lunch.

Jag känner mig lite uppgiven på väg till matsalen. Alexander och jag har tillbringat ganska mycket tid tillsammans i klassrummet och på olika elev- och föräldrasamtal och jag har hittills trott att mitt förhållningssätt och syn på undervisning varit en modell för honom men ändå tycker han att eleverna är bekväma! Jag suckar och börjar fundera på vad nästa steg kan vara. Precis som jag försöker få mina kollegor att titta på sin undervisning och sitt förhållningssätt när de stöter på problem i relation till sina elever måste jag försöka granska mitt eget tänkande kring Alexanders inställning. Jag måste förändra något – frågan är vad?

Reflektion

Varför blir det så lätt att lärarna förlägger problemen hos eleverna och rektorerna och specialpedagogerna hos lärarna, journalisterna utkräver ansvar av politikerna och politikerna anklagar sina politiska motståndare. Jakten på en syndabock är lika intensiv som meningslös. På senare tid har särskilt lärarna och deras personliga egenskaper varit i fokus vilket problematiseras av den amerikanska professorn Kevin K.

Kumashiro i boken *Bad teacher – How Blaming Teachers Distort the Bigger Picture* (2012) och jag håller med. Jag upplever exempelvis att Alexander är både engagerad i eleverna och kunnig i sitt ämne. Han är öppen för diskussioner och mycket ambitiös – ändå finns ett bristtänkande. Den egna skoltidens traditioner har uppenbarligen inte varit lätta att bryta på lärarutbildningen och vad vet jag egentligen om vilket förhållningssätt som förespråkats där eller om det över huvud taget varit en fråga som diskuterats. Jag önskar att situationen såg annorlunda ut men det spelar egentligen ingen roll – jag har den situation jag har och frågan är vad just jag kan göra inom de ramar som står mig till buds.

Att förlägga problem som uppstår i skolan till elevernas förmågor eller oförmågor hänger intimt samman med lärares svårigheter att klara av att hantera differentieringen inom klassens ram. Diskussioner om integrering, inkludering, nivågruppering och särskilda undervisningsgrupper för elever som ofta är diagnostiserade med någon form av neuropsykiatriska funktionshinder är ständigt aktuella.¹³ Området berör de eviga frågorna om normalitet, inkludering, demokrati och makt och på senare år har ett normkritiskt perspektiv börjat göra sig gällande även inom det specialpedagogiska området.

I denna essä är dock fokus inställt på att syna min egen roll och mitt eget agerande för att se om jag genom att förändra något hos mig själv kan bidra till att de lärare jag arbetar med förändrar sitt tal om orsaker till upplevda problem i den pedagogiska praktiken. Ett mer inkluderande synsätt, där eleven som person inte ses som bärande av de problem som uppstår, verkar ha särdeles svårt att få fotfäste i skolans praktik.

Har storleken verkligen ingen betydelse?

Det torde vara oomtvistat att det är flera olika förhållanden och omständigheter som påverkar det som sker i skolan. En omstridd fråga är emellertid vilken betydelse resursernas storlek har och då bland annat kopplat till gruppstorleken. Min egen erfarenhet är att detta är en faktor som mycket starkt påverkar lärares möjligheter att möta varje elev där den befinner sig. Det kan synas vara en självklarhet – om inte gruppstorleken har någon betydelse – varför nöja sig med 30? Särskilt (ekonomiskt?) ansvariga politiker hävdar dock ständigt att gruppstorleken är

13 Se bl.a.: *Pedagogiskt dilemma: specialundervisning* (Haug, 1998) och *Schools and special needs – Issues of innovations and Inclusion* (Dyson & Millwards, 2000).

helt irrelevant. I forskarvärlden har också detta varit den dominerande uppfattningen. Ett exempel är en av de senaste årens mest refererade undersökningar i skolsammanhang, enligt en artikel av Sten Svensson i *Pedagogiska Magasinet* (nummer 2/2013), nämligen den nyzeeländske utbildningsforskaren John Hatties *Visible learning* (2009). Det finns emellertid forskning, både och svensk och internationell som hävdar motsatsen. En översikt finns i Charlotta Einarssons avhandling från 2003 *Lärares och elevers interaktion i klassrummet – Betydelse av kön, ålder, ämne och klasstorlek samt lärares uppfattning om interaktion* och Jan-Eric Gustafsson och Eva Myrberg skrev 2002 *Ekonomiska resurser betydelse för pedagogiska resultat – en kunskapsöversikt* där bland annat klasstorleken diskuteras. Resurser är otvivelaktigt en mycket viktig faktor till lärares arbetssituation och därmed vilka möjligheter de har att vilja och orka med att förändra sin undervisning.

Jag kommer tydligt ihåg första gången det blev uppenbart för mig att läraryrket innehöll dimensioner i kunnande som inte var alldeles enkla att beskriva. Jag hade gjort en klassrumsobservation på order av min rektor och fann att den undervisande läraren bland annat brast i tydlighet och stringens. Hon ändrade sina planerade aktiviteter så fort en elev uttryckte att det var tråkigt eller någon inte ville göra det hon sa. Detta resulterade i att lektionen blev fragmentarisk och det blev svårt att uppfatta innehållet som meningsfullt. Jag delgav läraren mina tankar och hon tog dem till sig. Nästa gång jag var i klassrummet hade hon en helt annan approach – nu spelade det ingen roll vad eleverna sa – hon höll benhårt fast vid det hon tänkt även när det blev kontraproduktivt eftersom saker hände som hon inte kunnat förutse. När vi på nytt samtalade efter denna lektion förstod inte läraren alls vad jag menade med att hon behövde vara lite mer flexibel beroende på hur situationer utvecklade sig – jag hade ju sagt precis tvärtom förra gången! Jag var mållös – jag hade inga ord att förklara den fingertoppskänsla som behövs för att veta när man som lärare behöver stå fast vid det man tänkt och när man behöver plocka upp saker som händer spontant i rummet. Jag kände att jag blev osäker, vad var det denna lärare saknade och vem var jag att ha synpunkter på det?

Ingela Josefsson, professorn i arbetslivskunskap, beskriver i en artikel *The nurse as engineer*¹⁴ i boken hur en nyutexaminerad osäker sjuksköterska vid en psykiatrisk avdelning upptäcker att ett av de mer erfarna sjukvårdsbiträdena har en särskild förmåga att sprida lugn omkring sig. Sjuksköterskan försöker därför hålla sig nära sjukvårdsbiträdet och genom att iakttä henne lär hon sig hur hon själv kan uppträda i situationer som hon tidigare fann obehagliga och hotfulla. I detta fall skedde lärandet utan att sjuksköterskan och biträdet explicit diskuterade olika beteenden mot patienterna utan biträdet fungerade som en mästare och sjuksköterskan som lärling som genom en sorts efterhärming tog till sig bitrådets kunskap (a.a. s. 27).

Här sökte sjuksköterskan frivilligt upp en ”mästare” och hon var mycket motiverad att förändra sig då hon upplevde att hennes egna kunskaper och bemötande inte var adekvata eller tillräckliga. Dessa betingelser kan vara avgörande och när jag tänker på min vardag inser jag att det sällan är så. Nästan undantagsvis har förvisso mina kollegor bett om hjälp i de fall jag är med dem i klassrummen, Alexander sa exempelvis uttryckligen att han ville att jag stannade under filmlektionen. I de flesta fall har dock inte lärarna då ambitionen att få redskap för att förändra sitt eget agerande så att ”färre barn faller i vattnet” utan det handlar mer om att jag som specialpedagog ska hjälpa till att anpassa eleverna till den rådande undervisningen, ”att lära de som håller på att drunkna att simma eller ge dem en flytväst”. Det var nog även Alexanders önskan.

I skolans stressade tillvaro, där handlingstvånget är stort, är det emellertid av rent överlevnadsstrategiska orsaker ofta *görandet* snarare än *tänkandet* som ställs i förgrunden. Det finns redan i skolans värld ett kaos av precisa idéer, ett stort utbud av utbildningar och böcker vars oprecisa visdom ger rationella lösningar på irrationella problem. Här finns en fara.

Precis som lärarna gärna förlägger problemet till eleverna kan det vara snubblande nära att jag själv som specialpedagog placerar hela problemet hos lärarna. Om man vill förändras måste man först erkänna för sig själv att man upplever en brist på kunskap. Man måste dessutom stå ut med att inte säkert veta i förväg om det blir bättre genom att man

14 Artikelns finns i antologin *Knowledge, Skill and Artificial Intelligence* (Göranzon & Josefson red. 1988).

prövar ett nytt sätt. Det finns inga garantier. Detta gäller självklart de undervisande lärarna i förhållande till eleverna men smärtsamt nog även min egen relation visavi lärarna. Trygghet är ett fundamentalt behov hos människan. För att våga språnget måste det finnas en grundtrygghet som vi sedan stundtals kan lämna och improvisera utifrån.

Utdrag ur specialpedagog Marie Åhrling-Nykvist magisteruppsats i praktisk kunskap Specialpedagogens vardag – vision och verklighet. Hon är född 1961 och blev färdig som lärare 1982 och fullgjorde vidareutbildningen till specialpedagog 2005.

EN DAG HOS SAMORDNAREN – INIFRÅN ÄLDREOMSORGEN

LEENA FUCHS COLLIN

Jag vaknar abrupt när telefonen ringer. Jag tittar på klockan som projekteras med stora röda siffror i taket, den visar på 06.02 en fredagsmorgon. Hjälp, vad har hänt? Kan det vara något med sonen som för tillfället är hos sin pappa, eller med föräldrarna som är bortresta? Många tankar hinner jag tänka innan jag lite försiktigt svarar:

– Hallå.

– Hej, det är Anna och jag vill sjukanmäla mig.

– Vad, säger jag, kan du ta det en gång till? Hjärnan arbetar nu på högvarv, vem är det som ringer och vad vill hon?

– Jo, det är Anna och jag vill bara säga att jag är sjuk och inte kan komma i dag, eller på hela helgen, eftersom jag känner mig så hängig.

Jag börjar få ihop sammanhanget i det hon säger, tittar samtidigt på klockan en gång till för säkerhets skull för att kontrollera om jag försovit mig, men så är inte fallet. Jag känner hur irriterad jag blir av att Anna ringer hem till mig för att sjukanmäla sig och dessutom så tidigt på morgonen. Jag snappar otrevligt av henne med orden:

– Du kan inte ringa hem till mig så här tidigt för att sjukanmäla dig, jag arbetar faktiskt inte jourtid. Jag ringer dig under dagen, sedan lägger jag på luren. Jag kliver upp från sängen och maken undrar nyfiket vad det där handlade om.

När jag kommer till arbetet har jag fortfarande en irriterande känsla efter telefonsamtalet. Jag håller på att hänga av mig jackan när en av nattpersonalen som är på väg hem har märkt att jag kommit. Hon säger:

– Ursäkta, ser att du inte börjat än men jag ska bara ställa en snabb fråga.

Det visar sig inte vara ”bara” utan vi hamnar i en fem minuters lång diskussion om ledighet med kort varsel. Jag lyssnar av min röstbrevlåda där ett intalat meddelande kan lämnas om jag inte är anträffbar. Här hade Anna kunnat lämna ett meddelande i stället för att ringa hem till mig. Jag har för vana att alltid lyssna av röstbrevlådan morgon och eftermiddag för att exempelvis kunna ersätta personal som sjukanmält sig. Nu hade jag tur att ingen mer har sjukanmält sig, hann jag tänka, på aktuell stab ”går vi runt”. Då ringer telefonen och ännu en medarbetare är sjuk och orkar inte komma till arbetet i dag, men är åter på måndag.

Med andan i halsen hinner jag precis till morgonrapporten som börjar klockan sju. Jag sätter mig ner och ser över dagsbemanningen och om-disponerar medarbetare mellan våra två avdelningar medan nattpersonalen avger sin rapport. Återigen ringer telefonen och ytterligare en av förmiddagens medarbetare sjukanmäler sig. Jag suckar och tänker att nu blir det dystra miner och mycket klagande bland personalen som kommer att få arbeta med ett minimum av bemanning denna dag. Detta innebär att några städningar måste prioriteras bort och att en av de boende måste åka på ett sjukbesök utan ledsagare.

Jag återvänder till expeditionen för att ta mig an administrativa arbetsuppgifter, slår på datorn och läser igenom den e-post som anlänt sedan i går. Jag besvarar frågor om arbetspassbyten, kursanmälningar och dylikt, och startar upp löneadministrationsprogrammet för att se att allting stämmer inför månadens löneutbetalning på måndag. Allas löner ska hinna gås igenom i dag och jag vågar inte planera in provlönekörningen tills på måndag, eftersom jag inte vet vilka oplanerade arbetsuppgifter som har inkommit under helgen. Om jag inte skulle hinna med medarbetarnas löner så skulle detta medföra ännu mera arbete för mig. Jag skulle få ett flertal samtal från frustrerad personal som inte fått sina korrekta löner. För att åtgärda dessa fel och göra en extra löneutbetalning måste jag involvera ett flertal andra personer. Vilket skulle innebära att jag får avsätta mer arbetstid för att ringa till min support och sedan återkoppla till medarbetaren. Kontentan blir att det är bättre att prioritera lönehanteringen i dag och inte vänta tills efter helgen, då åtgärderna för en extra löneutbetalning skulle stjäla mer tid i anspråk.

Jag hinner inte längre än så innan undersköterskan Ebba kommer in och säger:

– Det är en stor vattenpöl på källargolvet, det måste ha läckt in någonstans under nattens regnande.

Jag ber att hon själv ringer om detta till fastighetsjouren, men det hinner hon inte så det blir jag som får göra det. När jag precis har anmält det kommer en annan medarbetare in och säger:

– Dörrstängaren till den bakre personaldörren fungerar inte, dörren står öppen.

– Okej, jag anmäler det, säger jag. Det går snabbare att jag gör det själv än om jag ska instruera denna nyanställda personal hur och var

man ska göra felanmälan. Det står i och för sig skrivet i vår rutinpärm, men de extra minuterna det skulle ta för henne att läsa och åtgärda detta just nu kan någon av våra boende få i extra omvårdnadstid i stället, tänker jag. Nu har jag glömt bort att jag skulle se över lönerna och börjar i stället gå igenom några pappershögar som ligger på ett avlastningsbord. De har legat där en tid och vid det här laget utgör de ett stressmoment. Sorterandet leder till nya arbetsuppgifter som jag till viss del utför parallellt medan jag ringer samtal och besvarar e-post. Några av de anställda tittar in när de ändå går förbi min expedition, en för att förvissa sig om att den sökta ledigheten blivit beviljad, en annan för att rätta ut några frågetecken kring en planerad anhörigträff. Kökspersonalen kommer och frågar om det är okej att de får beställa nya kastruller eftersom de som finns är så slitna.

Telefonen ringer igen och nu är det en anhörig som säger:

– Snälla, hjälp mig. Min pappa kan inte klara sig hemma längre och han vill så gärna komma till er då han har bekanta som har flyttat till er. Kan jag ställa honom i kö för ert boende? Vi kan komma på besök i dag om ni har något ledigt.

Jag förklarar att vi inte kan ta emot hans far utan att de måste kontakta biståndskansliet.

Under samtalets gång kommer det varuleveranser som jag kvitterar utan att kontrollera vad som har levererats. Kartongerna ställs nu i och utanför mitt rum, dessa kartonger får jag ta itu med sedan, tänker jag. Eventuellt kan det vara en del av porslinet och inventarierna som jag beställde i förra veckan. Jag ser i ögonvrån att det står några utanför mitt rum och väntar på att jag ska tala klart i telefonen. Jag avslutar samtalet efter att ha lyssnat på den förtvivlade anhörige som är frusturerad över sin fars situation och vill ha hjälp genast och inte behöva ringa runt och söka folk.

Telefonen ringer så fort jag lagt på luren, men jag måste nu prioritera besökarna som visar sig vara från fastighetsjouren. Jag visar dem var vattnet har läckt in och de står helt frågande, och kan inte förstå var vattnet kommer ifrån. En av männen frågar:

– Är du säker på att ingen utav era boende på pin kiv hållt ut vatten på källargolvet?

Vid det här laget känner jag behov av rast, vila och en stor kopp kaffe, men jag måste först visa fastighetsjouren vilken dörr som dörrstängaren inte fungerar på. Medan vi går bort till den bakre personalingången ringer den bärbara telefonen och mobiltelefonen oavbrutet, men jag svarar inte. I entrén möter vi ambulanspersonal som undrar vilken avdelning de ska hämta Stina på. Jag har inte hört att någon av våra bo-

ende ska åka akut till sjukhus så jag måste lämna killarna från fastighetsjouren i entrén för att visa ambulanspersonalen till vår sjuksköterskeexpedition. På väg till entrén hinner en boende få tag i mig. Hon vill ha sina pengar som förvaras i kassaskåpet. Jag ber att få återkomma om en liten stund, eftersom jag har besök som väntar. Hon vill inte acceptera det, utan vill ha sina pengar omgående, efter en kort stunds övertalning går hon med på att vänta i ett par minuter.

Jag tänker för mig själv att min arbetsdag innehåller precis allting. På något vis är jag en allt-i-allo, någon som alla kommer till, den man ställer frågor till och som man tror skall hjälpa en i alla möjliga situationer. Resten av dagen löper på i samma anda och när det är dags för mig att avsluta undrar jag stilla när jag ska hinna arbeta undan det administrativa arbetet som jag påbörjade i morse.

Reflektion

Jag arbetar som samordnare och emellanåt som tillförordnad enhetschef på mellannivå inom kommunal äldreomsorg med många bollar i luften. De flesta dagar går det bra, men ibland känns det som om någon kastar in en eller flera extra bollar, utan att jag är förberedd. Äldreomsorgen är ofta föremål för uppmärksamhet och granskning. Debatten utgår nästa alltid från de äldres och i viss mån från de anställdas perspektiv. Att behålla fokus på de äldre är viktigt eftersom det är deras behov av vård och omsorg som ska tillgodoses. Chefer och samordnare i dessa verksamheter får inte lika stor uppmärksamhet eftersom det är våra åldringar som är i blickpunkten, men vår roll är också betydelsefull.

I mitt ansvarsområde ligger att sköta de löpande administrativa uppgifterna, vårdpersonalens arbete ska planeras, ledas och fördelas. I arbetet ingår också att vara ”spindeln i nätet”. Jag funderar över de dubbla känslor jag har inför möjligheten att finnas till för alla. Mitt dilemma består i att mitt påbörjade arbete aldrig blir riktigt färdigt. Min planering omkullkastas ständigt på grund av oförutsedda händelser. En uppgift är att ta emot arbetsstyrkans frustration. Ibland upplever jag att de ser mig som en amatörpsykolog som de kan vända sig till för alla sina problem. Jag kan välja att bara snoppa av personen innan jag vet vad denne har att säga, eller så lyssnar jag på arbetskamratens berättelse. Personen i fråga kan visserligen bli avlastad från sin plåga för stunden, men jag är inte alltid beredd att överta plågan med den kraft och energi i form av engagemang och tid det skulle kräva från mig.

En sida av mitt arbete handlar om att kunna bedöma, och att veta när och hur jag skall sätta gränser. Jag kan välja att vara en administratör som är duktig på att dra gränser i ett tidigt skede, men det vore inte bra för verksamheten. Emellanåt känns det som att jag hårbärgerar allas lidande, var går min gräns för att vara container? För mig går gränsen vid beteenden som jag vet personen i fråga kan kontrollera men ändå väljer att använda sig av. Jag kontaktar Anna senare samma dag och frågar hur hon tänkte när hon ringde hem till mig för att lämna sjukanmälan. Anna säger att hennes avsikt var att förbereda mig innan min arbetsdag började, så att jag redan på väg till arbetet kunde börja ringa in extrapersonal. Nu hamnar jag i att jag på ett sätt kan förstå Annas agerande. Hon berättar att hon har väntat hela förmiddagen på att jag skulle ringa.

Att gå med känslan av att ha gjort fel kan inte vara lätt. Hennes ambition var ju att förbereda mig och i stället ledde det till en obehaglig situation där hon blir uppringd av mig som arbetsledare för ett enskilt samtal. Anna berättar att hennes största farhåga var att hennes upprining kunde leda till en varning, en så kallad disciplinär åtgärd. Men vårt samtal ledde i alla fall till att Anna förstod mina funderingar och känsla av att hon hade överskridit min respektgräns och jag kunde bättre förstå varför hon hade ringt.

Ena sekunden kan det kännas lugnt och harmoniskt för att i nästa sekund vända, då kaoset utbryter i form av oväntade arbetsuppgifter, överösning av mejl och telefonsamtal och kravet på att ständigt vara tillgänglig hela tiden hänger över mig. Förväntningar finns från alla håll. Det finns så många olika aktörer som vill ha uppgifter gjorda, och dessutom mina egna förväntningar på vad jag själv vill uträtta. Det är inte några problem att klara av arbetsuppgifterna rent intellektuellt, det svåra är att få tiden att räcka till. I *Boken om E* skriver författaren Ulla Isaksson om sin make Erik som försvinner in i demensens värld. Hon beskriver sin vrede och sorg i samband med makens demenssjukdom.¹⁵ Dementa är oerhört känsliga för tidspress och spänningar. När sådana situationer uppstår reagerar ofta en dement med aggression eller oro. Dessa reaktioner liknar mina stresssymptom. Det kanske inte är så stor skillnad mellan mig när jag är stressad och en dement person. Jag är oftast en lugn och sansad person, så det märks tydligt på mig när stresshormonerna frigörs.

I *Praktisk klokhet* skriver Gunilla Silfverberg om etiskt betingad stress:

15 Isaksson U, (1999).

*Då yrkesutövarnas ambitioner att ge en god omsorg inte är förenliga med motsvarande makt att omsätta ambitionerna i praktiken, är det alltså relevant att tala om belastningar, som är etiskt betingade.*¹⁶

Jag märker att etisk stress uppkommer när jag är ålagd för mycket arbete, så att jag vid arbetsdagens slut inte kan känna att jag har gjort allt jag velat göra. Stressen kommer även när förändringar kommer i rask takt, som det gjorde den dagen jag har berättat om. Jag kan då känna att jag inte har inflytande över skeendet, utan alla förväntar sig att jag bara skall utföra och finnas tillgänglig. Lättast vore att stänga igen min dörr och låtsas att jag inte är på arbetsplatsen, eller att ta med mig arbete hem och arbeta hemifrån med exempelvis löner, som brukar ta mycket tid i anspråk. Varför gör jag inte det oftare? På det viset skulle jag hinna med det administrativa arbetet snabbare och inte bli störd lika mycket. I min roll ingår bland annat att leda andra människor. Detta innebär en förpliktelse, i vilken det ingår att ta hänsyn till andras välbefinnande. I *Etik i arbete med människor* står det att läsa om vad som kännetecknar en plikt:

*En plikt är en handling som vi åläggs att göra av oss själva eller av andra. Det är något vi måste göra och innebär en norm som vi inte kan undandra oss utan att det leder till en moralisk klandervärd situation.*¹⁷

Samtidigt är jag bunden av mitt samvete, eftersom mitt arbete skall utföras på ett föredömligt sätt. Arbetet ställer mig som ledare inför en plikt där många aktörer är involverade och förväntar sig en ”korrekt handling”. Det kräver ärlighet mellan mig och mina arbetskamrater. När jag skrivit denna essä har jag förstått att det också är min plikt gentemot mig själv att vårda mitt eget välbefinnande. Dock kvarstår mina plikter mot andra aktörer, de som är beroende av att jag utför mitt arbete inom fungerande rutiner kan jag bekämpa stressiga situationer bättre. Fungerande rutiner kan också dämpa mina känslor av otillräcklighet. Men jag har insett att en viss stress och viss oförutsägbarhet måste jag leva med så länge jag har detta arbete.

LEENA FUCHS COLLIN född 1968 och har arbetat inom äldreomsorgen i 24 år. Hennes text är tidigare publicerad i *Omtankar – praktisk kunskap i äldreomsorg* utgiven av Södertörns högskola. Texten är ett resultat av Leenas medverkan i en uppdragsutbildning för anställda i äldreomsorgen i Huddinge kommun som genomförts vid Centrum för praktisk kunskap.

16 Silfverberg, G (1999) s. 32.

17 Henriksen J-O & Vetlesen A J (2001) s. 146.

NÖJD TILL 100% – FÖRVÄNTNINGAR I FÖRSKOLAN

CECILIA HOLMQVIST

Tre möten med mina kunder – föräldrarna

Skratten börjar klinga av och jag avrundar bildspelet jag just visat. Det är en skön och lättsam stämning i rummet. Det har hunnit bli mörkt ute. Jag tänder lampan och säger:

– Ja, det är så här vi ser på att barnen ”bara har lekt i dag”. Lek innefattar så mycket lärande, som ni just sett på bilderna. Och läroplanen för förskolan är viktig i vårt arbete med era barn. Nu finns det tid för övriga frågor. Josefs pappa säger:

– Jag tycker inte att ni gör något längre!

Oj, tänker jag, vi har haft föräldramöte i två timmar, vi har diskuterat i grupper och föräldrarna har fått se ett bildspel med filmsnuttar med deras barn. Vi har visat bilder och text kring läroplanen, och så säger han att vi inte gör något med barnen. Jag vet inte riktigt vad jag ska säga för att inte hamna i en försvarssituation. Jag känner mig också väldigt frustrerad, uppgiven men också irriterad. Jag trodde att vi nått fram med vad barnen är delaktiga i på förskolan. Jag får känslan av att han väntat på rätt tillfälle hela kvällen för att komma med detta påstående, att det inte spelat någon roll vad vi hade sagt för han hade redan bestämt sig för att säga det. Jag försöker att sansa mig innan jag säger:

– Jag håller inte med dig. Kan du förklara vad du menar med att vi inte gör någonting med barnen?

– När Josefs storebror gick här gjorde ni mycket mer saker med barnen. Ni gick till skogen, till lekparken. Ni har förändrats.

– Vi gör visst de här sakerna. Men kanske inte på samma sätt, säger jag. Vi har gått till skogen vid ett flertal tillfällen. Däremot har vi ingen bestämd dag då vi går till skogen i en bestämd grupp där alla ska ha med sig en ryggsäck med en halv frukt i, som vi alltid gjorde förut. Vi utgår i stället ifrån barnens intressen och funderingar och då kan vi behöva gå till skogen om det är nödvändigt för barnens undersökande.

– Men ändå, ni gjorde mycket mer förut och Josef tyckte att det var roligt att ha med sig en ryggsäck.

Jag står på förskolgården och möter Kalles mamma:

– Hej, säger jag.

– Hej. Hur har det varit i dag? Hon låter kort i tonen som vanligt tänker jag men jag börjar bli van med hennes sätt.

– Jo bra, säger jag. Vi har haft lillgruppen i dag och barnen har jobbat med lera. Jag har satt upp några bilder där inne på väggen.

– Jaha, har Kalle bajsat i dag? Man måste byta direkt när han har bajsat. I går kom han hem och var röd igen. Har ni sagt till den nya vikarien att man måste byta direkt? Har han ätit och sovit i dag?

Ja tänk att han har gjort det, i dag också, precis som alla andra dagar! Ätit, sovit och bajsat ett rejält lass i blöjan! Det här vill jag skrika till henne, men jag tänker det bara, i stället säger jag:

– Ja, det har han.

Jag känner något i kroppen. Jag funderar på om det är irritation och frustration jag känner. Men mest känner jag mig besviken. Vi kämpar och kämpar för att nå fram till föräldrarna om läroplanens intentioner och vårt arbetssätt, men det enda de vill tala om är ”äta, sova, bajsas”. Omsorg, ploppar det upp i mitt huvud, omsorg är också viktigt, men jag vill så mycket mer! Nu ser jag Kalle sitta i vagnen på väg hem, jag ropar till honom:

– Hej då Kalle! Berätta för mamma att du jobbat med lera i dag!

– Hej, Cecilia heter jag. Det var vi som talades vid i telefon, och det här är Olle förstår jag, säger jag hurtigt. Det är viktigt att ge ett bra första intryck när man visar runt föräldrar för första gången anser jag. Det är också roligt att möta nya människor.

– Petra, hälsar mamman. Ja, det här är Olle, han är ett år, säger hon.

– Det här är Björnens avdelning där jag arbetar med mina två kollegor. Du kanske träffade dem på gården? Vi börjar gå in på avdelningen och vi stannar till i det första rummet medan hon svarar:

– Ja det tror jag, säger hon och fortsätter:

– Jag läste på hemsidan att ni har åldersblandad avdelning med 1–5-åringar här.

– Ja just det, det är 1–5 på båda avdelningarna. Sen vill jag bara berätta att bilderna på hemsidan inte är uppdaterade på länge, säger jag

lite ursäktande. Tänk att vi aldrig tar oss tid att uppdatera dem, tänker jag samtidigt. Om första intrycket är viktigt, så borde hemsidan vara tilltalande. Jag gör en notering för mig själv att det måste tas tag i så fort som möjligt. Petra fortsätter:

– Skulle det inte vara bättre att ha åldersindelad?

– Jag själv tycker om att arbeta med alla åldrar, sen är det olika från år till år hur åldersfördelningen ser ut på barngruppen. Visst är det en utmaning att ha allt material framme när man har skilda åldrar, men det fungerar för det mesta bra, säger jag.

– Jag vill att mitt barn ska få möta lera, sand och vatten.

– Ja det vill jag också att barnen ska få göra. Herregud, tänker jag för mig själv. Vi har inte ens hunnit in och tittat på alla rum ännu. I skötrummet har vi ett vattenbord där barnen brukar leka och undersöka vatten. Vi har ett litet bord där vi brukar ta fram lera till barnen. Det är som att hon förutsätter att vi inte har de här sakerna. Det är som om hon är missnöjd med vår förskola och vårt arbetssätt redan innan Olle har börjat här. Hon verkar egentligen vilja att Olle ska gå på en småbarnsavdelning eller en förskola där man har åldersindelad. Varför har hon tackat ja till vår förskola? Vi har hunnit in till vad vi kallar dockvrån då hon frågar:

– Jobbar ni med genus? Jag är själv förskollärare, men det kanske du förstod?

– Jag anade det. Jag berättar för henne hur vi jobbade med miljön och specifikt dockvrån. Där hade vi sett att det var övervägande flickor som lekte och vi bjöd in alla barnen att tycka och fundera kring vad som behövdes i rummet. Vi samtalar om det en stund, sedan frågar hon vidare:

– Hur många förskollärare arbetar det här?

– Det är två stycken på den andra avdelningen och på Björnen är det jag som går och läser till förskollärare. Jag börjar berätta om min utbildning och frågar lite om hennes. Jag börjar gå mot entrén för att försöka runda av besöket, jag vill hinna ut till barnen på gården. När vi står i hallen frågar hon:

– Jag läste föräldraundersökningen på hemsidan. Det var lågt på andel nöjda föräldrar, hur jobbar ni för att förbättra det?

Reflektion

Jag har det senaste året haft ett ”skoskav” eller ett dilemma och det är det här med föräldraenkäter. Jag har funderat och brottats med frågan

om hur föräldrar kan fylla i enkäter om förskolans verksamhet och mål, när de har så olika förväntningar på vad förskolan är till för. Jag har funderat på vad sådana enkäter ger oss i vårt arbete och vad svaren säger oss när allt vi gör ska räknas ihop till en procentsats. En termin arbetade vi hårt på vår förskola för att förbättra resultaten från tidigare års föräldraenkät. Vi kunde själva se att vi bland annat bjöd in föräldrarna mer, och vi utgick ifrån deras önskemål och fick bra respons från de flesta. Framförallt från barnen. Men trots det så fick vi ett ganska mediokert resultat i föräldraenkäten. Är det rimligt att få 100 procent nöjda föräldrar när de har så olika förväntningar på förskolan?

Hur kan jag till exempel skapa en god och jämlik relation med Kalles mamma? Jag tycker att jag visar henne, genom att ”prata förbi” henne om det som jag vill förmedla, att det pedagogiska är av större vikt än hennes prat om bajs, mat och sovande. Men, inser jag, att göra så är inte att skapa en god och jämlik relation utan snarare tvärtom. Om jag ser till läroplanen för förskolan så är den tydlig med att omsorg, omvårdnad och lärande ska bilda en helhet. Jag kan se att jag brister i att se helheten och jag vill bara förmedla lärandet. Jag vet att Kalle har fått den omvårdnad och omsorg han behöver och som mamman efterfrågar, det är en av förutsättningarna för att Kalle ska må bra. Men hur ska Kalles mamma veta det om jag inte berättar det för henne? Kanske är det här som problematiken kring föräldrars förväntningar kontra mitt uppdrag blir som tydligast. Jag funderar på vad det är som gör att vi inte kan skapa en jämlik relation. Det känns som att mamman inte litar på att jag sköter om Kalle, trots att det är mitt yrke och har varit under många år. Jag i min tur har svårt att släppa yrkesstoltheten och se att hon vet vad som är det bästa sättet för hennes barn att ha blöjan på. Jag får känslan av att hon ser ner på mig. Kalle har varit beroende av mamman. Nu är mamman beroende av oss på förskolan. Känner hon sig hotad i sin roll som mamma? Mamman kanske är rädd att inte bli sedd av Kalle längre när han nu har börjat på förskolan, samtidigt som hon är beroende av oss att vi sköter om honom på bästa sätt, det sätt hon känner till. Kanske är det rädslan att inte bli bekräftad som gör att hon inte känner tillit till mig.

I mötet med Olles mamma uppstår på sätt och vis en jämlik relation. Vi är båda pedagoger och talar således ”samma språk”. När hon nämner exempelvis miljön och materialet eller hur vi arbetar med genus kan vi direkt kommunicera om det då vi känner till samma kontext. Men vi är inte kollegor i den meningen att vi arbetar tillsammans och mamman har svårt att släppa sin yrkesroll som pedagog och ”bara” vara mamma. Jag är i det här mötet inte färdigutbildad förskollärare och det

märks att hon inte tycker att det är godtagbart. Hon visar tydligt för mig att hon har utbildning på mitt område och jag funderar på om det har med makt att göra. Att utbildning ger en form av makt. Samtidigt kommer mamman i en ny situation där hon måste släppa kontrollen på ett område som hon har kunskap om. Jag tror att det skapar en ojämlik situation redan från början och att det blir svårt att ändra på.

Pappan i exemplet från föräldraträffen säger att vi inte gör något längre. Om jag erbjudit honom att vara med sin son på förskolan under en eller flera dagar kanske han hade fått en annan syn på den saken. Framför allt hade han fått insyn i verksamheten och kanske fått en annan bild av förskolan. Jag tror att det hade lett till en bättre förståelse och ett bättre samarbete mellan oss. Då hade han fått chans att fråga under tiden han var där och efteråt. Vi skulle kunna ha en dialog och kanske öka förståelsen och samarbetet för och med varandra.

För ett tag sedan kom en förälder till mig och sa att det var det bästa föräldramötet han varit på. Han har tidigare haft syskonen till det barn som går nu på min förskola. Då, för flera år sedan när syskonen gick hos oss, såg innehållet i alla föräldramöten i stort sätt likadant ut, som en föräldramötesmall. Det till trots att det var olika barn varje år. Då lade vi stort fokus på att tala om vikten att märka barnens kläder, tala om rutiner och om berätta om våra "fasta aktiviteter" som var likadana varje år. Vi läxade i princip upp föräldrarna.

Här för jag åter tankarna till Josefs pappa från föräldramötet i min berättelse. Han tycks inte se förändringen som något positivt som den förälder jag ovan beskrev. Han tycker att vi har förändrats i en negativ mening. Föräldern ovan tyckte det var en positiv förändring. Nu har vi föräldramöten där föräldrarna är aktiva och vi diskuterar läroplanen och visar filmer och bilder där barnen är med.

Jag uppfattar förskolans olika uppdrag och roller som problematiska att kommunicera. Förutom att vi ska bemöta våra kunder på ett bra och professionellt sätt, så ska vi enligt läroplanen också bidra till att lärande, omsorg och fostran ska bilda en helhet. Det i sig är kanske ingen motsättning. Men som jag visar i tidigare avsnitt är förväntningarna från föräldrarna olika och våra relationer är inte jämbördiga. Det här leder mig in på föräldraenkäter.

Olles mamma som kommer på besök, frågar hur vi förbättrar nöjdheten bland föräldrarna. Hon har läst på hemsidan att vi, enligt henne,

har låg procent på just nöjdhet. I förhållande till vad, funderar jag på. Är det i förhållande till hennes förväntningar? Och så tänker jag att jag som pedagog måste förhålla mig till alla föräldrars olika förväntningar.

I enkäten ska föräldrarna också fylla i ett så kallat, nöjd föräldrar index – NFI – som är ett sammanräknat indexmätt baserat på frågorna: Om du tänker på ditt barns förskola i sin helhet – hur nöjd är du då? Är ditt barns förskola lika bra som du hoppades att den skulle vara? Tänk dig en perfekt förskola. Hur nära ett sådant ideal tycker du att ditt barns förskola kommer?

I boken *Förskola för de allra minsta: på gott och ont* skriver författarna: "Den nöjdhet som framkommer i många föräldraenkäter kan förstås utifrån begränsad information och kunskap om verksamheten och dess mål."¹⁸

Det anser jag är en viktig aspekt att tänka på och det kräver att jag som pedagog är tydlig med uppdraget. Alla föräldrar är inte intresserade av verksamhetens mål, men de förväntas ändå tycka till i en föräldraenkät. Föräldrarna i mina exempel är inte intresserade av samma saker. Vad ska jag ha för nytta av resultatet från en sådan enkät i mitt dagliga arbete? I ett examensarbete vid Linnéuniversitet undersöktes bland annat vad föräldrar tycker är viktigast för sitt barn i förskolan 2012:

Resultaten var tydliga då föräldrarnas uppfattning om vad de ansåg viktigast för sina barn i förskolan år 2012 var en god omsorg, tätt följt av att man som förälder ansåg att barnen skulle ställas inför nya utmaningar som stimulerar lusten till nya kunskaper.¹⁹

De fortsätter:

När resultaten i studien sammanställdes blev det tydligt att föräldrarna fortfarande anser att omsorg är det som förskolan står för. Förskolan har alltså, enligt föräldrarna i vår studie, fortfarande en bild av att förskolan är en omsorgsinstitution.

För mig blir det dubbla budskap. Föräldrarna uppmanas i föräldraenkäten att tycka till om förskolans mål som bland annat handlar om utveckling och lärande. Och vi som arbetar i förskolan förväntas arbeta för att höja kvaliteten på olika sätt för föräldrarna – som är våra kunder. Men våra kunder tycker att omsorgen är viktigast.

Jag har min yrkesroll som pedagog och föräldrarna är föräldrar.

¹⁸ Kihlbom, Lidholt, Niss (2009) s. 12

¹⁹ Se sid 22 i "Omsorg – lärande, allt går i vartannat" En studie utifrån föräldrars uppfattning om och förskollärares tolkning av förskolans uppdrag. Heinander, Malin & Jonasson, Veronica (2012). Examensarbete, 15 hp. Linnéuniversitetet. Institutionen för pedagogik, psykologi och idrottsvetenskap

Vi har olika utgångspunkter och förförståelse, föräldrarna har olika förväntningar på förskolans funktion och jag har mitt uppdrag och mina styrdokument att följa. Jag tror tyvärr inte att det går i alla föräldrarelationer att skapa en god och jämlik relation. Däremot tror jag att man kan skapa en jämlik kommunikation. Jag kommer att arbeta för att i mitt möte med föräldrar sträva efter jämlikhet i kommunikationen. Men jag är också medveten om att för det krävs en förståelse från den andra partens sida. Det är inte alltid enkäterna bidrar till att skapa den jämbördiga kommunikation vi i förskolan är beroende av.

Cecilia Holmqvist är förskollärare, född 1979 och har arbetat i förskola i 14 år. Texten är ett utdrag ur hennes examensarbete Nöjd till 100%? om förväntningar och kommunikation i förskolan från den erfarenhetsbaserade förskolläraryrket vid Södertörns högskola.

MENINGEN MED VÄRDEGRUNDEN – BARN I FÖRSKOLEKLASS

SARAH EDIN

– Vi gör aldrig illa varandra med ord, miner, gester eller våld!

Barnen, sju år gamla, skanderar i korus och lärarinnan nickar och ler stolt. Alla barn sitter på sina platser i klassrummet och lyssnar uppmärksamt när de får berömmet.

– Tänk vad ni är kloka allihop! säger lärarinnan. Ni vet minsann precis hur man ska vara mot sina kamrater, visst? Nu ska ni få höra en berättelse om en flicka som inte gick i en så bra klass som den här, med kamrater som vet hur man ska vara.

Jag kan inte låta bli att bli rörd av hur uppmärksamt barnen lyssnar på lärarinnan när hon berättar den ena saken efter den andra och målande beskriver hur det kan kännas om någon är elak mot en. Lektionstiden går och lärarinnan pratar och pratar. Jag kan nästan inte låta bli att känna stolthet över barnen när de kan vår ramsa: ”Vi gör aldrig illa varandra med ord, miner, gester eller våld!” utantill.

– Nu har ni koncentrerat er så länge och varit jätteduktiga, nu ska ni få gå ut på rast och efter rasten vill jag höra om ni kan komma ihåg vår ramsa, säger lärarinnan.

Så tar lektionen slut och barnen går ut. Jag också eftersom jag ska vakta dem. Det behövs en rastvakt så att eventuella konflikter kan stoppas innan de går över styr och hårda ord utväxlas eller de blir till slagsmål. Barnen leker och jag går runt och håller koll, täcker in hela skolgården i min lilla rastvaktsrunda, stannar till och pratar med några flickor som vill visa hur de kan göra små söta kaniner av sina fingervantar. Men nu händer något vid gungorna. Några barn bråkar. Jag går dit med snabba steg, tar ett djupt andetag.

Vad händer här? Varför är ni arga på varandra?

Det visar sig att två barn som gungar retat en pojke som står bredvid, kallat honom tjockis och skrattat. Pojken blir arg och spottar på barnen som gungar och så är bråket i full gång. Ingen av bråkstackarna vill kännas vid något ansvar för bråket.

– Ni får inte kalla någon tjockis! Det är ord som kan såra. Och du får inte spotta! Det är ju jätteäckligt att bli spottad på. Nu gungar ni vidare

och du går och leker med någon annan kamrat! predikar jag.

Konflikten är stoppad. Rasten tar slut. En ny lektion börjar och barnen sitter fint på sina platser.

– Kommer ni ihåg att det var en sak jag ville att ni skulle minnas efter rasten? undrar lärarinnan.

Alla minns, det ser jag på deras ansikten. Ivriga, förväntansfulla ansikten som tillhör barn som vet att de kommer att få beröm snart. De säger i kör:

– Vi gör aldrig illa varandra med ord, miner, gester eller våld!

Tisdag. Livskunskap på schemat för förskoleklassen. Jag är ansvarig för planering och genomförande av livskunskap med dem. Det måste ligga på schemat för alla elever har vår rektor bestämt. Jag tror att han ser det som en metod att arbeta med skolans värdegrund. Genom att livskunskap finns med som ämne på alla scheman i alla årskurser så kan vi på vår skola garantera en bra kvalitet på områden som nolltolerans mot mobbning, att alla barn ska lära sig vara bra kamrater, att de ska lära sig empati och medkänsla och förståelse och respekt för varandras olikheter

Som vanligt är jag nästan helt oförberedd och det beror på att jag har absolut ingen planeringstid, så jag kan inte förbereda något. Livskunskap är svårt känner jag. Jag kan förstås för mig själv räkna upp tusen saker som skulle kunna ha med kunskap om livet att göra. Men vems liv? Jag vet ju inte mycket om barnens liv egentligen. Det enda jag kan säga som skulle passera som livskunskap är ju kunskap och lärdomar från mitt eget liv och varför skulle jag pådyvla barnen det? Visst, de frågar ju om personliga saker ibland och då kan jag gärna berätta men det är ju inte riktigt samma sak. Jag ogillar att behöva tvinga in något så brett och öppet som livskunskap i den konstlade situation som klassrumsundervisning innebär. Den situationen känns så väldigt långt borta från verkligheten där ute där vi lever nästan hela våra liv. Därför gör jag det enkelt och kör på samma tema som man alltid gör på den här skolan, att man ska vara en bra kamrat, att det är viktigt att lyssna på kompisarna så man kan se om de är ledsna, glada eller arga, och så vidare.

Så går mina tankar denna tisdag som så många gånger förut. Jag använder mig av ett färdigt bildmaterial som heter *Stegvis*²⁰ och är gjort

20 *Stegvis* uppges vara värdegrundsstärkande och bygger på kognitiva teorier och social inlärningsteori. Syftet är att träna barns sociala och emotionella kompetens. De ska bli bättre på att förstå sig själva och andra. De ska få ett språk för att kunna benämna sina känslor. De ska också lära sig att självständigt kunna lösa sociala problem och hantera ilska (Skolverket 2011, s.69f)

just för att lära barnen socialt samspel, självkontroll och att uppmärksamma egna och andras känslor. I materialet ingår färdiga lektionsupplägg och man följer dem i en viss ordning. I materialet finns också en hund och en snigel som läraren ska använda för att spela små rollspel som hör samman med innehållet man jobbar med. Jag har inte fått någon introduktion i hur man ska använda materialet så jag använder det lite efter eget huvud. Det är bara det att det inte känns äkta. Det känns lite som om jag fejkar på något vis när jag sitter och försöker verka spontan inför barnen. Det är alltså inte med den mest positiva inställningen som jag samlar halva förskoleklassen (tack och lov så har jag dem i alla fall i halvklass) och sätter mig på samlingsmattan i förskoleklassrummet.

– Sarah, vad ska vi göra nu?

– Vi ska ha livskunskap.

– Neeej! ropar barnen i kör.

Jag suckar inombords. Jag klandrar dem inte. Detta tycks inte ha någon mening för dem. Men jag blir irriterad också, himla ungar, alltid ska det krånglas och strulas. Några har redan glömt bort att jag sitter där med hunden och snigeln som just ska ha ett litet samtal med varandra. Jag får börja om med att fånga deras uppmärksamhet. Det går bra och de skrattar när jag förställer min röst för att låta som hunden och snigeln. Jag ler inombords och tänker att ibland krävs det minsann inte mycket för att roa dem, de små raringarna. Sedan är det dags att hålla upp en bild på en ledsn pojke. De ska titta på bilden och jag ska ställa frågor om den. Vilken känsla har barnet på bilden? Varför känner han så? Direkt tappar de intresset och får jättesvårt att sitta stilla.

– Är vi inte klaara snaaart?

– Det här är tråkigt, vilken ful bild.

Jag ger upp. Det går inte att tvinga fram engagemang ur de här barnen. En lektion får det engagemang den förtjänar. Under glada rop får barnen gå i väg och leka.

Reflektion

Problemet, som jag upplever det, består i att när vi i skolan vill förmedla och inplantera värderingar hos barnen så sker det i konstlade situationer (lektionssituationer) som har liten eller ingen koppling till barnens verklighet. Beröringspunkterna mellan barns verklighet och den värdegrund skolan ska förmedla är för få eller för svaga. De förmedlas också som ett färdigförpackat koncept utan att problematiseras och di-

skuterar öppet vilket kan göra det ännu svårare för barnen att göra dessa värderingar till sina. Ändå måste jag förmedla dem, allt annat vore otänkbart. Problemet består således av svårigheten i att förena teori med praktik hos barnen (och de vuxna?) när det gäller värdegrundsfrågorna. Annorlunda uttryckt kan man säga att det handlar om att de värderingar som inryms i värdegrunden behöver bli meningsfulla för barnen, att de blir existentiellt viktiga. Ett problem som jag har sett i värdegrundsarbetet är just hur barnen tycks ha svårigheter att skapa mening med värdegrundsinnehållet vilket jag menar kan yttra sig i att barnens praktik inte stämmer överens med teorin vi försöker lära dem.

Skolans värdegrund har kommit att utgöra någon sorts bas för all skolverksamhet. Vi accepterar det och tar avstamp från det men dess innehåll, praktik och förmedling är inget som man vanligtvis problematiserar och diskuterar, varken bland vuxna eller bland barn. Åtminstone har aldrig jag upplevt det på de skolor där jag arbetat. Framför allt saknas samtal som problematiserar eller till och med vågar ifrågasätta det förgivettagna innehållet. Här följer några korta utdrag från det inledande kapitlet i läroplanen som ger en bred bild av skolans uppdrag. Jag tycker det är viktigt att inledningsvis försöka ge läsaren en uppfattning om de skyldigheter som enligt lag vilar på svensk skola:

Skolväsendet vilar på demokratins grund. Skollagen (2010:800) slår fast att utbildningen inom skolväsendet syftar till att elever ska inhämta och utveckla kunskaper och värden. Den ska främja alla elevers utveckling och lärande samt en livslång lust att lära. Utbildningen ska förmedla och förankra respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingar som det svenska samhället vilar på. Var och en som verkar inom skolan ska också främja aktning för varje människas egenvärde och respekt för vår gemensamma miljö (Lgr 11, s.7).

I läroplanen står också: Att skolans uppgift är att låta varje enskild elev finna sin unika egenart och därigenom kunna delta i samhällslivet genom att ge sitt bästa i ansvarig frihet. Skolan har i uppdrag att överföra grundläggande värden och främja elevernas lärande för att därigenom förbereda dem för att leva och verka i samhället. Skolan ska förmedla de mer beständiga kunskaper som utgör den gemensamma referensram alla i samhället behöver. Eleverna ska kunna orientera sig i en komplex verklighet, med ett stort informationsflöde och en snabb förändringstakt. Studiefärdigheter och metoder att tillägna sig och använda ny kunskap blir därför viktiga. Det är också nödvändigt att eleverna utvecklar sin förmåga att kritiskt granska fakta och förhållanden och att inse konsekvenserna av olika alternativ.

Dessa citat ur läroplanen handlar om skolans viktiga uppdrag att

förbereda alla barn för att kunna klara sig i, ta ansvar för och påverka det samhälle vi lever i. Om vi reflekterar över vad detta innebär ser vi att den uppgift skolan har är en som vi inte får misslyckas med. Dess innehåll är själva fundamentet som vårt samhälle vilar på och som ska säkerställa att det fungerar. Av dessa satser framkommer bredden av det uppdrag skolan har ansvar för att utföra. Framför allt ser vi att fokus är riktat utåt, mot samhället och framtiden likväl som mot individen. Skolans uppdrag är alltså inte enbart internt, riktat mot den egna verksamheten eller individen. Skolan finns inte enbart för sin egen eller individens skull, utan också för samhällets skull.

På 1990-talet började livskunskap dyka upp på svenska skolor i en tid då den pedagogiska forskningen rörde sig mycket kring kommunikation och språk. Livskunskap är omöjligt att definiera som ett skolämne utan har snarare blivit ett sätt för skolor att organisera och förmedla värdegrundsarbetet och vissa andra ämnesområden som exempelvis sex och samlevnad och information om droger m.m. I doktorsavhandlingen *Med livet på schemat: om skolämnet livskunskap och den riskfyllda barndomen* problematiseras livskunskapsämnets praktik i relation till skolans uppdrag att fostra och träna barnen till demokratiska varelser.²¹ Camilla Löf menar att livskunskapsämnet i stället för att bidra till att forma barnen till kritiskt tänkande och självständiga människor snarare drar åt att korrigera icke önskvärda beteenden. Hon menar att livskunskapen på detta sätt används mera som ett sätt att komma till rätta med social problematik genom att varje enskilt barn ska anpassa sig efter gällande normer och regler på skolan.

Den nya läroplanen medgav när den kom ut, en frihet för skolor att skapa egna profiler och genom det blev på vissa skolor livskunskapen ett medel att göra just detta genom att lyfta fram skolans arbete med värdegrunden. Som exempel på detta kan min första berättelse ses, där man kan tolka in en ganska offensiv profilering när det gäller värdegrundsfrågor. Man vill genom att använda livskunskap som metod för att arbeta med värdegrundsfrågor (vilka begränsas till att handla om hur vi behandlar varandra i detta fall) gå ut med någon typ av garanti för en skolverksamhet där inga barn blir mobbade eller kränkta. För de aktuella barnen handlar det uteslutande om att alla ska vara en bra

21 Diskussionen bygger på Löf, Camilla (2011). *Med livet på schemat. Om skolämnet livskunskap och den riskfyllda barndomen*. Malmö högskola

kamrat vilket innebär att vissa beteenden faller utanför det acceptabla. Ramsan talar tydligt om hur vi ska vara mot varandra i skolan, något som lärarinnan också förtydligar genom att berätta om en annan skola där det inte gick till på rätt sätt. Tydliga gränser dras, de är orubbliga, och den enda möjligheten är att vara antingen på ena eller andra sidan om dem.

Pojken som blir kallad tjockis har ingen som helst nytta av att ha lärt sig en slogan som talar om vilka normer som gäller. Han blir sårad och hanterar situationen på sitt eget sätt nämligen att ge igen genom att spotta. Han vet förstås att det är oacceptabelt och han vet säkerligen att det tar minst lika illa att bli spottad på som att bli kallad tjock. Det är naturligtvis ohållbart om alla skulle få bete sig hur som helst som det föll dem in. Det finns, och måste finnas, sociala spelregler och vi i skolan måste vara delaktiga i att lära barnen dem. Men det kanske är skillnad på sociala spelregler och det vi kallar värdegrund, eller "att vara en bra kamrat" i alla lägen. Sociala spelregler går att vända och vrida på och ifrågasätta. Dessutom finns det gott om exempel och tillfällen i vardagen utan att man behöver "hitta på" fall, som i undervisningsmaterial i livskunskapen i mitt andra exempel.

Jag förstår att barnen med största sannolikhet ser och begriper varthän jag vill komma med livskunskapslektionen. Det är samma budskap som alltid, vi ska vara snälla kamrater och lyssna på varandra. Ett kort ögonblick är de intresserade, när hunden och snigeln kommer fram (man skulle kunna ana något överraskande), men snart ser de att även denna lilla föreställning syftar till att föra dem till den redan kända slutsatsen. Överraskningsmomentet som Eugene Matusov²² menar är inbyggt i dialogiskt meningsskapande är helt frånvarande i dessa två exempel. Inte heller är barnens eget meningsskapande i fokus. Jag försöker förmedla ett färdigförpackat innehåll med en bestämd "mening" som för dem per definition varken kan vara eller bli mening eftersom de genom mitt handlande i kombination med lektionens innehåll hindras från dialogiskt meningsskapande. Jag ser att i båda berättelserna saknas en förväntan från min sida på att barnen kan komma med tankar och idéer som är nya för mig. Omvänt förhåller det sig på samma vis. Det handlar uteslutande

22 Eugene Matusov är pedagog och professor vid School of Education vid universitetet i Delaware och har bland annat författat boken *Journey into dialogic pedagogy*. (2009) New York: Nova Science Publishers, Inc.

om att förmedla ett färdigt koncept. I båda mina berättelser ligger fokus på individens sociala beteende och korrigering av detta. Som tidigare nämnts är strävan från lärarinnan och mig själv att rikta in barnens intresse och engagemang på de normer och värden alla ska följa och på det vi har bestämt att lektionen ska handla om. Men ett mer demokratiskt förfaringssätt hade varit inriktat på barnens frågeställningar eller åsikter i frågan. Nu finns förstås risken att de helt enkelt inte skulle ställa några frågor, tycka någonting eller rent av inte vilja ställa upp på lektionens innehåll. Just detta kan förvisso ses som ett problem. Barnen är troligen inte vana vid denna typ av frihet i skolsammanhang. Det kanske kan upplevas främmande att plötsligt tillåtas ta plats som jämlik med den vuxne i samtalet. Det skulle antagligen ta lite tid och kräva övning, men detta om något är väl att delta i en demokratisk process?

I min första berättelse med ramsan är det svårt att i själva lektionssituationen kunna se att något pedagogiskt misstag begås. Det är först efteråt, ute på skolgården, som det blir tydligt att utantillinlärning av en ramsa, som berättar hur vi ska vara mot varandra, inte är fruktbar. Inget lärande har skett. Man kan invända att det är svårt och kanske olämpligt att dra några slutsatser angående utantillinlärning utifrån ett enda tillfälle, men å andra sidan är det nog en allmänt utbredd uppfattning att denna metod för lärande är ganska omodern. En grund för diskussion med barnen kunde kanske vara just den att det verkar svårt att leva som man lär, dock utan att peka på individer.

Det faktum att barnen tycks så nöjda med att lära sig ramsan utantill vill man ju gärna se som positivt. Det är det också till viss del eftersom det är bra att barnen är glada i skolan. De får beröm och mycket positiv feedback och verkar nöjda med det. Dock tycks det vara endast en ytlig respons från barnen med tanke på det som sedan händer på rasten. Jag påstår inte på något sätt att beröm och positiv feedback är dåligt, tvärtom. Däremot är det kanske viktigt att fundera över barnens lärande och meningsskapande i situationen. Som pedagog kan jag inte nöja mig med att endast göra barnen glada. En ännu viktigare uppgift är att göra allt jag kan för att främja deras lärande.

Barnens välbefinnande i skolan är i mångt och mycket beroende av lärarens godkännande och gillande och detta kan barnen få via läroplanen, det vill säga undervisningsmålen. Med andra ord förstår barnen vad de ska svara och göra för att läraren ska bli nöjd. Inget annat

efterfrågas än att de ska visa att de har de har lärt de färdigheter som efterfrågas. Såvitt jag kan förstå har denna relation inget att göra med existentiellt engagemang och lärande.

Den första problematiska aspekten är pedagogernas syn på, inställning till och förståelse för barnen, deras meningsskapande och lärande. (Jag vill vara tydlig med att det naturligtvis finns undantag och att den här studien är mycket begränsad, men jag tror inte att de problem som gestaltas här är unika på något vis.) Som redan sagts råder i mångt och mycket den inställningen att barnen ska lära sig om, förstå och internalisera givna värden och på så sätt bli en del av ett utbildat enstämmigt kollektiv. Men genom att pedagoger blir medvetna om, och vågar ifrågasätta, sin egen praktik och sitt förhållningssätt möjliggörs också förändring eftersom diskurser och normer som styr våra handlingar och tankar då blir synliga och möjliga att dekonstruera. Detta menar jag bör vara fullt möjligt i värdegrundsarbetet.

När jag satt och lekte med min lilla dotter som är ett år gammal slog det mig plötsligt att jag i mitt förhållningssätt till henne är djupt existentiellt engagerad. Jag anstränger mig för att förstå vad hon försöker förmedla och jag vinnlägger mig om att visa henne att jag förstår och är intresserad. Det är jag ju också på ett mycket genuint sätt. Att följa hennes utveckling, se och uppmärksamma de färdigheter hon utvecklar, är djupt tillfredsställande. På samma sätt ser jag hur hon följer och försöker delta i allt jag gör. Hon vill öppna och stänga dörrar, plocka med disken i diskmaskinen, "läsa" min kurslitteratur och allt annat som hon uppfattar är viktiga saker att göra. Hennes omedelbara och oförställda intresse för omvärlden gör att jag inte kan annat än att bejaka vår dialogiska relation. På något vis tänker jag att det är hitåt vi måste sträva, vi pedagoger.

SARAH EDIN, född 1979 är lärare i fritidshem och har arbetat i skola sedan 2001. Texten är ett utdrag ur hennes examensarbete Vad är meningen med värdegrunden? Om svårigheten att förena teori med praktik i värdegrundsarbetet i skolan. Sarah har gått den erfarenhetsbaserade fritidspedagogutbildningen vid Södertörns högskola.

DEN STORA MATFESTEN

SVETLANA ZANDI

I matrummet finns två bord. Det ena bordet är lågt, där sitter Lotta med fem barn. Det andra är ett högt bord. Där sitter jag med fem barn, som på grund av bordets höjd behöver tripp trapp-stolar. Lina klättrar upp i stolen och sätter sig ner. Jag skjuter in stolen och sätter på haklappen. Tim, Maja och Anton står och trampar ivrigt bredvid sina stolar. De är cirka 14 månader gamla och har inte lärt sig att klättra upp i stolen än. Dessutom har stolarna bygel för säkerhets skull, då barnen vinglar eller glider ner när de sitter. Bygeln försvårar ytterligare möjligheterna att komma upp i stolen utan hjälp. Etan vill varken sätta sig vid bordet eller släppa min hand. Jag har inte något annat val än att försiktigt lösgöra min hand för att hjälpa Tim, Maja och Anton att inta sina platser vid bordet. Denna manöver straffar sig direkt. Etan blir ledsen. Jag låter Etan stå och skrika medan jag lyfter upp Tim och sätter honom på sin plats. Med snabba rörelser knäpper jag en haklapp runt hans hals. Därefter hjälper jag Maja, på samma sätt, och sedan Anton, som nu sitter på golvet och gråter. Anton slutar gråta direkt när han hamnar i stolen. Han greppar skeden som ligger på bordet och börjar banka med den på tallriken. Ja, ja, tänker jag, det är bättre än att gråta. Etan vill fortfarande inte sätta sig vid bordet men slutar gråta när han får hålla i min vänstra hand. Med den högra serverar jag maten till barnen som sitter vid bordet. Det är lasagne i dag. O, vad gott, tänker jag. Min glädje varar inte länge för jag inser att maten behöver finfördelas så att barnen ska kunna äta den. Det är omöjligt att göra detta med en hand. Jag gör ett nytt försök att övertala Etan och det går. Han släpper min hand och sätter sig på sin plats, tar till och med nappen ur munnen och lägger den på bordet. Härligt! Jag finfördelar lasagnen i barnens tallrikar och håller upp vatten i deras muggar. Barnen är hungriga och verkar gilla maten. De börjar äta, alla, till och med Etan som matvägrat i en vecka.

Jag kastar en snabb blick mot Lottas bord och ser att hon har kommit lika långt med sina barn. Lotta visar tummen upp och jag svarar med samma gest. Nu kan vi också äta tänker jag och börjar lägga upp mat på min tallrik. Jag hinner ta en tugga när Etan skjuter ifrån sig sin tallrik, börjar dra av sig haklappen och gråta. Han slutar när han får hålla i min hand. Han ger mig skeden för att jag ska hjälpa honom att äta. Eftersom han matvägrat hittills passar jag på att stoppa in några

skedar mat i hans mun. Bara han äter lite så blir han på bättre humör och orkar leka tänker jag.

När Anton ser att jag hjälper Etan att äta kastar han skeden i golvet. Jag är förberedd och har flera extra skedar på bordet för att slippa röra för mycket på mig, då det skapar oro hos barnen. Anton skrattar och därefter åker andra skeden i golvet och ganska omgående efter det även hans mugg med vatten. Ja, ja tänker jag, nu får du äta med händerna, som du för det mesta ändå gör. När jag ser att tallriken är på väg att följa skedar och muggen håller jag fast den och säger: - Nej Anton, tallriken stannar på bordet. Samtidigt hör jag att Tim börjar smågrina. Han har kämpat med maten men det går inte så bra, han behöver hjälp att få maten i munnen. Nu sitter Anton, Tim och Etan som fågelungar och gapar växelvis när skeden med maten närmar sig deras munnar. Detta gör jag med ena handen för den andra håller Etan hårt i. Jag hinner ta några tuggor själv men känner varken smak eller lust att äta.

Lina har ätit färdigt och vill gå ifrån bordet. Jag har ingen möjlighet att hjälpa henne just i denna sekund. Jag ber henne vänta lite och ta en till smörgås om hon vill. Det vill hon. Lina slickar av smöret och kastar smörgåsen på golvet. Sedan tar hon resterna av lasagnen från sin tallrik och börjar gnida in dem i bordet. När kladdandet blir så ivrigt att hon når Antons arm ber jag henne att låta bli att göra så. Hon tittar busigt på mig och doppar hela handen i sitt glas med mjölk. Glaset välter och mjölken hamnar, så klart, på bordet och Linas byxor. Det är inte stora mängder men det räcker för att Lina ska börja gråta. När jag reser mig för att hjälpa henne börjar Etan gråta och Anton lyckas äntligen kasta sin tallrik med matresterna på golvet. Lotta kan inte hjälpa mig, hon har fullt upp vid sitt bord. Lunchen är över för denna dag.

Det är mycket som ska göras nu. Barnen behöver hjälp med att komma ner på golvet och tvätta sig, några behöver byta kläder som har blivit blöta eller har för mycket matrester som inte kan skrapas bort. Det ska dukas av och diskas, borden och stolarna behöver en rejäl omgång efter den stora matfesten. Samtidigt ska blöjorna bytas på flera av barnen eftersom lunchen satte fart på deras magar och rummet fylls med jämna mellanrum av en specifik doft.

När jag ser all mat som ligger på golvet, alla möbler nerkladdade med matrester och de mängder av föda jag gräver ur haklapparna har jag svårt att låta bli att undra över hur mycket av maten som har hamnat i barnens magar över huvud taget. Barnen verkar vara nöjda ändå eller vill de bara bort från bordet eftersom själva matsituationen inte är riktigt lustfylld? Det kan vara väldigt svårt att fokusera på maten när det är så stökigt runt omkring. Stökigt är verkligen ordet som beskriver vår

matsituation. Vad kallar man annars en måltid när olika föremål, inklusive maten, flyger, pedagogerna hoppar upp och ner från sina platser och barnen tjuter av olika anledningar?

När jag hjälper Anton, som började hos oss för två veckor sedan, komma ur stolen minns jag förra veckans lunch. Då var hans mamma Hanna med i verksamheten. Vår förskola tillämpar föräldraaktiv inskolning. Det innebär att föräldrarna är med sina barn på förskolan under tre dagar, och tillsammans skapar vi nya rutiner och en trygg miljö för barnen. Under de tre dagarna har barnen, föräldrarna och pedagogerna möjlighet att bekanta sig med varandra och skapa relationer som är så viktiga för vidare samarbete. Inskolningen är fullbordad först efter några veckor, när barnen börjar gå sina ordinarie tider. Det som är bra med denna modell är att föräldrarna får en ganska bra inblick i förskolans vardag. De får se och uppleva det som deras barn får vara med om under sin dag på förskolan. Föräldrarna får bättre förståelse för en hel del praktiska moment som kan skapa irritation om man inte förstår vad det är som ligger bakom dem.

Jag undrar vad Hanna fick för förståelse när hon frågade mig, vid den sista lunchen hon var med oss, hur jag ska klara av att ta hand om alla barnen vid bordet. Hanna sa inget mer om matsituationen men av någon anledning återkommer mina tankar till detta korta samtal om och om igen. Jag kan inte glömma hennes blick när hon ställde sin fråga.

Hanna är mamma till Anton som skolas in hos oss i tredje gruppen. Denna grupp består av två barn, Anton och Frank, och deras föräldrar. Det är inget speciellt med denna omgång av inskolningar förutom att det är den tredje gruppen som skolas in inom loppet av tre veckor. Barnen som har kommit till oss innan Anton och Frank befinner sig i en ganska känslig fas av inskolningen. Närmare bestämt har de förstått att det är allvar, att de blir lämnade av sina föräldrar. Jag upplever att de flesta barnen har knutit an till oss pedagoger. De söker sig till oss när det uppstår behov av tröst eller hjälp eller bara för att "tanka" trygghet. Trots detta är det flera barn som ofta gråter utan synlig anledning. Separationen är alltför smärtsam och jobbig för flera av barnen och de uppvisar tecken på negativ stress. Barnen kan börja gråta spontant, oftast räcker det att något barn börjar, och flera ansluter sig. Barnen gråter för att de inte har blivit trygga. Etan och Emma varken dricker eller äter. Två av barnen vill sova nästan direkt efter att de blivit lämnade på morgonen. Emma skriker så högt att Lotta är tvungen att använda öronproppar. Emma har svårt att knyta an till någon av oss. Vi har provat alla möjliga knep men ingenting fungerar. Barnen har inte

blivit riktigt trygga och det gör ont i mig att bevittna barnens känslor av rädsla, ångest och upprördhet. Det gör inte saken bättre att inse att jag och Lotta inte har någon som helst möjlighet att tillgodose alla barns primära behov – trygghet. Vi hinner helt enkelt inte, då det oftast är flera barn samtidigt som behöver tröst. Jag blir tvungen att prioritera och använda all min praktiska skicklighet för att på några sekunder lista ut vem det är som behöver mig mest just nu.

Jag ser framför mig hur Hanna sitter vid bordet och försöker få mat i Anton som gör allt annat än äter. Han rycker av sig haklappen, grinar då och då, spänner sig och försöker ta sig ur stolen. När han misslyckas med det kastar han skeden och muggen på golvet gång på gång. Pastan som var i hans tallrik ligger utspridd över nästan hela bordet och ostsåsen täcker Antons hår och ansikte.

Under tiden Hanna kämpar med Anton sitter jag med Etan i mitt knä, håller om honom med ena armen och med den andra matar jag Tim. Etan vägrar både äta och dricka och slutar tjuta bara när han får sitta hos mig. Hanna ser en aning besvårad ut och slätar över Antons beteende med skämtsamma förklaringar. När Anton börjar grina igen föreslår jag att hon tar upp honom för det är ingen idé att tvinga honom att sitta. Anton lugnar sig direkt och börjar stoppa pastan i munnen med båda händer, han är hungrig. I ögonvrån ser jag hur Hanna trycker sig in i stolen, hon blir helt stel och leendet försvinner från det annars alltid glada ansiktet. Efter en liten stund hör jag Hannas röst som jag knappt känner igen. Hon pratar långsamt med dov och hes röst: ”Hur ska du klara av alla fem själv, när både Anton och Etan behöver en egen person?” ”Det kommer säkert att gå bra”, säger jag och kommer på mig själv med att jag ljuger. I samma veva hjälper jag Tim att hålla pipmuggen som glider ur händerna på honom hela tiden. Mina sista ord fastnar nästan på mina läppar när våra ögon möts. Det jag ser i Hannas ögon har jag svårt att beskriva. Det är rädsla blandat med tvivel. Jag kan nästan känna att hennes innersta önskan är att ta sin unge och springa härifrån så snabbt hon kan och så långt det bara går. Jag förstår Hanna och skulle nog känna likadant om det var mitt barn som skolades in nu. Jag försöker lindra Hannas oro med att svara att det kommer att gå bra. Jag vet inte riktigt vem jag försöker övertyga, henne eller mig själv? Vad är det som kommer att gå bra? Jag vet mycket väl att Anton kommer att gråta efter sin mamma ganska länge och det tar tid innan han kommer att sitta och äta självständigt som till exempel Lina gör.

Det är mycket som förväntas att jag ska göra under dagen. Först ska jag ta emot barnen som gråter eller rent av skriker ut sin frustration. Det kommer nog att fortsätta för enstaka barn i bästa fall cirka två

månader. Samtidigt som jag tar emot barnen ska jag göra i ordning frukost. Mitt och Lottas schema överlappar varandra på så sätt att någon av oss ska finnas på förskolan under barnens vistelsetider, med andra ord mellan kl 07.30 och kl. 17.00. Sedan behöver barnen äta frukosten. Det ska diskas och städas efteråt, barnen ska också fixas i ordning. Ettåringar behöver mycket omsorg. Byta blöjor, gå ut, gå in, byta blöjor, sova, duka, lägga upp maten, äta, byta blöjor, diska, städa, byta kläder, måla, bygga, leka, torka snor och tårar, sjunga, byta blöjor, dokumentera och trösta, trösta, trösta.

När föräldrarna kommer och vill höra om hur dagen har varit ska jag se glad ut och gärna berätta något om barnets lärande idag. Och om någon undrar varför jag ser så sliten ut kan jag ju alltid skylla på att jag sovit dåligt. Mitt professionella förhållningssätt tillåter ändå inte att jag berättar sanningen. Vilken sanning? Sanningen om att pengarna styr verksamheten mer och mer, att barngrupperna blivit större och att jag och min kollega mår allt sämre både fysiskt och psykiskt. Att jag inte kan garantera säkerheten för alla barn och att det händer allt oftare att jag hoppas på tur att ingen gör illa sig. Min eller Lottas ”utflykt”, exempelvis till skötrummet eller för att lägga upp maten, innebär att någon av oss måste hålla uppsikt över elva barn. Det är elva ettåringar jag pratar om, som är fullt upptagna med att utforska sin omvärld och testa egna färdigheter. Barnen klättrar och springer och det händer att de springer på varandra. De är nyfikna på sina kamrater och vill gärna ta kontakt med dem men vet inte riktigt hur man gör. Då händer det att barnen biter, nyper, puttar, och slår varandra och jag har ingen möjlighet att kunna se allt, för att inte tala om att gripa in. Hur mycket säkerhet kan man garantera då? Kan vi prata om kvalitet när vi i verkligheten försöker överleva dagen och hoppas på att det blir bättre imorgon?

Det finns en verklighet till. Trots mina upplevelser av min arbets-situation, som jag delar med flera av mina kollegor, har vi väldigt nöjda föräldrar och en bra verksamhet enligt olika inspektioner och kvalitetsundersökningar från kommunen och företaget. Förskolechefen får ofta brev från föräldrar där de berömmar vår verksamhet och oss pedagoger. Knappast blir föräldrarna nöjda om inte barnen trivs och har det bra. Förskolan har bra rykte och det är många barn som står i kö till oss.

Reflektion

Varför är det så här? Ska det vara på detta sätt? Vad kan jag göra för att det ska bli bättre? Vad gör vi egentligen med barnen när vi skolar in

tio ettåringar nästan samtidigt, med bara två veckors mellanrum? Hur i hela friden ska två pedagoger kunna tillgodose de tio, snart tolv, små livens behov som vi är ålagda att göra enligt läroplanen? JAG RÄCKER INTE TILL! ”Det är bara att bita ihop, vi vet hur det är, det blir snart bättre” får jag höra från mina kollegor som varit i samma sits åren innan. Jag vet att snart blir det bättre. Det som är mitt problem är att jag inte vill bita ihop, jag vägrar, jag kan inte stå för det jag gör.

När jag tänker på min berättelse frågar jag mig om och om igen: Hur hamnade jag i denna situation? Jag som anser att åldershomogena grupper är jättebra och utvecklande för barnen och att vårt arbetssätt fungerar bra. Det är väldigt bra att kunna följa barnen under hela deras tid på förskolan, ända tills det är dags för dem att börja i förskoleklass. Det skapar relationer som varar länge, barnen slipper byta pedagoger och kamrater. Barngrupper som består av barn i samma ålder har oändliga möjligheter att utveckla barnens lärande och det är bara fantasin som kan sätta gränser för vad man kan göra. Det skapar en speciell känsla och stämning i hela barngruppen när alla kan vara med på allt, vare sig det gäller aktiviteter som lekar, utflykter till skogen, museum eller tillgång till skapande material och leksaker. Det är inte så att allt detta är omöjligt i åldersblandade grupper och jag påstår inte att det ena arbetssättet är bättre än det andra. Det jag vill säga är att alla vi vuxna, liksom barn, är unika och gillar olika arbetssätt. Åldershomogena grupper, där man växer tillsammans med barnen, är den organisation som tilltalar mig mest.

Jag har redan gjort denna fantastiska resa en gång, den avslutades innan sommaren. Nu börjar jag om resan från början, fast det känns inte bra denna gång. Av någon anledning upplever jag att ettåringarna är förlorare i vår organisation. Jag undrar varför mina minnen från förra gruppens inskolningar, den grupp som skolades in för fem år sedan, inte är så starka i det avseendet. Har jag trängt bort det jobbiga? Jag funderar även över hur jag bet ihop tills det gick över. Det måste ha hänt någonting under denna tid som får mig att protestera nu. Under dessa fem år har jag blivit ännu mer skicklig i mitt yrke och det är inte bara på grund av jag har gått min utbildning. Jag har förankrat de praktiska kunskaper jag samlat på mig under alla mina år i yrket i den teori jag tillägnat mig under utbildningen. Djupa och ibland heta diskussioner under seminarierna har också bidragit till en bättre förståelse för min

profession. Allt detta gav mig mycket mer kunskap och förståelse för det jag gör varje dag.

När jag tänker tillbaka på förra inskolningsomgången inser jag att förutsättningarna skiljer sig åt avsevärt. Då, för fem år sedan, hade vi i gruppen fyra ettåringar och nio tvååringar, sammanlagt var det tretton barn och tre pedagoger. Detta innebär att vi bara skolade in sju barn som inte hade någon erfarenhet från förskolan. Det är stor skillnad mellan en ettåring och en tvååring, oavsett om den sistnämnda har gått på förskolan eller inte.

I dag är vi bara två pedagoger som ska ta hand om tolv ettåringar.

I min berättelse skriver jag om Etan som matvägrat i en veckas tid och slutar gråta när han får hålla i min hand. Etan håller på att knyta an till mig. Han är lugn när han sitter i mitt knä eller håller mig i handen. Med hjälp av anknytnings teorin kan jag förstå Etans beteende och tolkar hans anknytningsmönster som tryggt. Etan är 1,5 år gammal och det innebär enligt anknytnings teorin att han redan har utvecklat en inre arbetsmodell för hur relationen och samspelet mellan omsorgspersonen och honom fungerar. Detta innebär att Etan har förväntningar på hur han blir bemött av mig.

Barnet är alltså inte ”nollställt”, när det möter en ny person, utan tvärtom fungerar det ettåriga barnet enligt principen: ”Jag är van att bli bemött så här, när jag känner mig liten och orolig, så jag utgår från att du också kommer att bemöta mig på samma vis.” Därmed kommer de anknytningsrelationer barnet utvecklat till föräldrarna att färga barnets samspel med pedagogerna på förskolan.²³

Detta visar sig i Etans fall på följande sätt. Mitt sätt att trösta och bemöta Etans oro skiljer sig från det han är van vid. Etan har ett annat hemspråk och har varit van vid att bli buren nästan jämt. Sakta men säkert bygger vi vår anknytningsrelation. För varje dag går det bättre och bättre fast han gråter långa stunder vid lämningen och är helt förtvivlad. Det tar fortfarande tid att trösta honom varje gång han blir ledsen och det händer ganska ofta. Det går bra att sitta och iakttä de andra barn och vuxna som finns på avdelningen. Till och med att leka med några leksaker som hamnar bredvid honom kan han göra nu. Det fungerar sämre när jag riktar min uppmärksamhet mot eller försöker

23 Broberg, M, Hagström, B & Broberg, A (2012). *Anknytning i förskolan. Vikten av trygghet för lek och lärande*. Stockholm: Natur och kultur.

hjälpa något annat barn. Han är inte tillräckligt trygg för att kunna öka avståndet från sin "trygga bas" som jag har blivit för honom i denna fas av inskolningen. Varje försök från min sida utlöser gråtattacker hos Etan. Hans oro skulle lätt minimeras om jag kunde vara i fysisk kontakt med honom under den tid han behöver det för att känna sig så pass trygg att han kan lämna sin "trygga bas" och återvända vid behov till "säker hamn". Dessvärre är detta inte möjligt då det finns fler barn som jag behöver ta hand om. Detta gör det svårt för mig att engagera mig i flera barn samtidigt. Det resulterar även i att flera barn inte får uppleva att de har fått den tröst och trygghet av mig som de förväntade sig att få.

Jag återkommer till min berättelse och funderingar kring min förskolas verklighet där jag har svårt att få ihop mina upplevelser av att inte räcka till å ena sidan med nöjda föräldrar å andra sidan. Här måste jag vara ärlig mot mig själv och erkänna att föräldrar inte får veta allt vi pedagoger får stå ut med under dagen. När de kommer och hämtar sina barn bemöter jag dem på ett professionellt sätt som bland annat innebär att vara trevlig och berätta lagom och spara en hel del för mig själv. Det är då det känns som att jag ljuger på något sätt, förvränger bilder av dagen. Vad är det jag sparar för mig själv? Jag behöver inte berätta att flera pedagoger är borta av olika anledningar, ett vanligt inslag på vår förskola, och att dagen har varit ett enda kaos. Att alla barn skrek och var fysiska mot varandra för att jag verkligen inte hade någon som helst möjlighet att vara steget före och förebygga alla dessa knuffar och hårryckningar. Varför ljuger jag nu och alla de andra 10 000 gångerna i samtal med föräldrar? Kanske för att jag försöker skydda föräldrarna.

Jag anstränger mig i stället och plockar ur minnet något bra och positivt jag hunnit se under dagen som barnet har varit med om eller har lärt sig. Detta uppskattas av föräldrar och ger dem en känsla av att deras barn är sedda. Det är förmodligen så att de små, ljusa händelser jag tar upp i samtal med föräldrar gör att jag själv kan se vardagen bortom den kaotiska verklighet som präglar dagen. Som tur är så är inte alla dagar kaotiska.

Jag anser att min känsla av att jag inte räcker till grundas på att det är stor skillnad mellan den verksamhet jag skulle vilja ha och den fak-

tiska verksamheten som jag har möjlighet till idag. Mina kunskaper om barns utveckling och deras behov, samt det som föreskrivs i förskolans styrdokument står i konflikt med förskolans verklighet. Förskolan ses numera som är ett steg i livslångt lärande och utveckling men förutsättningarna som vi pedagoger har, motsvarar i bästa fall en verksamhet som ska bedriva barnpassning under stora delar av dagen.

Vi hade faktiskt möjlighet att delvis påverka situationen på min förskola. Vi fick till slut extra resurs, i form av extrapersonal på halvtid, under de mest kritiska momenten, för att få vardagen att flyta och kunna känna glädje i vårt arbete i stället för frustration över att vi inte räcker till. Det behövdes kraftiga reaktioner från oss, och flera samtal med chefen där både jag och Lotta påpekade att vi var nära ett sammanbrott på grund av stressen. Lotta, som är arbetsplatsens skyddsombud, kunde referera till Arbetsmiljölagen som faktiskt håller förskolechefen ansvarig för att både den fysiska och psykiska arbetsmiljön är bra. Föräldrarna reagerade och tog upp med förskolechefen att det är för få pedagoger under inskolningen. Min fråga är: Varför ska det gå så långt?

SVETLANA ZANDI, född 1970, har jobbat i förskola sedan 1999. Texten är ett utdrag ur hennes examensarbete När barns behov möter vuxnas förutsättningar – en essä om förskolans vardag. Svetlana har gått den erfarenhetsbaserade förskollärarytbildningen vid Södertörns högskola.

DET ÄR INTE OLAGLIGT ATT TA LIVET AV SIG

JENNY ALGÅRD

Det knakade i riset på marken när jag och Sanna tog oss fram mot bilen. Spröda höstlöv gick sönder under tyngden av våra poliskängor. Jag försökte förbereda mig mentalt på vad vi kunde tänkas möta. Satt det verkligen någon där? Levde personen?

Jag såg den unge mannen på förarplatsen. Han satt helt stilla och var grå i ansiktet.

Hans händer var tomma och förutom en likörflaska på passagerarsätet så syntes inga tillhyggen. Jag knackade på bilrutan. Jo, han levde. Han öppnade ögonen, såg sömntrycken och lite förvirrad ut. Jag öppnade dörren. Hur mår du? Den unge mannen svarade lite irriterat att han mädde bra. Han betedde sig som om det vore det mest naturliga i världen att sitta och se livlös och grå ut, i en bil gömd under granris mitt ute i skogen.

Jag minns att det tog ett tag innan jag förstod vad jag såg. Bilens ena bakruta var nervevad några centimeter. Hela öppningen, förutom ett hål på några centimeter, var igentejpat. När jag såg den gröna trädgårdsslangen och det tejpade avgasröret fick jag puls och blev arg. Jag vet att jag utan att dölja min irritation sa åt honom att han kunde glömma att vi tänkte låta honom sitta där och ta livet av sig. Han såg förlägen och skamsen ut. Samtidigt som hela hans kroppsspråk signalerade att mina slutsatser var riktiga, så ville han inte medge med ord att det jag sa stämde.

Min kollega Sanna var precis klar med aspiranttjänstgöringen och jag hade ingen aning om vad hon skulle stå pall för. Hon verkade bra och stabil, men faktum var att vi var ensamma långt ute på en avlägsen skogsstig. Vägbeskrivningen till platsen var så diffus att jag själv förvånades över att vi över huvud taget hittat platsen. Ett halvår senare läser jag de hastigt nerklottrade anteckningarna i mitt block. *Efter skylten Mogårda rakt fram 2 km på grusväg sen ett traktorspår till vänster, sväng. Cirka hundra meter fram kommer stig på vänster sida, ta den. Kommer se en stor tall, ta igenvuxen stig till vänster där står bilen, under granris?* Ingen skulle hitta oss i första taget om vi behövde stöttning. Vad hade jag för lagstöd egentligen? Kunde vi ta med honom med tvång? Skulle hans liv vara i fara här och nu om vi lämnade honom?

Var det kärleksbekymmer, undrade Sanna. Jo, det stämde. Sanna lirkade förutsättningslöst vidare i problemet medan jag ringde länskommunikationscentralen.

Jag meddelade läget och fick telefonnumret till den unge mannens oroliga mamma. Jag övervägde det faktum att mannen var 19 år och alltså myndig. Han hade trots allt, enligt samhällets regler, rätten att göra saker utan att mamma och pappa fick veta. Den unge mannens mamma svarade med orolig röst. Jag talade om för henne hur vi hade hittat hennes son och att han tycktes ha kärleksbekymmer. Efter att ha lugnat ner mamman någorlunda lovade jag att på ett eller annat sätt få med mig honom därifrån.

”Tja det är ju inte olagligt att ta livet av sig” skrockade stationsbefälet. ”Nej det är ju sant” svarade jag osäkert och tänkte – men gud är det här allt stöd vi kommer att få? ”Du kan ju alltid erbjuda honom att vi kan ta hand om trädgårdsslangen, för den hade han ju ändå tänkt slänga eller hur!” Det snurrade i huvudet och jag saknade plötsligt min gamla instruktör Erik. Hur hade han löst det här?

Sanna pratade vidare med låg stämma och frågade om kärleken inte var besvarad? Mannen svarade med få ord och svag röst. Av någon anledning kände jag att det var upp till mig att lösa problemet. Den unge mannen ville inte, trots långa övertalningsförsök, åka till S:t Görans psykakut. Han tyckte absolut inte att han behövde prata med någon. När vi erbjöd honom skjuts propsade han på att han kunde köra sin egen bil själv. I hopp om att han skulle vara berusad lät jag honom blåsa i sällningsinstrumentet. Han var nykter. Det enda positiva med det, var väl att han kanske inte menat allvar med självmordsförsöket, men ett bra argument till skjuts försvann. Jag hade svårt att känna om han menade allvar eller inte. Var det seriöst att ta med sig en flaska kolalikör ut i skogen och försöka gasa ihjäl sig med en bil utrustad med katalysator?

Vi hamnade i ett läge där vi förstod att han inte skulle följa med frivilligt till psykakuten och där han tycktes förstå att vi inte tänkte lämna honom där. Till slut bestämde jag att vi skulle åka bakom honom i vår bil och gemensamt möta hans föräldrar på vägen. Jag minns inte om jag diskuterade beslutet med Sanna. Jag tror att jag upplevde att jag satt på informationen och att jag var äldst i patrullen och därför förväntades fatta ett beslut. Den unge mannen gav efter och vi började gemensamt plocka bort alla grenar och kvistar som täckte bilen. Jag tog trädgårdsslangen och teipen utan att han protesterade och sen backade vi ut ur skogen.

Tillbaka på stationen skrev jag min anmälan till socialtjänsten med en känsla av att jag kunde ha gjort mer. Mamman och jag pratades vid rätt länge per telefon. Jag berättade att jag skrivit till socialtjänsten och

hon lovade att försöka få sonen till en terapeut. Efter detta skildes våra vägar åt. Hösten blev vinter och vintern blev vår.

Jag satt i en radiobil när stationsbefälet ringde. Han hade fått ett samtal från en mamma som var orolig för sin son. Mamman mindes att en polis som hette Jenny hittat hennes son något halvår tidigare när han försvunnit. Stationsbefälet undrade om detta stämde. Den unge mannen var försvunnen igen och mamman tänkte att han kanske var på samma plats som sist och att jag kunde beskriva vägen dit. Med en orolig känsla i kroppen åkte jag tillbaka till stationen och letade upp mitt gamla anteckningsblock. Usch, varför kom hon ihåg mig? Jag mindes med detsamma känslan av obehag som jobbet lämnat efter sig.

Jag visade vägbeskrivningen för kollegan på krimjouren som hade hand om försvinnandet. Kollegan undrade varför man inte kört mannen till S:t Görans sist. Jag minns att det lät som om jag försökte skylla från mig. Av någon anledning, som jag inte kommer ihåg, så fick jag prata med mamman. Hon berättade att sonen varit fortsatt deprimerad, men att han vägrat söka eller ta emot hjälp. Dagen efter fick jag höra att man hittat den unge mannen. Jag minns inte hur eller var, bara att han lyckats ta sitt liv.

Reflektion

Jag tänker ofta på vilken tur en person i behov av hjälp måste ha, när den behöver stöd av samhället. Att verkligen träffa en bra person som förstår problemet och som har redskapen och kunskapen att hjälpa. I det här fallet trodde jag nog inte att den unge mannen verkligen menade allvar, eller så kanske jag inte ville ta det till mig. Jag minns att jag upplevde att det var ovanligt svårt att få kontakt med honom. Jag kommer ihåg hans förlägna ansikte när jag argt konfronterade honom med det faktum att han tänkt ta sitt liv. Jag fick honom att skämmas. I efterhand kan jag bara konstatera hur ogärna han kan ha velat ha min hjälp, efter att jag fått honom att känna skam över situationen.

Varför blev jag irriterad över att mannen så uppenbart ljög för oss? Varför kunde jag inte se förbi lögnen och möta honom på något annat sätt? Folk ljuger för oss poliser dagarna i ända och vanligtvis stör det mig inte. Det är knappast min arbetsuppgift som polis att klandra honom. Jag har ju inte en aning om varför han valt att gömma sig under granruskorna just denna dag. Hela hans liv kanske varit ett helvete, vad vet jag? Just då såg jag bara en ung kille som jag tyckte borde ha hela livet framför sig.

Till skillnad från sjukvårdens tanke om den goda patienten som arbetshypotes, kan jag konstatera att mitt möte med personer i arbetet sällan präglas av tillit, öppenhet och förtroende. Det är en förutsättning att jag som polis känner av, förstår eller misstänker att personen framför mig ljuger. Det blir ett balansstycke att känna huruvida jag kan vinna på att konfrontera personen med detta, eller låta det bero.

Jag vet att han ljuger. Alla signaler finns där. Bilen är preparerad, spritflaskan, trädgårdsslangen. Han tittar ner i backen och ser skamsen ut, försöker desperat få det hela att verka normalt. Jag kan känna hans skam. Vinner jag något på att säga det rakt ut? Nej. Han vill verkligen inte erkänna att han mår så dåligt att han funderar på att ta sitt liv. Låt det vara Jenny, det är ingen brådska. Detta gör ju ingen skillnad just nu. Han lever och andas, vi är där och vi tänker inte lämna honom. Jag har allt att vinna på att försöka nå honom på något annat sätt.

Det finns en barnsaga som handlar om hur solen och vinden bestämde sig för att tävla om vem som först kunde få en liten pojke att ta av sig jackan. Ju hårdare vinden blåste desto tätare drog pojken jackan om sig. Solen däremot behövde inte stråla med sin värme särskilt länge, innan pojken öppnade jackan och tog den av sig. Jag blåste kallt som vinden.

Moraliskt ansvar och paternalism

”Moralens krav växer fram ur beroende och sårbara varelsers behov av att bli tillvaratagna.”²⁴ När är människan beroende och sårbar, vem avgör detta? Ibland är det uppenbart men andra gånger inte. Samtidigt som jag vill hjälpa, vill jag visa respekt för personens integritet. Jag knackade på den unge mannens bildörr, han öppnade och vi möttes. Moral ingår i själva tillvaron. Det moraliska kravet möter oss så fort vi möter en annan människa.

Den unge mannens ansikte och inte minst hans ögon, problematiserade våra försök att förbise hans önskan. Hans ögon formligen skrek – *låt mig vara, lämna mig i fred!* Hans starka önskan om att bli lämnad i fred, krockade kraftfullt med mitt ansvar som medmänniska och min arbetsuppgift som polis. Känslan av ansvar inför honom var en uppmaning som jag inte kunde undvika. Kravet på mig som moraliskt subjekt växte fram ur hans sårbarhet och i hans behov av att bli tillvaratagen. Vad var det egentligen som hände? Jag minns att likörflaskan och katalysatorbilen stärkte känslan av att detta var ett rop på hjälp. Jag

tyckte mig se en sak på plats, men när jag tänker tillbaka på händelsen kanske det var något annat jag såg. Kanske är detta inget man *ser*, utan snarare något man förstår.

Paternalismen kommer av latinets *pater* som betyder fader. Uttrycket syftar vanligtvis på en princip som utgår från en familjehierarki där fadern fattar beslut åt barnen. Detta enligt vad beslutsfattaren anser vara för de berördas eget bästa, även om det strider mot deras egna önskemål. I mitt arbete har jag ofta till uppgift att tolka andras behov åt dem. En del tar tacksamt emot hjälpen, medan andra tilltalas mindre av idén att en uniformerad person utsänd av staten tror sig veta bäst. Inom professionell omsorg, dit polisyrket måste räknas, framträder paternalismen som ett medvetet och kontrollerat överkörande eller åsidosättande av en persons rätt till självbestämmande. ”Motivet är att personen inte längre har förmåga till ett sådant självbestämmande och heller inte insikt om sitt eget bästa.”

Polisen, i det här fallet jag, var i överläge. Min vilja var att vägleda den unge mannen att hitta en väg till hjälp. Vid någon instans i samhället fanns kanske en person, som kunde hjälpa honom återfå kontrollen över sitt liv. När är då omsorgen lagom, och när måste rätten att få bestämma över sig själv tas ifrån individen? Hur vet jag att det är dags för mig som polis att ta över och bortse från personens vilja att bestämma över sig själv? I de allra flesta fall är det lätt. Personen är till exempel för berusad för att förstå, eller bry sig om, konsekvenserna av sitt handlande. Han tycker kanske på fullt allvar att vi ska lämna honom i en snödriva när det är tjugofem minusgrader ute.

I många av de situationer jag ställs inför, tror jag mig göra en mer distanserad och neutral tolkning än de inblandade. Det så kallade kontrollerade överkörandet är många gånger en medveten arbetsmetod som jag väljer i mitt arbete. Personen framför mig har försuttit sin självbestämmanderätt, då denne så uppenbart inte har insikt om sitt eget bästa. För att resultatet skall bli bra förutsätts att jag har förmåga till empati. Att min grundläggande känslomässiga förmåga som människa, gör att jag blir berörd av den andres berördhet. Att jag har förmågan att förstå personens känslor, utan att för den sakens skull känna samma sak.

I de inte så uppenbara situationerna krävs det att jag lyckas göra en tolkning, som är till det bästa för personen. Vad är rätt och för vem? Vilka konsekvenser medför ingripandet, och vem drabbar det? Kan ingripandet få negativa effekter för den framför mig? Vems åsikt är viktigast om jag tycker att effekten är positiv, medan mannen i det här fallet tycker att den är negativ? Jag hade i det här fallet önskat att jag känt till redskapen, det vill säga lagtexten, för att använda ett paternalistiskt

förhållningssätt. Jag hade för mitt samvetes skull velat tvinga honom till mötet med professionell hjälp. Stationsbefälets agerande representerade ett annat sätt att tänka. Han uttalade klart och tydligt att det är upp till var och en av oss att välja livet framför döden. Kanske skulle många hålla med honom om detta, men vår uppgift som poliser är trots allt att rädda liv och hjälpa folk i nöd.

Tyst kunskap

När jag på praktiken började åka radiobil, fick jag en fantastisk instruktor, Erik. Han hade en förmåga att alltid göra det rätta. Han var verkligen vad man skulle kalla en duglig polis. Han besatt kunskapen att ta människor på rätt sätt, och möta dem där de var. Han visste *när*, Erik hade praktisk visdom.

Kunskapen att veta när (det är lämpligt att agera på ett visst sätt eller inte) är i sina delar tyst kunskap, som undandrar sig förklaring i det exakta regelspråket.²⁵ Erik hade utvecklat teorier och dragit slutsatser utifrån erfarenheter från arbetslivet. Hans sätt att instinktivt agera och lösa situationer styrdes utifrån tidigare erfarenheter, som han övervägt och värderat. Eriks erfarenhetsbas gav honom förutsättningarna att agera omedelbart i oförutsedda och svåra situationer. Han hade den praktiska erfarenheten på fältet som jag saknade. Hur mycket lagtext och paragrafer jag än kunde, så hade jag inte den trygghet som åren i yrket ger. Erik hade ett sätt att lösa situationer som jag tror alla inblandade upplevde som rimligt och därför accepterade. "Tanke och verksamhet flätas i praktisk verksamhet nära samman, omständigheterna ändras, nya iakttagelser tillförs oupphörligen, den sak som tanken avser är kanske inte så exakt bestämbar och kan inte fångas i färdiga kategorier – dessa måste utvecklas på platsen för att tjäna den föreliggande saken."²⁶ Erik kunde koppla det levande minnet till uppmärksamheten inför en förestående uppgift.

*Livet är kort, konsten är lång,
rätta ögonblicket flyktigt,
erfarenheten bedräglig, omdömet svårt.²⁷*

25 Föreläsning av Ingela Josefson: Spänningar mellan praktik och teori i yrkesutbildningar 2007-09-18.

26 Bergendal, G (2004) s. 63

27 Josefson s. 29

I det här fallet saknade jag kunskap och praktisk erfarenhet. Jag hade inte utövat konsten tillräckligt länge. I samma takt som yrkesåren blivit större i antal, så har mitt självförtroende som polis ökat. I början hade jag, som de flesta andra nybörjare, större behov av att veta exakt vilken lag eller förordning jag för tillfället använde. Det kändes tryggt att kunna gömma mig bakom en paragraf när jag skulle motivera en, kanske inte alltid så uppskattad, insats mot allmänheten. Erik hade, som många äldre kollegor, lagen i ryggraden. Han behövde sällan fundera över vad han kunde och inte kunde göra, ramverket fanns där. I stället kunde han koncentrera sig på situationen och människan. Enligt Aristoteles så odlar en person med praktisk insikt känslomässig öppenhet och lyhördhet inför mötet med nya situationer. Han menar att det ofta är hennes engagerade lyhördhet och inte hennes distanserade tänkande som leder henne till den rätta insikten.

Under praktiktiden funderade jag ofta över vad för slags polis jag ville vara. Jag är tacksam för att det var just Erik som jag inledningsvis fick lära mig av. Jag insåg genom att arbeta med och iaktta honom, att det faktiskt fanns en hel del svängrum att ta ut, trots lagens ramar. Det fanns gott om utrymme för humor och medkänsla i mötet med svenska folket. Jag klädde på mig min uniform och blev plötsligt en modig människa. En dag hade jag för första gången räddat livet på en annan person. Jag genomgick en yrkesutbildning och var inte moraliskt färdig. Jag var på väg, jag var en som skulle lära mig mer om att agera och arbeta som polis. Jag skulle förhoppningsvis utveckla de anlag och förmågor som jag besatt. Skolan och praktiken hade gett mig konstnärens kunskap om färglära och penselteknik. Nu var det dags att börja måla fritt och hitta min egen stil.

Enligt aristotelisk etik är det våra förmågor och färdigheter, det Aristoteles kallar våra dygder, som har en särskild uppgift att hjälpa oss på vägen till målet. De moraliska dygderna förvärfvas genom att vi upprepade gånger utför motsvarande handling och på så sätt gör det till en vana. Vi blir vänliga genom att utföra vänliga handlingar, måttfulla genom att utföra måttfulla handlingar och så vidare. Eftersom vanan är dygdernas upphov är det viktigt att redan från början, av livet eller under en yrkesutbildning, försöka forma de rätta vanorna.

Självbedrägeri

Jag kan skylla på okunskap och brist på erfarenhet. Jag kan skylla på ett arrogant stationsbefäl. Jag kan beskriva hur ensam jag kände mig i

skogen, med min yngre kollega. Jag kan välja att se att jag gjorde vad jag kunde, under givna förutsättningar. Allt detta och mycket därtill kan jag intala mig själv. Förmodligen skulle Sanna och många andra kollegor hålla med mig i min sanning. Min sanning som kanske är en lögn. Det är så vi gör. Bakom ryggen kanske vi uttalar ett dömande ord, men sällan är vi tillräckligt rakryggade så att vi öga mot öga konstaterar att någon gjort fel. Kanske är det av omtanke. Det är mänskligt att vilja mildra någons smärta.

Den yttre granskningen av oss poliser är relativt hård. En kollegas första tanke, då han står inför ett beslut att skjuta eller inte, skall inte behöva handla om vad medierna ska skriva på morgondagens löpsedel. Tyvärr är denna typ av oro varken ovanlig eller obefogad. Vi tillhör en yrkeskår som ibland måste fatta sekundsabba beslut under hög stress. Beslut som personer långt senare, i lugn och ro i varma ljusa lokaler, kan dissekera. Självklart bör och skall vi granskas. Vi har otroliga maktmedel till vårt förfogande. Vi bär vapen och har lagstadgade möjligheter att bryta mot Sveriges grundlag. Att polismyndigheten upplevs som en sluten organisation, tror jag många gånger varit ett medvetet förhållningssätt från polisen. Allmänheten skall inte känna till allt som polisen gör. Historiskt sett så har det uppenbarligen lagts ut en del dimridåer kring inte helt lättförklarade händelser.

Antagningsförfarandet till polisutbildningen har gått från att de sökande presterar ett flertal armhävningar i receptionen på den lokala polisstationen, till att de genomgår psykologsamtal, fysiska tester och intervjuer. Detta efter att man har blivit utgallrad genom betyg och meriter bland tusentals sökande. Dessa förändringar har givetvis långsamt förändrat poliskåren. Många av de rättigheter som poliser förr ansågs sig ha, är inte längre accepterade "att ge en buse några fostrande slag" som en äldre kollega uttryckte det, är till exempel inget som tillåts bland mina arbetskamrater.

Död

Jag har i efterhand funderat över varför jag reagerade så kraftigt inför det faktum att den unge mannen tänkte ta sitt liv. Jag tror att jag helt enkelt upplevt för mycket död. Död som lämnat efter sig känslor, känslor som jag inte hade bearbetat nog. Kort innan polisutbildningen dog en nära familjemedlem, något som jag förmodligen inte hade sörit tillräckligt. Det var alltid något annat som ockuperade mitt liv. Jag levde på som man gör, skärmade av och ägnade mig åt vardagliga sysslor

och tankar. När jag sedan började min aspiranttjänstgöring, ett par år efteråt, råkade det sig så att jag fick uppleva ovanligt mycket elände. Jag minns en utsättning inför ett dagpass. Det yttre befälet gick igenom gårdagens anmälningar och berättade att en man hängt sig ute på en av öarna. Han noterade att jag tillhörde patrullen som varit där och sa sedan, med någon slags uppmuntran i rösten att ”du har haft tur du som redan varit på en hängning fast du är så ny, det kan man få vänta flera år på”. Ytterligare ett par dödsfall följde sedan i snabb takt. Vid ett av tillfällena fick de patruller som varit på plats där en ung man hängt sig *defusing* för att bearbeta händelsen.²⁸ Det enda jag ägnade mötet åt var att koncentrera mig på att inte bryta ihop och börja gråta. Defusing-handledaren konstaterade att ingen av oss verkade ha tagit någon skada, och därför heller inte behövde någon vidare debriefing. Jag började undra om det var så här mitt arbetsliv skulle se ut. Kanske var det ren självbevarelsedrift när jag reagerade. Jag orkade inte ta in att även den här unge mannen ville dö. Jag blev arg. Jag ville markera för mannen att jag inte köpte hans bortförklaring, och att det inte var någon idé att låtsas som allt var bra.

Konklusion

Jag vet att jag i efterhand sluppit känna skuld om vi lyckats köra den unge mannen till psyket. Då hade jag kunnat luta mig mot att vi i alla fall gjorde vad vi kunde. Likaså är jag säker på att det känts bättre om mamman under halvåret fått i väg honom till en terapeut. Då hade jag vetat att han åtminstone fått chans till professionell hjälp. Jag förstår att han mycket väl, trots hjälp, senare ändå kunde valt att ta sitt liv. Faktum kvarstår dock att jag kunde ha agerat annorlunda och det är den känslan som består. Jag funderar över när man kan anse att min inverkan och mitt agerande inte längre spelar någon betydande roll. Om han hade tagit sitt liv två år, i stället för ett halvår, efter vårt möte, hade jag då känt likadant? Förmodligen inte.

I dag kan jag rutinerna kring att hantera en psykiskt sjuk person. Jag vet vad jag har för lagstöd och jag vet vem jag ska kontakta. Jag har lärt mig vad jag behöver förtydliga, för att få ett beslut om att tvångsom-

28 *Defusing* är ett samtal för att bearbeta tankar och känslor efter en psykiskt påfrestande händelse. Samtalet bör genomföras tillsammans med en särskilt utbildad person, t.ex. en debriefingledare, personalkonsulent, präst eller psykolog. *Debriefing* eller stress- och krisbearbetning är en teknik för psykologisk bearbetning. Man kan också säga att debriefing är en metod att lösa problem som uppstår på grund av oöverbäddad, yrkespåfordrad stress.

händerta någon enligt Lag om psykiatrisk tvångsvård. Under de åren jag hunnit arbeta, har jag skaffat mig en erfarenhetsbaserad kunskap. Denna gör att jag bättre känner igen vad som bara är tomt prat och vad som ska tas på allvar. Jag kan inte exakt säga vad det är som avgör från fall till fall, men jag vet av erfarenhet att jag hade agerat med större självförtroende och tydlighet i dag.

Om vad och när har man rätt att bestämma själv? Den unge mannen var själv tvungen att känna glädje inför livet, det var hans kropp och hans sinnen. Jag upplever ett moraliskt ansvar för personer som inte bett mig stiga in över deras tröskel. Personer som jag många gånger inte ens vill känna ansvar för. Jag vill inte men gör det ändå. Jag gör det för att det är min arbetsuppgift och för att jag är en människa.

Polisinspektör Jenny Algård är född 1970 och har arbetat som polis i tio år. Texten är hämtad ur antologin Den goda polisen – sju essäer om reflekterad yrkeserfarenhet (2008) som är resultatet av ett samarbete mellan Polishögskolan, Polismyndigheten i Stockholm och Södertörns högskola. I projektet, som pågått mellan 2006–2007, har 22 anställda inom Polismyndigheten i Stockholm deltagit, såväl poliser som civilanställda. Deltagarna har följt kursen "Reflekterad yrkeserfarenhet inom polisorganisationen" vid Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola.

OM ATT SE NÄRA OCH NOGA

ASTRID SEEBERGER

Berättelsen om Beatrice

Jag gick rond med min underläkare och min sköterska, med schwung. Det var första arbetsdagen efter semestern. Kollegan som varit överläkare på avdelningen veckan innan hade rapporterat patienterna till mig, också Beatrice. När han hade berättat färdigt om henne, sa han lättvindigt: "Henne har vi fått för våra synder!"

Hon var född i Gambia. Hon växte upp hos sina fastrar. Hennes far flyttade till Sverige när hon var fem år gammal. När hon fyllde tio, hämtade han henne. Och modern? Ingenstans i journalen stod det något om hennes mor. Bara om hennes far som missbrukade narkotika och lät henne prova. Och om fosterhem. Och om tre män som våldtog henne. Och om aborter. Vid sjätte aborten står en notering: "Har en pojkvän som inte vill ha barn." Och om självmordsförsök, elva misslyckade självmordsförsök. Vid det senaste skrev akutläkaren: "Välkänd på Psyk!" Och inte bara där. Hon var välkänd på hela sjukhuset. Har man en diabetes som man inte sköter och diabeteskomplikationer, och en njursvikt, blir man stamkund som min kollega sade.

Hon låg på sängen orörlig, trots att jag hade talat till henne. Hade hon sjunkit i sitt blodsocker och blivit medvetslös? Det hände ibland. Jag tog tag i hennes axel och skakade henne. Hon såg inte upp, bara brummade litet grand. Hörde hon mig? Hon brummade igen. Sedan sade hon, med grötig röst: "Jag vill sova."

Hon hade varit vaken på natten. På natten kom hon inte undan demonerna. Det var bra att vara på sjukhuset då. Man kunde ringa efter lugnande mediciner och prata en stund med en sköterska. Hemma var det hemskt. Där fanns lådan med de vassa knivarna. När demonerna kom fick man ta fram dem. Och skära sig i handlederna så att man fick skrika. Som om människoskrik kunde jaga bort demonerna.

Hon manipulerade. Hon misskötte sin insulinbehandling, hon drack för mycket så att hon fick svårt att andas. Allt för att hamna på sjukhus. Och när hon hade lyckats få en plats där gjorde hon allt för att få stanna kvar. När blodsockret var under kontroll och överskottsvätskan avlägsnad hände alltid något annat. Hon fick buksmärter eller ont i hjärtat eller vad det nu var. Alltid nått som man inte kunde avfärda så lätt utan var tvungen att utreda. Och lyckades man skicka hem henne

kom hon tillbaka igen, efter några dagar. Alltid på natten när demoner-
na tvingade henne till lådan med de vassa knivarna.

Jag såg hennes ena handled medan hon låg där på sängen. Den var
ett virrvarr av ärr och den var smal, nästan som ett barns. Även handen
var barnslig, med korta knubbiga fingrar och omålade naglar som en
rädd mun bitit på. En mun som var som en valk.

Det blev som befarat: Så fort jag fick henne i ett utskrivningsbart
skick hände något nytt. Och jag talade med henne, på tu man hand, var-
je dag, en stund på eftermiddagarna, som om det kunde ändra något.
Fast alla sa att det var hopplöst. Och jag visste att det var så. Men ändå.

En gång talade vi om Gambia, om staden Kanifing från vilken hon
kom, ett riktigt skitställe, sade hon. Och jag lärde mig: en stad blir ett
skitställe när det finns en grind. En rostig solhet grind genom vilken en
hand sträcktes ut. En stor stark hand som man vill hålla fast med sin
lilla hand. Som om det fanns händer som kan skydda en mot allt. Och
det finns fastrar, på insidan av grinden där man själv står, som sliter
bort en. Och en rasande far.

Det var allt hon mindes av sin mor: en hand som sträcktes ut genom
en grind. Och en röst som var som ett mjukt varmt bröst som man kan
luta sig mot. Inte ansiktet. Inget annat. Hon fanns inte, sade hennes
fastrar och hennes far.

Inte heller landet som hennes far talat om fanns. Hon mindes inte
ens vad det var för land. Inget land med grindar i alla fall. I landet som
hon kom till fanns grindar överallt. Hon hade aldrig kunnat föreställa
sig ett land med så många grindar. Stängda grindar med inbrottssäkra
lås bakom vilka svenskarna satt och levde sina trygga liv. Medan hon
stod utanför och längtade.

Det sker något när någon uttalar ordet längta med en klanglös grötig
röst. Som om man plötsligt hör ett begripligt språk. Och båda förstår
det. Sedan kan man tala om allt. Även om det som är svårare att tala om
än våldtäkterna, aborterna, knivarna. Att man fortfarande hoppas att
det finns en stor stark hand, någonstans.

Det värsta är ensamheten, sade hon. Att bo ensam i ett rum i
Skärholmen. Betongväggar hindrar inte demonerna, inga stängda fön-
ster, ingen stängd dörr. Bara om man är tillsammans med någon. På
sjukhuset är man tillsammans, på något sätt i alla fall.

Men man kan inte bo på ett akutsjukhus. Möjligen på ett behand-
lingshem. Beatrice hade vårdats på ett behandlingshem tidigare där
man var duktig på att ta hand om patienter med den sortens problem
hon hade. Fast det var för åtta år sedan, innan hon fick sin njursvikt.
Sedan hade hon aldrig lyckats få en plats där.

Men nu försökte vi igen, hennes psykiater, hennes kurator och jag. Vi kallade till ett så kallat vårdplaneringsmöte. Det var den 28 juni, en kvav sommandag som skulle sluta med ett väldigt åskväder, som om himlen varit med på mötet. Vi satt i avdelningens konferensrum: Beatrices psykiater och jag vid ena kortsidan. Vid högra långsidan handläggaren inom socialpsykiatri och hennes ställföreträdare under semestern samt biståndshandläggaren inom handikappomsorgen. På vänstra långsidan, närmast mig, satt vår kurator. Beatrice ville inte sitta hos någon. Hon satt ensam på andra kortsidan. För det är väl en domstol, sade hon när hon satte sig. Handläggaren inom socialpsykiatri påpekade med viss skärpa att vi hade samlats för att hjälpa Beatrice. "Bra", sade Beatrice. Sedan sa hon inte något på en lång stund.

Jag hade gjort en sammanställning av alla vårdtillfällen som klart visade att Beatrice inte klarade av att bo för sig själv. Det var nödvändigt att ordna en plats på ett behandlingshem. Annars skulle hon förr eller senare ta livet av sig. Handläggarna lyssnade. Hon som ansvarade för socialpsykiatri rynkade pannan. Hur var det med Beatrices njursvikt?

Det var inga problem när hon fick tillsyn, svarade jag.

Men hennes diabetes, fick hon inte blodsockerfall så att hon blev medvetslös?

Även det blev bättre, sade jag, när Beatrice slapp vara ensam.

Men det kunde hända?

Visst, i värsta fall. Men risken minskade när hon var omhändertagen.

Risken måste vara noll, sade den psykiatriska handläggaren. Personalen på behandlingshemmet var inte utbildad för att ta hand om kroppsligt sjuka.

Jag försökte övertyga henne att det skulle gå bra ändå. När Beatrice slapp ensamheten skötte hon sin diabetes bra. Och de kunde alltid ringa till oss. Och i värsta fall, om Beatrice mot förmodan skulle bli medvetslös, fick de ringa efter en ambulans.

Det går inte, sade handläggaren.

Hur vi än argumenterade var hon som ett hälleberg: omöjlig att rubba. Men ett vårdhem för kroppsligt sjuka?

Det går inte när man är borderline, sade handläggaren inom handikappomsorgen.

Men fanns då inget hem som tog hand om människor som hade både kroppsliga och psykiatriska sjukdomar?

Svaret som lindades in i tusen ursäkter och undanflykter var nej. Ett nej, som en mur som inte viker, inte ens för den enträgnaste vädjan.

Beatrice reste sig. Hon var inte längre svart. Hon hade blivit alldeles

grå. Och hon sade, med en väldigt grötig röst, att hon måste berätta något. När hon var fjorton kom hon till ett fosterhem där man drog med henne till kyrkan. Det var skittråkigt sade hon, framförallt predikningarna. Fast hon kom ihåg ett ord. Det tog tag i henne, det satt fast som en krok: barmhärtighet. Hon fick för sig att den som hade det svårt kunde räkna med barmhärtigheten. Fast nu förstod hon: det var bara skitprat som allt annat som sades. Vi kunde dra åt helvete med allt, också med barmhärtigheten. Och så sprang hon ut. När kuratorn försökte hejda henne, slog hon till henne.

"Herremingud" sa den psykiatriska handläggaren. Jag fick lust att tala om för henne vad Alois, den tjocka lilla prästen i min barndom, hade sagt: att människorna fick se till att hjälpa Gud för att han var överhopad med miljontals böner. Men jag sade inget. Sådant säger man inte i ett vårdplaneringsmöte. Istället frågade jag vad vi skulle göra. Beatrice var färdigbehandlad på njurmedicinska kliniken, det vill säga kroppsligt sett i ett utskrivningsbart skick. Men jag kunde inte skicka hem henne.

"Varför inte?" sade den psykiatriska handläggaren. "Vi ordnar med hemhjälp."

"Också på nätterna?" Jag hade inte behövt fråga. Jag visste svaret. Om nätterna skulle Beatrice få vara ensam.

Jag försökte tala med Beatrice efter mötet. Det gick inte. Hon vill bara ha en extrados lugnande mediciner. Det finns stunder när man bara vill somna.

Och det finns arbetsdagar som gör en tung och trött. Så att man bara sitter på pendeltåget på väg hem och stirrar medan tåget rusar genom förorterna.

På natten efter vårdplaneringsmötet fick Beatrice häftiga ångest-attacker. Jourläkaren ordinerade mer lugnande. Jag såg att hon hade bitsår på läpparna när jag talade med henne morgonen därpå. Hon skulle ta livet av sig, sade hon. Kunde jag ge henne en kniv? Eller så skulle hon hoppa. Det var bara att öppna fönstret och ta språnget.

Jag kallade på psykjouren. Självmodskandidater tar man hand om på psykiatriska kliniken, på säkert avstånd från knivar och fönster på åttonde våningen. Beatrice vårdades där i fyra veckor. Jag hälsade på henne ibland. Hon var lugn, enormt lugn, nästan som slocknad.

När hon blev utskriven kom hon tillbaka efter tre dagar, medvetlös, efter att ha tagit en överdos lugnande mediciner. Sedan blev hon övervåtskad på psykiatriska kliniken och kom tillbaka till oss på Njurmedicin.

Så fortsatte de närmaste månaderna. Försök till utskrivning. Och

”snabba returer” som en kollega sade. Den 30 november kom hon in på grund av ett nytt självmordsförsök och vårdades på psykiatriska kliniken. Den 24 december fick hon sin andra permission därifrån. Hon förnekade alla självmordstankar, hon ville fira jul, som vanliga människor, i sitt hem.

Hemtjänsten hittade henne okontaktbar strax före klockan sju den 25 december. Hon hade skurit sig och tagit en överdos insulin. Hon fördes till intensivvården och lades i respirator. Samma kväll konstaterade man att hon var hjärndöd och stängde av respiratorn. Hon dödförklarades den 25 december kl. 22.34. Vi visste att det skulle hända, innan.

Hur var det jag sade? Även om Muren inte viker till slut, inte ens för vår enträgnaste vädjan, ska ingen behöva möta Muren ensam. Inte en endaste människa. Inte heller hon.

Elsa och örnen

Hon kom från sin hjärtläkare som remitterat henne till mig på grund av en nyupptäckt njursvikt. Man hade gjort ett ultraljud som visade skrumpnjurar. Hon hade således en kronisk njursvikt och den var långt framskriden. Sannolikt skulle hon snart behöva dialys.

Hon var sjuttiofå år gammal. Hon bodde ensam i ett stort gammalt hus. Där fanns många tysta rum, sade hon. Hennes man hade dött för tre år sedan. Han hade varit världens snällaste. Och rolig, hon hade skrattat mycket tillsammans med honom. Nu kunde hon hålla sig för skratt. Med undantag för när hennes pojke kom med sin familj.

Ensamheten var en sak. Den får en människa stå ut med. Men det var tveksamt om hon stod ut med kärllkrampen. Den hade varit hanterlig en gång men inte nu längre. Nu hade hon fått den värsta sorten, en riktig sengångare som klamrade sig fast vid hjärtat. Så fort hon ansträngde sig kom den. Och den blev allt svårare att skaka av sig. Visst gick den att operera bort. Men operationsrisken var väldigt hög, det hade hjärtdoktorerna sagt. Hon kunde dö på operationsbordet. Och det ville hon inte.

”Du tycker kanske att jag inte är klok” sade hon. ”Men att dö nedsovd! Det känns som om man blir berövad sin egen död.”

Vi träffades regelbundet. Hon fick kostbehandling och mediciner som så gott det går korregerar rubbningarna som uppstår vid en kronisk njursvikt. Och vi samtalade. Ville hon ha dialys? Hon ville inte ha något, sade hon, inte dialysbehandling, inte kärllkrampen, inte döden

och det gick inte ihop. Hon var villrådig. Hon vändades. Det var en sängångare till som dykt upp, sade hon, dödsängesten. Att man skulle vara död, död för alltid, det var det värsta av allt, tyckte hon, det var värre än kärlekskrampen. Sedan fanns det något som var sorgligt: att hennes man också skulle dö slutgiltigt när hon dog.

”Men din son minns honom” sade jag.

”Jodå”, sade hon, ”men han minns bara sin far, inte min man.”

Veckorna gick. Hon magrade. Hennes kropp blev ett tunt litet hölje som lätt skulle kunna blåsa bort. Ansiktet var täckt av ett nät av rynkor. Och så fanns ögonen, stora och bruna och plötsligt konstigt nog unga, som om inga år hade gått nu när hon hade bestämt sig: hon skulle inte ha dialys. När hon sade det höll hon om sina knän hårt. Och jag såg: huden på handryggen var tunn och genomskinlig. Blodet i handvenerna var nästan svart.

Hon fick svårt att klara sig i sitt stora tysta hus. Jag ordnade en plats åt henne på ett sjukhem. Jag höll kontakt med sjukhemsläkaren och jag ringde till Elsa.

Hon blev svagare och svagare, berättade hon. Det var njursvikten och kärlekskrampen som slukade hennes kraft, och med en väldig fart nu. Så kom dödsängesten när hon inte hade något att sätta emot. Men morfinet fick vara. Bara en spruta ibland när det blev för svårt. Hon ville vara klar, så gott det gick. Man dör bara en gång, sade hon.

En morgon när jag ringde berättade hon om sin senaste natt. När hon hade haft det svårt, hade ett biträde kommit. En ung bred karl som hade burit henne till bassängen. Och han hade gått genom vattnet med henne, han hade burit henne som om hon var ett litet barn. Och hon hade lutat sitt huvud mot hans väldiga bröst, mot en stor klumpig tatuerad örn som fanns där, med utbredda vingar. Hon hade blundat. Vattnet hade varit så mjukt och varmt. Och sängångarna hade släppt sina grepp och flutit i väg. Det hade varit ett enda stort flytande. Och hon hade tänkt: Jag skulle kunna dö nu.

Hon dog natten efter i sömnen. Hon såg väldigt lugn ut, sade sjukhemsläkaren. Jag frågade vem som hade hittat henne. Han visste inte. Antagligen nattsköterskan, sade han, eller något biträde. Jag hoppades att det var han med örnen.

Om närvaro

Man kan vara läkare eller vårdproducent. Man kan ta hand om en patient eller effektuera en vårdkonsument. Det är en enorm skillnad

mellan de båda synsätten. Ofta har läkarna det ena, de vill vara läkare som tar hand om sina patienter, medan politikerna och tjänstemännen som kallas för vårdbeställarna har det andra synsättet. Det blir en konflikt mellan det goda omhändertagandet där det naturvetenskapliga går hand i hand med det humanistiska, och det ekonomiska tänkandet, där varma levande människor förvandlas till siffror. Bara den som är naiv kan tro att konflikten går att lösa. Konflikten är olösbar så som verkligheten ser ut. Och till detta faktum måste man förhålla sig. Man kan inte bete sig som om konflikten inte fanns.

En som lever i den här konflikten är min kollega Lasse, en bredstadig karl med muskler som får en att tänka på den grekiska hjälten Herakles som klarade av tolv imponerande kraftdåd. Lasse satt bredvid mig på ett seminarium om närvaro.

En späd människa flöjtade något om att det gällde att skärma av sig från det förflutna och det kommande. Fokusera på nuet, sade hon medan Lasse kliade sig ivrigt på underbenet. ”Ja, för fan”, viskade han till mig. ”När man har sju patienter till på mottagningen och sedan ska skriva in två nya på avdelningen och därefter tala om för herr Grönkvist att njurarna är skrutt och för fru Karlsson att hon har cancer och sedan diktera fem remisser och två sjukskrivningsintyg och ordinera mediciner, de rätta doserna, annars kommer Ansvarsnämnden med sin bila, och sedan störta i väg för att hämta barnen på daghem och djävlar om pendeltåget är försenat, då blir ens fru sur igen. Hur i helvete ska man kunna fokusera på nuet i den här röran?”

Lasse är en av dem som försöker vara en god doktor. Men han är också, fast han avskyr ordet, vårdproducent. Han måste avverka – som det heter – ett visst antal patienter. Det är ofrånkomligt. Man kan drömma om en verklighet där man kan ge varje patient så mycket tid som han eller hon behöver. Men den verkligheten finns inte. Hur ska man få plats med sina stora ambitioner i en ynkelig liten bytta av tid?

Om tankefällor

Olika studier har visat att tio till femton procent av patienterna får rätt diagnos sent eller aldrig, de hinner dö innan. I de flesta fall beror det inte på bristfälliga medicinska kunskaper hos läkaren eller på bristfälliga undersökningsmetoder, utan på fällor som vi lätt går i.

Hur ställer man en diagnos? Man tar reda på sjukdomshistorien. Patienten får berätta och man ställer frågor. På kort tid, oftast bara på en kvart, en halvtimme, skall man komma fram till en sannolik dia-

gnos. Sedan undersöker man patienten, man letar efter tecken som bekräftar eller utesluter tänkbara diagnoser. Och med utgångspunkt från vad man har kommit fram till gör man en utredning, man tar blod och urinprover, man röntgar eller gör något annat. Sedan, när den rätta diagnosen är ställd, sätter man i gång behandlingen.

Men allt börjar med samtalet. Ju bättre samtal vi för desto större chans att vi ställer rätt diagnos. Men det finns fallor i samtalet, i synnerhet när vi känner tidspress. Och det gäller inte bara patient-läkar-samtalet, det gäller alla samtal. Vi har en benägenhet att fastna i klichéer.

Kliché är en term som kommer från tryckeribranchen där det betecknar en fast uppsättning bokstäver eller en färdig bild. Nobelpriistagaren Daniel Kahneman och hans medarbetare, psykologen Amos Tversky, har visat att vår hjärna har en tendens att ordna in det som vi hör och ser, i mönster, i klichéer. Klichéer hjälper oss att orientera i en kaotisk verklighet. Fast de är enbart modeller. Verkligheten är alltid spretigare än klichén.

Klichéer finns överallt, också inom medicinen. Vi lär oss att sjukdomar består av en bestämd uppsättning symptom och kroppsfynd. När man samtalar med en patient försöker man få ihop patientens symptom med en sjukdomskliché. Är man stressad, som många läkare är i dag, är det frestande att falla för den första bästa klichén. Man nöjer sig med den, man frågar inte efter mer. Och då kan man missa det väsentliga.

Även behandlingen sker klichéartat i dag, enligt fasta riktlinjer som experter utformar. Man talar om evidensbaserad medicin. Man gör noggranna kliniska studier där patienter slumpvis får en behandling eller inte för att se om behandlingen verkligen är effektiv. Eller man jämför olika behandlingar. Om flera stora studier visar samma resultat anser man att man har en god evidens för att en viss behandling är bra. Och så utformar man riktlinjer.

Men patienterna i studierna är noga utvalda. De får exempelvis inte ha några andra sjukdomar. Men det har de i verkliga livet. Och även i studierna är det en del patienter som inte svarar på behandlingen. Det får man aldrig glömma bort. Den enskilda patienten betar sig inte alla gånger som riktlinjerna vill.

Det betyder inte att vi ska slopa riktlinjerna. De är nödvändiga men det finns en fara med dem. De kan skapa en falsk känsla av säkerhet. Man kan lätt glömma bort att varje människa är unik. Det finns ett unikt samspel mellan olika kropps faktorer, mellan kropp och själ, mellan omvärld och kropp. Man måste hela tiden vara observant. Det är inte säkert att verkligheten följer klichén.

ASTRID SEEBERGER är född 1949 och är överläkare på Karolinska sjukhuset i Stockholm. Hon är specialist på njursjukdomar och undervisar även blivande läkare. Texten är ett utdrag ur hennes bok *Den skamlösa nyfikenheten* som utkom på Weyler Bokförlag 2010.

KVALITETSJAKTEN – OM PROFESSIONALITET I VÄLFÄRDEN

LOTTA VICTOR TILLBERG

Om att befinna sig i

I den här boken har du mött elva personer som med egna ord beskriver utmaningar de möter i sitt arbete. De berättar om situationer där de måste kunna se vad som behöver göras och *samtidigt* göra det. De måste kunna använda och lita på sitt omdöme i lägen där få eller inga lösningar är givna på förhand. Händelseförloppen som dessa yrkesutövare ska verka i är både föränderliga och mångfacetterade. Ingripandets kvalitet, om handlingen man gjorde var rätt och väl anpassad eller inte, kan avgöras först efteråt. I bästa fall.

I texterna tecknas ett yrkeskunnande som hela tiden utvecklas och förfinas. Sjuksköterskan Anna Thulin beskriver det som ett hantverk som ”lärs med tiden och erfarenheterna. Varje dag finns möjligheten att förfina händernas skicklighet och känslighet.” Polisen Jenny Algård möter under sin praktiktid en erfaren instruktör, polisen Erik, som blir hennes föredöme eftersom ”han besatt kunskapen att ta människor på rätt sätt, och möta dem där de var. Han visste *när*, Erik hade praktisk visdom. [...] Hans sätt att instinktivt agera och lösa situationer styrdes utifrån tidigare erfarenheter, som han övervägt och värderat.” Jenny beskriver ett slags mästare-lärling-förhållande till Erik och hon uppmärksammar hur hans ”erfarenhetsbas gav honom förutsättningarna att agera omedelbart i oförutsedda och svåra situationer. Han hade den praktiska erfarenheten på fältet som jag saknade. Hur mycket lagtext och paragrafer jag än kunde, så hade jag inte den trygghet som åren i yrket ger. Erik hade ett sätt att lösa situationer som jag tror alla inblandade upplevde som rimligt och därför accepterade.” Leena Fuchs Collin har arbetat länge i äldreomsorgen. Som samordnare har hon lärt sig att ”en sida av mitt arbete handlar om att kunna bedöma, och veta hur jag skall sätta gränser”. Leenas arbete är variationsrikt med många både förutsedda och oförutsedda arbetsuppgifter. Ingen dag behöver vara den andra lik och att sätta upp gränser skulle kunna vara ett sätt att minska arbetsbelastningen men det ser inte Lena som ett alternativ.

Att vara administratör och välja att sätta gränser i ett tidigt skede ”vore inte bra för verksamheten”. Vad Lena ger uttryck för är ett tema som återkommer i flera av texterna, ett tema som handlar om att ta ansvar för ett större sammanhang än det som just faller inom ramarna för ens eget avgränsade uppdrag.

De yrkesutövare som här berättar om dilemman i sina arbeten beskriver ett praktiskt och erfarenhetsgrundat kunnande. Det räcker inte med att *veta* vad som behöver göras, detta vetande måste komma till uttryck i handling. Bokens exempel uppmärksammar vad som krävs i svårbedömda situationer – i situationer där man måste kunna hantera det oväntade även under ogynnsamma förhållanden. Denna form av kunnande uppstår inte av sig själv, det är inte något som kommer med en viss befattning och formell utbildning och teoretiska kunskaper är bara, i bästa fall, en bra början. Det kunnande som beskrivs i bokens exempel är något som utvecklas *över tid inom* en yrkespraxis.

Det går en skiljelinje mellan dem som befinner sig inom de beskrivna arbetsvärldarna – de som känner dem väl, som är delaktiga i dess gemenskap – respektive de som är utanförstående. I det offentliga samtalet om välfärdens arbetsplatser befinner sig många experter, beslutsfattare och andra tyckare just utanför denna skiljelinje. Faktiska omständigheter och vardagsdilemman beskrivna inifrån, sakligt och konstruktivt får litet eller inget utrymme när välfärden debatteras eller uppmärksammas. Medierapportering är – av naturliga skäl – i första hand intresserad av missförhållanden. Vardagspraktiken är sällan särskilt intressant. Så länge allt går bra tar vi dessas arbetsinsatser för givet. Det välgrundade samtalet om vad som skapar kvalitet i välfärdssektorn har på många håll tystnat. Med berättelserna i den här boken vill vi starta om det angelägna samtal om kvalitet och nytta i välfärden, som måste föras när vi nu börjar se konsekvenserna av senare års utveckling och förändring. Vår utgångspunkt är frågan – vad innebär det att vara professionell?

Organisationstrender

Svensk offentlig sektor har, precis som industri och näringsliv, varit utsatt för ett intensivt förändringstryck de senaste tjugo åren. De yttre påverkansfaktorerna är starka. En landstingspolitiker formulerar i början på 90-talet: ”Vi kan inte skjuta in mer pengar nu, de skulle bara försvinna in i ett sjukt system. Vi är faktiskt skyldiga medborgarna att

få ut mer av de pengar som redan finns i vården.”²⁹

Behovet av effektivare användning av skattemedel i offentlig sektor har mötts med olika rationaliseringskoncept vilka har fått allt större utrymme i jakten på resursslöseri och kostnadseffektivitet. Kommuner och landsting har anammat näringslivets styrningsideal som omsatts i organisationsstrukturer med interna marknader och ökad kostnadsmedvetenhet. För att hushålla med resurser har effektivitet blivit ett ledord som följs upp och bedöms med hjälp av explicita och mätbara mål. Kunden är i fokus. New Public Management (NPM), kvalitetsutmärkelser och marknadsanpassade organisationsformer är exempel på denna form av organisationsfilosofi vars rötter bland annat kan spåras till industrins *lean production*. I en aktuell forskningssammanställning *Lean i arbetslivet* formuleras hur yttre påverkansfaktorer omformat svenskt arbetsliv på senare år:

*Sveriges ekonomi och arbetsliv är än mer beroende av vad som händer i utlandet, i synnerhet vad som händer i Europa, än vad som var fallet i början av 1990-talet. Landets ekonomi är förhållandevis stark. Vi har fortsatt en av världens högsta inkomster per capita. Men reformbehoven inom skola, vård och omsorg är väldiga, så också inom vår infrastruktur. Hur ska vi klara den finansieringen? Svaret brukar vara genom förbättrad internationell konkurrenskraft. Koncept som lean har en tacksam miljö att verka i, många hoppas på en one best way mot målet tillväxt.*³⁰

I flera av texterna i den här boken uppmärksammas hur styrsystem som NPM och lean griper in och får betydelse i det dagliga arbetet. I texten ”Nöjd till 100%” reflekterar förskolläraren Cecilia över vad bruket av föräldraenkäter gör med hennes arbete. Förskolans jakt på ett bra resultat i de öppna jämförelserna³¹ kommunen hon arbetar i använder sig av får konsekvenser för hur hon uppfattar sitt uppdrag. I sin text beskriver hon möten med tre olika föräldrar som alla har radikalt olika förväntningar vad på förskolan ska innebära för deras barn.

Jag har funderat på vad sådana enkäter ger oss i vårt arbete och vad svaren säger oss när allt vi gör ska räknas ihop till en procentsats. En termin arbetade vi hårt på vår förskola för att förbättra resultaten från tidigare års föräldraenkät. Vi kunde själva se att vi bland annat bjöd in föräldrarna mer, och vi utgick från deras önskemål och fick bra respons

29 Citat av en landstingspolitiker återgivet i artikeln ”Den oändliga historien. Krisen i svensk sjukvård är evig – och till viss del avsiktlig.” I Göteborgs Posten 2 november 2003 av Christer Lökvist.

30 Björkman, T & Lundkvist, (2013) s. 34

31 Se till exempel www.stockholm.se och sök på ”jämför service”.

från de flesta. Framför allt från barnen. Men trots det fick vi ett ganska mediokert resultat i föräldraenkäten.

Cecilias beskrivning antyder att hon lägger mycket energi på att få föräldrar att bli så nöjda med verksamheten att de kryssar i ett bra resultat i den årliga enkäten. Men trots sina ansträngningar känner hon och arbetskamraterna inte igen sig när enkätresultatet offentliggörs. Den frustration hon ger uttryck för går igen i flera av berättelserna men blir kanske tydligast i Cecilias text när hon skriver – *jag vill så mycket mer!* Här blir arbetsinsatsen paradoxal, för vem utför man sitt arbete? Å ena sidan förutsätts att pedagogerna arbetar efter läroplanens intentioner om barnet, där omsorg, utbildning och fostran ska gå hand i hand. Men å andra sidan förväntas man också leverera resultat till en kund, i form av en nöjd förälder. Det är inte säkert att uppfyllandet av läroplanens intentioner är detsamma som en nöjd förälder. Kundperspektivet ställer pedagogens professionella omdöme om vad som behöver göras, emot att leverera en förväntad tjänst. Det kräver ett gott bemötande av kunden och så fullbordas ett förvandlingsnummer där föräldrar och barn blir kunder i stället för jämbördiga och ansvarstagande partner i en omsorgs- och lärandesituation.

Regelstyrning

I flera av texterna beskrivs hur regler, arbetsinstruktioner och styrsystem ställs emot den inre yrkespraktikens logik. I Maria Danielssons text är det rektorn tillsammans med föräldrarna på skolan som har bestämt att det inte får förekomma några kepsar i klassrummet. Men varken rektor eller föräldrar finns med i det klassrum som Maria Danielsson har att ta ansvar för. Hon resonerar utifrån sin erfarenhet: "Det är helt naturligt att ytterkläder ska av. Men det finns stunder när en keps eller mössa är mer än ett ytterplagg." Maria beskriver mötet med eleven Magnus, en notorisk skolkare som inte kommer tillbaka till skolan, efter att hon gått på honom om kepsen. När hon följer regeln om att kepsen ska av i klassrummet, och konfronterar Magnus med det, innan hon haft möjlighet att lära känna honom och hans livsförutsättningar tappar hon en elev. Han kommer inte tillbaka till skolan. Hon ser honom senare sovande på pendeltåget. Hon reflekterar över konsekvensen av sin handling:

I dag väljer jag att se situationen mer ändamålsenligt. Tidigare hade jag inställningen att först ska alla kepsar av, sedan kan vi börja. Med den inställningen får kepsen för mycket fokus. De fåtal elever som har keps på

sig tar oftast av sig den utan problem men i de undantagsfall de inte gör det väljer jag att inte göra en sak av det. Jag ser då en elev som tar hand om sina behov, inte en elev som obstruerar mot mig. Ibland fungerar en keps, för en elev, som ett skydd eller en identitetsmarkör. Just då blir det något annat än ett ytterplagg. Då respekterar jag det.

För detta synsätt får Maria inget gehör. Flera av textförfattarna beskriver, både direkt och indirekt, hur deras yrkeskunnande bärs fram av situationsbundna utgångspunkter som ofta står i kontrast till kontextlösa regelsystem eller utifrån importerade organisationsmodeller. I deras skarpa lägen behövs förmågan att gå förbi regler, att improvisera och ta risker – och det är detta kunnande som skapar upplevelsen av kvalitet. I klassrummet väger Maria in inte bara det som just i ögonblicket står på spel står framför henne. I hennes möten med eleverna finns både nuet, historien och en önskad framtid. Vad som är rationellt att göra är något som kräver en annan sorts rationalitet än den som är användbar i situationer som är förutsägbara. Om man vet precis vad som kommer att hända, kan man sätta upp regler och formulera instruktioner. Men i mötet med andra människor, med olika behov och förväntningar, krävs ett annat kunnande än det som enbart följer regler. Den praktiska kunskap som Maria och de andra textförfattarna använder sig av opererar på särskilda villkor. Att ta ansvar för sin kunskap är av central betydelse: ”För den praktiska kunskapen gäller det att mätta rätt, med de risker det kan innebära, inte att söka en statisk sanning eller en säker medelmåttighet för att hålla ryggen fri.”³²

Kostnadseffektivitet

Målet med en lyckad inskolning i förskolan är att få de nya barnen att känna sig trygga i förskolemiljön. För de små barnen är förskolan från början en främmande miljö där de nu ska klara av att vistas utan sina föräldrar. I Svetlana Zandis text berättar hon om ettåringen Etan som nyss är inskolad i förskolan, eller är han egentligen det? Etan vill hålla i hennes hand och han blir ledsen så fort hon släpper hans hand. Det blir en svår arbetssituation att bemästra för Svetlana eftersom hon har fler barn än Etan att ta hand om. Vi får följa med på lunchen, där måste hon hålla Etan i handen och samtidigt portionera upp mat till de övriga ettåringarna vid middagsbordet som hon har ansvar för. Tempot är uppdrevet, särskilt i tider av inskolningar då nya barn börjar. Egentligen finns det inget utrymme för ett barn i behov av litet extra trygghet. Men

situationen måste lösas och med den ena handen matar hon de andra barnen och hennes andra hand får Etan hålla i.

Det är fem år sedan Svetlana skolade in nya barn i förskolan senast. I sin text funderar hon över varför hon upplever att den här omgången nya barn att skola in är så mycket jobbigare. Hon tycker egentligen att det är en fantastisk resa att som pedagog få följa ett barn genom hela förskoletiden, från att de kommer nya som ettåringar till att de slutar som fem–sexåringar. Skillnaden handlar om resurser.

När jag tänker tillbaka på förra inskolningsomgången inser jag att förutsättningarna skiljer sig åt avsevärt. Då, för fem år sedan, hade vi i gruppen fyra ettåringar och nio tvååringar, sammanlagt var det tretton barn och tre pedagoger. Detta innebar att vi bara skolade in sju barn som inte hade någon erfarenhet från förskolan. Det är stor skillnad på en ettåring och en tvååring, oavsett om den sistnämnda gått på förskolan eller inte. Idag är vi bara två pedagoger som ska ta hand om tolv ettåringar.

I sammanhang som involverar människor uppträder det oväntade och oberäknerliga. Relationer mellan människor är dynamiska. I de yrken som beskrivs måste yrkesutövarna kunna läsa av både outtalade och dolda behov. Och att på det här sättet kunna gripa in i den föränderlighet som råder i mellanmänskliga relationer hör till många av välfärdssektorns yrken. Den utmaning som Etan presenterar är kanske inte oväntad men det kan vara svårt att förutse när ett barn blir otryggt och på vilket sätt det kommer att yttra sig. Samma typ av oberäknelighet finns i Carolina Lindströms berättelse om pensionärerna Helga och Ines, som beviljats hjälpinsatsen duschning en viss dag i veckan. Den ena pensionären, Helga, slipper sin dusch, men det gör inte Ines. Carolina resonerar:

Båda två påvisade tydligt, både verbalt och kroppsligt, att duschning i deras värld var starkt förknippat med obehag och tvång, något som de med alla medel försökte undkomma. Hade jag agerat utifrån mitt schema, beslut, chefernas direktiv eller arbetskollegornas muntliga information skulle Helga bara fått sin medicin och ingenting annat och allt hade varit i sin ordning. Kunden hade fått behålla sin integritet och sitt självbestämmande i hemmet och jag hade följt de regler och praxis som var rådande. Själv ansåg jag det viktigare att vi fick en bra kontakt för att kunna utveckla en relation och skapa tillit. Därför ansåg jag att duschningen var av sekundär betydelse och att en kopp kaffe och smörgås var det primära. Det skulle tillföra oss mer kunskap om varandra, och i förlängningen skulle det förhoppningsvis leda till något positivt. Kanske var det ett steg närmare till att hantera problematiken kring hennes motvilja mot duschningen.

Carolina bedömer att den utlovade duschen är av sekundär betydelse, hon ser något annat i situationen som hon väljer att prioritera. Hon skriver om vikten av att vara lyhörd och öppen för olika livssituationer och inte lägga på en mall med redan förutbestämda schabloner och fördomar.

Mätbara mål

I boken *Utvärderingsmonstret – kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn*³³ beskriver statsvetaren Lena Lindgren, med stöd i internationell forskning, framväxten av ”the audit society”; granskningssamhället. I granskningssamhället är det inte längre verksamhetens unika förutsättningar och särart som avgör hur uppföljning och utvärdering går till. Tvärtom – verksamheter tenderar att utformas med tanke på att det ska vara möjligt att utvärdera dem med hjälp av de på förhand bestämda metoderna. Lindgren pekar på en enorm överproduktion av utvärderingsinformation som näst intill ritualmässigt samlas in – just för att man *kan* samla in det.

Utvärderingsmonstret kostar givetvis massor med pengar att föda, tar stora personella resurser i anspråk och stjäl också tid och pengar från andra aktiviteter, men av risk att kallas omodern och bakåtsträvande vågar ingen ifrågasätta dess hunger. Att utvärdering är bra, gör gott och är nyttig är nämligen ett så givet synsätt i dagens samhälle att det inte ens behöver sägas. Utvärdering har därmed blivit en social norm som säger att du ska kontinuerligt vilja dokumentera, granska och övervaka dig själv, dina kollegor och ert gemensamma arbete (s.19).

Flera forskare har i olika arbeten beskrivit granskningssamhällets konsekvenser. Många uppmärksammar risker för perverterade bieffekter som till exempel att man selekterar en viss typ av klienter som kan påverka resultatet i positiv riktning. (Och därmed underlåter att ta sig an andra klienter som riskerar att medföra negativt resultat.) När olika typer av verksamheter utvärderas med samma metoder och kriterier blir rättvisande jämförelser mellan enheter svåra att göra. En skola i en segregerad förort har helt andra förutsättningar för sin verksamhet än förskolan som ligger i området med välbärgade och i samhället väletablerade familjer. Problemen som pedagogerna möter i de olika skolorna är radikalt väsensskilda, även om man arbetar utifrån samma läroplan. Mats Alvesson, professor i företagsekonomi, problematiserar mål- och resultatstyrning och beskriver fenomenet som ett skyltfön-

ster-beteende. "Resultatet" blir till något som lever ett eget liv i dokument, tabeller, på hemsidor och anslagstavlor – men det är särkopplat från den yrkespraktik det sägs beskriva.

*Lätt mätbara mål i den offentliga sektorn – som exempelvis antalet belagda sjukhussängar, antalet godkända på en grundskola och hur många rattonykterhetstest som trafikpolisen tagit – är tveksamma och källor till snedstyrning. Det kan innebära att man dröjer med att utskrivna patienter, godkänner tveksamma eller till och med undermåliga fall i skolan ... och låter bilister blåsa i en ballong vid en tidpunkt då trafiken är lagom tät ...*³⁴

Mats Alvesson menar att den här typen av verksamhet också riskerar att leda till att organisationen stelnar eftersom innovation inte lönar sig. Det är ingen idé att pröva nya lösningar eller alternativa arbetssätt eftersom man på förhand vet vad som man kommer att utvärderas på. Det ambitiösa straffas och det mediokra belönas.

Ett argument som ofta används för att samla in utvärderingsinformation är att det behövs till underlag för beslutsfattande, det vill säga tanken är att politiker, kommunala tjänstemän och chefer använder informationen. Lena Lindgren hänvisar till internationell forskning som visar att mycket information samlas in utan tydliga användningsområden. Man samlar in information helt enkelt för att man kan, och med hjälp av ny teknik och effektiva datahanteringsprogram är det inte heller särskilt dyrt. Men när man undersökt hur beslut om verksamheter fattats så använder sig beslutsfattarna ändå inte av insamlad information. Beslut tas på andra grunder där utvärderingsinformation spelar en underordnad betydelse.

Praktisk kunskap

I västerländsk kunskapstradition värderas teoretisk och formell kunskap högre än praktisk. Vår drift att upphöja det mätbara och för ögat synliga är ett uttryck för detta. Tankefiguren bakom flera av de yttre påverkansfaktorer som nyss beskrivits är uttryck för en ensidig syn på kunskap, vilken översätts till enbart fakta och information. I boken *Den nikomachiska etiken* utvecklar den grekiske filosofen Aristoteles andra perspektiv på kunskapens olika former. Aristoteles kunskapsindelning är i allra högsta grad användbar och aktuell för den som vill förstå betydelsen av den praktiska och erfarenhetsgrundade kunskapen. Aristoteles skiljer ut praktisk klokhet (fronesis) från

två andra former av kunskap: hantverksmässig kunskap (techne) och vetenskaplig kunskap (episteme). Den vetenskapliga kunskapen, som i dag också kallas faktakunskap eller påståendekunskap, handlar om att *veta att* och hör enligt Aristoteles, till det oföränderliga. Hit hör till exempel naturlagarna. Hantverksmässig kunskap talar vi i dag också om som färdighetskunskap eller praktisk produktiv kunskap, det handlar om att *veta hur*. Hit räknas till exempel kroppsliga tekniker, sådant vi kan träna in, som att cykla, simma, smidigt klä på ett barn eller lägga om ett sår. Fronesis är det goda omdömet, det inbegriper den praktiska klokheten och handlar om att *veta när* det är rätt och riktigt att gripa in – eller att avvakta.

De berättelser som uppmärksammas i den här boken innehåller i Aristoteles bemärkelse visserligen moment som hör till det oföränderliga men om vi på djupet vill förstå hur ett reflekterat yrkeskunnande uppstår, då behöver vi rikta blicken mot de kunskapsformer som hör till det föränderliga. Det räcker inte med att *veta att*, man måste också vilja och våga handla. Att ha *fronesis* – praktisk klokhet – innebär att kunna bedöma när det är rätt tid att ingripa i ett skeende. Människors individualitet måste då ses som en resurs, inte som ett oönskat inslag av oförutsägbarhet:

Speciellt i arbete med andra människor kommer det alltid att dyka upp saker – det vill säga människor – med en förhistoria, i en constellation, med en typ av problem etcetera som man aldrig förr har sysslat med. Här ligger kärnan: Oavsett om det arbete det är fråga om utförs i statlig, kommunal eller privat regi, så är arbete med människor alltid ett möte mellan unika individer. I rigida organisationer kan den enskildes individualitet framstå som ett hot, som ett oönskat inslag av oförutsägbarhet. Men då glömmar man att just oförutsägbarhet ingår i allt arbete med människor.³⁵

I mellanmänniskliga yrken, där relationen mellan människor är av central betydelse, är den praktiska kunskap som Aristoteles benämner *fronesis* av central betydelse.

Fronesis omfattar hur omdömet opererar i en föränderlig situation där det gäller att kunna uppmärksamma och urskilja det som är unikt och avvikande. Det ansvariga handlande som inbegrips i begreppet *fronesis* låter sig inte fångas i förutbestämda mallar. Aristoteles poäng är att kunskap har olika former som samspelar och är beroende av varandra. Detta är en idé som i dag till stora delar tappats bort. Det tekniska, ekonomiska eller medicinska språkbruk som dominerar vårt samhälle

har sitt ursprung i naturvetenskapliga ideal om kunskap som generell, fast, beräkningsbar och beständig.

De metoder som företag och organisationer vanligen använder sig av i sina uppföljningsprocesser är oftast inriktade på synliga och mätbara kunskapsformer, det som i aristotelisk terminologi hör till det oföränderliga eller manualiserbara. Ekonomiska styrsystem, kvalitetssäkringsmetoder och metoder för verksamhetsuppföljning är näst intill alltid inriktade på indikatorer, det vill säga kvantifierbara mått. När det kommer till att förstå och följa upp den praktiska kunskapens roll i organisationer finns stora brister, i både kunskaps- och metodutveckling. Det saknas i många avseenden effektiva metoder för att hantera kunskapsformer som inte låter sig uttryckas i ett exakt språk eller med hjälp av en siffra i en enkät. Kunskapskategorier som inbegriper omdöme, risktagande, fantasi, mod, ansvar, list och uppfinningsrikedom lämnas därhän eftersom etablerade forskningstraditioner riktar belysning åt annat håll.³⁶ Avsaknaden av metoder som hanterar praktisk och erfarenhetsgrundad kunskap leder till att många organisationer ensidigt ägnar sig åt att utveckla och följa upp påstående- och färdighetskunskaper (techne och episteme). När personella och ekonomiska resurser styrs till dessa aktiviteter sker det inte sällan på bekostnad av fronesis – förtrogenhetskunskapen, vilken tenderar att glömmas bort eller missförstås.

Konsekvenser – yrkeskunnande urholkas

En risk som beskrivs i den kritiska forskningen om resultatstyrning och uppföljningsmetoder handlar om vad som händer med yrkeskunnandet i verksamheten. Ett vanligt argument är att man blir en kunnigare yrkesutövare om man lägger tid på att beskriva processer, och följa upp och analysera resultat. Men många välfärdsarbetare vittnar om att de tvingas lägga tid på uppföljningsaktiviteter som de hellre skulle lagt på det direkta arbetet med barn, klienter eller patienter. Många upplever kvalitetsarbete, dokumentation och uppföljning som extra pålagor som blir alltför mekaniska och inte heller ger utrymme för reflektion och som tar resurser ifrån det egentliga uppdraget. Läkaren Karin har fått ställa in sin mottagning, hon är kallad på ett möte som måste gå före allt annat. Så här beskriver hon utvecklingsarbetet på sin arbetsplats:

En omfångsrik pärm hade vi att gå igenom – kvalitetssäkring och organisationsgranskning. Vi skulle besvara ett stort antal frågor och pärmen

med våra svar skulle sedan gås igenom av anställda på andra sjukhus. Vi i vår tur skulle tillsändas motsvarande pärmar från andra sjukhus.

[...] Under två dagar gick vi igenom pärmen. Sjukhusets mikrovärld med alla dess förgreningar avhandlades. Källsortering. Har patienterna tillgång till TV? Förvaras transportabla gasflaskor enligt gällande föreskrift? Finns riktlinjer för hantering av hittegods? Vilka åtgärder skall vidtas vid bortfall av elektricitet? Finns ledningsinformationssystem som stöd för enhetens verksamhetsutveckling och styrning? Medger stödssystemen rapportering till ledningen för basenheten av resultatuppföljning inom olika patient-, diagnos- eller sjukdomsgrupper? Sker regelbunden kontroll av att maten har rätt temperatur?³⁷

Arbetet med kvalitetspärmen drog ut på tiden. Karins arbetsplats skickade aldrig iväg någon pärm till de andra sjukhusen. Någon återkoppling på det arbete personalen lagt ned på att besvara frågorna i pärmen gavs inte.

Vilket kvalitetssystem sjukhuset tillämpade är i sammanhanget ointressant. Poängen i Karins berättelse är att kvalitetssystemet griper in i Karins vårdpraktik på ett sätt hon uppfattar som förödande. Hon relaterar inte det som kallas för systematiskt kvalitetsarbete till sin verklighet som yrkesutövande läkare. Karins beskrivning kan läsas som att kvalitetsorden i pärmen står för något annat än det ansvar hon känner inför sina patienter. Karins verksamhet som läkare har situationsbundna praktiska utgångspunkter medan kvalitetssystemet hon berättar om är anonymt och generellt. Kvalitetssystemet hör till en tanketradition där hennes praktiska kunnande inte erkänns. När ständigt pågående utvärdering och informationsinsamling blir norm för verksamheten riskerar yrkeskunnandet att urholkas. Lena Lindgren formulerar det så här: "Normen innebär att anställda i offentliga organisationer inte längre kan – eller tillåts – lita på sin professionella kompetens".³⁸ När man inte längre tillåts lita på sin professionella kompetens, förlorar man förmågan att göra professionella bedömningar. Till exempel uppmärksammades i internationell arbetslivsforskning i mitten på 1980-talet ett fenomen som kallades "funktionell autism". Vad forskarna såg var att införandet av expertsystem (datorer) och teknologisk utveckling hade en oväntad bieffekt – nämligen att säkerheten i omdömet försämrades. Arbetsmoment man tidigare kunnat kunde man inte längre, yrkeskunnandet hade urholkats.³⁹ När uppmärksamhet och kraft uteslutande

37 Exemplet hämtat från *Konsten att vårda och ge omsorg* Victor Tillberg 2007

38 Lindgren, L (2008) s.19-20

39 Göransson, B (1990)

läggs på det mätbara finns en i forskning dokumenterad risk att det som är avgörande i ett kvalificerat yrkeskunnande – omdömet – påverkas. Risken för organisatorisk handlingsförklaring och rädsla att göra fel är överhängande.

Slutreflektion

I berättelserna inifrån de olika arbetsplatserna får vi också veta vad vi riskerar att förlora när uppmärksamheten ensidigt riktas mot resultat i tabellform. Ett exempel ges av forskolläraren Kerstin Axelson som i sin c-uppsats om stress och pedagogisk kvalitet i förskolan reflekterar över om utvägen är att sänka kraven på sitt eget arbete. Hon finner det omöjligt att vara en närvarande och engagerad pedagog när barngruppen blir allt större och kraven på dokumentation växer. Hon förlägger felet hos sig själv och undrar om ”det är jag som vill för mycket”:

Vårt arbete på förskola har alltid periodvis varit stressigt men det har jag tidigare kunnat hantera. Jag har till och med ansett mig stresstålig. Men inte nu. Den här situationen med våra utökade arbetsuppgifter stressar mig. Vad är det då som gör denna situation annorlunda för mig än tidigare? [...] Vi har ett ökat krav på oss att hantera fler arbetsuppgifter och visa på kvalitet i vår pedagogiska verksamhet genom vår dokumentation och våra utvärderingar. Samtidigt handlar det inte bara om en ökad arbetsbelastning för mig, utan även om känslan att jag inte gör ett bra jobb och att det är barnen som blir lidande. Min stress grundar sig i att jag inte tycker mig kunna påverka min arbetssituation, ta ansvar och använda mitt engagemang.⁴⁰

För den professionelle yrkesutövaren gäller det att kunna möta och hantera situationerna på ett sätt som uppfyller både vad lagar och riktlinjer förordar och *samtidigt* ta hänsyn till vad som är möjligt, rimligt och riktigt i praktiken. I berättelserna inifrån de olika arbetsplatserna gäller det att kunna bedöma situationen, med alla till saken hörande omständigheter, och utifrån det agera. Men att kunna se vad som behöver göras och agera utifrån det man sett, förutsätter att det finns ett handlingsutrymme. I flera av de verksamheter som beskrivs finns ingen buffert, inga resurser som kan gripa in och möta behov, arbetstoppar eller oväntade situationer.

Vad betyder yttre påverkansfaktorer i form av mätning, utvärdering, linjestyrning och ekonomiska styrsystem för möjligheterna att utveckla det yrkeskunnande som på ett professionellt sätt kan han-

tera de situationer textförfattarna i den här boken har berättat om? Det saknas inte kunskap om hur och vad som behövs för att skapa en arbetsorganisation där system- och humankrav harmonierar. Vad som skapar hälsa respektive ohälsa i arbetslivet är väl dokumenterat, likaså sambandet mellan kvalitet, effektivitet och arbetsglädje.⁴¹ I en studie om arbetsvillkor med fokus på vad som gör människor långtidsfriska fann man, bland annat följande variabler: att få vara i det yrke och på den arbetsplats man önskar, att inte ställas inför svårförenliga krav, att ha resurser att utföra sitt arbete väl samt att vara nöjd med kvaliteten på det man utför.⁴² Men i allt för många avseenden används inte den arbetsvetenskapliga kunskap som finns om vilka faktorer som är avgörande för hälsa i arbetslivet. Importerade styrsystem har fått ett arbetsorganisatoriskt tolkningsföreträde där praktisk och erfarenhetsgrundad kunskap nedvärderas och inte erkänns. På spel står tilliten till samhället. Om situationen i skolan och läraryrket gör professor Gunnel Colnerud i Dagens Nyheters en träffande beskrivning:

*Vad vi ser är en omkonstruktion av läraren som är så omfattande att vi kan tala om en ensidig förändring av lärarprofessionens samhällskontrakt. De interna värden som finns inbyggda i läraryrket är hotade. Det uppdrag lärare påtagit sig, genom att välja att utbilda sig till just lärare, är påverkat i grunden. Tilliten mellan professionen och det samhälle, som lärarna valt att tjäna, riskerar att skadas.*⁴³

Denna observation om en omkonstruktion är giltig för alla yrkeskategorier representerade i den här boken. Läkaren Astrid Seeberger beskriver det som å ena sidan ”en konflikt mellan det goda omhändertagandet där det naturvetenskapliga går hand i hand med det humanistiska” och å andra sidan ett ”ekonomiska tänkandet, där varma levande människor förvandlas till siffror.” På Dagens Nyheters ledarsida den 14 januari 2014 finns en annan observation om välfärdens professioner med rubriken *Slå vakt om professionalismen*:

Politiker från höger till vänster har haft svårt att acceptera idén att samhället består av skilda sfärer som ömsesidigt stärker varandra. Det har legat i maktens egen logik att reducera varje del till politik och ekonomi. Det är en kontraproduktiv hållning. När lärare, forskare, jurister och vårdpersonal tillåts att följa sin professionella logik så gynnar det

41 Se till exempel Arbetsmiljöverkets rapport *Från frustration till total utmattning: om brister, risker och krav i det moderna arbetslivet – ett underlag för tillsynsarbete* av Monica Hane (2002), se även *Rehabilitering av rehabiliteringskunniga* (2004) av samma författare.

42 Aronsson, G och Lindh, T (2004)

43 Dagens Nyheter 2013-10-13

*även helheten. Att styra är en konst i sig, liksom att avstå från det och respektera andras rätt att styra sig själva.*⁴⁴

Att vara en del i en yrkespraktik är att i handling hylla vissa värden. I den yrkesutövande praktikerns sätt att agera, prioritera och gripa in i en situation visar sig värderingarna. Ibland talar man om kultur eller en arbetsplats praxis, sedvänjor och bruk – *så gör vi här*. Det är en sak att säga att man till exempel utgår från varje barns unika förutsättningar, det är en annan sak att i handling visa *hur* varje barns unika förutsättningar bäst får komma fram och utvecklas. Att, som det ofta står i policydokumenten, sätta patienten i centrum kan visa sig på tusen olika sätt, beroende på omständigheter och sammanhang.

När en yrkespraktik genomgår förändringar gäller det att vara särskilt uppmärksam på vad som händer i just den yrkespraktiken, så att inte ord och handling glider isär. Det är inte säkert (snarare är det osannolikt) att värdemässiga förskjutningar som kommer till uttryck på pappret, till exempel i en organisations värdegrund, mål eller policy, automatiskt översätts till en väl anpassad och avvägd handling. Mycket talar för att det som händer i välfärdens yrkespraktik går i motsatt riktning från offentligt uttryckta ambitioner. De officiella dokumenten har en undertext och innebörd som sätter andra ramar för arbetet än det som uttrycks explicit.

Hoppfullt är att det ännu inte är för sent, det visar inte minst de texter som den här boken uppmärksammar. De professionella yrkesutövarna finns (!) och verkar i välfärden i dag – nu är det dags att lägga örat mot marken och lyssna uppmärksam på dem. Varje beslutsfattare måste se och förstå sambanden och vara observanta på när ord och handling inte korresponderar. Det gäller att uppfatta varje yrkespraktiks unika och särskiljande förutsättningar. Hur det ena påverkar det andra. Betydelsen av praktisk och erfarenhetsgrundad kunskap måste omprövas och uppvärderas. Detta gäller för hela arbetslivet men särskilt för välfärdssektorns yrkesgrupper. *Hur* man talar om en organisation – och medarbetarnas erfarenheter av densamma – måste hänga ihop och bära relevans mot varandra. När språk och erfarenhet går skilda vägar tas det första steget mot dysfunktionella och dåliga arbetspraktiker. Det tjänar ingen av oss på.

LOTTA VICTOR TILLBERG *f. 1971 är forskare och disputerade 2007 vid Kungliga tekniska högskolan i ämnet yrkeskunnande och teknologi med avhandlingen* *Konsten att vårda och ge omsorg.*

LITTERATURFÖRTECKNING

Alsterdal, L (2002). *Hertig av ovisshet – aspekter på yrkeskunnande, Arbetsliv i omvandling 2002:1, andra reviderade upplagan*. Växjö: Arbetslivsinstitutet

Alsterdal, L. red. (2011). *Omtankar – praktisk kunskap i äldreomsorg*. Huddinge: Södertörns högskola

Alvesson, M (2006). *Tomhetens triumf. Om grandiositet, illusionsnummer & nollsummespel*. Falun: Bokförlaget Atlas

Aristoteles (1988). *Den nikomachiska etiken*. Göteborg: Daidalos, översättning Mårten Ringbom

Aronsson, G & Lindh T (2004). "Långtidsfriskas arbetsvillkor". I: *Arbete och hälsa* nr 2004:10

Axelsson, K (2013). "Det går bra!" *En vetenskaplig essä om stress och pedagogisk kvalitet på förskolan*. Examensarbete, Utbildningsvetenskap Södertörns högskola

Bejerot, E & Hasselbladh, H red. (2002) *Kvalitet utan gränser – en kritisk belysning av kvalitetsstyrning*. Lund: Academica Adacta

Bergendal, G (2003). *Ansvarig handling. Uppsatser om yrkeskunnande, vetenskap och bildning*. Stockholm: Dialoger

Björkman, T & Lundqvist, K (2013). "Lean i ett historiskt perspektiv". I: *Lean i arbetslivet*. Red. Per Sederblad. Stockholm: Liber

Broberg, M, Hagström, B & Broberg, A (2012). *Anknytning i förskolan. Vikten av trygghet för lek och lärande*. Stockholm: Natur och kultur.

de Beauvoir, S (2000). *Avled stilla*. Viborg: Alfred Bonniers förlag

Dyson, A & Millward, A (2000). *Schools and Special Needs – Issues of Innovations and Inclusion*. London: Paul Chapman

Einarsson, C (2003). *Lärares och elevers interaktion i klassrummet – Betydelse av kön, ålder, ämne och klasstorlek samt lärares uppfattning om interaktion*. Linköping: Linköping

Ekström, A & Sörlin, S (2012). *Alltings mått – humanistisk kunskap i framtidens samhälle*. Stockholm: Norstedts förlag

Ekström von Essen, U (2007). *Den goda polisen – sju essäer om reflekterad yrkeserfarenhet. PHS serie i polisiärt arbete 2008:4*. Stockholm: Södertörns högskola

Lindgren, L (2008). *Utvärderingsmonstret – kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn*. Lund: Studentlitteratur

Goffmans E (1974). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik 2004 [1959]*, Prisma, Stockholm. Svensk översättning: Sven Bergström

- Gustafsson, J-E & Myrberg, E** (2002). *Ekonomiska resursers betydelse för pedagogiska resultat – en kunskapsöversikt*. Stockholm: Liber Distribution Publikationstjänst
- Göranzon, B** (1990). *Det praktiska intellektet. Om datoranvändning och yrkeskunnande*. Stockholm: Carlssons
- Hane, M** (2002). *Från frustration till total utmattning: om brister, risker och krav i det moderna arbetslivet: – ett underlag för tillsynsarbete*. Utg. 2002-03-12 Solna: Arbetsmiljöverket
- Hane, M** (2004). *Rehabilitering av rehabiliteringskunniga – åtta arbetsterapeuter berättar om sina erfarenheter*. Förbundet Sveriges Arbetsterapeuter. Rapport nr 107 i Kunskapsabonnemanget Samarbetsdynamik.
- Hammarén, M** (1999). *Ledtråd i förvandling – om att skapa en reflekterande praxis*. Stockholm: Dialoger
- Hattie, J** (2009). *Visible learning*. New York: Routledge
- Haug, P** (1998). *Pedagogiskt dilemma: specialundervisning*. Stockholm: Liber Distribution Publikationstjänst
- Heinander, M & Jonasson, V** (2012). *Omsorg – lärande, allt går i vart annat. En studie utifrån föräldrars uppfattning om och förskollärares tolkning av förskolans uppdrag. Examensarbete, 15 hp*. Linnéuniversitetet. Institutionen för pedagogik, psykologi och idrottsvetenskap
- Henriksen, J-O & Vetlesen, A J** (2001). *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur
- Isaksson, U** (1999). *Boken om E. Viborg*: Albert Bonniers förlag
- Josefson, I** (1991). *Kunskapens former – det reflekterande yrkeskunnandet*. Stockholm: Carlssons
- Josefson, I** (1988). "The Nurse as Engineer – the Theory of Knowledge in Research in the Care Sector" I: Göranzon, Bo & Josefson, Ingela (red.) (1988). *Knowledge, skill, and artificial intelligence*. London: Springer-Vlg
- Kihlbom, M, Lidholt, B, Niss, G** (2009) *Förskola för de allra minsta – på gott och ont*. Stockholm: Carlssons
- Kumashiro K** (2012). *Bad teacher – How Blaming Teachers Distort the Bigger Picture*. New York: Teachers College Press
- Löf, C** (2011). *Med livet på schemat. Om skolämnet livskunskap och den riskfyllda barndomen*. Malmö Högskola
- Matusov, E** (2011). "Irreconcilable Differences in Vygotsky's and Bakhtins Approaches to the Social and Educational Perspective". *Culture and Psychology* 17(1) 99-119
- Matusov, E** (2009). *Journey into dialogic pedagogy*. New York: Nova Science Publishers, Inc.
- Molander, B** (1997). *Arbetets kunskapsteori*. Stockholm: Dialoger

- Rosenberg, G** (2003) *Plikten, profiten och konsten att vara människa*. Stockholm: Bonnier
- Silfverberg, G** (2005). *Praktisk klokhet: Om dialogens och dygdens betydelse för yrkesskicklighet och socialpolitik*. Stockholm: Symposion
- Skolverket** (2011). *Utvärdering av metoder mot mobbning*. Skolverket.
- Socialstyrelsen** (2008). *Vårdskador inom somatisk slutenvård*. Publikation 2008-109-16
- Svenaesus, F** (2009). "Vad är praktisk kunskap?" I: *Vad är praktisk kunskap?* Huddinge: Södertörns studies in Practical Knowledge
- Victor Tillberg, L** (2007). *Konsten att vårda – och ge omsorg*. Avhandling Kungliga Tekniska Högskolan. Stockholm: Dialoger
- Victor Tillberg, L** (2010). *Konsten att vårda – om att vara professionell i svåra situationer. Populärvetenskaplig version av avhandling*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landstings Förlag Kommentus

REKOMMENDERAD LÄSNING

Vad är praktisk kunskap?

Antologin med namn *Vad är praktisk kunskap?* innehåller en samling essäer om den praktiska kunskapens uttryck, villkor och betydelse, författade av forskare och lärare vid Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola. Boken riktar in sig på den praktiska kunskapens betydelse i arbetslivet, med betoning på mellanmännsliga yrken där förmågan att möta andra människor är ett avgörande moment i yrkesutövningen. Boken rekommenderas den som är intresserad av hur ett kunskapsteoretiskt perspektiv kan användas för att analysera och förstå dagens arbetsliv. Jonna Bornemark & Fredrik Svenaeus (red), Södertörn Studies in Practical Knowledge 1, utgiven 2009.

Reflektionens gestalt

Reflektion är kanske ett av vår tids mest utslitna begrepp. Vad är reflektion – egentligen? I antologin *Reflektionens gestalt* uppmärksammas hur reflektion är en central aktivitet i kunskapsprocesser av olika slag. Förmågan att ta sig an en problematisk situation, att begreppslogisera ett fenomen man kanske ännu inte känner till alla delar. Hur gör man det? I boken förs en fördjupad diskussion om hur reflektion praktiskt och konkret kan användas i yrkesmässiga sammanhang. Kristina Fjelkestam (red.) Södertörn Studies in Practical Knowledge 3, utgiven 2011.

Omtankar – praktisk kunskap i äldreomsorg

Praktisk kunskap kommer ur de erfarenheter vi gör i livet. Hur vi förhåller oss till dem, och hur vi tar ansvar för dem, uppmärksammas i boken *Omtankar* som handlar om yrkeskunnande och praktisk kunskap i äldreomsorg. Boken innehåller uppsatser och essäer författade av verksamma inom äldreomsorgen, som genom exempel och berättelser gestaltar hur de möter moraliskt utmanande situationer i sitt vardagsarbete. Antologin är resultatet av en uppdragsutbildning för anställda inom äldreomsorgen i Huddinge kommun som deltagit i en uppdragsutbildning vid Centrum för Praktisk kunskap vid Södertörns högskola. Lotte Alsterdal (red.) Södertörn Studies in Practical Knowledge 5, utgiven 2011.

VAD ÄR KVALITET I VÄLFÄRDEN? De flesta som arbetar inom vård, skola och omsorg skulle själva svara att det är när man har tid att lyssna, möjlighet att reflektera och handla på klokast möjliga sätt utifrån sin kompetens och sitt omdöme. Ändå uppehåller sig politiker och statsvetare hellre vid mätbara resultat, medan verklig kvalitet osynliggörs.

Vi vill ju att klok och kunnig personal tar hand om oss när vi är barn, gamla eller sjuka. Hur skapar vi då system som odlar gott omdöme på arbetsplatsen?

I *Kvalitetsjakten* berättar erfarna yrkesmänniskor i välfärden personligt om hur de genom praktisk kunskap skapar kvalitet i sitt dagliga arbete.

