

MASTEROPPGAVE

Emnekode: MP303P

Kjersti Syversen

Modige møter

Om fortellinger, forståelse og praktisk klokskap

hos pasient- og brukerombudet

Master i praktisk kunnskap

Dato: 14.05.2018

Totalt antall sider: 101

Modige møter

Om fortellinger, forståelse og praktisk klokskap

hos pasient- og brukerombudet

Kjersti Syversen

MP303P

Master i praktisk kunnskap

2018

Innhold

Forord	7
Sammendrag.....	9
Summary	10
1 Innledning	11
1.1 Om meg	12
1.2 Om pasient- og brukerombudet.....	13
1.3 Hensikten med oppgaven og problemstilling	14
1.4 Oppbygging av oppgaven	15
1.5 En fortelling fra egen praksis	15
2 Teoretisk ramme	18
2.1 Sentrale begreper.....	18
2.2 Tidligere forskning og evalueringer på pasient- og brukerombudet.....	21
2.3 Forståelse	24
2.3.1 Å forstå seg selv og andre.....	24
2.3.2 Refleksjonens betydning.....	30
3 Metode	33
3.1 Presentasjon av metodiske valg	33
3.1.1 Å forske i eget felt.....	35
3.2 Planlegging av Feltarbeidet	37
3.2.1 Gjennomføring av feltarbeidet.....	39
3.3 Oppgavens pålitelighet og gyldighet.....	40
3.3.1 Analyseprosessen	42
3.4 Forskningsetiske utfordringer	44
4 Resultater og drøfting	46
4.1 Innledning	46
4.2 Dialogen som arbeidsform.....	46
4.2.1 Fortellingen som utgangspunkt for dialogen	48
4.2.2 Modige møter.....	54
4.3 Rådgivernes praktiske klokskap.....	59
4.3.1 Dømmekraft.....	60
4.3.2 Fornuft, følelser og våre handlinger.....	67
4.4 Om å utvikle vår praktiske kunnskap	73
4.4.1 Ny forståelse av egen fortelling	74
4.4.2 Det reflekterende erfaringsrommets betydning	80

5	Noen oppsummeringer.....	83
5.1Og arbeidet fortsetter.....	83
6	Litteraturliste	86
	Vedlegg.....	89

Forord

Denne masteroppgaven gir et innsyn i rådgivningsarbeidet hos pasient- og brukerombudet. Den gir også et innsyn i et påbegynt utviklingsarbeid og noen tanker om videre utvikling av vår praksis. For å få denne masteroppgaven i havn har jeg flere å takke. Jeg vil først og fremst takke mine informanter, rådgiverne fra pasient- og brukerombudet. Gjennom fortellinger og refleksjoner gir dere en unik tilgang til fagfeltet dere arbeider i. Takk til dere!

En spesiell takk til min veileder Erik, som har vist stor klokskap i veilederrollen. Du har gitt meg rom til egen refleksjon og veiledet der det var nødvendig. Din ro, positivitet og tydelighet har gjort dette arbeidet til en god prosess. Takk!

Jeg vil også takke lærere, veiledere og medstudenter på studiet som jeg har vært sammen med disse fire årene. Tankene og refleksjonene fra dere har vært svært verdifulle.

En takk går også til min yrkesfaglige leder, Inger -Marie som har støttet, oppmuntret og lagt til rette for en fin studietid i en travel hverdag. Og takk til dere mine gode kollegaer som har måttet ta en for laget i mitt fravær.

En varm takk også til min mann, Eirik, som har bidratt med gode refleksjoner og teknisk support underveis, og til familie og venner som har oppmuntret og bistått meg.

Takk til dere alle!

På hvor mangfoldig vis
kommunikationen mellom os end kan arte seg,
den består alltid i at vove sig fram for at blive imøtekommet.

Det er nerven i den
og det er det etiske livs grundfænomen

K.E.Løgstrup

Sammendrag

Hvilken praktisk kunnskap ligger til grunn for de vurderinger og handlingsvalg rådgiverne hos pasient- og brukerombudet tar i møte med pasienter og brukere? Det er mitt forskningsspørsmål i denne masteroppgaven. Jeg inviterer 6 rådgivere hos pasient- og brukerombudet til en fokusgruppe hvor vi ser nærmere på den praktiske kunnskapen de anvender i møtene med de som søker hjelp. I dette arbeidet prøver jeg å finne mer ut av hva som er bestemmende for de råd og den veiledning og praktisk bistand de gir. Hva er det de sanser og forstår og som ligger til grunn for hvordan de svarer på henvendelsen fra pasienter og brukere? Utgangspunktet for min undersøkelse er rådgivernes egne dilemmaer fra yrkespraksis. Dilemmaene er kompliserte og krever kunnskap og erfaringer på flere områder. Gjennom refleksjon viser de hva som er viktig og nødvendig for å få dette arbeidet til på en god måte. Praksis har de formet selv ved å prøve seg frem, gjøre erfaringer og ved å snakke med kollegaer. Praksis har blitt til underveis.

Opgaven er inspirert av fenomenologisk og hermeneutisk teori. Oppgaven er skrevet innenfor en filosofisk forståelsesramme. Jeg bruker en kvalitativ tilnæringsmetode hvor jeg både deltar og observerer i en fokusgruppe. Resultatene fra undersøkelsen viser noe av kompleksiteten i rådgivernes arbeid og at mange av oppgavene krever dialog over tid. Med bakgrunn i det som kommer frem har jeg også sett på hvordan dette arbeidet kan utvikles videre. Funnene deler jeg i tre: (1) Dialogen som arbeidsform, (2) Rådgivernes praktiske klokskap, (3) Om å utvikle vår praksis. Som et resultat av denne masteroppgaven har vi satt i gang et utviklingsarbeid for rådgiverne hos pasient- og brukerombudet. Jeg redegjør for dette arbeidet i slutten av masteroppgaven.

Summary

What practical knowledge is the basis for the assessments and options chosen by the Health and Social services ombudsman in dealing with patients and users? This is my research question in this master thesis. I invited six advisers from the Health and social Services ombudsman to a focus group where we looked at the practical knowledge they use in meeting those who need help. In this study I try to find out more about what determines the advice and the guidance and practical assistance they provide. What do they sense and understand, and which are the basis of how they respond to request from patients and users? The starting point for my thesis is the counselor's own dilemmas from professional practice. The dilemmas are complicated and require knowledge and experience in several areas. Through reflection the counselors show what is important and necessary to get this work done in a good way. They have formed practice themselves by trying out, making experiences and talking with colleagues. Hence, practice has evolved through their daily work.

The thesis is inspired by phenomenological and hermeneutical theory. The thesis is written within a philosophical framework and understanding. I'm using a qualitative approach, where I both participate and observe in a focus group. The result of the study shows some of the complexities of the counselor's work and that many of the tasks require dialogue over a longer period of time. Based on the findings, I have also looked at how this work can be further developed. I have divided the findings into three parts: (1) Dialog as a working form, (2) The practical wisdom, (3) To develop our practice. As a result of this master thesis a development work for counselors working at the Health and Social Services ombudsman has been initiated. I briefly inform about this at the end of the study.

1 Innledning

Denne masteroppgaven er inspirert av erfaringer jeg har gjort meg som rådgiver hos pasient- og brukerombudet. I møte med de som ber om hjelp, har jeg noen ganger kjent på hvor vanskelig det kan være å hjelpe. Å forstå den andre og hva som vil være god hjelp for han eller henne har jeg erfart kan være et krevende stykke arbeid. Det starter alltid med et møte. Noen ganger møtes vi ansikt til ansikt, andre ganger er det teknologien som bidrar til at vi møtes. Det kan være gjennom telefon eller en datamaskin. Noen søker hjelp for seg selv, andre på vegne av familie eller venner. Disse menneskene søker vår hjelp på en eller annen måte. Det fordres at vi klarer å snakke sammen på en god måte. Som Løgstrup sier i diktet innledningsvis om kommunikasjon: «den består alltid i at vove sig fram for at blive imøtekommet.» Kommunikasjon er på mange måter et håndverk, en kunstart vil noen si. De som ønsker hjelp er noen ganger fortvilt, sint, redd. Hvorfor de ønsker hjelp er noen ganger lett forståelig. Andre ganger trenger jeg mer tid på å forstå. Vi som skal hjelpe er også forskjellig. Vi er kvinner og menn i ulike aldre med ulike utdanninger og yrkeserfaringer. Vi kommer fra ulike lokale kulturer og har med oss forskjellige verdier og holdninger. Hva livet har gitt oss er forskjellig. Med all denne forskjelligheten er vi satt til å løse de samme oppgavene. Som rådgiver hos pasient- og brukerombudet trenger jeg ulik kompetanse. Arbeidet fordrer teoretisk kunnskap, praktiske ferdigheter, og en utviklet vurderingsevne. Arbeidet fordrer også at jeg har en bevissthet og en kjennskap til meg selv. Hva er mine sterke og svake sider? Hvilke verdier står jeg for? Hva er drivkraften min i jobben? Dette er spørsmål det kan være nyttig å reflektere over.

Ved innføringen av ombudsordningen legges det vekt på dialogen som arbeidsform. Det er ønskelig at man søker å løse sakene på et lavest mulig nivå. Evalueringsrapporten fra helsedirektoratet i 2012 sier det er avgjørende at pasient- og brukerombudet har solid samtalekompetanse og god kunnskap om menneskelige reaksjonsmønstre. Pasient- og brukerombudenes årsrapport for 2016 understreker også viktigheten av å ha god kompetanse innen kommunikasjon og relasjonsbygging (Årsrapport 2016). Det er ønskelig at de råd og den veiledning vi gir har et godt faglig fundament. Fra pasient- og brukerombudenes eget strategidokument for 2017-2021 er visjonen å være «klok, kritisk og konstruktiv». Vi skal være «tilgjengelige, troverdige og uavhengige med mot og autoritet». Vi skal «samarbeide med pasienter, brukere, pårørende og tjenestested» og «ha fokus på at dialog sammen med partene kan gi bedre resultat enn langvarig saksbehandling». Hva betyr dette i praksis? Hva gjør rådgiverne når de er kloke og konstruktive? Hvilket mot er det snakk om? Jeg vil finne

mer ut av dette og hva rådgiverne anvender og ser er viktig i disse mellommenneskelige møtene. Masteroppgaven presenteres og drøftes i lys av blant annet filosofisk teori. Jeg er inspirert av menneskers ulike forståelsesrammer og hvordan vi handler innenfor disse rammene. I dette arbeidet anvender jeg elementer fra fenomenologisk tenkning. Denne teorien kommer jeg nærmere inn på i metodekapitlet. I dette kapitlet presenterer jeg først meg selv og den virksomheten jeg arbeider innenfor før jeg sier noe om hensikten med oppgaven og hvordan jeg har bygget den opp. Jeg avslutter dette kapitlet med en fortelling fra egen praksis hvor resultatet ikke blir slik jeg ønsker.

Feltarbeidet til masteroppgaven er søkt godkjent hos NSD, Norsk Senter for forskningsdata. Se vedlegg 5.

1.1 Om meg

Jeg er kvinne, 55 år. Jeg er gift og har to voksne barn. Jeg er født og oppvokst på Østlandet, men har siden midten av tyveårene bodd nordpå. Jeg har bodd og arbeidet i flere deler av landet, også i en kommune hvor den samiske og den kvænske kulturen preget en del av arbeidet. Jeg er utdannet sosionom. Min yrkeserfaring har jeg fra sosialkontor, barnevern og fra ulike avdelinger innen psykisk helsevern. Samarbeid og refleksjon med andre har vært en del av hverdagen. Den erfaringen kjennes god å ha med seg i den jobben jeg har i dag som rådgiver hos pasient- og brukerombudet. Det første året som rådgiver er krevende. Det er mye å sette seg inn i. Det tar tid å forstå min plass i systemet jeg er en del av. Min faglige identitet etter 10 år i barne- og ungdomspsykiatrien er tydeligere enn min rolle som rådgiver hos pasient- og brukerombudet. Jeg er i mitt andre år som ansatt før det begynner å snu. Jeg ser meg selv tydeligere i organisasjonen. Jeg får noen erfaringer på hvordan jeg kan møte oppgavene som ligger i vårt mandat. Det er mye opp til meg og hva jeg tenker kan være bra å gjøre. I en slik frihet ligger det et stort ansvar. Det kjenner jeg på. Jeg har selvfølgelig rammer å forholde meg til, men jeg har et stort rom å bevege meg faglig i. Det store rommet setter ekstra store krav til min dømmekraft og hvordan jeg bruker dette rommet. Det fordrer en bevissthet for de valg jeg har til rådighet. Det fordrer en bevissthet om hva jeg kan gjøre for at mine handlinger skal føre til en best mulig løsning for den som ønsker hjelp.

Noen ganger krever utfordringene arbeid på flere nivåer. I tillegg til å hjelpe den enkelte har jeg også et ansvar for å være med å øke kvaliteten på helse- og omsorgstjenestene. Det er del to i vårt mandat. En slik utfordring får jeg første året som rådgiver. Klagen, som kommer fra en gruppe brukere av et psykiatrisk dagsenter, er en klage på både personell og system.

Klagen er omfattende. Arbeidet går ikke slik jeg håper. Jeg legger den bort, men den slipper ikke taket i meg. Nå mange år senere tar jeg den frem igjen. Jeg lar den være gjenstand for videre undersøkelse. Min fortelling presenterer jeg under punkt 1.5. En refleksjon over dette arbeidet kommer jeg tilbake til under punkt 4.4.2.

1.2 Om pasient- og brukerombudet

Det første pasientombudet i Norge blir etablert i Nordland i 1984. De første pasientombudene etableres av fylkeskommunene. Pasientombudsordningen blir lovhjemlet med innføring av lov om pasientrettigheter av 2. juli 1999. Loven trer i kraft 1. januar 2001. Pasient- og brukerombudet i Norge har kontor i hvert fylke. De fleste har fra 2 til 5 ansatte, ca. 90 totalt. Vi er administrativt tilknyttet Helsedirektoratet. Hvert Pasient- og brukerombud er faglig selvstendig og uavhengig. Tidligere omfattet pasient- og brukerombudsordningen kun spesialisthelsetjenesten. Når pasient- og brukerombudsordningen utvides i 2009 til også å omfatte den kommunale helse- og omsorgstjenesten, blir mange rådgivere ansatt. En av dem er meg. Vi som arbeider hos pasient- og brukerombudet har ulike utdanninger og ulike yrkeserfaringer. Sykepleiere, ergoterapeuter, vernepleiere, sosionomer og jurister er noen av disse.

Pasient- og brukerombudet får mange henvendelser hver dag fra folk som ønsker bistand i forhold til helse -og omsorgstjenestene. På landsbasis er det ca. 15000 henvendelser i året. I Nordland ca. 650. Henvendelsene varierer i omfang og alvorlighetsgrad. De som henvender seg til oss er mennesker med ulike utfordringer. De kan være direkte berørt selv, eller ha venner eller familie som er det. Noen ønsker råd og veiledning og gjør mye selv. Det kan handle om manglende informasjon, manglende medvirkning eller dårlig samarbeid. Andre har mer omfattende utfordringer. Noen av de som tar kontakt står i eksistensielle kriser. Det kan være forsinkede alvorlige diagnoser, alvorlige pasientskader, uventet dødsfall, behandling med tvang, feildiagnostisering.

Pasient- og brukerombudets arbeidsoppgaver er regulert i Pasient- og brukerrettighetsloven (1999) kapittel 8: «Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene». I lovkommentarene til Pasient- og brukerrettighetsloven står det:

«Et hovedanliggende for ombudets virksomhet er å være talerør for pasienten og brukeren, og yte bistand slik at de får oppfylt sine rettigheter. Ombudet skal ikke bare bistå hvor det kan

være snakk om brudd på rettsregler, men også i situasjoner der det er gitt for dårlig service av helse- og omsorgstjenesten, eller konflikter har oppstått».

Begrepet pasient- og brukerombud bruker jeg her både om ordningen og om lederen for det enkelte pasient- og brukerombudskontor. Jeg håper det går greit for leseren å skille dette underveis. Pasient- og brukerombudet ønsker å være en ubyråkratisk og effektiv ordning. Det skal være kort tid fra henvendelse til handling når det kreves. Vi er ikke en formell klageinstans slik som Fylkesmannen og Norsk pasientskadeerstatning. Ombudskontorene har mange felles faglige interesser. Vi står i mange av de samme problemstillingene og kjenner på de samme utfordringene. Noe av det ombudsfaglige arbeidet krever gode juridiske kunnskaper og er helt nødvendig å kjenne til. Mange av rådgiverne har helserett som videreutdanning. Oppgavene krever også at vi har tilgjengelig noe medisinsk kompetanse. I møte med så mange ulike mennesker hvor mange av dem lever vanskelige liv, er det også annen kunnskap vi trenger for å kunne hjelpe på en god måte. Rådgiverne viser noe av denne kunnskapen i sine fortellinger og refleksjoner.

1.3 Hensikten med oppgaven og problemstilling

Min hensikt med å skrive denne oppgaven er å belyse en del av rådgivernes praktiske kunnskap. Ved å vise eksempler fra rådgivernes tenkning og refleksjoner, håper jeg å få frem noe av den praktiske kunnskapen som er nødvendig i dette arbeidet. Jeg ønsker å vise kompleksiteten i arbeidet, og at det er mye som skal tas hensyn til. Noen av de som søker hjelp hos pasient- og brukerombudet trenger kun informasjon og gjør det meste selv. Andre har behov for mye hjelp over lang tid. Det kan være en prosess med en kommune for å få den hjelpen de trenger, eller hjelp til å medvirke i sin egen behandling. Henvendelsene handler også om systemer som ikke fungerer. Det kan være i en kommune eller i et sykehus. Det kan være manglende samarbeid og ulike forståelser. Arbeidsområdene er mange og varierte. I dette arbeidet er det ofte nødvendig å ha flere perspektiv. Eksemplene fra rådgiverne viser noen av de vurderingene og de hensyn de tar. I refleksjonene utdyper de hvordan de tenker og arbeider. Jeg ønsker å vise noe av dette og hvilken kunnskap rådgiverne mener er viktig for å gjøre arbeidet på en god måte.

Hensikten med denne oppgaven er også å bidra med kunnskap for at vi skal kunne utvikle det ombudsfaglige arbeidet videre. Det er lite forskning på dette feltet fra før som er rettet direkte mot rådgiverarbeid hos pasient- og brukerombudet. Den forskningen jeg kjenner til er gjort av forskere utenfor organisasjonen. Ved å vise noe av den praktiske kunnskapen til rådgiverne og

det de ser som viktig i sitt arbeid, har vi et sted å begynne vår egen forskning. Vi som arbeider hos pasient- og brukerombudet har opparbeidet oss noen års erfaring i dette arbeidet nå. Det er på tide å stoppe opp litt å reflektere over egen praksis for pasientenes, brukernes og vår egen del.

Skrivningen, tenkningen og refleksjonen er også en personlig reise. Det er egne erfaringer og en følelse av å komme til kort som starter dette arbeidet. Ved å se nærmere på rådgivernes arbeid, lese teori og reflektere med kollegaer og medstudenter, søker jeg også en forståelse av mitt eget arbeid.

Mitt forskningsspørsmål er: *Hvilken praktisk kunnskap ligger til grunn for de vurderinger og handlingsvalg rådgiverne hos pasient- og brukerombudet tar i møte med pasienter og brukere?* Ved å se nærmere på rådgivernes praksis, hvilke erfaringer de har gjort seg i dette arbeidet og hvilke vurderinger rådgiverne tar i møtet med de som søker hjelp, håper jeg å finne frem til noe av den unike kunnskapen i det ombudsfaglige arbeidet.

1.4 Oppbygging av oppgaven

Denne masteroppgaven består av innledning (kap.1), teoretisk ramme (kap.2), presentasjon av metodiske valg (kap.3), resultater og drøfting av disse (kap.4), samt en avsluttende refleksjon til slutt(kap.5). I teorikapitlet redegjør jeg for sentrale begreper i oppgaven, samt den mest sentrale litteraturen som viser forståelsesrammen jeg har med meg i arbeidet. Jeg viser også noe av det som er skrevet om og evaluert av pasientombudets arbeid frem til i dag. I metodekapitlet redegjør jeg for de forskningsvalg denne kvalitative forskningen er basert på. Jeg ser nærmere på hvordan det er å forske i kjent terreng og viser hvordan jeg planlegger og gjennomfører feltarbeidet. Jeg drøfter også noen av utfordringene jeg har underveis i prosessen. I kapittel fire om resultater og drøfting presenterer jeg funnene i min forskning. Jeg drøfter disse innenfor den teoretiske forståelsesrammen jeg har med meg. Jeg ser også på noen nye tanker jeg har fått om min egen fortelling fra yrkespraksis som jeg straks skal presentere. Et bidrag fra arbeidet med denne masteroppgaven er oppstart av refleksjonsgrupper som del av fagutviklingen for rådgiverne hos pasient- og brukerombudet. Informasjon om dette har jeg med i den avsluttende refleksjonen i kapittel fem.

1.5 En fortelling fra egen praksis

Det starter med en personlig erfaring om å komme til kort:

En gruppe mennesker tar kontakt. De er brukere av et psykiatrisk dagsenter og ønsker bistand fra Pasient- og brukerombudet i forhold til det de opplever som uverdige møter med helsepersonell ved senteret. De forteller om personell som tar beslutninger for dem i forhold til hvor de skal bo, hvilket arbeid de skal ha på dagtid, hvilken behandling de trenger osv. De forteller at de blir diagnostisert av lederne ved senteret og om dårlige holdninger og verdier som synliggjøres i det praktiske arbeidet. Brukerne føler seg krenket. Flere av dem snakker sammen. De deler sine erfaringer med hverandre, og bestemmer seg så for å ta kontakt med oss. De er enige om hvem som skal være deres talsperson. Talspersonen tar kontakt med oss på vegne av gruppen og forteller hvordan de opplever situasjonen. Vi blir enige om at de skriver ned sine erfaringer og sender dem som en klage til oss. De gir pasient- og brukerombudet fullmakt til å ta den videre. Som rådgiver hos Pasient- og brukerombudet, og den som skal følge opp saken, kjenner jeg på et stort ansvar for å ivareta disse modige menneskene i en sak og en prosess som jeg vet blir tøff.

Det blir verre enn jeg tenkte.

Vi sender klagen til kommunen og ber om en uttalelse slik vi gjør med mange klager som kommer til oss. En stund etter at klagen er kommet til kommunen, tar brukerne av senteret kontakt med oss på nytt. De forteller om gjengjeldelse og uprofesjonelle handlinger fra ansatte i kommunen som er blitt kjent med deres klage. De forteller om andre brukere som er involvert i saken. Kommunen velger å snakke med alle de involverte, både brukere og ansatte. Jeg og min leder deltar sammen med brukerne og deres advokat i møter med kommunen. Når kommunen har snakket med alle, konkluderer de med at innholdet i klagen ikke stemmer. De ønsker ikke å sette inn tiltak for å bedre situasjonen som brukerne forteller om. De legger klagen til side og anser saken som avsluttet. Jeg og min leder fortsetter dialogen med brukerne og kommunen i en periode, men vi kommer ingen vei.

Jeg kjenner på fortvilelsen over den manglende forståelsen for brukernes situasjon kommunens folk viser.

Min fortelling er en erfaring fra det første året som rådgiver hos pasient- og brukerombudet. Jeg bruker mange timer og flere måneder på dette arbeidet. Likevel blir ikke resultatet bra for de som sender oss klagen. Når vi bestemmer oss for å avslutte arbeidet, legger jeg den bort.

Det går flere år før jeg tar den frem igjen. Med ny kunnskap og mot til å se på mitt arbeid på nytt kan jeg nå se andre måter jeg kunne ha handlet på. Denne erfaringen og refleksjonen kommer jeg tilbake til under punkt 4.4.2.

2 Teoretisk ramme

I dette kapitlet gir jeg en nærmere beskrivelse av den teoretiske rammen omkring min oppgave. Jeg utdyper noen av de mest sentrale begrepene i oppgaven. Jeg har funnet lite forskning på pasient- og brukerombudets arbeid, men presenterer noen av evalueringene av ombudsordningen. Jeg presenterer også annen forskning jeg ser som relevant for det jeg studerer. En viktig del av min oppgave er å se nærmere på hvordan vi forstår, hva vi forstår med og hvordan vi kan utvikle denne forståelsen. Jeg presenterer her noe av teorien som jeg har med meg inn drøftingsarbeidet senere i oppgaven. Teorien bygger hovedsakelig på en filosofisk tenkning.

2.1 Sentrale begreper

Definisjonen av begrepene *pasient* og *bruker* henter jeg fra pasient- og brukerrettighetsloven.

Pasient:

Begrepet «pasient» brukes om personer som gis eller tilbys hjelp fra helsetjenesten eller som henvender seg til helsetjenesten med anmodning om helsehjelp. Også «friske» personer som har bruk for ytelser fra helsetjenesten, for eksempel helsestasjonsvirksomhet, prevensjonsveiledning o.l., vil være pasienter etter denne loven. Personer som har kroniske lidelser eller funksjonshemninger faller også under definisjonen av pasient når de er brukere av helsetjenesten. Dersom helsehjelp ytes uoppfordret, eventuelt mot personens vilje, blir personen også definert som pasient.

Bruker:

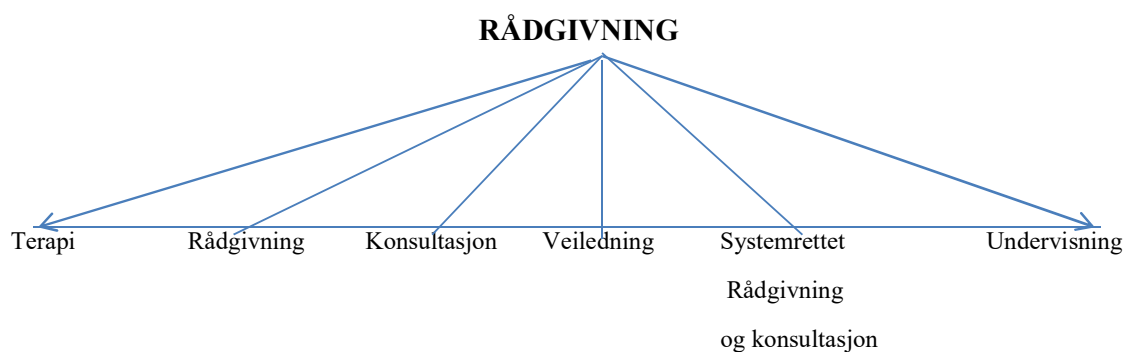
Begrepet «bruker» anvendes om en person som ber om eller mottar tjenester som faller innunder helse- og omsorgstjenesteloven, og der tjenestene ikke er å anse som helsehjelp. De fleste bestemmelsene i pasient- og brukerrettighetsloven har en felles regulering av rettighetene til pasient og bruker.

I begrepene ligger også at man har en rett til å medvirke ved valg av undersøkelser og behandling, og at man har en rett til å få tilpasset informasjon som gjør en i stand til å medvirke. De politiske føringer er at pasienter og brukere skal delta i større grad enn tidligere ved gjennomføringen av helsehjelpen. De er derfor gjennom lovverket gitt rettigheter som bedre kan gjøre dem i stand til det. Lovverket er utgangspunktet for den hjelpen vi skal bistå med hos pasient- og brukerombudet. Som det står i pasient- og brukerrettighetsloven så

gjelder de fleste bestemmelsene i lovverket for både pasienter og brukere. Min erfaring er at jeg i liten grad skiller disse begrepene i det praktiske arbeidet.

Begrepet «rådgivning» kommer fra det engelske ordet counselling (Johannessen, Kokkersvold, Vedeler, 2010, s 21). Counselling er en psykologisk rådgivning som gis i samtaler med de som trenger hjelp. Målet er at de etter hvert skal greie å hjelpe seg selv. Rådgivningsbegrepet har etterhvert utviklet seg i flere retninger. Fra boken «*Rådgivning, tradisjoner, teoretiske perspektiver og praksis*» (Johannessen, Kokkersvold, Vedeler, 2010) står det om rådgivning som terapi, konsultasjon, veiledning, systemrettet rådgivning og innovasjon, undervisning og rådgivning. Rådgivning er her både et overordnet begrep og et sideordnet begrep med andre begrep om rådgivning.

Se figur under som illustrerer denne bruken av begrepet:



Menneskesynet står sentralt i rådgivningsteoriene. Menneskesynet kommer frem i måten rådgiveren møter hjelpsøkeren, hvilke spørsmål han stiller, hvilken relasjon de får og hvordan rådgiveren tolker problemene som presenteres. I tillegg til kommunikasjonen mellom rådgiver og den som søker hjelp, er rammene og strukturen rundt arbeidet viktig for å få et godt resultat. Er ansvarsfordelingen klarlagt? Er kommunikasjonen preget av likeverdighet eller av hierarki? (Johannessen, Kokkersvold, Vedeler 2010, s.24 og 25). Boken tar også opp viktigheten av at rådgivere innehar en terapeutisk holdning. Dette uavhengig av rådgivningsfunksjonen. De viser til Geldard og Geldard (2001) når de trekker frem tre grunnleggende kvaliteter det er ønskelig at rådgivere har:

1. Det handler om *kongruens*. Rådgiveren må være en integrert og hel person. Rådgiveren må være seg selv på en genuin måte, også med de begrensninger personen har. Hjelpsøkerens problemer må stå i fokus når rådgivning gis. Dette innebærer et kontinuerlig fokus på egen utvikling.

2. *Empati*. Det er hjelpsøkeren som velger vei. Rådgiveren skal ha fokus på det hjelpsøkeren ønsker. Rådgiveren skal vise interesse, nysgjerrighet, være åpen og omsorgsfull. Slik utvikles tillit. Nøkkelen ligger i å prøve å tenke og føle som hjelpsøkeren. Slik kan rådgiverens oppdagelser deles og reflekteres over sammen med den som søker hjelp. Hjelpsøkeren skal føle seg ivaretatt og trygg.

3. *Positiv aktelse*. Dette innebærer å ha en ikke-dømmende holdning overfor hjelpsøkeren. Som hjelper trenger jeg ikke å være enig med han, men verdsette hans person. Dette krever en bevissthet på egne verdier. Å være rådgiver krever også relasjons-kompetanse og kommunikative evner. Dette innebærer å ha en evne til å lytte og ha en dialogisk holdning.

En stillingsannonse fra pasient- og brukerombudet i 2016 viser hvilke kvalifikasjoner og egenskaper som er ønskelig at rådgiverne skal ha og hvilke oppgaver som ligger til en slik stilling:

«Vi ser etter deg som er faglig dyktig, løsningsorientert, konstruktiv, og som evner å skape, og oppnå kontakt.

Du må ha relevant høyere utdanning (minimum 3-årig fra høyskole eller universitet) aktuell arbeidserfaring fra enten spesialisthelsetjenesten, den kommunale helse- og omsorgstjenesten eller annen relevant praksis fra offentlig sektor. Erfaring fra arbeid direkte med pasienter/brukere, god kjennskap til regelverket på helserettsområdet, særlig pasient- og brukerrettighetsloven, evne til å uttrykke deg godt på norsk både muntlig og skriftlig, gode kunnskaper om organiseringen av spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, gode kommunikasjonsevner og samhandlingskompetanse, stort engasjement og ha høy integritet evne og lyst til å samarbeide på tvers av fag og nivå, evne til å være løsningsorientert, strategisk og empatisk, evne til å jobbe selvstendig, god system- og rolleforståelse.

Vi ønsker også at du er god til å lytte og se nye løsninger, ser muligheter for å videreutvikle fagområdet og øke kvaliteten på arbeidet, har erfaring/kunnskap fra

meklingsarbeid, har stor arbeidskapasitet og vant til å jobbe i et hektisk arbeidsmiljø, har erfaring med kvalitets- og endringsarbeid på systemnivå»

Ved siden av relevant utdanning handler kvalifikasjonskravene og egenskapene som kreves i stillingen mye om relasjons-kompetanse. Det handler om å evne og skape kontakt, om å samarbeide og samhandle. Det handler om å kommunisere på en god måte, om å lytte, å se den andres behov. Hva som er viktig i dette arbeidet og hvordan dette gjøres i praksis, ser jeg nærmere på sammen med rådgiverne.

2.2 Tidligere forskning og evalueringer på pasient- og brukerombudet

Jeg finner flere evalueringer av ordningen og går gjennom noe av det her da flere av problemstillingene som blir belyst også er relevante i dag. Når det gjelder forskning på pasientombudet eller pasient- og brukerombudet som det heter fra 2009 finner jeg derimot lite forskning. Jeg søker også på det engelske ordet ombudsman og health & social services ombudsman. Jeg får bistand av universitetsbibliotekar ved Nord universitet for å se om det er noe forskning på feltet. Jeg finner lite som er relatert til det jeg skriver om.

Det første pasientombudet i Norge blir etablert av Nordland fylkeskommune i 1984. Dette er et prøveprosjekt som evalueres i 1987. Det er forsker Jan Froestad ved Institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap som utfører dette arbeidet. Hensikten med forskningen til Froestad (1987) er å se på effekten av pasientombudsordningen, både i forhold til sykehusene og personalet, men også effekten i forhold til klientene. Resultatet fra undersøkelsen viser at pasientombudet i Nordland har tatt initiativ til endringer som har gitt konkrete resultater. De fleste klientene som søker hjelp er fornøyde. De sier de blir tatt på alvor, og at deres sak blir utredet. Mange syntes kontakten med ombudet er til stor hjelp. Undersøkelsen legger vekt på at de fylkeskommunale ombudene i større grad enn lokale ombud, kan være med å styrke pasientens stilling og muligheter for å påvirke helsevesenet.

I 1989 ønsker fylkesutvalget i Nordland på nytt å evaluere ordningen. Bakgrunnen er et generelt behov for en evaluering, men også for å se om ordningen skal utvides til å gjelde andre pasientgrupper. Det nedsettes et utvalg som består av en sykehusdirektør, leder for pasientombudsrådet, en advokat, en førstekonsulent og Pasientombudet. Utvalgsinnstillingen av mars 1992 har som oppgave å se på ombudsarbeidet generelt og på hvilke rutiner sykehusene har for pasientskader. De ser også på om nye lover krever endring i ombudets arbeid. Videre ser de på om ordningen skal utvides til å gjelde andre pasientgrupper enn de som er omfattet av ordningen. I utvalgets innstilling foreslår de at ombudsordningen skal

gjelde alle pasientgrupper som fylkeskommunen har ansvar for. De foreslår at det skal opprettes kvalitetsutvalg ved alle sykehus. Kvalitetsutvalgene skal erstatte skadeutvalgene, men med et utvidet mandat. Utvalget foreslår at pasientombudsrådet skal videreføres, men med en annen sammensetning og med et nytt mandat. Fylkestinget bestemmer at pasientombudsordningen også skal gjelde for pasienter i den psykiatriske spesialisthelsetjenesten som fylkeskommunen har ansvar for og spesialisthelsetjenester utført i andre fylker (gjestepasienter). Ordningen skal også gjelde for spesialisthelsetjeneste utenfor sykehuset, som har avtale med fylkeskommunen.

I 1997 kommer nok en evalueringsrapport om pasientombudsordningen i Nordland. Det er fylkestinget som tar initiativ til dette. Rapporten lages av Lichtwarck, Otterlei, Pettersen og Størkersen. Hensikten med evalueringen er å fremskaffe erfaringer med ordningen i Nordland. Det er spesielt tre forhold man ønsker å se nærmere på: Tilgjengelighet og synlighet for befolkningen, pasientombudets rolle og hvilke konsekvenser de ulike rollene har for pasientene, og kvaliteten på den hjelpen pasientene får. Forskerne som evaluerer ordningen i Nordland i 1997, ser også på de to tidligere evalueringene gjort av Utvalgsinnstillingen av mars 1992 og Froestad 1987. Evalueringen konkluderer med at to forhold må være oppfylt for at ordningen skal være til nytte for befolkningen; De må ha informasjon om pasientombudet og hva de kan bistå med, og det må være legitimt å søke hjelp hos ombudet. Evalueringen ser også på rolleutformingen av pasientombudet. Deres resultater viser at årsaken til at pasientene tar kontakt med pasientombudet, er først og fremst et ønske om å få saken sin bedre opplyst. Pasientene ønsker hjelp for å gå videre med sin sak. Undersøkelsen viser at de ser på pasientombudsordningen som en samarbeidspartner og en som kan hjelpe dem å få oversikt over hva som har skjedd i deres behandling. Forfatterne skriver at det er viktig for pasientene at deres opplevelse av situasjonen blir tatt på alvor, at helsepersonell skal lære, og at ingen andre skal oppleve det samme som dem. Forskerne mener derfor at ordningen må legge vekt på kommunikasjon og dialog for å bedre samhandlingen mellom pasient og sykehus.

Forskerne er opptatt av ombudets ulike roller. De trekker frem roller som *talsmann*, *mellommann*, *altnulig-mann*. Et ombud sier i undersøkelsen at rollen blir slik den som henvender seg vil den skal være. Andre sier de er sjelesørgere, talsmenn, informanter og mellommenn.

Pasientombudsordningen blir i 1999 lovfestet i lov om pasientrettigheter. Den gjelder nå for pasienter i spesialisthelsetjenesten. Ombudene får mange henvendelser fra mottakere av kommunale tjenester som ønsker bistand. Mange har vansker med å skille de kommunale tjenestene fra spesialisthelsetjenesten. Mange klarer ikke selv å hevde sine rettigheter og få

den hjelpen de trenger. Flere oppgaver legges til kommunene. Omorganisering av behandlingstilbud til mer bruk av poliklinisk behandling krever samhandling mellom nivåene på en annen måte enn tidligere. Noen må være på pasientens side og se til at dette fungerer som ønskelig. Pasientombudsordningen evalueres på nytt. Pasient- og brukerombudet blir opprettet i september 2009. Mandatet blir utvidet til også å gjelde de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Ordningen evalueres etter to år. Dette er den nyeste evalueringen og er foretatt av Helsedirektoratet i 2012. Når resultatene foreligger tilrårer de følgende: Ombudsordningen må bli bedre kjent, økt synlighet og bruk av media, ny nettside, sikre og utvikle kvalitet på eget arbeid, effektmåling av bidrag til kvalitetsforbedringer, styrke bemanningen på ombudskontorene. Rapporten konkluderer med at skal vi lykkes med vårt mandat er det viktig at vi har et kontinuerlig fokus på kvaliteten på eget arbeid.

Med bakgrunn i at jeg finner lite forskning om pasient og brukerombudets arbeid, bruker jeg annen relevant forskning på andre yrkesgrupper som referanse. Bjørg Fossetøl ser på sosionomers profesjonalitet og dømmekraft i sin doktorgrad fra Universitetet i Oslo, 2012. Undersøkelsen er foretatt under NAV-reformen som var en stor sosialpolitisk omveltning rent organisasjonsmessig. I sin doktorgrad ser hun på sosionomenes yrkesutøvelse og hvilke utfordringer rammene av et byråkrati gir dem i utøvelsen av den profesjonelle dømmekraften. Hun ser etter mangfoldet av ulike kunnskapskilder, både teoretiske og praktiske som er nødvendige for å kunne utøve en profesjonell dømmekraft i dette arbeidet.

Jeg finner også en doktorgrad ved Høgskolen i Bodø i 2010 av Johanne Alteren. Hun er opptatt av å se på forholdet mellom den teoretiske og den praktiske delen av sykepleierutdanningen og ser på forholdet mellom følelser og fornuft i sykepleierstudentenes læringsprosess. Hun ser på erfaringer og utfordringer studentene har når de skal bruke de forskjellige kunnskapsformene i praksis.

Den tredje doktorgraden jeg bruker som referanse er Berit Andersdatter Bongos arbeid om samisk forståelsehorisont og kommunikasjon om helse og sykdom fra 2012. Hun undersøker hvilken forståelse av sykdom og helse som kan være aktuelle i samiske samfunn. Avhandlingen viser hvordan ulike forståelser er til hinder for god samhandling. Bongo mener at ved å åpne opp for den samiske forståelsen i større grad, også for ikke-samisk helsepersonell, kan det føre til en bedre dialog om helse. Berit Bongos doktorgrad er interessant på flere måter. Hun viser kompleksiteten i hva som ligger i begrepet forståelse og hvor feil vi kan trø når vi tror vi forstår. Hun viser denne utfordringen i en kultur hun tror hun

kjenner godt, men som det viser seg at hun ikke gjør på enkelte områder. Hennes doktorgrad viser noe av kompleksiteten i kommunikasjonen oss mennesker imellom.

2.3 Forståelse

I dagligtalen snakker vi om god eller dårlig forståelse. Vi kan si at vi ikke forstår et teaterstykke, en bok, eller en kunstutstilling. Vi forstår ikke hva som ligger bak uttrykket i kunsten. Når noen har begått et drap kan vi si at vi har vansker med å forstå handlingen og hva som kan være årsaken til drapet. Når jeg forstår noe, kan en annen forstå noe annet. Vi kan sitte i den samme samtalen, eller stå overfor det samme problemet, men forstå og handle på forskjellig vis. Men hva er forståelse?

Jakob Melø sier vi alle forholder oss til hverandre og den verden vi lever i både tolkende og kritisk og søker en forståelse av den praksis vi omgir oss med. Han sier vi må forstå situasjonen, *ordningen*, rundt det som sies eller gjøres, *elementet*, for å søke en klarere forståelse (Melø 2014/2015s. 1). Som rådgiver tolker jeg det den som ønsker hjelp forteller. Jeg lytter og prøver å forstå hvordan jeg kan hjelpe. I møtet med den som søker hjelp må jeg prøve å forstå hvilken situasjon vedkommende befinner seg i, og hvilken mening det er i ordene som sies. Slik sier Melø at vi søker forståelse.

Melø sier at for å forstå helheten må vi forstå det enkelte element, og for å forstå det enkelte element må vi forstå helheten. Det er graden av forståelse som er interessant, da det er vanskelig for oss å forstå alt. Forståelsen kommer forut for vår handling. Der vi skal handle trenger vi å forstå (Melø 2014/2015 s.49).

2.3.1 Å forstå seg selv og andre

Når jeg som rådgiver tar imot et menneske som søker min hjelp, er det mitt ansvar å svare på forespørselen på en god måte. Det er mange vurderinger og hensyn å ta. Tom Andersen skriver om kunnskaper han ser som nødvendig at vi som hjelpere innehar (Andersen 1994 s. 158). Foruten teoretisk kunnskap og praktisk viten som vi får ved å studere andre praktikere, kommer han frem til at det er den relasjonelle kunnskapen sammen med den sanserelaterte som er den mest betydningsfulle kunnskapen for oss. Den relasjonelle kunnskapen er vanskelig å lære fra andre. Han sier vi må trene oss i dette ved å være sammen med andre og finne vår posisjon i forhold til de andre. Vår posisjon i samværet må være givende også for den andre. Den sanserelaterte viten hjelper oss å forstå meningen i situasjonen, ofte før vi greier å sette ord på det. Denne viten mener han er avgjørende i en god relasjonell kontakt mellom mennesker. Selv om Tom Andersen arbeidet mye i terapeutiske relasjoner, mener jeg

dette også kan være nyttig kunnskap for oss som rådgivere hos pasient- og brukerombudet. Vi samtaler mye med andre mennesker. Noen samtaler utfordrer oss. Jeg tror vi kan ha nytte av å se nærmere på hva som ligger i disse utfordringene.

Tom Andersen viser til Hans Georg Gadamer (Andersen 1994 s. 159) når han skriver om vår egen forutinntatthet. Gadamer er en av frontfigurene i den hermeneutiske tradisjon. Han er opptatt av mennesket som et forstående vesen. Gadamer søker etter meningen med det menneskene forteller og hvilke spørsmål som ligger bak. Hovedverket *Sannhet og metode* kom i 1960. Han sier vi er forutinntatt med hensyn til hva vi ser etter, hva vi lytter etter og hva som fanger vår interesse i samtalen med den andre. Når vi skal beskrive dette, er vi også forutinntatt. Vi lever i skyggen av vår egen forforståelse. Dette kaller han også vår før-viten. Når vi er bevisst på dette, har vi heldigvis en mulighet til å endre det. Hvis vi bruker muligheten i møtet med det nye til å nyansere vår før-viten, kan vår viten utvikles. Vi får nye tanker om det vi ser og kan svare på en annen måte enn tidligere. Dette kan vi si er forskningsmodellen i refleksjonsarbeidet, også kalt den hermeneutiske sirkel.

Som rådgiver er det min oppgave å søke å forstå den som henvender seg og ber om hjelp. Jeg må forsøke å finne ut hva som er god hjelp for denne personen. Denne hjelpen kan jeg ikke gi uten at jeg kjenner litt til personens ståsted, hans orden. Jakob Meløe sier vi forstår andre ut fra egne erfaringer. Vi forstår det andre gjør ut fra hva vi selv gjør. Vi svarer på en handling ut fra egen forståelse. Et eksempel fra Meløe er når vi kjører bak en bil som setter på høyre blinklys på en rett veistrekning (Meløe 2014, s 41). Vi tolker dette til at bilen foran sier ifra at vi kan kjøre forbi. Når vi setter på venstre blinklys og legger oss ut til venstre, regner vi med at bilen foran forstår at vi skal kjøre forbi. Dette forutsetter at begge har de samme spillereglene, eller forståelsen. Bilen bak som svarer på handlingen til bilen foran, kaller Meløe aktøren. Som aktør kan vi være kunde, vedhugger, fisker. Begrepet aktør har sammenheng med handlingen. De som tar kontakt med pasient- og brukerombudet er aktører og kan kalles pasient eller bruker. Pasienten eller brukeren er del av noe større, sin orden. Den kan bestå av naturen, familie, et regelverk, teknologi. Meløe sier vi må kjenne til den enkeltes orden for å forstå han. Denne orden må vi som hjelpere ta hensyn til.

Meløe er også opptatt av hva vi som yrkesutøvere ser med og hvor vi retter blikket. Hans teorier bidrar til å forstå de menneskelige handlinger og hvorfor vi gjør som vi gjør. Å se er å forstå det vi ser (Meløe 2014/2015 s. 20). Han mener vi kan forstå aktørens verden eller vår verden utfra våre operasjoner i verden, altså det vi gjør i vår verden. Han eksemplifiserer dette med hva som skjer når vi hogger ved. Å hogge ved er operasjonen. For å gjøre dette må vi

være i stand til å identifisere vedkubben. Han mener operasjonen med å hogge ved fordrer at der er en vedkubbe. Operasjonen har ellers ikke noe for seg. Han sier altså at det viktigste er ikke at vi gjør noe, men at vi gjør noe i forhold til den verden vi må forholde oss til.

Operasjonen mister ellers sin identitet. Meløe kaller det operasjonens tautologiske landskap. Tautolog = gjenstand. Som rådgivere hos pasient- og brukerombudet må våre handlinger ha sammenheng med den hjelpen som etterspørres og oppleves som nyttig for den som søker hjelpen. Hvis ikke har ikke vårt arbeid noe for seg.

Vi mennesker er forskjellige og vi har levd mange forskjellige liv. Vi har ulike erfaringer og vi ser ulikt på våre omgivelser. Vi bor i et langstrakt land med store kulturelle forskjeller. Selv har jeg arbeidet i fire forskjellige deler av landet med vidt forskjellige kulturer. Som rådgiver møter jeg også folk fra andre land. Hva som er viktig for dem finner jeg kun ut ved å spørre dem og ta dem aktivt med i prosessen. Erfaring har lært meg at det er ikke alt jeg ser, uansett hvor kyndig jeg syntes jeg er. Når jeg som hjelper kommer til kort må jeg se på hva jeg kan gjøre for å forstå hvorfor. Jeg kan dra nytte av å flytte på meg. Å skifte sted å se fra kan gjøre at jeg får øye på noe annet. Jeg kan foreta en fysisk forflytning, men kan også gjøre det tankemessig. Kanskje ser jeg noe annet fra en annen posisjon, en annen høyde, vinkel osv. Jeg har flere ganger erfart at ved å komme meg ut av kontoret og hjem til noen eller ut til en kommune eller sykehus, så gir forflytningen meg ny informasjon og ny innsikt. Jeg ser nye måter å handle på.

Først når vi har en bevissthet omkring vår egen forforståelse har vi en mulighet til å endre vår egen forståelse. Ved å gjøre noe aktivt i møte med det nye, kan vi endre vår forståelse.

Hvordan vi kan svare på slike utfordringer sier Anders Lindseth noe om. Han bruker begrepet *svarevne*. Begrepet er utviklet gjennom erfaringer ved Senter for praktisk kunnskap ved Nord Universitet. Svarevnen, hevder Lindseth, er en evne til å svare på utfordringer vi møter på. Den er en praktisk kunnskap. Anders Lindseth er opptatt av hvordan vi som praktikere kan utvikle denne kunnskapen. Utviklingen ligger i å erfare motstand (Anders Lindseth 2012 s.43). Han mener vi må vite å dra nytte av disse hindringene vi møter på i livet som en mulighet til å utvikle oss og bli klokere som mennesker og medmennesker. Ved å erfare en diskrepans mellom våre forventninger og utfallet eller resultatet av det vi gjør, kan vi utvikle vår svarevne.

Han hevder at vår evne til å svare, svarevnen, kan trenes opp (Lindseth 2013). Gjennom å skrive fortellinger om hendelser i yrkeslivet hvor resultatene ikke blir slik det var tenkt, kan vi undersøke erfaringene våre nærmere. Det vi erfarer er et utilfredsstillende svar på utfordringen vi stilles overfor. For rådgiverne hos pasient- og brukerombudet kan det være ulike forståelser med partene som gjør det vanskelig å komme til enighet. Det kan være møter vi har som ikke er gode. For å utvikle svarevnen mener Lindseth, vi må bli fortrolig med situasjonen. Han sier det er en forutsetning for at utvikling kan skje. I tillegg trenger vi menneskelig støtte og godt mente utfordringer. Vi må ha et ønske om å utvikle vår svarevne og gjøre utviklingen til en personlig oppgave. Det handler om utvikling av dannelse, kritisk erfaring og tenkning. Som rådgiver møter jeg mange forskjellige typer mennesker. Det er min jobb å prøve å forstå hvilken hjelp de trenger og hva jeg kan bistå med. Av og til er det vanskelig. Jeg skyver arbeidet bort og går løs på neste oppgave. Når jeg unngår å se nærmere på det som ikke går slik jeg ønsker, stagnerer jeg i arbeidet.

Lindseth sier at når jeg møter et menneske er det med de forståelser livet har lært meg så langt. I møte med andre er jeg forutinntatt på mange måter. Jeg er forutinntatt med hensyn til hva jeg ser og lytter etter. Jeg er forutinntatt i min tolkning og beskrivelse av det jeg observerer. Denne forforståelsen kan endres og utvikles. Når jeg møter noe nytt, får jeg en mulighet til å se på min før-viten og om det jeg observerer kan forstås på en annen måte. Det er først når jeg stopper opp og ser nærmere på min egen forståelse at jeg kan gjøre noe med det. Jeg må være fortrolig med at situasjonen er slik den er og være villig til å se nærmere på om jeg kan gjøre noe annet enn det jeg har gjort. Dette utviklingsarbeidet mener Lindseth må skje i trygge rammer og med støtte fra de vi har rundt oss, enten det er kollegaer eller andre vi henvender oss til. Lindseth mener dette arbeidet krever at jeg kjenner meg selv. Jeg trenger å kjenne til mine svake og sterke sider. Det krever av meg at jeg ser meg selv i sammenheng med det jeg skal prøve å forstå. Utviklingsarbeidet krever også at jeg har kjennskap til teorier om forståelse. I dette arbeidet trenger jeg kunnskap om hva jeg forstår med og hvordan jeg kan utvide min forståelse. Jeg trenger å kjenne til at min forståelse har sammenheng med min forforståelse og at jeg selv er en del av forståelsen.

Jakob Meløe er opptatt av sammenhengen mellom å se, forstå, og gjøre (Meløe 2014/2015 s. 20). Han er opptatt av hvordan vi lærer. Han sier vi må se på hva vi gjør når vi gjør det, for så å se tilbake og tenke over hva vi har gjort. I en bok utgitt på Senter for praktisk kunnskap ved Nord universitet (2017), gir Meløe i et av kapitlene et eksempel på dette. Han viser hvordan man utvikler seg til å bli en god sjakkspiller. Sjakkspilleren utvikler seg ved å delta i spillet,

skrive ned trekket og analysere spillet i etterkant (Meløe 2017 s.214) Slik mener han vi kan utvikle oss som praktikere og på en bedre måte se hva situasjonen krever av oss. Vi må arbeide noen år og få litt erfaring, så må vi stoppe opp og se på hva vi gjør og reflektere over det og om vi kan gjøre noe annerledes. Meløe utdyper hva han mener med begrepene *Det kyndige blick*, *Det ukyndige blick* og *Det døde blick*. Han sier vi kun kan ha en dyp og rik forståelse av virksomheter som vi selv har erfaringer fra. Vi har da det kyndige blick. Våre erfaringer har sammenheng med hva vi ser. Det er ut fra våre egne erfaringer at vi forstår andre. Med det kyndige blick vet jeg at jeg ser det som er å se. Når jeg som rådgiver forsker på mitt eget fagfelt forstår jeg lettere hva rådgiverne mener når de snakker om sitt arbeid enn en forsker som ikke kjenner feltet fra før. Hun som har det kyndige blick forstår det hun ser og vet hun forstår. Den som har det kyndige blick setter sammen det som er sanset og lar informasjonen ligge til grunn for forståelsen.

Hun som har det ukyndige blick har lite kunnskap om det som foregår fordi hun mangler erfaring fra virksomheten. Hun har en visshet om at det er noe hun ikke ser. Som ny i jobben ser jeg ikke det som er å se. Dette vet jeg. Jeg stiller spørsmål for å utvide min forståelse. Jeg kan lite om sjakk. Når jeg ser et Brett med hvite og svarte brikker gir det meg ingen informasjon om hvem som ligger best an. Jeg kjenner ikke brikkenes funksjon og spillets regler. Jeg vet at jeg ikke ser alt. Jeg stiller spørsmål. Jeg har et ukyndig blick.

Med det døde blick har jeg ingen mistanke om at det er noe jeg ikke ser. Jeg ser det jeg ser, men mangler begreper å betrakte virksomheten med. Dette er blikket til den som står utenfor. Det døde blick har den som møter noe ukjent, men som ikke mistenker at hun ikke ser alt som er å se. Hun stiller heller ingen spørsmål, da hun med sikkerhet tenker hun ser det som er å se. Et eksempel fra min praksis er når jeg som nyutdannet kommer til en liten kommune nord i landet og begynner som eneste fagutdannede i barnevernet i kommunen. En familie med en kulturbakgrunn og et språk jeg kjenner lite til, trenger hjelp. Situasjonen for barna er svært vanskelig og de flyttes i fosterhjem. Fosterhjemmet er ukjent for familien. I samarbeidet med familien har jeg lite fokus på deres kulturbakgrunn. At det er lange tradisjoner på å hjelpe til innen familien og slekten når noen trenger det, er kunnskap jeg har ervervet meg senere. Mitt blick er langt fra kyndig.

En annen som er opptatt av ulike måter å se på er Merete Saus. Hun blir jeg først kjent med gjennom litteratur på sosionomutdanningen på slutten av 1980-tallet. Hun har arbeidet noen år ved Barnevernets utviklingssenter i Nord-Norge og har hatt fokus på barnevern i samisk

kontekst. Hun er opptatt av hvordan barnevernet kan møte mennesker i ulike kulturer på en god måte. Merete Saus sier begrepene *det kyndige blikk, det ukyndige blikk og det døde blikk* er ulike måter å se på, alt etter hvor du befinner deg i forhold til det du skal se. Hun er opptatt av at vi må være kultursensitive i det fagfeltet vi beveger oss i. Hun mener det er det ukyndige blikket som er det mest interessante for profesjonsarbeidere. Hun begrunner dette i ønsket om å inneha en utforskende og nysgjerrig posisjon. Hun mener det er viktig for barnevernsarbeideren å ha en kunnskap om at det er mye hun ikke ser. Da vil hun stille spørsmål. Slik viser barnevernsarbeideren en respekt for den andres livsverden. Denne teorien opplever jeg som nyttig også for min praktiske yrkeshverdag. Som rådgiver bør jeg veksle mellom å ha det kyndige blikk og det ukyndige blikk for å utvikle meg. Jeg må tørre å ha et ukyndig blikk i en periode. Å våge meg ut på usikker grunn kan styrke mitt blikk og utvikle min kyndighet.

For å få øye på detaljene mot det stedet jeg ser kreves det av meg at jeg kjenner til de lokale forhold. Det kreves av meg at jeg kjenner til terrenget jeg beveger meg i, lokalsamfunnet, språket, kulturen. Dette hjelper meg i forståelsen. I fortellingene fra rådgiverne og i refleksjonen i fokusgruppa, kommer det frem at lokal kunnskap er viktig i de vurderingene rådgiverne tar:

«... Du er kjent med mye av det som foregår i kommunen....denne kompetansen er viktig..... man kjenner de lokale forhold.... det er litt av gullet til ombudsordningen.

....man kan si mye godt om rettigheter, men det er noe annet å se helheten...kompetanse og erfaring.»

En rådgiver sier hun bruker lokalkunnskapen fra første stund i møtet med den som henvender seg. Hun sier hun har med seg mye historie og erfaringer fra mange av avdelingene på sykehuset. Når det kommer inn flere klager på samme forhold, ser hun på muligheten for å gjøre noe i forhold til mandatet vi har om å bistå til å bedre kvaliteten på tjenesten. Hun mener vår lokalkunnskap er spesielt viktig for den delen av vårt mandat.

En annen rådgiver oppgir at den lokale kunnskapen hjelper når det er spesielle forhold de følger med på. Det kan være flere klager på en avdeling, på et helsepersonell, på en kommune osv. Lokalkunnskap er også kjennskap til kommuneledelse og sykehusledelse, helsepersonell og erfaringer fra tidligere samarbeid. Dette er en del av den praktiske kunnskapen ved de lokale kontorene i hvert fylke. En rådgiver mener organiseringen av tjenesten har mye å si for

kvaliteten. Hun er bekymret for den sentraliseringen som pågår av statlige oppgaver. Hun stiller seg selv spørsmålet om hva som skjer med tjenesten ved slike omorganiseringer.

2.3.2 Refleksjonens betydning

We do not learn from experience, we learn from reflecting on experience. (John Dewey 1934)

Gjennom hverdagen fylles vi med informasjon. Det er som en strøm vi står midt inni. Noe går forbi og forsvinner, noe ser vi litt på og sender videre eller kaster, og noe informasjon gjør oss oppmerksomme. Den informasjonen som gjør oss oppmerksomme skiller seg ut på en eller annen måte. Det kan også være at vi ser etter noe spesielt. Hvis jeg ønsker å undersøke noe, bruker jeg tid på det. Jeg må se på det fra flere kanter. Jeg må prøve ut tankene jeg får om det jeg undersøker. Jeg må reflektere. Men hva er refleksjon? På latin betyr etisk refleksjon «å ta hensyn». Det kan også bety «å se tilbake, å se om igjen». I Tom Andersens bok, *Reflekterende prosesser* (1994) skriver han om refleksjon som ettertanke, overveielse, svare, reagere, å speile, å bevisstgjøre. Refleksjon er en måte å samtale med andre på. I refleksjonen setter vi ord på utfordringer og dilemmaer vi kjenner på. Vi setter ord på erfaringer og vurderinger. Gjennom refleksjon kan vi være spørrende, undrende og nysgjerrige. Vi kan være kritiske og analyserende (Aakre 2016 s. 102). Vi setter ord på egne tanker og får tilbakemelding fra de som vi samtaler med. På denne måten får vi en mulighet til å vurdere våre egne tanker på nytt, og kanskje se noe annet. Slik lærer vi også å bli tydeligere. Vi utvikler klokskap.

Vi kan også reflektere for oss selv. Vi kan reflektere over egne tanker. Vi kan reflektere over noe vi sier eller noe vi skriver, slik jeg gjør nå. Gjennom egen refleksjon kan vi komme en vei videre. Å reflektere sammen med andre kan bringe inn perspektiver som vi selv ikke ser, eller som vi ikke ønsker å se.

En av rådgiverne sier det slik i fokusgruppeintervjuet:

«Vi ser jo med erfaringen vår, med kunnskapen vår, det vi har gjort før, det er jo det vi bruker hele veien».

En annen sier:

«Vi ser jo også med bakgrunnen vi har, den utdannelsen vi har, kanskje til og med dagsformen og hvor mye saker vi har».

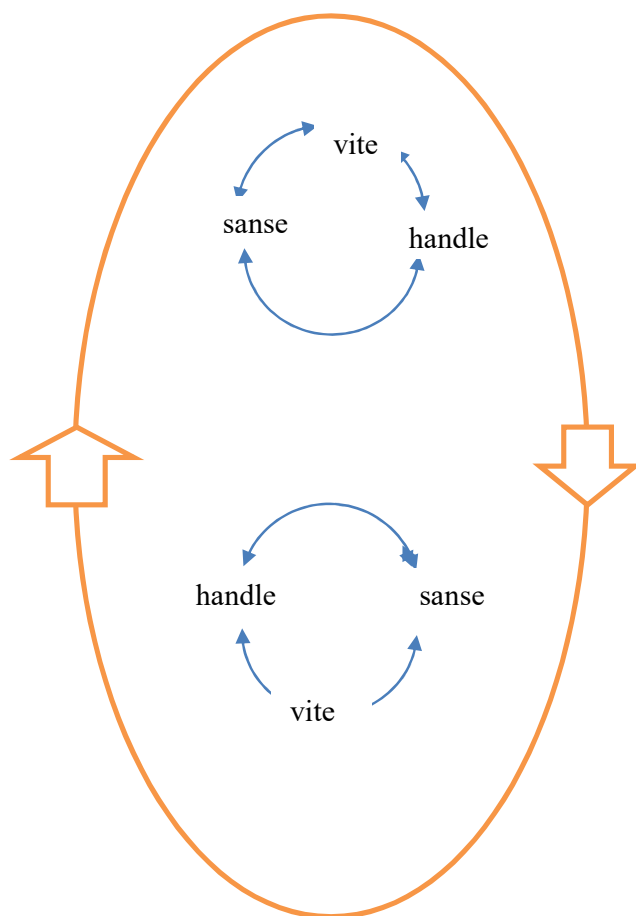
Vi ser forskjellig. Ved å dele det vi ser, kan vi få noen andre tanker å gå videre med. Dette utviklingsarbeidet kan gjøres på flere måter. Det har jeg selv ulike erfaringer med. I forbindelse med en utdanning innen nettverk- og relasjonsarbeid jeg tok for flere år siden, introduseres jeg for reflekterende team ledet av Tom Andersen. Arbeidet foregår på følgende måte: En av deltakerne har med seg en fortelling om en situasjon fra sin yrkeshverdag som han har behov for å snakke om. Vedkommende forteller sin historie til en annen i gruppa, mens de resterende sitter og lytter. Gruppa og den som forteller sitter atskilt fra hverandre, men i samme rom. Når fortellingen er fortalt, reflekterer gruppa over det som er sagt. Refleksjonen fra de andre tar utgangspunkt i hva fortellingen inneholder. Dette vil igjen sette i gang nye refleksjoner hos den som har med seg fortellingen.

Denne måten å organisere refleksjonen på, gir rom for den indre dialogen til fortelleren. Han trenger ikke svare på spørsmål eller ta stilling til noe av det de andre snakker om. Han får tid til å lytte og tenke. Denne måten å reflektere på krever av de andre deltakerne at de er bevisst på hvilke temaer de velger å snakke om. Det er fortellingens tema de skal snakke om og ikke det de selv er opptatt av eller får assosiasjoner til. Hvis fortellingen er fra et arbeid man står midt oppi og man har behov for hjelp til å komme videre, kan dette være en god måte. Fortelleren velger selv det som er nyttig å ta med seg i det videre arbeidet.

Tom Andersen er opptatt av de parallelle samtaler og hva som skjer når vi snakker sammen. Han sier at å være i en relasjon er å sanse, å vite og handle. I dialogen foregår det tre parallelle samtaler, en ytre og to indre. I den ytre samtalen utveksler vi tanker og meninger. De indre samtalenes formål er å behandle tankene som utveksles samtidig som oppmerksomheten er rettet mot det som sies av den andre i den ytre samtalen. Den indre samtalen sorterer ut det viktige fra den ytre samtalen. Den indre samtalen sørger for å ta vare på persons integritet, samtidig som den også kan bidra til utvidelse av aktivitetene som å sanse, å vite, å handle.

For at utbyttet av dialogen skal være god, må samtalen være langsom nok. Det må gis tid til den indre samtale (Andersen 1996 s.42)

Tom Andersens modell:



Kanskje er det noe av det samme Marie Aakre snakker om når hun skriver om refleksjonen som en dialogbasert samtaleform hvor vi får mulighet til en bevisstgjøring og en bevegelse av tanker og vurderinger (Marie Aakre (2016 s.102). Hennes erfaring er at ved å være nysgjerrig og spørrende og analysere kritisk sammen, blir vi klokere. Slik åpner vi opp for egne og andres tanker. Slik mener hun vi kan utvikle vår kunnskap og erfaring. Hun viser til Jürgen Habermas og hans begrep «den herredømmefrie dialogen» som et ideal for god kommunikasjon. Habermas kaller denne form for kommunikasjon for en fornuftig kommunikasjon hvor vi snakker sammen, lytter og lærer av hverandre (Aakre 2016 s. 152) Dette er noe av den teoretiske forståelsesrammen jeg har med meg inn i arbeidet.

3 Metode

Hvordan jeg har gått frem i dette arbeidet, fremgangsmåten, viser jeg i dette kapitlet. Jeg presenterer mine metodiske valg og reflekterer over noen av dem. Jeg reflekterer også over utfordringene ved å forske i eget felt. Jeg viser hvordan jeg planlegger og gjennomfører feltarbeidet. Ved å gi innsyn i min forskningsprosess og tydeliggjøre mine egne refleksjoner og analyser, ønsker jeg å gi innsyn til andre som kan vurdere påliteligheten og gyldigheten i feltarbeidet.

3.1 Presentasjon av metodiske valg

I denne oppgaven bruker jeg en kvalitativ metode. Den er mer induktiv enn deduktiv. Induktiv tilnærming er det motsatte av en deduktiv metode, hvor teorien sjekkes mot praksis. Da jeg finner lite forskning på pasient- og brukerombudets arbeid, kan noen av mine funn fra rådgivernes praksis ses på som induktiv. Gjennom å observere og analysere de fenomenen jeg finner i mitt datamateriale kan mine forskningsresultater være med å utvikle og bygge teori. Praksis bygger slik teorien. Den kvalitative metoden jeg velger, fokusgruppeintervju, har en forskningsstrategi hvor ønsket er å beskrive, analysere og fortolke egenskaper eller kvaliteter av de fenomenen jeg ønsker å undersøke (Malterud 2017 s.30). En stor del av mitt empiriske materiale er fra gruppesamtalene med rådgiverne. Vi reflekterer sammen i gruppen over de temaer som kommer opp. En usikkerhetsfaktor i en gruppesamtale er hvorvidt informantene tør å være uenige eller komme med innspill hvor de vet at flertallet har en annen mening. Gruppens medlemmer kan påvirke innholdet i den enkeltes refleksjoner og kan slik hindre viktige refleksjoner som utfordrer.

Fokusgruppeintervju er en forskningsmetode som egner seg godt til forskning på menneskelig erfaring (fenomenologi) og fortolkning (hermeneutikk), Kirsti Malterud (2012, s.19). Jeg har erfaring fra et tidligere feltarbeid hvor fokusgruppeintervju fungerte godt til mine forskningsspørsmål. Jeg ser samhandlingen mellom deltakerne og dialogen som viktig for det jeg ønsker å undersøke. Ved å bruke fokusgruppe tror jeg refleksjonene blir rikere og at deltakerne hjelper hverandre i tankearbeidet. Dynamikken i gruppen er viktig for refleksjonen. Når en av rådgiverne snakker, har de andre tid til å gå videre med egne refleksjoner og dele dem med de andre når det er deres tur til å snakke. Ved og «klatre på hverandres tanker» på denne måten hjelper de hverandre fremover i refleksjonen. På tross av usikkerheten ved om rådgiverne vil tørre å være åpne og ærlige i samtalen, velger jeg å bruke denne metoden.

I et fokusgruppeintervju må jeg som moderator slippe litt av kontrollen og la samtalen gå. Jeg må samtidig vite når jeg skal inn å styre. Dette er utfordrende. Det kan derfor være et

usikkerhetspunkt hvor samtalen tar veien og om gruppa gir gode svar på problemstillingen. På den annen side vil en refleksjon i en gruppe gi meg annen informasjon enn hvis jeg intervjuer en og en. Den enkelte informant kan ha god hjelp av de andre informantene sine tanker og refleksjoner. I forhold til mitt forskningsspørsmål mener jeg derfor fokusgruppe er en god metode for å få frem rådgivernes refleksjoner.

Mitt intervju er ikke et spørsmål- og svar-intervju. Deltakerne har med seg fortellinger fra sin praksis. Fortellingene legger grunnlag for refleksjonen. Fortellingene er dilemmaer fra deres yrkeshverdag. Fortellingene er som et anker i refleksjonen som hjelper til med å dra refleksjonen tilbake til dilemmaene, når den beveger seg for langt bort. Dette er med på å strukturere fokusgruppearbeidet. Et fokusgruppeintervju har en tilmålt tid. Det jeg ikke får svar på der, er det vanskelig å finne tid til senere, uten å innkalle hele gruppen på nytt. Som moderator er det derfor viktig at jeg styrer samtalene slik at jeg får et godt empirisk materiale. Ved at jeg både deltar og observerer prosessen i fokusgruppen, deltakende observasjon, gir det meg innsyn i rådgivernes praksishverdag og samtidig et materiale til forskningen. Fra materialet ser jeg etter hvilke tanker og vurderinger informantene har om de fenomener vi samtaler om. Hvilke mønstre er deres virkelighet? Jeg har tidligere vist til litteratur om hvordan vi i møte med mennesker vurderer det de forteller ut fra våre tidligere erfaringer med lignende fortellinger. Jeg konstruerer et mønster av en virkelighet ut fra disse erfaringene. Ved nye erfaringer og en foredling av disse kan min virkelighet, eller mønster, endres. Dette kalles en fenomenologisk forståelse. Fenomenologi kan slik forstås som en tankeretning hvor ny kunnskap i møte med tidligere viten fører til ny viten om det som kommer til syne. Foredlingen, eller bearbeidelsen foregår gjennom refleksjonen. En forutsetning for denne utviklingen er at jeg har begreper å bearbeide den nye kunnskapen med. (Østerberg 1972, s.39)

Gjennom fokusgruppen anvender jeg en hermeneutisk tilnæringsmetode. Jeg starter dette arbeidet med den forståelsen jeg har av det jeg ønsker å undersøke. Ved å se nærmere på dette, kan jeg få øye på noe nytt som endrer min forståelse. En annen måte å si det på er at når jeg skal forstå noe nytt, forstår jeg det nye ut fra tidligere kunnskap og erfaringer. Jeg har med min forforståelse i forståelsen. I møtet med det nye skjer det en fortolkning og jeg får en ny forståelse. Fortolkningen er et møte mellom meg og det jeg oppfatter i den nye situasjonen. Dette kaller Hans -Georg Gadamer (2003, s.33) den hermeneutiske spiral eller sirkel. Denne prosessen er beskrevet av Gadamer som en runddans. Noe arbeidet med denne oppgaven er et eksempel på. Gadamer sier vi starter med en forståelse av noe et sted. Etter hvert som vi

erfarer noe nytt, går vi tilbake til vår første forståelse med det nye. Det nye vi forstår, endrer også på vår forståelse av helheten. Slik bygger vi nye forståelser av delene til en ny forståelse av helheten. Slik utvikler også denne oppgaven seg.

3.1.1 Å forske i eget felt

Når jeg starter dette forskningsarbeidet er det med de forståelser livet har lært meg så langt. I noe av den litteraturen jeg leser står det at forskning på egen kultur kan være lettere å forske på, enn på ukjent kultur. Det er likevel en del fallgruver forskeren skal være klar over. En som skriver om dette er Cato Wadel (1991, s.18). Han sier at å forske på egen kultur er som å studere en del av sin egen virkelighet. Han mener vårt språk er fullt av dekkbegrep. Med det mener han at det kan være vanskeligere å oppdage forhold i sin egen kultur fordi de tas for gitt. Når jeg samtaler med rådgiverne i gruppa har jeg en formening om at jeg kjenner godt til feltet jeg studerer. Jeg har arbeidet i dette feltet i 8 år. Informantene og jeg har de samme yrkesmessige rammene. Det jeg ikke kjenner godt til er hvordan det enkelte kontor og den enkelte rådgiver handler innenfor denne rammen.

I denne forskningsprosessen er jeg forutinntatt på mange måter. Jeg er forutinntatt med hensyn til hva jeg ser og lytter etter. Jeg er forutinntatt i min tolkning og beskrivelsene av det jeg observerer. Som utgangspunkt kjennes det litt tungt å vite at det jeg observerer i så stor grad har med erfaringer og levd liv og gjøre. Det som kjennes godt er at denne forforståelsen kan endres og utvikles. Når jeg møter noe nytt, får jeg en mulighet til å se på min før-viten og om det jeg observerer kan forstås på en annen måte. Denne forståelsen sier Tom Andersen (1996, s.143) kan også kalles en antagelse.

Katrine Fangen (2004, s. 47-49) skriver i boken *Deltakende observasjon* at vi skal tilstrebe og gå inn i feltet vi skal studere med et åpent sinn, men med nødvendig kunnskap for å kunne tilnærme oss feltet på en god måte. Hun sier forforståelsen vil modifieres etter hvert som vi får mer kunnskap. Hun henviser til Jette Fog (1994) som skriver om forforståelse og viktigheten av å ta frem tanker og følelser man har i forhold til det arbeidet man skal gjøre. Dette, sier hun, er viktig for at man som forsker bedre skal kunne se hvordan tankene og følelsene påvirker arbeidet.

Gjennom min oppfatning av at jeg kjenner feltet godt, kan mine kategorier være for grove og jeg vil miste informasjon. Begrepet jeg bruker på det jeg observerer, er dekkende til en viss grad, men hvis jeg setter meg mer inn i det jeg observerer, og ikke tar min første forståelse for gitt, kan det hende jeg forstår det på en annen måte. Da kategoriserer jeg det også på en annen

måte. Cato Wadel sier at når jeg observerer samtale mellom informantene, har jeg kategorier hvor jeg plasserer det som artikuleres i samtalen. Denne kategoriseringen er med på å forenkle verden vi må forholde oss til. På den annen side blir det en uoverkommelig oppgave hvis vi skal se på all informasjon som unik og uten mulighet for å kategorisere (Cato Wadel, 1999, s. 82-85).

Jeg har med meg erfaringer som gjør at jeg identifiserer meg med det feltet jeg forsker på. Rådgiverrollen er en del av min kontekstuelle ramme og jeg har en forståelse av praksisfeltet jeg skal studere. Kanskje er mine tolkninger fra samtale noe helt annet enn hva som egentlig sies? Kanskje er rådgivernes tolkninger også forskjellige? Jeg må passe på og ikke overidentifisere meg med feltet når jeg forsker i kjent terreng. Dette kan føre til at jeg bidrar med lite nytt. I motsatt fall kan forskere som kjenner lite til feltet de studerer, komme frem til resultater som er lite matnyttig. Kate Mevik (1997, s.135) skriver i en artikkel om «Nærhet og distanse» i forskningen. Hun skriver om viktigheten av å gripe forståelsen innenfra og samtidig evne og tre ut av det nære. Forskeren må ha en nødvendig distanse til feltet som studeres og finne en balanse mellom nærhet og distanse. Kate Mevik (1997, s.137) mener en bevegelse mellom praktiseren og forskeren er å foretrekke fremfor å koble seg på begge rollene samtidig.

Til mine roller knytter det seg forventninger både fra de andre og fra meg selv. Når jeg tenker tilbake på hvordan jeg forholder meg til disse rollene, ser jeg at dette styres av både tema gruppen snakker om og mitt engasjement. Kanskje fremstår det som rotete for de andre. Jeg tenker på hvordan det hadde vært hvis jeg bare hadde observert og ikke vært deltakende selv. Kanskje får jeg med mer av det som sies. Kanskje får jeg med mer av det som skjer i refleksjonsarbeidet. På den andre siden tror jeg det hadde blitt oppfattet som kanskje litt usikkert og ubehagelig å ha en taus observatør i rommet. Jeg er opptatt av at jeg ikke skal virke forstyrrende på gruppen når de arbeider. Jeg håper at jeg ved å delta aktivt i refleksjonen kan tilføre noe til gruppa. Kanskje kan mine refleksjoner bidra til andres refleksjoner. Kanskje kan min aktive tilstedeværelse også gjøre dette arbeidet mindre høytidelig, at de slapper av og kan komme med refleksjoner som de ikke har tenkt så nøye gjennom. Ved at jeg deltar aktivt kan jeg også spørre om de kan utdype det de sier. Hvis jeg kun sitter og observerer og noterer har jeg ikke denne muligheten.

Hans Skjervheim (2002, s.20) sier i sitt essay «Deltakar og tilskodar» at det samfunnsvitenskapelige idealet er å være et tilstedeværende subjekt. Gjennom å være deltakende åpner man for variasjonene i menneskenes liv. Han skriver at ved å innta

deltakerrollen åpner man opp for nyansene og variasjonene i menneskers tilværelse. Han fremhever engasjementet som viktig og nesten nødvendig for den observerende metode. Å delta handler om at jeg tilpasser meg de andre i gruppen og ikke virker forstyrrende på prosessen. Ifølge Skjervheim vil man også lettere kunne engasjere seg fordi man blir kjent med menneskene man arbeider sammen med og man kommer tettere inn på deres liv.

Før jeg møter mine informanter og kollegaer tenker jeg en del over hvordan jeg skal forholde meg til mine roller som både forsker og rådgiver. Skal jeg styre temaene som kommer opp? Hva hvis jeg syntes noen snakker om noe som jeg er svært interessert i og en annen begynner å snakke om noe annet? Hvor tydelig skal jeg være med mine meninger? Spørsmålene og refleksjonene fører meg over i neste kapittel om planlegging av feltarbeidet.

3.2 Planlegging av Feltarbeidet

Her viser jeg planleggingsarbeidet som gjøres før fokusgruppeintervjuet. Noe går som tenkt og noe må jeg endre underveis. I forprosjektet til denne masteroppgaven er jeg styrende i forhold til hvilke informanter jeg ønsker. Denne gangen har jeg færre utvelgelseskriterier. Jeg har to kriterier som jeg presenterer i invitasjonen. Jeg ønsker informanter som har vært rådgivere noen år og som har kjent på ulike utfordringer ved arbeidet. Et av kriteriene jeg setter er at det er ønskelig at de har minimum 5 års erfaring som rådgiver hos Pasient- og brukerombudet. Videre så ønsker jeg rådgivere fra flest mulig kontor. Dette er det flere grunner til. Ved å få informanter fra forskjellige kanter av landet, kan det komme frem kulturelle forskjeller. Slik håper jeg å ivareta de ulike faglige tilnæringsmåtene. Hvilken utdanning rådgiverne har legger jeg ikke vekt på. Jeg ser det som en berikelse hvis jeg får ulike profesjoner med. Jeg lar det være opp til hvert enkelt ombud og ombudskontor og finne ut hvem som skal delta.

Når jeg sender ut invitasjonen til ombudskontorene håper jeg å få med 6 rådgivere. Antallet er etter anbefalinger og erfaringer fra forskere som har arbeidet med denne metoden (Kirsti Malterud, 2012 s.20). Det er også min erfaring fra et tidligere prosjekt at med seks deltakere går det fint å finne en balanse mellom taletid og lyttetid. Deltakerne må få taletid til sine refleksjoner. De som lytter må ha tid til å tenke over det som blir sagt for å komme videre i sine refleksjoner. For mange deltakere gir mindre tid til den enkelte. Dette kan føre til frustrasjon over og ikke komme til orde, og at man kjenner at deltakelsen ikke gir noe tilbake. Færre deltakere enn seks kan gi en fattig refleksjon og en dårlig dynamikk i gruppen. Når jeg sender ut invitasjonen til ombudskontorene har jeg noen tanker om hva jeg kan gjøre hvis jeg får flere eller færre enn 6 som ønsker å delta. Jeg velger å vente med å bruke tid på dette til

jeg får inn svarene fra de forskjellige kontorene. Jeg skiller ikke mellom rådgiver og seniorrådgiver. Stillingsbenevnelsene varierer fra kontor til kontor.

De som takker ja til å delta er 6 rådgivere fra 6 forskjellige kontor. De er godt spredd geografisk og kommer fra Sør-Norge, Østlandet, Vestlandet og Midt-Norge. Jeg representerer Nord-Norge. De er kvinner i 40-50-årene. De har mange års erfaring fra ulike arbeidsplasser. De har ulike utdanningsbakgrunner, men hovedsakelig innen helse- og sosialfag. Flere har erfaring med refleksjonsarbeid. De er engasjerte og viser en genuin interesse for arbeidet. Rådgiverne kjenner litt til hverandre fra før. Noen av rådgiverne har vært med på lignende arbeid før. Vi bestemmer oss for å møtes i helsedirektoratets lokaler i Oslo. Det er billigst og mest praktisk for de fleste. Jeg kjenner at det er en stor fordel at jeg gjennom det lille feltprosjektet jeg har 2. året i masterutdanningen får prøve metoden og alt det praktiske som må på plass for å få gjennomført et fokusgruppeintervju. Det gir meg en mulighet til å se hva som fungerer og hva jeg bør endre på.

Jeg sender ut informasjon og samtykkeskjema til rådgiverne som har sagt ja til å delta. Oppgaven rådgiverne får før vi møtes er å skrive ned en fortelling fra sin yrkespraksis hvor de følte de kom til kort, opplevde et dilemma eller noe som utfordret dem i arbeidet. Å møte på et dilemma tvinger oss til å reflektere. Vi blir tvunget til å tenke over noe på nytt. Det er på mange måter en gave som gir en mulighet for utvikling. Vi får en mulighet til å vurdere flere alternative veier. Vi må ta noen valg. Bruker vi dilemmaene på denne måten er de positive for vår egen utvikling. Jeg ber dem også tenke over hvilke følelser de kjente på i dette arbeidet.

Hensikten med å skrive en fortelling er først og fremst å gi refleksjonsarbeidet et grunnlagsdokument. Fortellingen gir oss noe å reflektere ut ifra. Skrivningen er i seg selv viktig. Rådgiverne må tenke gjennom sin praksis og finne frem til den fortellingen de vil ha som utgangspunkt for en faglig diskusjon. Når de skriver fortellingen, setter de tanke- og refleksjonsarbeidet i gang. Bech–Karlsen (2003, s. 19) sier om skrivningen: « Det er *en personlig bearbeidelse av erfaringer i den hensikt å forstå og skape forståelse*».

Tidlig i prosessen, og før jeg møter gruppen, lager jeg en intervjuguide med noen spørsmål som jeg håper vil få refleksjonen i gang. Spørsmålene er en hjelp til meg selv for å holde fokus på det jeg ønsker vi skal snakke om. De er ikke bindende for hva vi skal samtale om. Spørsmålene lener jeg meg mot når jeg opplever at refleksjonen stopper litt opp eller at vi beveger oss litt utenfor de temaer jeg ønsker å belyse. Spørsmålene tar utgangspunkt i rådgivernes egne fortellinger. De handler om utfordringer i arbeidet, hva de sanser, hva de

vurderer, etiske dilemmaer, verdier og interesser som står på spill, og hvilke andre måter de kunne ha handlet på. Hvordan dette arbeidet går viser jeg i neste kapittel.

3.2.1 Gjennomføring av feltarbeidet

Vi møtes i Oslo litt før jul i Helsedirektoratets lokaler. Vi småsnakker litt først om løst og fast. Jeg går raskt gjennom hva vi skal gjøre og vi blir enige om tidspunkt for pauser og lunsj, samt når vi skal avslutte for dagen. Jeg informerer om at samtalene blir tatt opp på bånd. Jeg skriver navnene til rådgiverne på lapper. Vi trekker hvem som skal starte med sin fortelling. Noen har sendt sin fortelling til meg på forhånd. Noen har sendt den til hele gruppen. Jeg har ikke vært tydelig nok i min kommunikasjon med gruppen om dette. Vi bestemmer oss derfor for å ta den tiden det tar å lese gjennom hver fortelling før vi reflekterer over innholdet i den. I etterkant ser jeg at dette er en bedre måte å gjøre det på, enn om vi skulle ha lest dem hver for oss. Nå arbeider vi oss gjennom en og en fortelling og har fokus kun på den. Innholdet har vi friskt i minne i motsetning til hvis vi hadde lest den for en uke siden. Jeg får god hjelp av rådgiverne til å tenke ut denne måten å gjøre det på. Det viser at det er mulig å improvisere litt underveis, og å ta de andre med på råd hvis noe ikke fungerer slik det var tenkt på forhånd.

Om deltakerne i fokusgruppen, bruker jeg ordene rådgivere, informanter og deltakere litt om hverandre. Informantene har vært mine kollegaer i ca. 8 år. Vi har snakket sammen tidligere, og noen kjenner jeg bedre enn andre. Å møtes slik i en fokusgruppe er nytt for oss alle. Alle kjenner til hvorfor de er invitert og hva som er målet med dagen. Jeg kjenner likevel på en usikkerhet i forhold til hvordan vi skal møtes i fortellingene. Usikkerheten merkes også fra rådgiverne. Begynnelsen av møtet bærer litt preg av det. Vi stiller spørsmål istedenfor å reflektere. Jeg oppfordrer gruppen til å reflektere, og kjenner selv at det er utfordrende.

Noen leser sin fortelling ordrett fra arket mens andre gjenforteller det de har skrevet. Fortellingene handler om vanskelige valg og verdier som står på spill. Målet er å rekke alle fortellingene denne dagen. Det greier vi. Praten i gruppa går av seg selv, men jeg merker jeg styrer temaene litt underveis. Noen rekker forsiktig opp hånda når de vil snakke. De ser på meg og venter på at jeg skal gi rom for dem. Andre tar ordet når den som snakker tar en pause. Hvordan den indre dialogen arbeider mens temaene skifter, kommer tydelig frem når en av rådgiverne stiller spørsmål om hvor bevisste vi er på vår rolle i møte med de som henvender seg til oss. Det er noen tema siden vi snakket om dette. Rådgiveren har fortsatt på sin tankerekke og har kommet frem til dette spørsmålet som hun stiller like mye til seg selv som til oss andre. Denne sammenhengen ser jeg først senere når jeg går gjennom opptakene

på nytt. Kanskje er det ikke så viktig at jeg ikke styrer temaene i større grad? Kanskje er det nettopp fravær av styring og at refleksjonene får flyte fritt som fører oss fremover?

Jeg er opptatt av hvor mye jeg selv påvirker prosessen og den informasjonen jeg får. Jeg er deltakende observatør i fokusgruppen. Jeg har mange roller å ivareta. Min kontekstuelle ramme er knyttet til mine roller med mer eller mindre erfaring. Som forsker er jeg lærling. Som rådgiver begynner jeg å få litt erfaring. Etter hvert som temaene kommer på bordet blir min rolle som rådgiver mer og mer vekket. Jeg er engasjert. Jeg blir «en av flokken». Jeg må jobbe med meg selv for ikke å glemme forskeren. Hele dagen skifter jeg mellom disse rollene. Det er utfordrende. De ulike rollene krever mye av meg, noe er motstridende. Jeg er forsker, observatør, rådgiver og leder av gruppa. Jeg skal være aktiv, lyttende, litt styrende, oppmerksom, ivarettakende. Jeg er aktiv hele tiden, men på ulike måter. De ulike rollene krever forskjellig av meg. Cato Wadel (1991, s.46) skriver om denne samtidigheten i roller. Han deler opp deltakende observasjon i to: *Deltaker* og *observatør*. Gjennom deltakende observasjon deltar vi i aktiviteten og samtalen samtidig som vi observerer hva som skjer. Wadel deler rollene vi har i deltakende observasjon i fire; *Lærlinge-/arbeidsrolle*, *samtalerolle*, *tilhørrerolle* og *tilskuerrolle*. Lærlinge-/arbeidsrollen og samtalerollen er aktiv gjennom at vi deltar i refleksjonen. Når vi observerer er vi mer en tilhører og tilskuer. Hans eget feltarbeid ble kjennetegnet av en samtidig deltakelse i aktiviteter, observasjon av aktiviteter, observasjoner av samtaler og deltakelse av samtaler. Denne kunnskapen gir meg en større forståelse av hva jeg står i.

Vi bruker ca. 3 timer sammen i fokusgruppen. Det er krevende å holde fokuset over så lang tid, selv om vi har pauser. Refleksjonsarbeidet krever tid og sakte tempo. Jeg kjenner også på ansvaret for at deltakerne skal få noe ut av dagen. Rådgiverne vet at jeg har en forståelse av hva de snakker om i lys av at jeg også er rådgiver. Jeg kjenner delvis til deres kontekstuelle ramme. Kontorene er faglig uavhengige så helt sikker kan jeg likevel ikke være. At jeg også deltar som forsker kan ha noe å si for hva de forteller. De vet at det kommer noe skriftlig materiale ut av samtalen vi har denne dagen. De vet litt om hvem som skal lese det og det kan hende at usikkerheten i forhold til dette påvirker det de velger å snakke om.

3.3 Oppgavens pålitelighet og gyldighet

Jeg starter tidlig å tenke på temaer å skrive om. Jeg mottar noen av fortellingene før vi møtes i fokusgruppen. Jeg ser etter temaer og om fortellingene har noe til felles. Rådgiverne skriver om dilemmaer fra sin egen praksis. I noen av fortellingene er dilemmaene tydeligere enn i andre. Noen har med flere dilemmaer. Når vi møtes og reflekterer over fortellingene ser og

lytter jeg etter temaer, fellestrekk, noe som skiller seg ut. Det er mye som fanger min interesse tidlig i prosessen. Analysen starter tidlig og er en pågående prosess.

Jeg opplever at utvalget av rådgivere er tilfredsstillende i forhold til å svare på min problemstilling. Dette gjelder både antall og hvem jeg har med. Antall deltakere i fokusgruppen er i samsvar med det Kirsti Malterud (2012, s.20) skriver om antallet. Hos Pasient- og brukerombudet er en stor andel av rådgiverne jurister. Ingen av dem er med som informanter. Kanskje er det en svakhet ved min metode at en så stor faggruppe ikke er representert i forskningen. De kunne ha tilført refleksjonen andre perspektiv. Det er heller ingen menn med. En årsak til det kan være at de er færre, at flere av dem ikke har fem års erfaring fra dette arbeidet og derfor ikke kommer innenfor utvalgsriteriet. I mitt forprosjekt til masteroppgaven er det jeg som velger ut informantene. Jeg har noen etiske refleksjoner omkring dette før jeg bestemmer meg for hva jeg gjør denne gangen. Det som blir viktig for meg er å gi fra meg noe av kontrollen på valg av informanter. Slik tror jeg at jeg påvirker resultatet i feltarbeidet mindre. Nå gir jeg oppgaven til ombudet ved det enkelte kontor.

Fokusgruppen samtaler godt. Alle viser respekt for hverandre og gir hverandre tid. Deltakerne viser god innsikt i sin egen yrkeshverdag og det de samtaler om er gjenkjennbart.

Jeg er ikke spesielt fokusert på analysemetodikk når jeg starter dette feltprosjektet. Analysen starter tidlig og den fortsetter underveis i arbeidet, også mens jeg har hovedfokus mitt på noe annet. Analysen blir tydeligere når jeg går gjennom den innsamlede informasjonen og aktivt leter etter tema å skrive om og fortsetter gjennom refleksjonen over de veivalgene jeg tar i forskningsprosessen. I dette arbeidet gir jeg også tilgang til feltet gjennom meg selv som ansatt hos pasient- og brukerombudet. Jeg er slik min egen datatilgang. På mange måter gir dette meg en unik tilgang på informasjon. På den annen side er det utfordrende å vite hvem som tenker og sier hva, jeg som rådgiver eller jeg som forsker. Ved at jeg deltar i refleksjonen, er jeg også med på å påvirke dataene jeg får til forskningen. Jeg påvirker både som rådgiver og som forsker.

Mitt datamateriale består i hovedsak av samtalene i gruppa, opptaket av samtalene, rådgivernes fortellinger, mine egne notater og observasjoner fra samtalene. Mine erfaringer er også en del av datamaterialet. De tapede samtalene skriver jeg ut, ord for ord. Gjennom bearbeidelsen av mine data skjer det en analyse og en dypere forståelse av det jeg har observert. Fenomenene jeg ser etter er erfaringer og synspunkter fra deltakerne. Datamaterialet inneholder tolkninger og forståelser rådgiverne deler med hverandre. Men er

det forskjell på observasjon og data? Blir det data med en gang jeg har foretatt en tolking av materialet? Cato Wadel (1991s.76) sier det er umulig å observere alt. Han sier vi selekterer i observasjonen på samme måte som vi selekterer i vår tolkning. Dette foregår hele veien frem til den beskrivende analysen. Han sier vi skiller mellom det vi til enhver tid ser (observerer) og det vi skaper (data) Cato Wadel (1991, s.78).

For å finne data må jeg ha begreper som hjelper meg i letingen. Begrepene hjelper meg til å velge ut og kategorisere og gjøre observasjonen om til data. Dette skjer i stor grad når jeg skriver underveis i samtalen med rådgiverne. Det jeg skriver har sammenheng med det jeg ønsker å finne ut. Det jeg skriver ned blir ikke ren observasjon, fordi det skjer en tolkning fra meg allerede i utskrivningsprosessen. Det jeg skriver ned er likevel ikke rene data. Jeg må arbeide meg inn i materialet for å finne det som kan være data og som jeg kan bruke for å få svar på min problemstilling. Cato Wadel understreker hvor komplisert veien fra observasjon til data er ved at vi i denne bevegelsen har med oss begreper og observasjonskategorier av mange slag. Cato Wadel (1991, s.129) sier at det som skiller kvalitativ forskning fra kvantitativ forskning er tiden for når datainnsamlingen og analysen foregår. Innen den kvantitative forskningen foregår datainnsamlingen og analysen til forskjellige tidspunkt. I den kvalitative forskningen foregår dette samtidig.

Ved å redegjøre for hva som skjer underveis i forskningsprosessen og vise hvordan dataene er kommet til syne ønsker jeg å gi oppgaven en gjennomsiktighet og en mulighet for leseren til å vurdere påliteligheten av oppgaven. Ved å vise veien jeg har gått håper jeg å tydeliggjøre grunnlaget for mine tolkninger i forskningen. Tove Thagaard (2013, s 201-205) sier at slik kan forskningen etterprøves av andre. I denne oppgaven er grunnlaget for min tolkning i stor grad tidligere erfaringer. Hvor godt min tolkning stemmer med den virkelighet jeg har forsket på er vanskelig å si. Gjennom å vise rådgivernes og mine egne refleksjoner og hva jeg gjør underveis ønsker jeg å gi innsyn til andre som kan vurdere arbeidet.

3.3.1 Analyseprosessen

Materiale er overkommelig å gå gjennom, men det er likevel utfordrende å finne og bestemme seg for temaer å skrive om. Intervjuet som jeg tar opp, transkriberer jeg kort tid etter.

Intervjuet utgjør ca. 70 sider med tekst. Jeg leser gjennom materialet flere ganger. Jeg hører også gjennom intervjuet flere ganger. Noen ganger noterer jeg mens jeg lytter. Andre ganger går jeg tur og lytter. Jeg får med meg noe nytt hver gang. Rådgivernes fortellinger leser jeg også gjennom flere ganger. Jeg velger å ikke sende transkriberingen til gjennomlesning for informantene. Det transkriberte er fra et gruppeintervju. Det vil være vanskelig å skille ut det

hver enkelt sier for at de skal få lese gjennom det på nytt. Å la alle lese gjennom alt, kjennes ikke rett med hensyn til den enkelte informant. Jeg er også redd for at hvis de får lese gjennom teksten i etterkant vil de ønske at noe av materialet slettes. Det vil jeg ikke risikere. En gjennomlesning og en eventuell rettelse på det som er uttrykt i intervjuet vil fjerne noe av det spontane og levende i refleksjonen.

Med bakgrunn i en forelesning fra en stipendiat om hvordan hun har sortert sitt materiale til sin doktorgrad, velger jeg ut 6 tema som jeg syntes går igjen i mitt materiale. Temaene handler om *tid, følelser, verdier, tolkning, forståelse, fortellinger*. Jeg klipper ut det rådgiverne sier om temaene og legger klippene i hver sine konvolutter. Når jeg begynner å arbeide med dette, syntes jeg flere av temaene går over i hverandre. Det er vanskelig å begrunne hvorfor noe av refleksjonen skal under et bestemt tema, når det også passer inn under et annet. Jeg slår derfor flere av temaene sammen. Dette fører også til at jeg må endre navn på temaene. Når jeg slår sammen temaene, ser jeg andre sammenhenger. Dette skjer flere ganger. Jeg må *omkalfatre* det hele, som de sier på den øya jeg av og til sitter og skriver. Det betyr å endre fullstendig eller å snu opp ned på.

Noen ganger merker jeg at jeg blir for nær stoffet. Jeg befinner meg inni setningene og mellom ordene. Jeg beveger meg på og mellom linjene. Det jeg ser er begrenset. Jeg kjenner at jeg må bevege meg utover og få avstand til det skriftliggjorte. Bokstavene blir mindre. Til slutt uleselige. Det er kun overskriftene jeg kan lese. Jeg konsentrerer meg kun om dem, overskriftene. Jeg prøver å få øye på den røde tråden. Overskriftene er på mange måter veiviseren gjennom oppgaven. Det hjelper å flytte på seg, se fra et annet sted. Jeg ser at overskriftene tar noen avstikkere. Den røde tråden er av og til rosa og utydelig. Jeg endrer noen overskrifter og den røde tråden mørkner. Slik finner jeg ut at jeg må flytte på meg underveis i analyseprosessen. Slik går prosessen fremover.

Underveis kjenner jeg på utfordringen med å finne en balanse mellom det å ha en klar struktur på oppgaven og samtidig være oppmerksom på de tankene som dukker opp underveis og som drar litt i denne strukturen. Strukturen hjelper meg tilbake når jeg går for langt i fra. De levende tankene er med på å gjøre dette forskningsarbeidet til en kreativ prosess som kjennes ok.

Temaene endrer seg igjen. Overskriftene endres og jeg skriver jeg meg frem til den forståelsen og de overskriftene som kommer frem i denne oppgaven. Denne prosessen krever mye tid og tenkning. Underveis minner jeg meg selv på hvem jeg skriver for. Det er mine

kollegaer jeg tenker på som mine lesere. Det er de jeg håper dette er nyttig lesning for. Underveis mens jeg skriver, foregår det et arbeid i vår organisasjon for å få på plass en *visjon* og et *verdigrunnlag* for pasient- og brukerombudet. Det er enighet om at vår visjon er at vi skal være *kloke, kritiske og konstruktive*. I vårt verdigrunnlag ligger at vi skal være *tilgjengelige, troverdige og uavhengige med mot og autoritet*. Visjonen og verdigrunnlaget er med i mine vurderinger for valg av temaer å skrive om.

Skrivningen er i seg selv en viktig del av min forskning. Jeg samtaler med rådgiverne, tenker over hva de sier, skriver, leser, reflekterer. Jeg har pauser i skrivningen og er opptatt med andre ting, for så å vende tilbake. Noen ganger krever refleksjonen lengre tid. Jeg kjenner det er slitsomt når jeg må avbryte midt i tenkningen når hverdagen krever det. Michel de Montaigne skrev essay allerede for flere hundre år siden (Montaigne 1599/1996). Han vekslet mellom å sitte i sitt runde tårn å lese og skrive og å ha samtaler med folk der folk møttes. Slik testet han ut sine tanker og sine erfaringer. Slik begynner den essayistisk vitenskapelige metode som også er en del av dette arbeidets form. Jeg merker at tenkningen krever sin tid. På samme måte som Montaigne trenger jeg også å trekke meg tilbake. Ikke til det runde tårn, men noen ganger til en liten hytte på en øy hvor roen får tankene fremover. Ved hjelp av litteratur og samtaler med kollegaer og medstudenter utvikler jeg mine refleksjoner etter hvert som jeg tenker, leser og skriver. Essayet endrer seg flere ganger underveis.

Jeg skriver på denne oppgaven i nesten ett år, før jeg bestemmer meg for tema fra analysen. Det som går igjen i mitt materiale er samtaler, dialogen mellom rådgiverne og de andre. *De andre* er de som ønsker hjelp, ansatte i helse- og omsorgstjenesten, kollegaer. De forteller om utfordringene som ligger i og prøve å forstå, og å prøve å få til gode løsninger. De forteller om et stort spekter av følelser de har i dette arbeidet og som er en del av yrkeshverdagen. Rådgiverne forteller om samtaler og refleksjoner de har med seg selv underveis i arbeidet. De ulike rommene de har til rådighet for refleksjon med andre, er svært forskjellig.

Denne prosessen tar meg frem til temaene jeg fordyper meg nærmere i under kapittel fire.

3.4 Forskningsetiske utfordringer

En av de etiske utfordringene er konfidensialiteten. Jeg ønsker ikke at rådgiverne skal bli gjenkjent. De og menneskene de forteller om har krav på å bli anonymisert. Informantene har også taushetsplikt i forhold til de personene de forteller om. Kontorene hvor rådgiverne kommer fra er derfor anonyme. For at ikke rådgiverne skal gjenkjennes har jeg fjernet dialektuttrykk i sitatene. Jeg har ikke navn på rådgiverne. I noe av det som jeg referer til i

oppgaven, er konteksten noe endret uten at innholdet er borte. Dette er vurderinger jeg tar underveis hvor hensynet til anonymisering og hensynet til innholdet i det som sies må veies opp mot hverandre. I oppgaven forholder jeg meg til NESH (den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora) sine forskningsetiske retningslinjer (NESH 2016)

4 Resultater og drøfting

4.1 Innledning

Her presenterer jeg noen av funnene i min undersøkelse. Funnene henter jeg fra samtaler med rådgiverne om innholdet i rådgiverarbeidet og om hvilke erfaringer som former deres praksis. Funnene drøftes hovedsakelig innenfor en filosofisk forståelsesramme. Kapitlet har jeg delt i tre.

(1) *Dialogen som arbeidsform*. Hvilken betydning har fortellingen som utgangspunkt for rådgivningen og hvordan søker rådgiverne forståelse i fortellingen i samarbeid med den som søker hjelp? Jeg ser også på hva dette samarbeidet krever av modige møter.

2) *Rådgivernes praktiske klokskap*. Hvordan kan vi forstå praktisk klokskap hos rådgiverne? Jeg ser også nærmere på hva som ligger i begrepet dømmekraft og hvordan følelser og fornuft har betydning for våre handlinger.

(3) *Om å utvikle vår praksis*. I siste del av dette kapitlet ser jeg nærmere på hvordan vi kan utvikle den praktiske kunnskapen som artikuleres frem. Noe av informasjonen jeg bruker her, henter jeg også fra egen erfaring.

Av forskning som er gjort på dette finner jeg lite som er knyttet til Pasient- og brukerombudets arbeid i Norge. Jeg bruker derfor referanser fra undersøkelser på andre yrkesgrupper men med tema som jeg tenker er relevant for det jeg skriver om.

4.2 Dialogen som arbeidsform

Vi har alle erfart hvordan det er å snakke med mennesker som vi enten ikke forstår, eller som vi føler ikke forstår oss. Vi kan bli følelsesmessig engasjert eller vi kan miste engasjementet. Vi kan bli sittende og late som om vi lytter, men forsvinne i andre tanker, eller skifte tema. Vi kan bli irriterte, maktesløse. En slik samtale, hvis vi kan kalle det det, er ikke god for noen av partene. I en god dialog derimot følger partene hverandre i temaene. De utfordrer og utfordres på en inspirerende måte som utvikler tenkningen og forståelsen. I slike samtaler kan man løse vanskelige oppgaver. Noen ganger egner slike møter seg bedre enn å skrive klager frem og tilbake mellom instansene. En slik erfaring forteller en av rådgiverne om. Hun forteller at hun på vegne av en tidligere pasient hadde skrevet et brev og bedt om sletting av journalinnhold. Det distriktpspsykiatriske senteret sa nei til å slette journalinnholdet. Når rådgiveren får en ny henvendelse om hjelp til sletting eller sperring av journal, bruker hun sine tidligere erfaringer. Hun velger denne gang å gjøre det på en annen måte. Hun sier:

«Jeg tenkte at den første hadde gått annerledes hvis vi hadde bedt om et møte og truffet folkene...»

Hun velger derfor å be om et møte med ledelsen denne gang istedenfor å skrive. Møtet fører frem og journalinnholdet sperres som ønskelig. Hos pasient – og brukerombudet har vi mange møter med de som tar kontakt med oss. Vi har også mange møter med samarbeidspartnere. I tillegg skriver vi mange brev. Noen av dem er helt nødvendige. Av og til tenker jeg at jeg skulle brukt mindre tid foran pc'en og mer tid i møte med folk. Jeg har lyst til å bytte ut noe av skrivningen med samtaler og dialog. Men hva er det som hindrer meg i å jobbe mer på denne måten? Handler det om ressurser eller geografiske forhold? Handler det om hvordan vi er organisert? Eller handler det mer om meg selv? Er jeg usikker på hvordan jeg kan få til gode møter og hvordan jeg kan arbeide på denne måten? Kanskje er det flere årsaker til at jeg velger å skrive brev istedenfor å be om et møte. Jeg kan kun svare for meg selv på disse spørsmålene og har selv erfaringer fra både gode og dårlige møter. Jeg har ikke noe bevisst forhold til når jeg ber om et møte eller når jeg skriver en klage. Noen ganger tenker jeg det er bedre å ha et møte, andre ganger skriver jeg. Kanskje har det med min kapasitet å gjøre, og hvor mye tid jeg har. Kanskje spiller vær og føreforhold, samt geografi inn. Vi har et stort fylke, med mye vær og utfordrende kommunikasjon til tider. Det kan også ha noe med usikkerheten omkring hva min rolle i et slikt møte skal være. Skal jeg styre møtet, være støttespiller, observatør? Det er mye å tenke gjennom før et møte. Hva skal hensikten være? Hvem skal delta? Hvor skal vi ha møtet? Hvordan skal vi organisere det?

Jeg skal ikke analysere disse spørsmålene nærmere her, men heller se hva andre har skrevet om hva som skal til for at vi skal lykkes med en god dialog? Å møtes ansikt til ansikt krever noe annet av meg enn når jeg skriver et brev. Hans Georg Gadamer (2010) sier vi i samtalen må søke å finne den andres spørrehorisont. Vi må finne ut hvor den andre ser og hvor han ser fra. Når vi kjenner at vi forstår hverandre, sier Gadamer, har det skjedd en sammensmelting av våre forståelseshorisonter. Vi trenger ikke være enige, men forståelseshorizonten rommer begges forståelser. Ved at vår forståelseshorizont blir større kan vi også romme flere ulike forståelser. Dette er noe jeg kjenner meg igjen i. Når jeg unnlater å bruke tid på å forstå, hender det at jeg mister engasjementet. På den annen side har jeg erfart at ved å bruke tid på å forstå, ved å engasjere meg og flytte på meg for å søke annen informasjon, endrer også min forståelse seg. Engasjementet holder seg oppe. Slik forstår jeg også lettere hvordan jeg kan hjelpe. Den danske filosofen Søren Kierkegaard mener at det å vite hvordan man skal hjelpe er en kunst:

At man, naar det i Sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Indbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden. For i Sandhed at kunne hjælpe en Anden, maa jeg forstaae mere end han – men dog vel først og fremmest forstaae det, han forstaaer. Naar jeg ikke gjør det, saa hjælper min Mere-Forstaaen ham slet ikke.

Søren Kierkegaard (1962-64) I S. Kierkegaard Samlede værker. Bind 18

Kierkegaard peker på det moralske ansvaret vi som hjelpere har i dialogen med den som søker hjelp. Det er vårt ansvar som rådgivere å strebe mot å få til gode samtaler med de som henvender seg, selv om det av og til er svært utfordrende. Det er vårt ansvar å prøve å forstå.

Det er flere som ser på dialogen som en kunstart. Sirli Peterson skriver i boken *Kunnskapsverkstedet* (2013 s.50) om taktfullhet i sosialt arbeid. Peterson er også danser og trekker derfor sammenligningen utfra egne erfaringer både med dans og sosialt arbeid. I dansen starter vi med å lære trinnene. I sosialt arbeid lærer vi lover og regler og hvordan vi kan bruke dem. Når grunnkunnskapen er lært, starter et mer krevende arbeid. I dansen øver vi på kroppskontroll og innlevelse. Vi får ulike roller med ulikt ansvar. På samme måte vurderer vi også i sosialt arbeid hvem som har ansvar for hva og hvem som skal lede arbeidet. Vi vurderer hvilke stemmer som får medvirke og hvem som skal høres. For både danseren og sosialarbeideren handler det om å lytte. For danseren er det essensielt å følge musikken som hjelp til bevegelsene. Sosialarbeideren må lytte til klientens forståelse og ønsker for å få til et godt samarbeid. Vi må begge lytte til oss selv og være engasjert i det vi holder på med. Som i en tango sier Peterson, «skal vi være tilpasset anspændt og ikke overanstrengt». I neste underkapittel ser jeg nærmere på taktfullheten i dialogen.

4.2.1 Fortellingen som utgangspunkt for dialogen

Kontakten mellom rådgiver og den som søker hjelp hos pasient- og brukerombudet starter når den som søker hjelp begynner å fortelle. Fortellingen kommer noen ganger i form av et brev eller en e-post. Andre ganger kommer den muntlig gjennom telefon eller på kontoret. Noen kommer innom uten å ha avtalt noe på forhånd. De tar vi også imot. Mange har prøvd å gjøre noe på egen hånd før de kontakter oss. Fortellingen er et formidlingsverktøy som har som oppgave å gi informasjon til meg som rådgiver. Den er personlig. Det er det de forteller som

er utgangspunktet for vårt arbeid. Det er vårt ansvar å ta imot dette på en god måte. Fortellingene handler om dem eller noen de kjenner. Det er fortellingen som starter det hele og som er utgangspunktet for det videre arbeidet. Når jeg snakker med rådgiverne om dette hører jeg de bruker ulike begreper om det som fortelles. Noen kaller det en fortelling, noen bruker begrepet historie eller pasienthistorie, andre sier pasientopplevelser eller pasienterfaringer. Historikk og hendelsesforløp er også begreper som brukes. Jeg kjenner til at det har vært en diskusjon blant ombudene om hvilke begrep som skal brukes i forbindelse med noe skriftlig arbeide. Selv om begrepene er forskjellige, går jeg ut ifra at vi mener noe av det samme.

I forbindelse med dette studiet leser jeg om ulik bruk av fortellinger. Jan Selmer Methi (2015 s.126) sier at når et menneske formidler noe gjennom en fortelling er det åpenlyst at det som fortelles kommer innenfra. Han stiller derimot spørsmål om hvordan det som kommer ut kommer inn? Kommer det utenfra eller ligger det inni oss og modnes helt til det kan brukes? Uten å gå for langt inni denne teorien, sier Methi at forholdet mellom det vi tar inn og det som kommer ut, er et resultat av en dialektisk vekselvirkning. Vår psykiske virksomhet er ingen speiling av virkeligheten, men den har en identitet med den (Methi 2015 s.127). Når de som tar kontakt med oss forteller sin historie, kommer den ut som et resultat av deres egen forståelse av hva som har skjedd. Forståelsen har sammenheng med deres egne levde liv og erfaringer. Denne kunnskapen er god å ha med seg inn i en samtale. Med utgangspunkt i en felles forståelse blir partene enige om hva de skal gjøre videre. Det kan være å skrive en klage til helse- og omsorgstjenesten, eller be om et møte.

En av rådgiverne sier hun er blitt opptatt av at de som henvender seg skal skrive sin fortelling selv, hvis de er i stand til det. Hun sier det slik:

«...og det med at folk skriver historien sin selv. Det er ikke det samme når vi skal sitte og skrive ned deres opplevelser. med egne ord, følelser og opplevelser og hvordan de setter det sammen på. Du klarer ikke å gå sånn inn i det med dine ord, selv om du bruker deres ord til å fortelle det med, så blir det noe annet når det er gjenfortalt. Det har jeg bare lært mer og mer, så jeg skriver jo mindre og mindre, men så er det de da som ikke vil, de må du jo prøve å hjelpe. Det har bare en helt annen effekt det de skriver selv, er nå min erfaring».

Rådgiveren utdyper dette. Hun ser at når de selv skriver så får fortellingen andre ord og fortellingen er annerledes satt sammen enn når hun gjenforteller den. Hun ser at når hun

skriver for dem og gjenforteller det de har sagt, så blir fortellingene fattigere. Hun mener den personlige fortellingen har en annen effekt på de som skal lese den enn når hun gjenforteller den. Etter 8 år hos Pasient- og brukerombudet er dette en viktig erfaring hun har gjort seg. En annen forteller at hun nesten har sluttet å skrive ned fortellingene for de som tar kontakt. Når de selv skriver tar de også med følelser. Det de forteller om har de kjent på kroppen. Det blir mer levende. Hun mener den personlige fortellingen slik får en annen tyngde. Når vi som rådgivere skriver, bruker vi et mer formelt språk. I verste fall kan vi gjøre fortellingen identitetsløs. En tredje rådgiver sier hun av og til sitter sammen med den som skriver klagen. Noen synes det er vanskelig å gjøre dette selv. De snakker sammen om hva som kan stå i klagen. Slik overtar ikke rådgiveren fortellingen med sine ord.

Min egen erfaring med dette er at jeg skriver mindre for andre enn jeg gjorde da jeg begynte i jobben. Jeg bistår likevel med dette når det er påkrevet. For noen er det vanskelig å skrive. Det har ulike årsaker. Noen har en funksjonshemming som gjør det vanskelig, noen skriver dårlig norsk, andre er ikke vant med å skrive. Noen trenger hjelp til å sortere før de skriver. Noen syntes også det gjør for vondt å skrive. De har vonde opplevelser som hindrer dem i det. Andre kan skrive sin fortelling når det har gått en stund. Noen har familie og venner som kan bistå med skrivingen. Da avtaler vi at jeg eller de tar kontakt igjen. Noen skriver sin fortelling i løpet av noen dager. Andre bruker uker eller måneder. De gangene jeg skriver ned fortellinger for andre, lar jeg de ofte få lese gjennom det jeg har skrevet. Noen ganger må jeg skrive på nytt. Jeg får også av og til høre fra de som skriver at de gjennom skriveprosessen kommer seg videre i sin egen prosess. De opplever skrivingen som verdifull i seg selv. Dette er viktige tilbakemeldinger til meg og som er med å forme min yrkespraksis.

Når de som søker hjelp begynner å fortelle, starter vårt arbeid. Når vi hører fortellingen, lager vi oss en forståelse av det vi hører eller leser og begynner å tenke på hvordan vi kan hjelpe. Vi stiller spørsmål til hverandre, informerer hverandre og blir som regel enig om hva som kan gjøres og hvem som skal gjøre det. Dette skjer i samtalen med den eller de som tar kontakt. Er det en komplisert sak som f. eks. å få på plass et omfattende kommunalt tilbud til et funksjonshemmet barn, har vi ofte mange samtaler underveis hvor oppgavene og hvem som skal gjøre hva endrer seg underveis. I slike saker er det ofte flere møter med helse- og omsorgstjenesten. Denne prosessen krever av meg at jeg søker å forstå hvilken verden, den som henvender seg står i. Hva er utfordringene? Hvilke ressurser er tilgjengelig? Hva er hensikten med å ta kontakt med pasient- og brukerombudet? Noen ganger forstår vi denne verden. Andre ganger er det vanskeligere.

Jakob Meløe sier at hvis vi ikke forstår den andre, aktøren, eller det han gjør, så kan det hjelpe å bevege blikket fra aktøren til der aktøren ser fra, og se dit aktøren ser (Meløe 2014, s 338). Meløe sier dette ikke bare handler om å utvide sitt synsfelt, men å se den andre sin historie og hvilket ærend han har. For å få en best mulig forståelse må vi også se med de samme begrepene som aktøren. Vi må søke å forstå innholdet i dem og hva de betyr. Som rådgivere møter vi ulike mennesker med ulik kulturbakgrunn. Noen kommer fra andre land og noen er vokst opp i Norge. I møte med disse fordrer det av oss en spesiell bevissthet i forhold til vår egen og deres forståelse. En kultur som vi lever tett på i Norge, men som mange av oss likevel ikke kjenner så godt til, er den samiske kulturen. Vi er også pasient- og brukerombud for samene i Norge. I møte med dem fordrer det at vi vet noe om deres kultur. Pasient- og brukerombudenes årlige fagkonferanse ble i år (2018) arrangert i Karasjok. Tema var blant annet samisk kulturforståelse. En av foreleserne, Berit Andersdatter Bongo, har skrevet en doktorgrad om *samisk forståelsehorisont og kommunikasjon om helse og sykdom* (2012). Hun er selv same. Hun er vokst opp i Alta. Når hun søker seg jobb som helsesøster i Kautokeino møter hun en kultur som på mange måter er ukjent for henne. Dette gjelder både hvordan folk forholder seg til hverandre i hverdagen, men også hvordan folk snakker om egen helse, eller fravær av snakk om egen helse. Hun møter en felles forståelse som ikke blir uttrykt i ord. Hun eksemplifiserer dette med hvordan de møter henne når hun kommer hjem til dem. Ingen kommer og møter henne i døra eller følger henne til døra når hun går. Forståelsen er slik at hvis de møter henne i døra, ønsker de henne ikke inn. Og følger de henne til døra når besøket er over, så ønsker de ikke henne tilbake.

Det er mye interessant å lese i Bongos doktorgrad om hvordan noen samer forholder seg til egen helse. I forbindelse med min masteroppgave er det likevel mer interessant å lese det hun skriver om hvordan vi mennesker forstår hverandre og hvor lett det er å trø feil. Hun som selv er same møter en kultur, bare noen mil unna, som er svært forskjellig fra den kulturen hun selv er oppvokst i. Det er mye hun ikke forstår. Som helsearbeider ser hun at forståelsen av kulturen er viktig for å kunne hjelpe. I sin søken etter å forstå leser hun teorier om forståelse. Hun leser Gadamer og om hvor viktig det er å ha et aktivt forhold til historiene som fortelles fra de som trenger hjelp. Hun viser til Gadamer og hans teorier om at det ikke er historien som tilhører oss, men at det er vi som tilhører historien. Når vi blir født, innlemmes vi i en tilstedeværende kultur med egne tradisjoner som bæres videre fra generasjon til generasjon. Vi blir en del av denne historien. (Gadamer 2010 s. 319). Bongo skriver også om hvordan vi fra vårt sted å se fra, fra vår tradisjon som vi er en del av, ser det som er synlig for oss fra vårt

ståsted. Gadamer kaller dette synsfeltet for forståelseshorizonten (Gadamer, 2010, s. 341). «Å opparbeide en horisont betyr alltid at man lærer å se ut over det nære og altfor nære, skjønt ikke i den hensikt å se bort fra det, men for å se det bedre, det vil si innenfor en større helhet og i riktigere dimensjoner» (Gadamer, 2010, s. 344). Han sier horisonten beveger seg sammen med oss og noe vi beveger oss i. Den er hele tiden i bevegelse rundt oss og mellom menneskenes liv. Når vi møter noe nytt, skjer en horisontsammensmelting. Vår horisont utvides, og vi får en ny forståelse. Vår forståelse er avhengig av at denne prosessen hele tiden er i gang, at våre ulike forståelseshorisonter smeltes sammen og utvider vår forståelse (Gadamer 2010, s. 345). I møte med det nye må vi sette våre forforståelser og fordommer på prøve. Vår nåtidshorisont er slik et resultat av både gammel og ny forståelse. I denne prosessen fordres det av oss at vi er åpne for det nye som møter oss. Det fordrer at vi stiller spørsmål og er nysgjerrige. Vi må likevel huske på at også spørsmålene vi stiller har en begrensning i forhold til vår egen forståelseshorisont. (Gadamer 2010, s.402-404).

Bongos forskningsspørsmål i doktorgraden er et eksempel på det. Hun stiller spørsmålet på både norsk og samisk: «Hvilken forståelse har samer av helse og sykdom? Makkár ipmárdus lea sápmelaččain dearvvašvuoda ja buohcama birra?». Samtlige av de 21 deltakerne avviser hennes spørsmål. De sier samer ikke snakker om sykdom og helse. På forhånd forventer Bongo ulike forståelser, men finner samsvar i forståelsen på tvers av utdanningsbakgrunn, alder og om samene kommer fra Øst- eller Vest-Finnmark. Det hun finner er at samer ikke snakker om helse, og det blir derfor vanskelig å svare på spørsmålet (Bongo 2012 s. 7). Spørsmålet lager hun ut fra sin egen forståelseshorisont om det samfunnet hun skal forske i. Slik blir hennes spørsmål en begrensning i forhold til hennes egen forståelseshorisont.

Jeg beveger meg tilbake til fokusgruppen med rådgiverne. De er engasjerte i samtalene om hvordan vi tar imot fortellingene fra de som søker hjelp. En rådgiver forteller om en kvinne som oppsøker pasient- og brukerombudet for å få hjelp. Det rådgiveren forteller kjenner vi andre oss igjen i. Vi har alle hatt lignende henvendelser. Det er ikke fortellingen, men spørsmålet fra en av de andre som opptar min oppmerksomhet:

«Trodde du på henne?»

Jeg kan fortsatt huske at spørsmålet overrasker meg. Jeg blir nysgjerrig på hvorfor hun spør om det, men jeg spør henne ikke. Hun som legger frem fortellingen svarer at det gjør hun. Hun tviler aldri på det kvinnen forteller:

«Det er jo det de sier, deres opplevelse som er sant. Jeg skal jo ikke gå inn og si at det ikke er tilfelle. Det skal jo tjenestestedet komme med etter at jeg har tatt opp saken på deres vegne. Så jeg prøver å være så åpen jeg kan uten å være dømmende».

Rådgiveren forteller at kvinnen har med seg journalen så hun kan kontrollere om det hun forteller er sant, men det gjør hun ikke. Det går en stund før en annen rådgiver ber om ordet. Hun har tenkt på spørsmålet og hvordan hun selv møter de som henvender seg og det de forteller. Hun sier:

«Når noen henvender seg til oss, pasient- og brukerombudet, så tenker jeg at jeg tar imot det som kommer. Det er deres opplevelse og deres virkelighet som på en måte er det viktigste utgangspunktet synes jeg, ikke så mye hva som er rett eller galt, sant eller usant, men det er deres opplevelse av det....»

Det går noen uker og mange timers arbeid med tekstene fra intervjuet før ser jeg hvor viktig spørsmålet om hvorvidt vi tror eller ikke tror på fortellingen er. Dette handler om hvordan vi møter og forstår de som tar kontakt. Det handler om hvordan vi ivaretar det de forteller og det de ønsker hjelp til. Mine refleksjoner gir meg nye spørsmål: Er det viktig at vi sjekker om fortellingen er sann? Hva er en sann fortelling? Hvem er den sann for? Endrer det måten min å tenke og handle på? Jeg tar med meg spørsmålene inn i teorien jeg leser. Jeg starter med Hans Skjervheim. Skjervheim, skriver i sitt essay «Deltakar og tilskodar» (2002 s.20) om hvordan vi kan møte hverandre i språket. Skjervheim sier at når vi oppfatter det den andre sier som veldig urimelig, kan vi unnlate å engasjere oss og gjøre informasjonen til faktum. Han snakker om å objektivere. Vi sliter da med å ta den andre og det vedkommende sier på alvor. Han skriver om to- og treledds-relasjon. I en toledds-relasjon bryr den ene parten seg ikke så mye om det som den andre sier, men konstaterer det som sies som et faktum. Skjervheim sier at når jeg velger og ikke lar meg engasjere, kan jeg si jeg er i relasjon til faktum. I en treledds-relasjon velger jeg å engasjere meg i det som den andre sier. Jeg kommer med mine egne vurderinger, og vi deler våre vurderinger med hverandre. Min relasjon er da til «den andre».

Rådgiveren som forteller historien lytter til kvinnen som henvender seg. Det kvinnen forteller er rådgiverens utgangspunkt. Hun engasjerer seg i kvinnens fortelling og de to kommer frem til en felles forståelse om hva de skal gjøre. Dialogen og samarbeidet fører arbeidet fremover. Den treleddede relasjonen som Skjervheim snakker om er her rådgiveren og kvinnen som to av leddene. Det tredje leddet er saken kvinnen tar opp. Det interessante her er hvordan den

personen som det blir fortalt noe til, her rådgiveren, tar imot det som fortelles fra kvinnen. Respekterer rådgiveren det som kvinnen forteller har vi en treleddet relasjon. Hvis rådgiveren velger å ikke tro på kvinnen, men heller begynner å lure på hennes motiv, oppløses den treleddede relasjonen og blir erstattet med en toleddet relasjon (Christoffersen 2011 s. 56).

Rådgiveren sier hun er opptatt av at hun ikke skal mene noe om sykehuset har gjort rett eller galt. Hun mener hun som rådgiver må være tydelig på hvilke rammer hun handler innenfor. Dette, sier hun, har sammenheng med forventningene til dem som henvender seg. Den arbeidsprosessen, som rådgiveren forteller om, kaller Hjørdis Nerheim (1991 s. 71) «den kommunikative reflekterende søke- og-finne-prosedyren». Dette, sier hun, er en måte å kommunisere på hvor jeg lytter til den andre som et medmenneske og prøver å forstå ut fra situasjonen vedkommende er i. Slik kan den reflekterende dømmekraften utvikles og jeg vil lettere kunne sette meg inn i den andres situasjon. Jeg tar ikke parti for den ene eller den andre sannhet men prøver gjennom dialogen å komme frem til en felles forståelse eller innsikt. På mange måter er det det rådgiveren gjør i møtet med kvinnen. Hun lytter til det kvinnen har å fortelle uten å moralisere eller stille spørsmål ved sannheten i fortellingen. Hun lytter til hennes forståelse. Hvordan hun møter fortellingen har stor betydning for om hun lykkes eller ei. Dette viser hvor komplisert det er å prøve å forstå og hvor viktig det er å prøve ut egne forståelser for å trække minst mulig feil. Dette krever dialog og samarbeid. Det krever mot til å speile seg selv og en ydmykhet overfor egne begrensninger.

4.2.2 Modige møter

Relasjonsmot kaller noen det, motet vi har når vi møter hverandre. Modige møter skaper vi sammen, ansikt til ansikt. Jeg på min måte og du på din. Det er en kunst å finne balansen mellom mitt, ditt og vårt. Modige møter handler også om mot til å møte seg selv. Og noen ganger vende blikket innover, kan by på overraskelser for noen og enhver. «Kompetent tilstedeværelse forutsetter at vi lærer oss oppmerksomhetens språk som krever både kunnskap, empati og selvinnsikt», Aakre (2016 s. 144). Aakre sier at vi i møter med andre ansikt til ansikt, setter våre verdier og følelser på spill. I møtene mellom rådgiverne og de som tar kontakt, møter to ukjente hverandre. De vet som regel ingenting om den andre. Møtene kan av og til være utfordrende. Noen av de som tar kontakt med pasient- og brukerombudet er sinte og noen er redde. Disse menneskene krever av oss at vi vet litt om hva de står i og at vi vet litt om hvordan de ønsker å bli møtt. Noen er syke. De skal vi også møte og ta på alvor. Rådgiverne viser i sine fortellinger og i refleksjonen et oppriktig engasjement for de som

henvender seg til dem, også i de vanskelige sakene med svært ulike forståelser. En av rådgiverne forteller om et slikt møte:

«Vi ble kontaktet av en kreftsykepleier på vegne av en mann som hadde mistet sin ektefelle for en måned siden. Han var av den oppfatning at kona var blitt feilbehandlet, noe han mente hadde forårsaket dødsfallet»

Rådgiveren forteller om et møte med en mann i sorg etter at ektefellen døde på sykehuset. Sorgen kommer til uttrykk i et veldig sinne mot de som behandlet hans kone. Under de første samtalene står han og roper inne på rådgiverens kontor. Hun har flere møter med han og bruker bevisst tid på prosessen. Etter hvert blir de enige om at rådgiveren skal hjelpe han med å skrive ned spørsmålene han har og be om et møte med sykehuset som behandlet hans kone. Rådgiveren er urolig for hvordan møtet skal gå. Mannen har fortsatt et svært vekslende humør. Hun forstår dette som en del av sorgen. Hun har et formøte med mannen hvor hun går gjennom hvordan et slikt møte kan fortone seg. Hun snakker om hensikten med møtet og hva som kan skje i møtet. Hun har deltatt på mange møter med sykehuset tidligere. Noen har vært ok, andre mer krevende. Berit opplever pårørende som fastlåst i sin forståelse av hva som har skjedd med hans kone på sykehuset og håper møtet kan bistå til at mannen kommer seg videre. Hun prøver å finne ut hva han tenker og hvilken forståelse han har av det som har skjedd.

I fokusgruppen utdyper rådgiveren hvordan hun arbeider. Hun starter med å bruke god tid på å forklare mannen hva som står i journalen. Dette hjelper ikke. Etter hvert ser hun at det er feil sted å begynne. Hun vurderer andre måter å møte mannen på. Hun bruker sine erfaringer til å komme med forslag på hvordan de kan arbeide sammen, hun og mannen. Etter hvert ser hun at dette ikke fører dem fremover. Gjennom flere møter får rådgiveren en bredere forståelse for mannens reaksjon. Hun blir kjent med han og blir tryggere på hvordan hun kan veilede og støtte han. Hun forstår hans sorg og hans uttrykk bedre. Rådgiveren har tidligere arbeidet med mennesker som er emosjonelt ustabile. Hun evner å se flere sider av mannen. Han er ikke bare sint. Rådgiveren bruker sin kunnskap og erfaring for å forstå og for å vite hvordan hun skal handle. Selv om arbeidet hos pasient og brukerombudet er noe annet enn det hun jobbet med tidligere, må hun også her ivareta han som et menneske som trenger hjelp. Utfordringen er å finne en balanse i dette arbeidet innenfor våre rammer.

Marie Aakre (2016 s. 145) sier at å utvikle erfaring handler om mot. Det handler om mot til å møte andre og mot til å møte seg selv, sine egne tanker, følelser og feil. Møter mellom mennesker kan være uforutsigbare. Møtet skapes av dem som deltar, ansikt til ansikt. Vi utfordrer og utfordres. Vi lærer av hverandre i modig samhandling. I møtet med den andre setter vi våre verdier på spill. Vi lærer å utvise respekt. Vi blir bedre kjent med oss selv og egne følelser. Marie Aakre (2016 s.144) sier relasjonsmot er en forutsetning for å hjelpe andre. Relasjonsmot er en del av profesjonaliteten (Aakre 2016 s.145). Relasjonsmot kan vi ikke lese oss til. Det må trenes opp ved å være i relasjoner. I samtalen føler vi oss frem, sanser, prøver å forstå, prøver å bli forstått. Noen ganger lykkes vi, andre ganger er det ingen klangbunn hos den andre. Vi avvises eller misforstås. Mye kan gå galt. Vi er sårbare.

I samtalen med rådgiverne får jeg innblikk i flere slike nære menneskelige møter som Aakre skriver om. Jeg får også innblikk i møtene de har med sin egen selvforståelse i møte med mennesker som utfordrer dem. En av rådgiverne sier at det å være en samtalepartner er en viktig del av hennes arbeid. Hun sier det slik:

«....ja vi er saksbehandlere men vi skal og være samtalepartnere og det meste....

....og så pleier jeg å sjekke med å spørre hva de ønsker å oppnå ved å ta kontakt med oss. Det er et spørsmål som jeg ganske ofte stiller, for noen ganger så kommer det mye på en gang, og da syntes jeg det er viktig å sjekke ut dette med forventninger og hva det er de ønsker å oppnå med komme til oss..... da vet en mer hvor en står hen».

Hun sier hun i vanskelige saker er ærlig på at hun ikke alltid er sikker på hva som er best å gjøre. Noen ganger ber hun om tid og sier hun må snakke med kollegaer. Dette opplever hun blir tatt godt imot av de som henvender seg. I møte med så mange forskjellige mennesker er det ikke alltid enkelt å vite hva som vil være den beste hjelpen. Som rådgiveren sier, så er det viktig å finne ut hvilke forventninger den søm søker hjelp har til oss som hjelpere. Vet vi ikke det kan vi lett trække feil. På samme måten er det viktig at vi finner ut hvilken hensikt de har med å ta kontakt med oss. Hva ønsker de å oppnå? Greta Marie Skau sier i boken *Gode fagfolk vokser* (2017 s. 32 -33) at de fleste ønsker at møtene de har ansvar for skal kjennes betydningsfulle for de som deltar. Hun mener det er viktig at vi som helpere også kjenner at møtet er betydningsfullt for oss. Ved å tenke på oss selv som mennesker underveis i en læringsprosess, ikke som eksperter og spesialister som vet, har vi et annet utgangspunkt. Hun mener vår selvforståelse spiller en stor rolle i denne tenkningen og at den i stor grad

bestemmer kvaliteten på relasjonsarbeidet. Ved å gi rom for den andres stemme og forståelse og innby til et samarbeid kan vi lettere senke skuldrene og fjerne noe av ansvaret på oss selv «om å løse saken». Å vise mot er å slippe andre til. Det er også mot å tørre å ta den andres perspektiv og gi slipp på sitt eget.

En annen rådgiver forteller hvordan hun arbeider med sin forståelse når hun kjenner at arbeidet utfordrer henne. Hennes fortelling handler om møtet med en kvinne med store funksjonsnedsettelse, men som også har mange ressurser:

«Mitt fokus som rådgiver har omhandlet mange refleksjoner og avveininger om hva jeg tenker kan være viktig for pasienten.. Det er tydelig at hun opplever at mye er vanskelig for henne i hennes hverdag. Det har vært viktig for meg både å være støttende og respektfull, men ikke minst tydelig med å grensesette».

I møtet mellom rådgiveren og kvinnen kommer det frem historier om mobbing, tap av jobb, familiemedlemmer med store omsorgsbehov osv. Selv om problemene er utenfor områder rådgiveren kan bistå i, er opplysningene viktig for at hun skal forstå kvinnens ståsted. For å gi henne en hjelp hun kan nyttiggjøre seg kan hun ikke bare ha øyne for kvinnen, men også på de forhold hun lever i, hennes livsverden (Meløe 2014/2015 s. 42). Han skriver om aktørens verden og hva vi som aktører handler innenfor eller med hensyn til. Når vi forstår, forstår vi det ut fra den verden aktøren handler innenfor. Hvis vi ikke forstår denne verden, kan vi heller ikke forstå aktørens handlinger. Som råd til oss i en slik situasjon, sier Meløe at vi skal rette vårt blikk mot det sted aktøren retter sitt blikk. Når rådgiveren har kunnskapen om hvordan hun kan søke å forstå kvinnen på en bedre måte, kan hun handle slik at hjelpen hun gir er bedre tilpasset kvinnen og hennes livsverden. Hun får en bredere forståelse av hva hun bør ta hensyn til.

Mange av de som tar kontakt har en uro som de er usikre på hva de ønsker å gjøre med. De forteller sin erfaring og spør etter vår vurdering av den. Noen ganger går det greit å svare, andre ganger krever det tid å finne ut hva man kan gjøre. Noen saker er kompliserte og krever møter over tid, også med andre. I møtet tolker vi både det som sies og gjøres. Tolkningen skjer med referanse til vår egen kunnskap om lignende situasjoner. Vi handler med premiss i vår forståelse av det den andre sier eller gjør. Men vi kan ikke handle fritt ut fra denne forståelsen. Jakob Meløe (1983/2017 s. 218-219) trer støttende til. Foruten kjennskapen til landskapet som personen befinner seg i, må vi også forstå begrunnelsen for handlingen. Som praktikere må vi søke etter den informasjonen som gir handlingen en mening. Slik kan vi

forstå handlingen i situasjonen. Meløe sier forståelsen også går andre veien, at vi må forstå det element vi undersøker for å forstå hvilken ordening det tilhører. Vi vil aldri kunne si at vi har en total forståelse av et menneske eller en situasjon. Det er graden av forståelse som er interessant. Meløe sier prosjektet ellers vil være umulig.

Jevnlig møter vi på utfordringer som gjør oss usikre. Noen ganger kan vi velge dem bort, andre ganger tvinges vi i møte med dem. Det er opp til oss om vi vil trene på å møte slike hindringer eller la være. Vi er mennesker som hjelper mennesker og vi er alle forskjellige fra hverandre. Ingen regler eller rutiner kan hindre at det skjærer seg av og til. Erfaringene vi får ved å ta hindringene imot som en mulighet for utvikling, kan hjelpe oss til å møte dem på en annen måte neste gang de kommer. I min undersøkelse forteller en av rådgiverne om et slik hinder eller dilemma om du vil. En pårørende klager på kommunens manglende omsorg for sin far. Mannen er opprørt og sint. Rådgiver er klar på at hun ikke ønsker å gå inn i konflikten mellom sønnen og sykehjemmet. Det er farens behov hun har fokus på.

«Er det slik at faren blir utrygg når sønnen ikke får komme på besøk eller er det sønnen som bidrar til at han blir stresset og utrygg ved sin tilstedeværelse?»

Dette er spørsmål hun stiller seg. Rådgiveren vurderer at hun trenger mer informasjon for å forstå situasjonen. Hun trenger informasjon fra andre enn sønnen for å utvide sitt eget perspektiv. Når hun har definert dette behovet, tar hun kontakt med sykehjemmet. Sykehjemmet begrunner tiltakene de har satt i verk for faren. Dette er forståelig begrunnelse for rådgiveren. Når hun legger dette frem for sønnen, mener han at dette ikke stemmer. Han mener det ligger en annen årsak bak tiltakene enn det sykehjemmet sier. Sønnen er aktiv i kontakten med rådgiveren både på e-post og tlf. Hun lærer han etter hvert å kjenne litt bedre. Hun syntes likevel det er vanskelig å vite hvordan hun kan hjelpe. Mannens oppførsel og måte og snakke på utfordrer henne. Hun er usikker på sin egen forståelse av situasjonen. Hun begrunner dette bla. med at hun er usikker på om mannens hensikt med klagen vil gagne hans far. I møte med mannen er han lite villig til å endre ståsted eller se situasjonen fra en annen vinkel. Rådgiveren søker mer informasjon. Hun har flere møter med sykehjemmet. Likevel får hun ikke oversikt over den livsverden mannen befinner seg i. Det mangler noe for at hun kan forstå den måten han er på. Dette gjør henne usikker på hvordan hun skal handle. I slike saker kan det være utfordrende å ha ansvaret alene.

En av rådgiverne tar opp at de av og til er to som arbeider sammen og at de har gode erfaringer med det. Hennes erfaring er at dette er en god måte å arbeide på. Da kan de i

etterkant av samtalen snakke om sine forståelser med den andre. Er det ulike problemstillinger som krever ulik kunnskap kan de velge å være to med ulike utdanninger og erfaringer. De kan også støtte hverandre i arbeidet. De opplever det også som tidsbesparende. Gruppen reflekterer over dette:

Rådgiver 1: *«Det har vi også veldig god erfaring med. Det tenker man kanskje ikke er så effektivt, men det er supereffektivt. Og så syntes vi at det er godt å være to i litt sånne store..... der vi aner at det kan bli litt mye å ta inn og litt vanskelig å sortere. Den ene kan kanskje sitte og stille de gode spørsmålene på sidelinja, så vi kommer til å fortsette med det»*

Rådgiver 2 : *«...og lærerikt»*

Rådgiver 3: *«...og så kan vi diskutere saken etterpå. De fleste syntes det er ok å være to».*

Rådgiver 4:» *Det er altfor sjeldent vi får det til. Ikke så vanlig hos oss».*

Rådgiver 5: *«Vi opplever ikke å ha så mye ressurser til det, men vi reflekterer sammen hver dag om saker som passerer. Vi får innspill fra de andre.*

Rådgiver 3: *«Forskjelligheten gjør at vi observerer forskjellige ting under samtalen og det har nok gitt et annet resultat i noen saker enn om bare en skulle ha jobbet».*

Rådgiver 1:» *Det siste året har vi i nye saker alltid vært to i saker, så sant vi kan, og det er ganske effektivt for å si det sann, og hvis den ene ikke er på kontoret når noe skjer i saken, så kanskje den andre er det.. Viktig med ulik fagkompetanse».*

Rådgiverne forteller om ulike organiseringer av arbeidet. De deler erfaringer og tanker de har om dette. Ved å gi hverandre innsyn i hvordan vi organiserer arbeidet, kan vi lære av hverandre. Slik kan vi utvikle arbeidet videre. Hvordan vi organiserer arbeidet har også noe å si for resultatet og kvaliteten på arbeidet.

4.3 Rådgivernes praktiske klokskap

Hva er praktisk klokskap? Marie Aakre (2016) skriver om praktisk klokskap i sin bok *Jakten på dømmekraft*. I begrepet ligger teoretisk kunnskap, praktiske ferdigheter og moden personlig vurderingsevne. Hun mener det er den enkeltes forståelse og bedømmelse som er avgjørende i den praktiske klokskapen. Hennes inspirasjon er Aristoteles` etiske dyd fronesis. Aristoteles sier vi må duge i samhandling med mennesker innenfor vår *praxis*. Dette kaller han praktisk klokskap eller skjønn. I dugeligheten ligger at vi har evne til å svare på de utfordringer som trer frem for oss i virksomheten, og hva det er passende å gjøre i den

kontekst som står frem for oss (Aristoteles 1999, bok VI). Marie Aakre har sett på hvordan denne dyden, fronesis, kan gjøre en forskjell i yrkespraksis hos helse- og omsorgspersonell. Hun mener det ikke er erfaringen som gjør oss klokere og fører oss fremover. Det er refleksjonen over våre erfaringer som gir læring.

Viggo Rossvær (2015 s.104) mener klokskap er det mest sentrale begrepet i den praktiske kunnskapen. Han mener klokskapen er knyttet til situasjoner hvor mennesker må foreta seg noe, de må handle. Denne praktiske kunnskapen er derfor vanskelig å måle. Den krever et annet språk enn vi bruker i kvantitative undersøkelser. I klokskapen ligger også dømmekraften. Begrepet dømmekraft bruker vi i vår dagligtale. Vi snakker om å utvise god eller dårlig dømmekraft.

En av rådgiverne sier det slik:

....Det er jo flere forhold som de selv ikke er klar over. De klarer ikke å se konsekvensene av valgene som er til rådighet....Vi kan anbefale, men de bestemmer selv.....

Å være rådgiver handler mye om å gi råd om hva som kan gjøres. Det er de som henvender seg som bestemmer hvilke råd de ønsker å lytte til. Det kreves også at vi gir god informasjon som de kan nyttiggjøre seg for å ta gode valg. I rådgivningen er dømmekraften en god informasjonskilde. Bjørg Fossetøl sier å utøve god dømmekraft er å ta gode beslutninger. I dette legger hun at vi må utøve vår dømmekraft og ta de gode beslutningene enten vi har regler å forholde oss til eller ikke. Hun sier hensynet til personen som ønsker hjelp alltid er til stede. Det er den moralsk/etiske komponent.

En annen informasjonskilde som er svært nyttig for oss, er følelsene våre. Johanne Alteren tar i sin doktorgrad i 2010 opp temaet om fornuft og følelser. Hun viser til Nussbaum (2003) som er opptatt av våre følelser i yrkeslivet og at vi må se på dette som en ressurs som vi kan bruke.

Men hva er praktisk klokskap for rådgiverne hos pasient- og brukerombudet? I dette kapitlet redegjør jeg for deler av den praktiske klokskapen jeg mener er relevant for denne oppgaven. Jeg ser etter dømmekraften rådgiverne viser i arbeidet og som kommer til uttrykk i deres fortellinger og i refleksjonene. Videre ser jeg nærmere på hvordan deres følelser og fornuft virker sammen i arbeidet.

4.3.1 Dømmekraft

I våre første barneår lærer vi hvordan våre basale behov knyttes til begreper, f.eks. Tørst-kopp. Når vi begynner å bevege oss er det ut fra et behov om at den lærte bevegelsen fører til

noe nyttig for oss. Vi finner at spesielle bevegelser hjelper oss dit vi ønsker oss, f.eks. krabbing. For å overføre dette til arbeidslivet, kan vi tenke oss at noen arbeidsoppgaver krever en spesiell innsikt. Innsikten vil være helt nødvendig for å utøve arbeidsoppgaven. Yrkesutøverens innsikt kommer til syne gjennom utøvelsen av den praksis innsikten er knyttet til. Vår tenkning og vår gjøren går da i ett. Vi kaller det en taus kunnskap (Polanyi 1966).

For å se nærmere på hva den tause kunnskapen er, må den hentes frem. Dette kan gjøres ved å artikulere innsikten. Utfordringen er å finne ord og begreper som duger. Vi må undersøke dens bestanddeler. Dette er viktig for at vi skal finne ut om kunnskapen er nyttig og om den fører oss dit vi ønsker. Noen ganger må kunnskapen graves frem, som en skatt som ligger gjemt. Noen ganger er skatten av høy verdi, andre ganger er den verdiløs. Den ligger ikke lett tilgjengelig og synlig for alle. Selv om vi kaller denne kunnskapen taus, er den ikke skjult. Den brukes av praktikere hele tiden. Kunnskapen viser seg i praksis. Den viser seg i våre handlinger. Vi bruker den tause kunnskapen uten å tenke over at vi gjør det. Begreper som brukes om dette arbeidet er intuisjon, dømmekraft og faglig skjønn.

Det er denne kunnskapen jeg leter etter hos rådgiverne. Hva er det de sanser og forstår og som ligger til grunn for hvordan de handler og svarer på henvendelsene fra pasienter og brukere?

«...og det handler om at det kommer inn saker hvor det er litt mye, ...og hvor vi ser tidlig at vi kan holde på i år og dag og det kan være uetisk å gå videre med alt og det skaper kanskje mer kaos da».

En av rådgiverne forteller om en kvinne som tar kontakt. Kvinnen har jevnlig kontakt med Pasient- og brukerombudet. Hun sender mange e-poster i uka om ulike forhold hun ønsker hjelp til. Ikke alt er innenfor vårt ansvarsområde. Rådgiveren forteller om etiske utfordringer i samarbeidet hun har med kvinnen. En av utfordringene er hvordan hun skal forholde seg til alt kvinnen ønsker hjelp til. Det lar seg ikke gjøre å møte henne på alt. Men hva skal velges bort og hva er viktig å hjelpe henne med? Hun forteller om ressursene hun ser kvinnen har. Hun ser også hennes utfordringer i forhold til å sette grenser. Denne informasjonen tilegner rådgiveren seg i samtale med kvinnen. I noe av det kvinnen ønsker hjelp til er hun veldig tydelig. Andre ganger er det vanskeligere å forstå hva hun ønsker hjelp til.

«Jeg gav råd om flere ting, om hva hun kunne ta til fastlegen og hva jeg kunne bistå med»

Rådgiveren hjelper kvinnen å sortere. Når sorteringsarbeidet er ferdig og de er enig om hva som skal følges opp, forteller rådgiveren at hun går gjennom alt sammen med kvinnen. Hun

kaller det et oppsummeringsarbeid. Hun forteller hva hun som rådgiver kan bistå med. Slik avklarer hun sin rolle i det arbeidet som skal gjøres. Dette mener hun er viktig da kvinnen er tydelig på at hun har forventninger til henne som rådgiver. Ved å tydeliggjøre sin rolle og hva hun gjør i saken, kan hun fjerne forventninger knyttet til andre oppgaver. Rådgiveren sier dette er et krevende arbeid hvor hun både må være tydelig på hva hun kan hjelpe til med, samtidig som hun også lager noen rammer for kvinnen. Hun velger å handle utfra den informasjonen hun får fra kvinnen gjennom dialogen og i samarbeidet med henne. Rådgiveren vurderer hvordan hun kan hjelpe kvinnen utfra hennes ressurser og begrensninger. Hun vurderer også hva kvinnen kan gjøre selv. Dette gjør hun i samarbeid med kvinnen. Hans Georg Gadamer (2004 s34-35) sier om dømmekraften at den er en viktig egenskap ved «den sunde menneskeforstand». Dømmekraften er også kalt den «almindelige forstand». Han mener at å utøve dømmekraft er en fordring til oss om å gjøre det beste og vise «en sans for det fælles» og være i stand til «at dømme om ret og uret og ha omsorg for den fælles nytte» (Gadamer 2004 s 36). Han mener vi ikke kan lære oss dømmekraft ut fra noe abstrakt. Det er noe vi må lære fra sak til sak (Gadamer 2004 s. 35). I vår dømmekraft spiller følelsene en stor rolle. Informasjonen de gir er en del av våre vurderinger forut for våre handlinger. Vi kan kjenne oss berørt, sint, frustrert, redd. Vurderingene er både faglige, rasjonelle, og emosjonelle.

Rådgiveren forteller at hun alltid starter med å sette av god tid til å lytte til den som henvender seg. Hun ønsker at de som henvender seg skal oppleve at det er ok å ta kontakt med Pasient- og brukerombudet. Hun ser at mange forstyrrer sine egne saker og derfor ikke når frem. Hun er opptatt av hvordan vi kan hjelpe disse på en god måte. Dette er noe en av rådgiverne kjenner seg igjen i. Jobben som rådgiver forutsetter at noen som trenger hjelp tar kontakt. Når kontakten er etablert blir man enig om hva som skal gjøres videre. I dette arbeidet er det ikke nødvendig med en daglig kontakt, men arbeidet forutsetter ofte en dialog og et samarbeid underveis. Mange av de som tar kontakt har et ønske om at noe skal skje i etterkant av kontakten. De ønsker at det skal komme en handling ut av møtet. Svein Aage Christoffersen (2012, s 66) kaller dette *omdreiningspunktet* i det profesjonelle arbeidet. Når mitt blikk møter det andre menneskes blikk, fordres det av meg som yrkesutøver at jeg foretar meg noe. De etiske spørsmålene har derfor ikke bare et teoretisk perspektiv, men også et praktisk.

Rådgiveren mener hennes fortelling er et eksempel på en fordring hvor det forventes at hun foretar seg noe. Fordringen kommer fra pårørende. Hennes dilemma er at hun er usikker på om fordringen fra pårørende er til det beste for pasienten. Pasienten er dement. Han bor på sykehjem. Rådgiveren sier:

«Hvem skal vi representere? Hvem sitt behov er det vi ivaretar? Hvis vi ivaretar de pårørendes behov så kan det bli feil for pasienten».

Rådgiveren forteller at hun syntes det er vanskelig å vite hva hun bør gjøre. Hun har flere samtaler med pårørende. Hun vurderer mange sider ved ulike handlinger. Når rådgiveren har fått den informasjonen hun syntes hun trenger fra pårørende, tar hun kontakt med sykehjemmet og får høre deres forståelse av situasjonen. De forteller at samarbeidet med pårørende er svært vanskelig. De har regulert besøkstidspunktene for han da han har kommet med trusler mot ansatte. De mener han ikke forstår hva som er til det beste for faren. De ansatte på sykehjemmet og pårørende har ulike forståelser av hva som er det beste for pasienten. Når rådgiveren har fått informasjon fra begge parter, vurderer hun hva hun kan gjøre videre. Hun er usikker på hvordan hun kan hjelpe. Hun forteller at hun i dette arbeidet har ulike refleksjoner både med seg selv og sine kollegaer. Hun er bekymret for om hun overser farens behov i dette svært vanskelige relasjonsarbeidet. Samtidig som hun ikke ønsker å gå inn i konflikten den pårørende har med sykehjemmet ser hun at et dårlig samarbeidsklima kan gå utover den demente farens helse.

«Jeg liker dette veldig dårlig og at jeg kjenner at jeg får en slags motstand mot ham. Samtidig er jeg redd for at mine holdninger til sønnen gjør at jeg overser behov hos far».

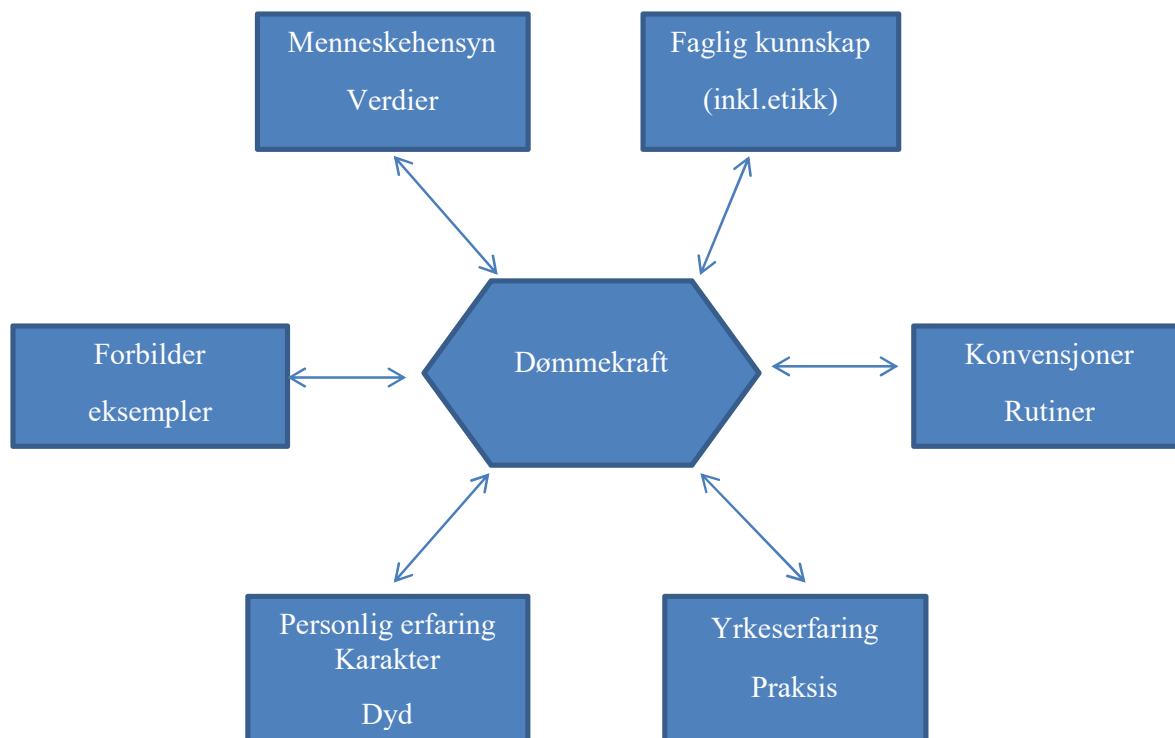
Rådgiveren kjenner på holdninger hun har til den pårørende, til måten han forholder seg til henne på. Han er pågående og definerer hennes arbeidsoppgaver og hva han forventer av hjelp fra henne. Han viser ingen forståelse for sykehjemmets perspektiv. Hun har flere samtaler med pårørende og sykehjemmets ledelse hver for seg. Etter hvert ser hun hvordan pårørende forstår tiltakene til sykehjemmet. Når sykehjemmet skjerner faren gjennom ulike tiltak fordi de ser at han blir urolig, så forstår pårørende det som om faren ikke får delta på lik linje som de andre. Slik tolker han mye av tiltakene sykehjemmet setter i gang.

Rådgiveren forteller om ulike handlingsvalg hun vurderer underveis. Et av dem er å foreslå bytte av sykehjem. Selv om samarbeidet mellom pårørende og sykehjemmet er utfordrende, tror hun ikke situasjonen blir bedre et annet sted. Hun foreslår derfor at de innkaller til et møte med ledelsen ved sykehjemmet og flere av de pårørende. Et så stort møte er ikke forsøkt

tidligere. Møtet er starten på en ny prosess. Pårørende får en spesiell kontakt med en av lederne i møtet, og de enes om å fortsette samtalen.

Det er mange vurderinger og mange hensyn rådgiveren tar i dette arbeidet før hun setter i gang handlinger hun håper vil føre til en forståelse som partene kan møtes i. Hun bruker tid på å innhente informasjon. Hun snakker med flere parter og får flere synspunkter på en vanskelig situasjon. Hun drøfter situasjonen med kollegaer. Hun bruker tid for å prøve å forstå hvorfor konflikten har blitt så fastlåst. Rådgiveren sitter også med informasjon om hva den pårørende får frem av følelser hos henne. Denne informasjonen er med i hennes vurderinger, enten hun er dem bevisst eller ikke. Følelsene er ikke gode. Hun vet at hvis de blir for dominerende kan de virke forstyrrende. Når hun har innhentet informasjon, starter vurderingen av hvilke handlingsvalg hun har. Hun vurderer å foreslå bytte av sykehjem. Det går hun bort i fra. Hun ser at det ikke vil løse konflikten, men kanskje bare flytte den til et annet sted. Hun prøver å snakke med mannen, men ser at samtalen ikke endrer mannens forståelse. Rådgiveren får gjennom samtalen med de ulike partene en oversikt over hva som er forsøkt gjort. Hun velger å foreslå noe nytt, et stormøte. Partene er enige om formålet før møtet. Møtet holdes og de starter en ny prosess med nye folk. I dette arbeidet er det rådgiverens dømmekraft som hjelper henne fremover i prosessen. Noen ganger lykkes hun, andre ganger ikke. I denne oppgaven er det den profesjonelle dømmekraften jeg ser nærmere på.

I samtalen med de som kontakter oss, dras vi som rådgivere inn i den verden, den kontekst, pasienten eller brukeren befinner seg i, hans livsverden. Gjennom fortellingen får vi informasjon om deres forståelse av saken. Informasjonen setter vi sammen med vår kjennskap til lovverk, våre erfaringer med lignende problemstillinger, kjennskap til lokale forhold. Vi blir så enige om hva vi kan gjøre videre. I dette arbeidet bruker vi vår dømmekraft. Bak rådgiverens vurderinger ligger et levd liv, en utdanning, erfaringer, holdninger og verdier. Svein Åge Christoffersen (2012) har sett nærmere på hva som ligger i begrepet dømmekraft. Han sier vi som profesjonsutøvere må tenke så mye og så langt som kreves for den situasjonen vi står overfor. Han sier at handlingsvalget må synes rimelig ut fra situasjonen og at vi må finne argumenter som avgjør og kan forsvare våre valg. Slik lærer vi gjennom de praktiske situasjonene vi møter (Christoffersen 2012 s. 67). Han har seks sentrale elementer i sin modell:



1. Faglig kunnskap er en sertifisert teoretisk eller akademisk plattform. Kunnskap om etisk teori er en forutsetning for å kunne ivareta sitt profesjonsansvar. Det faglige ansvaret begrunner dannelsesbehovet og utvikling av den enkeltes dømmekraft.

2. Konvensjoner og rutiner viser betydningen av hverdagskulturen, praktisk lederskap, identiteter og rutiner som bevisst og ubevisst har utviklet seg på arbeidsplassen. Lærende verdibaserte kulturer virker dannende på de ansatte.

3. Yrkeserfaring og praksis er de inntrykk og forståelser som danner profesjonsidentitet, oppøvelse av ferdigheter og refleksjonskompetanse. Dømmekraft utvikles gjennom reflektert erfaring i ulike praksiser.

4. Personlig erfaring, karakter, dyd henviser til personfaktoren. Hvem er jeg som menneske og medmenneske, hva ønsker jeg personlig å stå for, hva kjennetegner

dannelsen av min karakter, mine personlighetstrekk og mine praktiske dyder? Hva har jeg lært i min oppvekst, identitet og modning før yrkesvalg og praksis?

5. Forbilder og eksempler henviser til erkjennelser av at vi gjør valg inspirert av andre. Vi henter kraft, mot og inspirasjon i dannelsesarbeidet fra ildsjeler og kollegaer med tydelige, moralske praktiske ferdigheter.

6. Menneskesyn og verdier er sentralt i våre betraktninger av oss selv og andre. Det handler om hvilke verdier som bør få legitimitet i våre tjenester. Refleksjoner over vårt eget og andres menneskesyn, rådende faglige, organisatoriske og kulturelle verdier er dannende.

Det er den etiske fordring som er fundamentet i alle disse kildene til dømmekraft. Dette, understreker Christoffersen, må vi ha med oss i møtet med den andre. Det viktigste er ikke verktøyene, prinsippene eller verdiene, men forvaltningen av dem. Det hjelper altså ikke hva vi som rådgivere har med oss av både utdanning og dannelse hvis vi ikke forvalter kunnskapen på en god måte. Som praktikere er vi opptatt av handlingene. Det setter vi ofte i sammenheng med å gjøre noe. I eksemplet under forteller en rådgiver hvorfor hun i sitt valg, velger å ikke gjøre noe.

«Tidligere i høst så fikk jeg en veldig komplisert sak som handlet om psykiatri, ... Jeg skal ikke gå i detalj hva som hendte, men det som slo meg senere var at der var det så mange folk inne i den saken. Det ble ganske klart etter hvert. At jeg tenkte som så, at her tror jeg kanskje at vi bidrar til å lage mer rot enn til å være til nytte. Noen ganger tenker jeg at man skal si nei, også av hensyn til den som henvender seg... Du ser jo ikke det med en gang, du må jo på en måte få en innsikt i saken før du skjønner at det er dit du skal».

Det kan være god faglig tenkning og viktige vurderinger som ligger bak en slik avgjørelse. Det er også en handling. Noen av de som ønsker hjelp setter i gang mange prosesser med mange samtidig. Da kan det være lett å miste oversikten over hvem som gjør hva. Som rådgivere kan vi i verste fall være med å gjøre situasjonen mer uoversiktlig. Å avstå fra å sette i gang flere handlinger i en sak, kan være god forvaltning av kunnskap.

Noen problemstillinger er kompliserte. De krever tid. De krever meningsutvekslinger, samtaler, utprøving. Jeg går tilbake til fortellingen fra rådgiveren om den sinte mannen som

var i sorg etter sin kones død. Hennes fortelling er et eksempel på hvordan hun bruker sin dømmekraft i arbeidet. Når de bestemmer seg for å be om et møte med sykehuset, stoler mannen på rådgiverens erfaringer med slike møter fra tidligere. Han lytter til hennes råd om hva de kan gjøre og hvordan han kan forberede seg på møtet. Samarbeidet om forberedelsen til møtet opplever rådgiveren som god. Rådgiveren bruker sin dømmekraft i forhold til både hva som vil være god hjelp for mannen og når det er gunstig å gjøre hva. Det hjelper at hun over tid blir mer kjent med mannen og slik forstår han bedre. Med kunnskap fra utdanning og erfaring med mennesker i sorg, viser hun hvilke hensyn hun tar. Hun sier hun har erfart at når de som henvender seg er veldig emosjonelle, kan det være lurt og ikke bestemme hva man skal gjøre før den hjelpesøkende er mer i balanse.

«Jeg vet ikke hva han vil, kanskje vil han lette sorgen, jeg vet ikke»

Rådgiveren viser klokskap ved at hun møter han der han er. Samtidig som hun lager rammer for det videre arbeidet, lar hun han bestemme tempoet. Hun har med seg erfaringene fra sitt tidligere arbeid i denne dømmekraften. Hun vet hun ikke kan forsere den prosessen han befinner seg i. Gjennom sine vurderinger, viser hun hvordan hun støtter han underveis i klageprosessen som er et sted han velger å starte. Dette er i tråd med Hanna Arendts teorier. Hun sier dømmekraft handler om å forstå seg selv ut fra sitt perspektiv, og de andre fra deres perspektiv (Arendt 1961). Som rådgivere må vi flytte blikket der det er nødvendig at vi ser for å kunne gjøre en god jobb. I eksemplet over viser rådgiveren hvordan hun tar mannens perspektiv og handler slik hun forstår hans livsverden. I flere av eksemplene over er følelsene tydelig tilstede hos den som søker hjelp. Som hjelpere kan vi også noen ganger kjenne på tydelige følelser. De kan være utfordrende i relasjonsarbeidet. Men kan de også være til nytte?

4.3.2 Fornuft, følelser og våre handlinger

I samtalene med rådgiverne, kommer vi inn på hvordan følelsene spiller inn i arbeidet. Når de presenterer fortellingene i fokusgruppen forteller de om ulike følelser de kjenner på knyttet til deres fortelling. En av rådgiverne sier rådene hun gir kan ha sammenheng med hvilke følelser hun kjenner på i situasjonen. Hun tror tidligere erfaringer og følelser knyttet til erfaringene påvirker hennes handlingsvalg. Er følelsen god, foreslår hun gjerne å gjøre noe av det samme. Har erfaringen gitt henne uro eller en dårlig følelse, vil hun tenke ut alternative handlingsmåter, eller drøfte saken litt mer inngående først. Rådgiveren mener dette har mest å si i saker hvor det kreves mye personlig innsats. En annen sier det er viktig å være bevisst på følelsene og søke råd og veiledning ved behov. Hun har selv opplevd at følelsene både gir og

tar. Hun har erfart at de både kan lede henne fremover i arbeidet og lede henne inn på blindveier.

Om følelser og handlinger sier Aristoteles at både for mye og for lite utgjør en last. Dyden består i å finne middelveien mellom de to. Det er middelveien som er målet.

Dyd er altså en holdning som har med våre beslutninger å gjøre, som holder seg til en middelvei i forhold til oss, bestemt av en mening, nemlig den som den kloke ville bestemme den ved. Det er en middelvei mellom to laster, den ene som skyldes for mye, og den andre som skyldes for lite. Og videre er det en middelvei i den forstand at lastene enten ikke kommer opp til eller de overstiger det utilbørlige når det gjelder følelsene og handlingene, mens dyden både finner og beslutter seg til mellomtingen. Derfor er dyden, ifølge sitt vesen og den definisjonen som uttrykker hva den egentlig er, en middelvei, men med hensyn til hva som er best og rett er den en ytterlighet. (Aristoteles 2006 s. 26).

Dydene utvikles gjennom veiledning av fornuften. Fornuften må lytte til følelsene og de moralske holdningene når ulike handlingsvalg skal vurderes og vi skal velge hva vi skal gjøre. (Aristoteles 2006 s. 26).

Nussbaum (1995) er opptatt av tankene som er knyttet til følelsene. Hun bygger sine teorier på Aristoteles' filosofi. Hun er opptatt av at vi må sortere ut det som er følelser og få bort den tankeløse energien som går gjennom oss. Det karakteristiske ved følelsene er at de har en hensikt og de er rettet mot noe. Hvordan de kommer til uttrykk har med vårt forhold til det eller den følelsen er rettet mot. Det vi opplever trenger ikke stemme med virkeligheten slik det egentlig er. Følelsene gir oss en tro på at noe er slik det fremstår for oss, eller vi får en oppfatning av noe. Fornuften hjelper oss i denne prosessen. I følelsene har vi også anerkjennelsen. Vi kan anerkjenne eller ikke anerkjenne følelsen. Den er knyttet til en verdi som har eller ikke har en betydning for oss. De har en betydning for mål vi setter oss. Vurderingene vi tar er i tett kontakt med følelsene vi har i situasjonen. Slik sier Nussbaum at følelser har likheter med vår fornuft (Alteren 2010 s. 41). Alteren viser også til den norske filosofen Vetlesen som ser på betydningen følelser har for vår fornuft og våre handlinger. Vetlesen sier den vestlige filosofien tradisjonelt har sett på følelser som noe som distraherer oss slik at vi får et feil bilde av virkeligheten og at det er en oppfatning i denne filosofien om at fornuftens oppgave er å temme følelsene. Han er også opptatt av hvordan vi når vi føler noe eller for noe, må ta stilling til det vi føler eller føler for.

Å snakke om følelser knyttet til vår yrkeshverdag, er ikke alltid like lett. Noen synes dette er privat og ikke noe kollegaene har noe med. Noen kan være redd for ikke å bli tatt på alvor eller at det ikke er faglig nok å snakke om følelser knyttet til jobben. Kanskje er det også slik at vi kan snakke om noen følelser vi kjenner på, mens andre tier vi om. Noen ganger forstår vi følelsene som dukker opp, andre ganger er det vanskeligere. Det kan også være vanskelig der vi kjenner at følelsene dominerer i så stor grad at det hindrer oss i å tenke rasjonelt. På noen arbeidsplasser er det systemer som ivaretar dette behovet. Når jeg arbeider i barne- og ungdomspsykiatrien får ingen gå hjem før vi som har vært på vakt har hatt 15 min. sammen for å snakke om innholdet i vekten og hvordan vi har det med det som har skjedd. Dette er fast rutine selv om ingenting spesielt har skjedd. Vi har også fast veiledning hvor vi snakker om det vi gjør for å se om vi kan gjøre noe annerledes neste gang. På denne måten lærer vi oss selv å kjenne og vi lærer og reflektere over vårt eget arbeid. Det er til god hjelp når vi står i vanskelige relasjoner som krever mye av oss.

Vi som rådgivere er i kontakt med mange forskjellige mennesker. Noen av dem viser utfordrende følelsesregister og setter i gang prosesser hos oss. Vi kan synes det er vanskelig å hjelpe. Andre appellerer til oss på en annen måte. Vi kjenner oss berørt og blir engasjert. Vi kjenner på empati. Det er ulike følelser som dominerer. Følelsene er viktig informasjon for oss. De påvirker hvordan vi handler i møte med den andre. Når jeg tar opp temaet i denne oppgaven er det min hensikt å se på følelsene som en del av rådgivernes kunnskap og hvordan de påvirker våre handlinger. Men er de en informasjonskilde vi kan stole på?

Aristoteles (2006 s. 59) sier følgende om hva som skjer forut for vår handling:

Et utgangspunkt for handling er en beslutning-det vil si det hvorfra bevegelsen utgår, ikke det for hvis skyld handlingen utføres- og utgangspunktet for en beslutning er vår streben og vår mening med det som gjøres. Derfor kan en beslutning ikke finne sted uten fornuft og tenkning eller uten moralsk holdning.

Johanne Alteren ser nærmere på forholdet mellom følelser og fornuft i sin doktorgradsavhandling ved Høgskolen i Bodø i 2010. Som utgangspunkt bruker hun Aristoteles' kunnskapsteori. Han skiller mellom de ulike kunnskapsformene episteme (teoretisk-vitenskapelig kunnskap) techne (ferdighetskunnskap) og fronesis (praktisk kunnskap). Aristoteles hevder at de tre kunnskapsformene virker sammen som i en prosess. I denne prosessen spiller følelser og fornuft en viktig rolle (Alteren 2010 s.7 og 8).

Aristoteles mener det ikke er noe klart skille mellom følelser og fornuft. I tillegg til at følelsene kan være en kroppslig tilstand, er de også et utgangspunkt for fornuften. De lar oss kjenne oss berørt og levendegjort. I vårt engasjement er det følelsene som gir oss energi. Følelsene gjør oss oppmerksomme og hjelper oss til å rette blikket et bestemt sted. De kan være sanne eller usanne. Vi bestemmer selv hvordan vi vil forholde oss til følelsene og hvordan vi vil bruke dem.

Hvis vi overfører denne tenkningen til rådgivernes arbeid, er følelsene rådgiverne trekker frem i arbeidet med sine fortellinger, en del av deres kunnskap. Følelsene er informasjon som er viktig i vurderingene de tar, enten de er gode eller mindre gode. Følelsene er også en del av det de vet er fornuftig å gjøre i situasjonen. Som rådgivere har vi rammer å forholde oss til. Vi har vårt mandat, vårt felles verdigrunnlag. Når en av rådgiverne i sin fortelling sier hun kjenner en motstand mot en som ønsker hjelp fra henne, er dette informasjon hun ikke kan la være å forholde seg til. Hva hun velger å gjøre er opp til henne. Johanne Alteren sier følelser er en kunnskap som må artikuleres frem. Hvis følelser er kunnskap, hvordan kan vi finne denne kunnskapen?

Vi må gå inn i praksis og se hvor følelsene virker og hvordan de virker. Johanne Alteren argumenterer i sin drøfting for en læringsprosess hvor det foregår en bevegelse mellom våre følelser og vår fornuft. Hun mener dette kan ses på som en bevegelse lik en hermeneutisk prosess hvor fornuften og følelsene spiller sammen. Hun finner i sin doktorgrad at studentene bruker sine følelser aktivt i vurderingene de tar. Følelsene er viktige i valg av handling. Hun mener derfor at studentene må se på følelsene som kunnskap de må reflektere over i sin utdanning. For at det kan skje må kunnskapen artikuleres frem da den kan være vanskelig å få øye på. Vi bruker altså følelsene for å synliggjøre en kunnskap som det ellers er vanskelig å sette ord på (Alteren 2010, s.153-154). Når studentene reflekterer over sine handlingsvalg innbefatter dette både følelser og fornuften. Vi må derfor legge til rette for å utvikle denne kunnskapen på lik linje med annen kunnskap vi ønsker å utvikle. Johanne Alteren kommer frem til i sin doktorgradsavhandling at følelser er fornuftige. I mitt materiale finner jeg eksempler fra rådgivernes arbeid hvor de viser hvilke følelser de har i arbeidet. En av dem sier:

«Vi bytter saker når vi begynner å bli for slitne. Selv om det er en fordel for pasient/bruker å ha den samme, så gjør vi det fordi vi mener vi slik kan gi en bedre hjelp».

Rådgiveren som sier dette utdyper at dette gjelder saker som går over flere år. Noen har stadig utfordringer de kommer til pasient- og brukerombudet med. Engasjementet hos rådgiver kan bli dårligere. Hvis vi skal bruke følelsene som kunnskap i en slik situasjon, kan det å stoppe opp og tenke over hvorfor vi er slitne være en av de første viktige refleksjonene. Er vi slitne hele tiden, eller er det når vi gjør bestemte oppgaver? Hvilke tanker har jeg om de oppgavene som jeg blir sliten av? Følelsene gir oss informasjon om at vi kanskje bør stoppe opp litt og se på hva vi gjør, og om vi kan gjøre noe annerledes. Jeg finner flere eksempler i mitt materiale hvor rådgiverne forteller om følelser de har i arbeidet. Jeg prøver å relatere mitt materiale til Aristoteles teorier. Tankene går en stund før jeg fatter interesse for noen refleksjoner som dukker opp. De følelsene rådgiverne trekker frem er det mye kraft i. Ikke så sterke at de hindrer dem i arbeidet, men de virker forstyrrende. Dette er følelser som er tydelige. Det er ikke dermed sagt at de er enkle å forholde seg til eller å vite hva man kan gjøre med dem. Men jeg tror ikke det er bare disse følelsene Aristoteles snakker om. Når vi i møte med et menneske velger å fokusere på noe og velge bort noe annet, så bruker vi både følelser og fornuft i denne avgjørelsen. Våre valg av handlinger er ikke tilfeldig. Jeg tror han mener at følelser er essensielt for å få en innsikt. Disse følelsene er vi ikke alltid så bevisst på. Jeg fortsetter å lete etter eksempler i mitt materiale.

En rådgiver har noen refleksjoner:

«Jeg har av og til tenkt at jeg er litt urettferdig, fordi jeg begynner å bli litt lei henne. Men jeg tenker jeg må være rettferdig og behandle alle likt, men det er grenseganger her, hun kommer stadig med nye klagesaker».

Rådgiveren kjenner at hun er lei, likevel ønsker hun ikke at den følelsen skal stå i veien for hjelpen hun skal gi. Vi kan kanskje si at dette er følelser og fornuft som arbeider sammen. Rådgiver ønsker å gjøre en god jobb samtidig vet hun at det er en grense for hvor langt hun kan strekke seg. Fornuften hjelper henne å veie det ene alternativet mot det andre og hvordan hun skal håndtere følelsene i situasjonen (Aristoteles 2006).

En annen sier:

«Jeg kjenner jo hele tiden på det at det krever jo hele deg da»

Hun forteller at hun noen ganger kan kjenne at arbeidet krever mye av henne. I fokusgruppa kommer det frem at flere kjenner seg igjen i dette. Mange har kjent på følelser som tar mye av

energien. De har kjent på følelser som jobber mot hverandre. På den ene siden ønsker man å hjelpe, på den andre siden ser man det voldsomme hjelpebehovet som gjør det vanskelig å holde fokus på det som er viktigst. Refleksjonen i gruppa dreier mot en samtale om hvordan vi arbeider med og bearbeider følelser som tar stor plass i yrkeshverdagen. En av rådgiverne forteller at hun har lært seg å identifisere hvor følelsen kommer fra og arbeider bevisst med dette etter en spesiell metode som hele kontoret har lært seg. Hvordan hun gjør det helt konkret deler hun med de andre rådgiverne. Kort beskrevet handler metoden om å sortere og bli bevisst på fakta. De definerer målet med arbeidet og hva som kan gjøres ut fra de ressurser som foreligger. Metoden er en bevissthetsprosess i forhold til hvilke følelser som dominerer. Slik er det også lettere å gjøre noe med dem.

Jeg forlater denne refleksjonen og går tilbake til hvordan følelsene kan være en kunnskap vi kan ha nytte av. Når jeg inviterer rådgiverne til å skrive ned en fortelling som utfordrer dem i yrkeshverdagen, ber jeg dem også skrive ned noen av de følelsene de kjenner på i arbeidet de skriver om. En av dem skriver følgende:

«Det gjør noe med en når en ung mann har fått så mange år av sitt liv ødelagt på grunn av feil diagnostisering og feilbehandling».

Rådgiver forteller hvordan hun forbereder seg selv og den unge mannen på å møte de som har diagnostisert og behandlet han. Hun gir råd om de juridiske forholdene. De snakker sammen om hvem som kan komme på møtet, om hvem mannen ønsker å ha med. Rådgiver skjønner etter hvert hvilke forhold som er viktige å gå videre med og hvem som ikke er det. Feildiagnostiseringen er skriftliggjort og sendt videre til andre offentlige instanser. NAV har mottatt den. Rådgiver sier hun sanser at mannen er sterk. Hun forklarer det med måten han fremstår på. Hun sier;

«Han var veldig klar....og han hadde funnet ut så mye selv. Ikke hvem som helst som hadde kommet seg gjennom dette med den bagasjen. Det var vel hans historie som gjorde at jeg tenkte han var sterk».

Usikkerheten omkring hvordan møtet på sykehuset vil fortone seg gjør at rådgiveren går gjennom mulige forståelser de kan møte hos personalet før møtet:

«De tar jo utgangspunkt i det du har skrevet, og de kan være enige i det eller de sier at det ikke har skjedd og at du har misforstått».

Det er følelsen av usikkerhet som er veiledende for det rådgiveren gjør. Følelsen er bestemmende for hennes handling, å forberede mannen på møtet med sykehuset. Følelsen hjelper henne å rette blikket dit det er nødvendig i situasjonen, på det forestående møtet.

En av de andre sier om en kvinne som hun hjelper:

«Hun representerer en av de sårbare pasientgruppene, og det har vært viktig for meg å gi henne en opplevelse av å bli tatt på alvor». " Mange skuffer henne, jeg må være tydelig, klar og direkte og ikke gi så mye omsorg, da nærer det noe».

Gjennom kontakten med kvinnen har rådgiveren lært hvordan hun best kan hjelpe henne. Hun har erfart hva som er viktig for kvinnen, og hvordan hun bør opptre i møte med henne for å hjelpe henne på en god måte. Måten hun gjør dette på er å opptre på en tydelig og ryddig måte overfor kvinnen. Hennes utfordring er å finne balansen i hvor mye hjelp hun skal gi, da etterspørselen er en pågående prosess som ikke tar slutt. Rådgiveren har brukt mye tid sammen med kvinnen. Det har tatt tid å finne ut hvordan hun kan hjelpe henne på en måte som kvinnen er fornøyd med og som kontoret har ressurser til.

4.4 Om å utvikle vår praktiske kunnskap

Underveis mens jeg skriver denne oppgaven, leser jeg Roy Jacobsens trilogi fra Helgeland om livet på en øy på Helgeland under 2. verdenskrig. Han skriver om hvordan folkene på Barrøy overlever på tross av de harde vilkårene de lever under. Han skriver om hvordan den praktiske kunnskapen, som er helt nødvendig for å overleve på en øy i denne tiden, overføres og læres videre til de neste generasjonene. Erfaringsoverføringen starter mens ungene er små. Den skjer ikke tilfeldig. De ulike oppgavene som å høste dun fra ærfuglen, å ro, å fiske, å henge fisken, får ungene ta del i når de voksne ser at de er klar for det. De voksne tar mange hensyn i disse vurderingene. Det er ikke bare alderen til barnet som skal tas hensyn til, men også hvordan de andre arbeidsoppgavene som er på en gård, skal ivaretas. Ansvarer barna får må de vise at de tar, før de får nye oppgaver. Andre ganger er det livet som gir dem ansvaret. Folkene på Barrøy er helt avhengig av kunnskapen om de lokale forholdene de lever i. De må kjenne til havets bevegelser og hvordan de skal ro og styre båten i de ulike vindretningene, ellers kommer de seg ikke i land. De må kjenne til me'ene hvor fisken står ellers får de ikke mat. De må lære seg å lytte til været og ta forbehold når uværet slår til. Erfaringer går fra slekt til slekt. Uforutsette deler av livet som krig, vær og mennesker utfordrer dem på områder de ikke har noen erfaring med. Da bruker de den erfaringen de har og prøver å forstå og møte

den nye utfordringen de står overfor på en best mulig måte. Noen ganger lykkes de, andre ganger ikke.

På mange måter har livet på Barrøy likheter med det praktiske yrkeslivet i vår tid. Det handler ikke om å overleve, men om å gjøre en god jobb. De praktiske yrkeserfaringene vi gjør oss har vi et ansvar for å utvikle og føre videre til de som kommer etter oss. Det gjelder også arbeidet hos pasient- og brukerombudet. Rådgiverne hos pasient- og brukerombudet har ikke generasjoner å lære fra, men vi lærer underveis og av hverandre. Etter 8 år ved et lokalt ombudskontor, begynner vi å kjenne til terrenget vi beveger oss i. Vi kjenner til sykehusene vi har i vårt fylke og har prøvd ut ulike måter å samarbeide på. Vi kjenner til mange av kommunene i fylket og hvordan de tar hånd om de kommunale oppgavene de har ansvar for. Kommunen består av ulike folk som vi møter på ulike måter. Vi er et langt land med ulike kulturer. Fra utsiden ser de kanskje ikke så forskjellig ut. Fra innsiden er detaljene mer tydelige.

Anders Lindseth (2013, s.1) skriver i sin artikkel *Svarevne og kritisk refleksjon*, at vi gjennom livet kan merke at veien ikke fører oss dit vi ønsker. Han sier vi gjennom å erfare diskrepans mellom vår forståelse og resultatet av vårt arbeid, oppnår en diskrepanserfaring.

Diskrepanserfaringen fremtvinger en nyansert forståelse av det vi holder på med. Dette kan vi se på som en mulighet til å utvikle vårt arbeid. Underveis i arbeidslivet erfarer vi at vår praksis endrer seg. Vi prøver og feiler og prøver igjen. Noen ganger får vi det til, andre ganger får vi ikke det resultatet vi ønsker. Noen ganger forstår vi hvorfor vi feiler, andre ganger strever vi med å forstå. Våre liv og vår yrkeshverdag preges av valg mellom ulike handlinger. De valg vi velger, krever refleksjon. Det er ikke regler og rutiner som gjør oss til gode praktikere. Ved å erfare og reflektere over erfaringene, utvikles vår personlige vurderingsevne. Vår klokskap utvikles (Aakerø 2016 s. 26).

4.4.1 Ny forståelse av egen fortelling

Jeg henter frem igjen min egen fortelling som jeg presenterte i begynnelsen av masteroppgaven. Fortellingen om gruppen med brukere av et psykiatrisk dagsenter som fortalte om krenkelser og uverdige møter med de ansatte ved senteret. Bakgrunnen for at jeg ser på fortellingen på nytt er en følelse av faglig utilstrekkelighet. Jeg er usikker på hva utilstrekkeligheten består av. Det er i møte med spørsmålet fra pasientene og brukerne at jeg blir i tvil om svaret jeg gir, altså handlingen, er god nok. Har jeg den kunnskap som skal til for å møte utfordringene pasientene og brukerne gir meg? Hvilken kunnskap er nødvendig?

Vi er flere som samarbeider i dette arbeidet, men jeg har hovedansvaret for prosessen. Mine kollegaer og jeg bruker mye tid på å snakke om hvordan vi kan hjelpe brukerne. Det er brukerrettighetene som er vårt fokus. Samtalene underveis dreier seg mye om lover og paragrafer. Det er mange timers arbeid som er viet denne saken. Likevel kommer jeg ingen vei. Når kommunen avslutter sitt arbeid, gjør jeg det samme. Jeg kjenner på både skuffelse og dårlig samvittighet. Skuffelse over mitt eget arbeid og at saken ikke fører frem, og skuffelse overfor folkene i kommunen som sitter med så mye makt som de, etter min mening, ikke forvalter på en god måte. Den dårlige samvittigheten har jeg overfor brukerne som har vist meg tillit og som har en forventning om at jeg kan hjelpe dem. Jeg kjenner også på lettelse. Lettelse i forhold til at jeg nå legger «våpnene» (les paragrafene) bort. Jeg er sliten etter kampen.

Ofte skjer den første handlingen til tjenesteapparatet fra oss. Vi kan velge hvilket språk vi vil bruke alt etter hva vi ønsker å oppnå. Vi har et ansvar for å åpne for dialogen. Skjervheim sier at når vi opplever det den andre sier som svært urimelig, oppfatter vi ofte det den andre sier som fakta (Skjervheim 2002 s.23). Kommunen sier de opplever klagen som usann. De ønsker ingen dialog omkring hvordan de kan bidra til en bedring på det psykiatriske dagsenteret. Når kommunen bestrider klagens innhold og mener klagen ikke stemmer med virkeligheten, oppfatter jeg kommunens informasjon som fakta. Jeg blir mer opptatt av måten kommunen opptrer på, og mitt engasjement flytter seg dit. Jeg opplever at kommunen ikke tar brukernes klage opp til vurdering, men bruker all sin energi på å motbevise den. Ingen av oss viser vilje til å ta den annens vurderinger opp til videre ettertanke. Dette skjer, sier Skjervheim, når vi ikke tar den andre parten på alvor. Når vi tar den andres ytringer som fakta, låser vi situasjonen. Å ta den andres ytringer på alvor, er det samme som å være villig til å ta hans meninger opp til ettertanke og diskusjon. Å ta den andres ytringer på alvor, når du er svært uenig med disse ytringene, er også svært vanskelig (Skjervheim 2002 s. 23).

Men hva er det som bidrar til min forståelse? Har det med erfaringene jeg har fra min yrkespraksis? Har det med hvilke verdier og holdninger jeg har med meg, og hvem jeg «heier» på i samfunnet? Hva hvis jeg tenker at det jeg oppfatter som en motstand eller en motkraft fra kommunenes side, heller kan ses på som kommunens forståelse av saken. Hva skjer med min forståelse og mine handlinger når jeg oppfatter den andre partens handlinger som en annen parts forståelse istedenfor å se det som en annen parts motstand? Umiddelbart kjenner jeg at det er en mer moden tanke. Jeg kjenner meg rausere som person ved å tillegge

kommunen denne forklaringen på deres respons. Når jeg nå ser på mitt arbeid i saken, ser jeg at jeg har mye fokus på hvordan jeg skal overbevise kommunen om at brukerne har rett i sin klage. Dette fokuset hindrer dialogen. Jeg har lite fokus på å lytte til kommunens forståelse og hvordan jeg kan komme i dialog med dem når våre forståelser er så forskjellige. Jeg ser også at jeg i liten grad innhenter andres forståelse av saken. Kanskje skulle jeg ha snakket med flere av brukerne av senteret. Nå i ettertid tenker jeg at jeg også kunne ha behandlet deler av klagen, og ikke tatt alt med en gang. Mine tidligere erfaringer fra praksisfeltet handler mye om å se individet og deres behov for bistand. I saken med det psykiatriske dagsenteret, handler det i all hovedsak om en klage på en kultur og et system. Hva jeg ser i saken har stor referanse til min jobb med individer. Kanskje blir dette synet noe begrenset i denne saken.

Jakob Meløe (1979) skriver i artikkelen «Sted å se fra» at vår forståelse av det andre gjør kommer fra det vi selv gjør, som en premiss for våre handlinger. Vi tolker andres handlinger og handler selv deretter. I denne saken er vi flere parter og mest sannsynlig flere tolkninger. Vi handler utfra hverandres handlinger og resultatet blir noe helt annet enn ønskelig. Jeg er i aller høyeste grad medansvarlig i det som skjer. Men hvordan kan jeg få innflytelse på kommunens handling? Hvis min handling besvares av kommunen med sin handling vil det være viktig å tenke gjennom på hvilken måte jeg ønsker at kommunen skal handle. Da bør jeg også ha tenkt gjennom hva som er hensikten med klagen og se på hvilke handlingsmuligheter som finnes. Ved å tenke gjennom dette på forhånd, vil jeg kanskje også ha en større mulighet for å påvirke utfallet av saken.

I tillegg til å prøve å sette meg inn i tenkningen til kommunen og hvorfor de gjør som de gjør, mener Meløe at jeg må se hvor kommunen(aktøren)ser og ser fra. Dette for å bedre min forståelse for handlingen. Brukerne av det psykiatriske dagsenteret ser saken fra sitt sted, kommunen fra sitt og jeg fra mitt. Det kommer tydelig frem i saken at vi ser i forskjellige retninger. Vi har også forskjellig ståsted. Det er mange parter og mange steder og både se fra og rette blikket mot. Denne saken viser at vårt «sted å se fra» ikke gir oss et helhetlig syn på hvordan man kan løse en slik utfordring som brukerne står overfor. En utfordring er å samle det vi alle «ser», og skape en felles forståelse. Da hjelper det også å være ydmyk og vite at man ikke alltid selv har det kyndige blikk. Det er også Meløe opptatt av. Han er opptatt av hvilket blikk vi bruker. Hva som ligger i disse begrepene har jeg skrevet om tidligere på s. 28, men går fort gjennom det på nytt. Det kyndige blikk ser det som er å se, og dette er den kyndige oppmerksom på. Han sier at det helt kyndige blikk kan kun den som selv kan gjøre det samme som det man ser den annen gjør. Når jeg ser med det ukyndige blikk, ser jeg ikke

det som er å se fordi jeg mangler begreper om virksomheten. Dette er jeg selv oppmerksom på. Med det døde blikk ser jeg ikke det som trer frem fordi virksomheten er ukjent for meg, og jeg mangler begreper om virksomheten. Selv tror jeg at jeg kjenner virksomheten.

Hva jeg ser og ikke ser i saken med det psykiatriske dagsenteret, blir tydeligere for meg nå i ettertid. Mitt blikk er ikke kyndig nok i forhold til den omfattende problemstillingen. Jeg er ikke klar over det når jeg jobber med saken, og det skal jeg kanskje være glad for. Det kjennes ikke godt å oppdage det man ikke har sett, når resultatet blir som det blir. Jeg kjenner meg modig nå, som tar frem arbeid jeg ikke er fornøyd med og ser på det med ny kunnskap. Det er nødvendig for at jeg skal lære. Jeg har også fått noen nye tanker om hva som var hensikten med klagen. Var hensikten klar for de andre?

Dag Østerberg (1972) er opptatt av hensikten med vår handling. Han sier det er et grunnleggende trekk ved oss å ha en hensikt med det vi gjør, og at vi søker en forståelse for å handle (Østerberg 1972 s.21). I nevnte kommune har de en forståelse av saken som er annerledes enn vår og det er mitt ansvar å svare på den, å handle. Utfordringen er hvordan. Når jeg tenker på hva hensikten med brukernes klage på personellet ved det psykiatriske senteret er, blir jeg usikker. Vi snakker på forhånd sammen om at de ønsker at senteret skal være et godt sted å møtes og at alle skal bli møtt med respekt fra de som har sitt daglige virke der. Men er det vår og brukernes hensikt med klagen? Hvilke andre hensikter er det med en slik klage? En hensikt er å få en unnskyldning fra personellet som brukerne føler seg krenket av. En annen hensikt er et ønske fra brukerne om at det skjer en bevisstgjøring omkring det brukerne tar opp i sin klage, og at det skjer en endring til det bedre. Det er også en hensikt at alle brukerne som har sluttet å gå på senteret blir invitert til å delta i en brukerundersøkelse. Hensikten med klagen blir mer og mer uklar jo mer jeg tenker på den. Når jeg leser klagen på nytt, kommer det klart frem hva det klages på, men hensikten med klagen kommer dårlig frem. Kan det være at den uklare hensikten fra vår side gjør jobben vanskeligere for kommunen?

Østerberg sier hensikten skal være utformet på forhånd og at handlingen tjener som et redskap. Den sendte klagen er en handling i min fortelling, men jeg ser at hensikten med handlingen er uklar. Ved å være utydelig i forhold til mine hensikter blir det mottakeren av klagen som definerer hensikten med klagen og dermed også hva som gjøres med den, altså handlingen. Østerberg sier videre at så snart vi tenker oss hvordan det vil være å handle i en

retningsløs verden, innser vi at handling blir umulig (Østerberg 1972 s. 21 og 22). I noen saker jeg jobber med, er de som tar kontakt veldig tydelige på hensikten. Andre ønsker at ingen andre skal oppleve det de har opplevd, eller at noen skal ta lærdom, noen ønsker en unnskyldning eller en erstatning.

Kan det være at kommunens folk får en helt annen forståelse av klagen fordi de tolker klagen i forhold til noe annet enn det som var vår noe uklare hensikt? Ikke umulig, når jeg nå ser tilbake og ser at hensikten kan være så mye. Østerberg sier vi fortolker hverandres hensikter (1972) Kommunens tolkning kjenner jeg ikke. Jeg kjenner til en del av deres handlinger, men ikke hvilken forståelse disse handlingene springer ut ifra. Dette har ikke vært noe tema i våre møter. Prosessen, som jeg er en del av, medfører at det hardner til mellom partene. Det snakkes stadig oftere om lover og paragrafer. I møtene er det lite rom for gode dialoger. Jeg syntes etter hvert det er vanskelig å vite hva som vil være det rette å gjøre.

Anders Lindseth (2015) skriver om *kroppslig forankret og situasjonsrelevant kunnskap*, i sin artikkel «Svarevne og kritisk refleksjon». Han sier slik kunnskap er dugelighet som viser seg i praksis og at det her er snakk om en innsikt og en evne til å se hva som er klokt å gjøre, eller hvilke midler som best fører til ønsket resultat. Anders Lindseth mener vi gjennom årene tilegner oss moral og holdninger, vaner og uvaner, og at vi svarer utfra en deltakelse i en tradisjon som viser oss hvordan vi skal reagere og handle. Han legger også vekt på det sosiale miljøet vi vokser opp i, og den profesjonsetikk vi tilhører. Som et produkt av dette utvikler vi ferdigheter i praktiske gjøremål og gjør oss erfaringer. Dette, mener Lindseth, er bestemmende for vår svarevne. Min moral og mine holdninger får jeg ta et ansvar for selv, men hva med den tradisjon for handling som Pasient- og brukerombudene virker innenfor? På kontoret jeg jobber, har vi ansatte ulike utdanninger. Vår yrkesbakgrunn er forskjellig. Dette ser vi på som en styrke for kontoret fordi vi møter mange forskjellige folk med ulike problemstillinger som krever ulik kompetanse. Vi har hver våre områder hvor våre blikk er kyndige. Måten vi «svarer», reagerer og handler i forhold til de problemstillinger vi får servert, kan være ulik.

Gjennom mitt eget refleksjonsarbeid med min fortelling trer begrepet *motstand* frem. Kommunen har en motstand mot å sette i verk tiltak som det etter min mening er nødvendig at de gjør. Jeg har en motstand mot å forstå kommunens handlinger. Jeg er også usikker på hvordan jeg skal handle i forhold til kommunens motstand. Underveis leser jeg teori av Tom

Andersen og Øvreberg (1994/1996). De har skrevet om Fysioterapeut Bülow-Hansens begrep kraft og motkraft. Fysioterapeut Bülow-Hansen utvikler en fysioterapeutisk metode i behandling av personer som lider av muskelspenninger. Hun ser åndedrettet og kroppens bevegelser som to uatskillelige deler. Hun lærer seg å forstå pasientene ved å følge med på pusten når hun trykker med hendene. Hvis trykket er for svakt, skjer det ikke noe, trykker hun for hardt eller for lenge, går åndedrettet i stå. Det er viktig for henne å finne en balanse i dette for å gjøre en forskjell og gjøre forskjellen over tid. Det uvanlige, dvs. trykkbelastning med kraft nok til å skape en forskjell er det hun ønsker. Mottrykket må være av en slik kraft at det skjer en bevegelse og en utvikling. For liten kraft fører til stillstand, og for mye kraft fører til motkraft og dermed også en form for stillstand. I dette arbeidet er dialogen mellom fysioterapeut og pasient avgjørende for at behandlingen skal gi resultater som er ønskelig (Andersen 1994/1996 s.31-34)

Hvis jeg overfører denne teorien til mitt arbeid er det kommunen jeg må balansere trykket mot. I min historie fra det psykiatriske dagsenteret oppleves hele prosessen som en kamp mellom kreftene. Er det slik at trykket mot kommunen er for kraftig? Hvis jeg bytter ut ordet motstand med motkraft, får saken en annen betydning for meg. En motkraft er svar på en kraft. Kommunens motkraft er da en handling i forhold til klagen som de mottar fra meg. Altså blir det mine handlinger som ligger til grunn for den store motstanden eller motkraften som kommer fra kommunen. Jeg skal vedkjenne at kraften i klagen er stor. Sammenligner jeg dette med historien over hvor fysioterapeutens harde kraft får pasientens åndedrett til å gå i stå, kan det jo tenkes at det samme skjer for kommunen. Kanskje er kraften i klagen så stor at det blir vanskelig for kommunen å vite hvordan de skal handle? Når jeg legger frem saken i kommunen, er det på vegne av brukerne. Når jeg nå ser på språket i klagen, og tenker meg selv som en mottaker av klagen, så forstår jeg i større grad kommunens reaksjon. Jeg ser at det kan være vanskelig for kommunen å møte oss gjennom språket som er brukt. Kanskje er det her motstanden hos kommunen oppstår. Språket i klagen inviterer ikke til en god dialog. Overskriften i klagen er «Klage på». Det er ingen «Anmodning om en vurdering». Allerede i overskriften lukker jeg for at det finnes andre vurderinger av situasjonen. Overskriften slår fast et faktum. Det ser jeg nå. Det så jeg ikke da.

4.4.2 Det reflekterende erfaringsrommets betydning

Flere av rådgiverne hos pasient- og brukerombudet har mange års praksis, ikke bare fra dette arbeidet. Flere har også videreutdanninger og fordypninger innen ulike kunnskapsområder. Jeg selv har også mange års yrkeserfaring. Betyr det at jeg da også er en dyktig rådgiver? Nei, erfaringer er i seg selv ikke nok. De kan veilede oss, men kan også bidra til at vi går oss vill. Steen Wackerhausen (2015 s.81-91) snakker om ulike erfaringsrom i praksisfeltet: «Det selvbekreftende erfaringsrom, det beskyttede erfaringsrom og det selektive erfaringsrom»

Med det *selvbekreftende erfaringsrom* mener Wackerhausen at selv om våre erfaringer og vår kunnskap bekreftes i vår praktiske yrkeshverdag dag etter dag, så kan den likevel være feilaktig. Vi kan ha en forståelse av vårt arbeid og tro at vi ser en sammenheng i det vi gjør uten at det trenger å stemme med virkeligheten. Det kan være faktorer som påvirker det vi gjør og som vi selv ikke er oppmerksomme på. Slik tror vi på en sammenheng som egentlig ikke er der. Ved å gå inn i vår praksis på et dypere nivå, kan vi finne disse sammenhengene. I det *beskyttede erfaringsrom* er det liten eller ingen påvirkning av andre enn de som befinner seg i samme erfaringsrom. Det er få eller ingen som «kikker en i kortene», eller vurderer praksis med andre øyne. Endring i et slikt erfaringsrom er vanskelig. Wackerhausen mener slike erfaringsrom særlig finnes der de som yter hjelp og de som mottar hjelpen ikke møter hverandre hverken i tid eller rom slik mange tjenester i dag er organisert. I oppsplittede og komplekse samfunn kan slike rom være en stor del av våre erfaringsrom.

Selektive erfaringsrom har vi der vi selv er med og styrer i stor grad hvilken tilbakemelding vi ønsker på vår virksomhet. I slike erfaringsrom tar vi inn over oss det vi syntes passer og som ikke er for krevende for oss å ta imot. Det kan også være at vi bruker følelsene som rettesnor for hvilken tilbakemelding vi ser på som nyttig. I et slikt rom søker vi kontroll med det som kommer.

Alle rommene inneholder praksis med erfaringer som ikke er «sanne». De fortsetter sin praksis utfra en erfaring som de tror er bra, men som ikke er det. Vi kan derfor ikke alltid stole på vår erfaring. Dette gjelder også hos pasient- og brukerombudet. Men hvordan oppdage at en erfaring ikke duger? I eksemplene over endret de på erfaringsrommene. Andre erfaringer ble satt sammen med de etablerte erfaringene. Disse initiativene kom ikke innenfra organisasjonene, men utenfra. Ved og «tre ut av sedvanen» fikk de øye på noe annet. (Wackerhausen 2015 s. 91). Først når vi blir oppmerksomme på hva vi gjør, får vi en mulighet til å gjøre noe annet. Når eksemplene overfor blir gjort til gjenstand for refleksjon, kan en

oppnå «optimal erfaringsbasert handlingsbåren kunnskap og profesjonell praksis» (Wackerhausen 2015 s. 91).

For at jeg skal kunne prøve mine antagelser eller forståelser, må jeg snakke med noen om dem. Det er altså ikke nok at jeg gjennom egne refleksjoner mener jeg forstår. Jeg må prøve forståelsen ut på andre i den virksomheten mine forståelser er en del av. Skal vi arbeide eller delta sammen i en virksomhet, må vi søke en felles forståelse. Jeg kan stå utenfor en virksomhet men likevel ha sterke meninger eller forståelser om den. Det har ingen betydning for denne virksomhetens eksistens. Hvis det er slik at mine meninger og forståelser har betydning for virksomheten, står jeg ikke utenfor. Da er jeg en del av den. Når jeg forstår en virksomhet, kan jeg bli en del av den sammen med de andre som også har forstått den. Meløe (2014/2015 s. 17) sier det er kriteriet for å forstå.

For å overføre denne teorien til vårt arbeid hos pasient- og brukerombudet er det nødvendig at vi som er en del av vår organisasjon kommer sammen og reflekterer over hvordan vi arbeider og hvordan vi kan utvikle vårt fagfelt. Det er det vanskelig å gjøre hver for oss eller på det enkelte kontor. Vi trenger også å invitere folk utenfra til å se på vår organisasjon og vårt arbeid. Evalueringsrapportene jeg går gjennom i begynnelsen av denne masteroppgaven er en del av dette. I tillegg trenger vi å se på vårt arbeid på en annen måte enn vi har gjort tidligere. Oppstart av refleksjonsgrupper er en måte å imøtekomme dette behovet på. For at vi skal kunne utvikle oss, må vi løfte frem vår praksis, se på den, reflektere over den og se om vi kan gjøre noe annerledes. Vi må se på hvilken kunnskap som er nødvendig i dette arbeidet og legge til rette for faglig utvikling. Slik kan vi utvikle oss selv og vårt fagområde.

I mitt essay fra første året på dette masterstudiet ser jeg nærmere på begreper om forståelse, hensikt og handling. Refleksjon gjennom disse begrepene hjelper meg til en bredere forståelse av deler av min egen yrkespraksis. Jeg erfarer refleksjonens betydning for utvikling av kunnskap. I forbindelse med et lite feltprosjekt andre året på dette studiet samler jeg noen av rådgiverne hos pasient- og brukerombudet til en samtale om praksis. Vi møtes og reflekterer en dag over ulike tema. I tillegg til at arbeidet vi gjør denne dagen gir meg materiale til en oppgave jeg skal skrive, er det også et mål at deltakerne skal få erfare hva som skjer i samhandlingen med hverandre i en slik gruppe. Dette lille feltprosjektet gjennomfører jeg året før jeg starter på masteroppgaven og et nytt feltarbeid. Rådgiverne har aldri møttes på denne måten for å reflektere over praksis. De har mye på hjertet. Temaene vi samtaler om bestemmes i stor grad av deltakerne. Jeg har selv noen tanker om hvordan dette kan være nyttig. Min interesse for dette har sammenheng med fornemmelsen av diskrepansen mellom

vårt mandat og våre handlinger i praksis. Jeg har behov for mer kunnskap og å utvikle meg som rådgiver. Min forforståelse er at mange av rådgiverne også har dette behovet. På forhånd tenker jeg at de forskjellige ombudskontorene arbeider mye likt. I fokusgruppa kommer det frem at vi også gjør mye forskjellig.

Rådgiverne inviteres til å si noe om måten vi arbeider på og hva som kreves for å kunne sette i gang refleksjonsgrupper i et faglig utviklingsarbeid. Tilbakemeldingene fra rådgiverne er at dette er nyttig:

«Det er lærerikt å høre andres erfaringer og måter og arbeide på. Deltakelse i refleksjonsgruppe utfordrer tenkning og arbeid. Det er bevisstgjørende. Det er bra å rette fokuset mot seg selv som praktiker. Det er mye læring i å høre hvordan andre arbeider. Gjennom å reflektere over praksis blir vi bedre praktikere».

Flere sier en refleksjonsgruppe har vært et savn i flere år, men det har vært vanskelig å få til. Alle tror 4 møter i året kan la seg gjennomføre. Når det gjelder antall deltakere i en refleksjonsgruppe er det enighet om at antall deltakere i fokusgruppen fungerer bra. Vi er fem i tillegg til meg. Det er også enighet om at det kan være med en til. Gruppen bør ikke være mindre. Med tanke på hvordan man kan organisere en slik gruppe i et utviklingsarbeid senere, er det viktig å se på utvalget opp mot hensikten med gruppa. Kanskje er det viktig å ha med deltakere med litt variasjon i alder og erfaring. Slik får vi kanskje frem ulike synspunkter og erfaringer. Rådgiverne ønsker å fortsette å arbeide på denne måten. I en refleksjonsgruppe kreves et forarbeid av deltakerne og den som skal lede en slik gruppe. Ved bruk av refleksjonsgruppe til fagutvikling, bør det være enighet om hensikten med det arbeidet vi skal gjøre og hvordan vi tenker dette arbeidet skal gjøres.

Mitt lille feltprosjekt viste at vi kan ha nytte av å møtes på tvers av kontorene for å snakke om hvordan vi løser vårt mandat Vi kan ha nytte av å se inn i hverandres praksisverden og reflektere over måten vi arbeider på. Vi må hindre at kontorene blir isolerte galakser med begrensede muligheter for faglig utvikling. Dette utviklingsarbeidet kan gjøres på mange måter. Å arbeide i refleksjonsgrupper på tvers av kontorene er en av dem. I dette arbeidet kan alle delta.

5 Noen oppsummeringer

Det starter med en følelse av å komme til kort. Følelsen fører til at jeg stopper opp og setter min egen yrkespraksis under lupen. Jeg har erfart hvordan min egen forståelse har endret seg underveis, og at denne utviklingen krever faglig og personlig tenkning, mot, og refleksjon både med meg selv og andre. Rådgiverne forteller om hvordan de i samarbeid og gjennom dialog skaper tillit til de som henvender seg og hvordan de i møtene sanser og forstår den som søker hjelp. De forteller om møter med ulike utfordringer og hvordan de på ulike måter møter disse. Arbeidet strekker seg noen ganger over flere år. De forteller om følelser de har i arbeidet og om følelser som utfordrer dem slik at det virker forstyrrende. Gjennom eksempler viser de sin praktiske kunnskap. Kunnskapen blir til underveis. Noe av denne erfaringen blir til det vi kan kalle regler. Reglene har opphav hos den enkelte rådgiver. Regelen er individuell. Den kommer fra egen erfaring og er ikke pålagt og styrt utenfra. Når dette kommer opp i gruppen, viser det seg at flere har de samme erfaringene og laget seg tilnærmedesvis de samme reglene. Med regler mener jeg her noe som de ofte gjør i møte med de som henvender seg. Erfaringene har slik formet en del av praksis. Det er tre regler flere kjenner seg igjen i:

- A) De som henvender skriver i størst mulig grad selv ned hva som har skjedd/klagen.
- B) Spørre de som henvender seg om hva de ønsker å oppnå, eller hva som er viktig for dem
- C) Avklare vår rolle og hva vi kan bistå med

Kanskje er det flere rådgivere som kjenner igjen dette og har noen tilsvarende regler. Kanskje finnes det flere regler.

Rådgivernes arbeid foregår gjennom dialog med den som henvender seg og ber om hjelp.

Relasjonsarbeid er på mange måter et håndverk, en kunstform det tar tid å lære. Denne levende praksis er i kontinuerlig bevegelse. Som rådgivere må vi også bevege oss.

Kunnskapen og erfaringene rådgiverne forteller om krever det. Deler av vårt arbeid krever kunnskap vi ikke kan lese oss til. Det er heller ikke alltid at vi kan stole på vår erfaring. For å få dette til kreves det at det legges til rette for denne type utviklingsarbeid. Det fordrer en erkjennelse av behovet og at vi ser på hva dette utviklingsarbeidet krever.

5.1Og arbeidet fortsetter

Underveis mens jeg skriver denne masteroppgaven drøfter jeg mine tanker med flere. Vi ser nærmere på hva som skal til for å prøve disse tankene ut. Målet er å prøve ut

refleksjonsgrupper for å øke selvforståelsen og å utvikle den personlige kompetansen. En gruppe jobber med dette og legger forslaget frem for pasient- og brukerombudene. Det opprettes en ressursgruppe med fire gruppeledere som skal være med å lede dette arbeidet. Lederne er mine informanter fra fokusgruppen. Pasient- og brukerombudene blir enige om følgende:

***Ressursgruppa** skal være en ressurs for refleksjonsgruppene. Gruppa får som oppgave å sette sammen refleksjonsgrupper, evaluere arbeidet og fordele midler o.l. Det holdes en samling i året for ressursgruppa for inspirasjon og påfyll i arbeidet.*

***Refleksjonsgrupper:** Det opprettes refleksjonsgrupper som går over ett år. Antallet deltakere er anslagsvis seks personer. Gruppene settes sammen med deltakere fra ulike kontorer, helst fra samme region. En person fra ressursgruppen deltar i refleksjonsgruppen, har ansvaret for innkallelse og ledelse av møtene. Det holdes minimum fire møter i året.*

Gruppene er for ansatte. Deltakerne må være innstilt på å reflektere over egen praksis. Deltakelse i gruppene er et tillegg til den veiledning ansatte mottar fra eget kontor eller på annen måte. Første møte arrangeres ved at deltakeren møtes fysisk. Deltakerne vurderer om de neste møtene skal være dagsmøter og om møtene kan foregå via elektronisk kommunikasjon.

Evaluering av arbeidet i gruppene i oktober 2018:

Etter at gruppene har vært i virksomhet en tid, evaluerer ressursgruppa arbeidet. Evaluering legges frem på ombudssamling høsten 2018 i forbindelse med virksomhetsplanarbeidet for 2019. Evalueringen må ta opp i seg innspillene fra ombudsamlingen 7.9.2017.

Resultatet er at vi starter opp med to refleksjonsgrupper i begynnelsen av 2018. Det er 15 deltakere fra 7 forskjellige fylker som ønsker å være med. Se vedlegg 6.

I min masteroppgave finner jeg at selvforståelse og relasjonell kompetanse er helt nødvendig i rådgivningsarbeidet hos pasient- og brukerombudet. Det store faglige rommet vi beveger oss innenfor krever god dømmekraft. Jeg finner også at dialogen som arbeidsform er nødvendig i mange av henvendelsene vi får. Rådgiverne trekker frem ulike erfaringer med denne arbeidsmetoden. Det er et mål for pasient- og brukerombudene at man skal løse konfliktene på et lavest mulig nivå. Hensikten er å få forklaringer og begrunnelser for avgjørelser som tas og de handlinger som gjøres. Flere av ombudskontorene har fokus på dialogen som arbeidsform og mange har kompetanse på området. Kanskje trenger vi å ha et større felles fokus på denne måten å arbeide på. Kanskje trenger vi å bli tryggere på hvordan vi kan bruke dialogen i vårt

daglige arbeid og slik løse flere av sakene som kommer til oss gjennom dialog og samarbeid enn det vi gjør i dag.

Arbeidet med masteroppgaven går mot slutten. Underveis har det vært mange møter. Møter med andre og møter med meg selv. Det starter med en følelse av å komme til kort. Nå har jeg kommet litt lenger.

6 Litteraturliste

- Alteren, J. (2010). *Følelser er fornuft. Sykepleierutdanningen mellom gjerning og tekst*. Avhandling (Ph.d). Senter for praktisk kunnskap, Høgskolen i Bodø.
- Andersen, T. (1994 og 1996). *Reflekterende prosesser*. København: Dansk psykologisk forlag.
- Andersen, T. (1999). *Et samarbeid - av noen kalt veiledning*. i: Rønnestad, M. H. og Reichelt, S. (red.) *Psykoterapiveiledning*, s.150–162. Oslo: Tano Aschehoug,
- Arendt, H. (1961). *"The crisis in culture. Its social and its political significance"*.
In: Arendt, H. *Between past and future. Six exercises in political thought*. Meridian Books.
- Aristoteles. (1999) *Den nikomakiske etikk*. (Oversatt av Ø. Rabås & A. Stigen.) Oslo: Bokklubben Dagens Bøker.
- Karlsen, B, J. (2003). *Gode fagtekster: essayskriving for begynnere*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bernstein, R. (1987). *Bortom objektivisme og relativisme. Vetenskap, hermeneutikk, och praxis*. Göteborg: Röda Bokförlaget.
- Bongo, A.B. (2012). *Samer snakker ikke om helse og sykdom. Samisk forståelseshorisont og kommunikasjon om helse og sykdom*. Avhandling (Ph.d). Det helsevitenskapelige fakultetet, Institutt for helse og omsorgsfag. Universitetet i Tromsø.
- Dewey, J. (1934/2008). *Å gjøre en erfaring* i: Bale, K. og Rygg, B. A. (red) *Estetisk teori*. En antologi. Oslo: Universitetsforlaget.
- Christoffersen, S-A. (2005). *Profesjonsetikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Christoffersen, S-A. (2011). 2. utgave. *Profesjonsetikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Christoffersen, S-A. (2012). *Handling og dømmekraft*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Etikk.no (april 2016) *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. NESH (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora).
- Fangen, K. (2004). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Fossestøl, B. (2012). *Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten, om profesjonalitet og dømmekraft i sosialt arbeid*. Avhandling (Ph.d). Etikkprogrammet og det teologiske fakultet, Universitetet i Oslo.

- Froestad, J. (1987). *Pasientombudet-en klageordning tilpasset helsetjenesten?* Publikasjon nr. 20. Prosjekt Brukerperspektiv på forvaltningen. Institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap, Universitetet i Bergen.
- Gadamer, H-G. (2010 [1990]). *Sannhet og metode: grunntrekk i en filosofisk hermeneutikk*. Oslo: Pax Forlag.
- Geldard, D.& K. (2001). *Basic Personal Counselling, a training manual for counsellors*. Melbourne: Pearson Education.
- Halås, T. C. Kymre, G.I. Steinsvik, K.(red) (2017). *Humanistiske forskningstilnæringer til profesjonspraksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Heidegger, M. (1927/2007)). *Væren og tid*. Oversatt til norsk ved Lars Holm-Hansen. Oslo: Pax Forlag.
- Johannessen, E. Kokkersvold E. Vedeler L. (2010). *Rådgivning*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Kierkegaard, S. (1962-64). *Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed I* : S. Kierkegaard Samlede værker. Bind 18, 3. utgave. København: P. P. Rohde.
- Lindseth A. (2015). *Svarevne og kritisk refleksjon. I: Praktisk kunnskap som profesjonsforskning*. McGuirk, J. Selmer Methi, J.S.(red)Bergen: Fagbokforlaget.
- Malterud, K. (2012). *Fokusgrupper som forskningsmetode for medisin og helsefag*. Oslo: Universitetsforlaget.
- McGuirk, J. og Methi, J.S.(red.) (2015). *Praktisk kunnskap som profesjonsforskning*. Bergen: Fagbokforlaget
- Meløe, J. (1973). *Aktøren og hans verden*. Norsk filosofisk tidsskrift nr. 2, s.133-143.
- Meløe, J. (1985a). *Notater i vitenskapsteori. Til gruppene i humaniora og samfunnsvitenskap med fiskerifag*, s. 5-19. Universitetet i Tromsø
- Meløe, J. (1985b). *Menneskeverk. I: Notater i vitenskapsteori. Til gruppene i humaniora og samfunnsvitenskap med fiskerifag*, s. 5-19. Universitetet i Tromsø.
- Meløe, J (1985c). *Om å se*. I: Notater i vitenskapsteori. Til gruppene i humaniora og samfunnsvitenskap med fiskerifag, s. 20-27.Universitetet i Tromsø.
- Meløe, J. (1985d). *Sted å se fra*. I: Notater i vitenskapsteori. Til gruppene i humaniora og samfunnsvitenskap med fiskerifag. s. 28-35. Universitetet i Tromsø.

- Meløe, J (1983/2017). *Om å se*. I: Humanistiske forskningstilnæringer til profesjonspraksis. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Mevik, K. (1997). Mellom praksis og forskning: Dilemmaer ved å koble og/eller bevege seg mellom praktiker- og forskerrollen generelt- og spesielt innen helse og sosialfeltet. *Sosiologisk årbok 1992/2* s. 129-144.
- Molander, A og Smeby, J-C. (red) (2013). *Profesjonsstudier II*. Oslo: Universitetsforlaget
- Montaigne, M. (1993 /1996 i). *Essayer Bok 3*. Stockholm: Atlantis.
- Nussbaum, M. (1995). *Känslans skärpa, tankens innlevelse. Essäer om etik och politik*. Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Symposium.
- Nussbaum, M. (2003). *The Emotions of working life* I Erson, E. och Øberg, L. red. Erfarenhetens rum og vägar. Tumba: Mångkulturelt centrum, Botkyrka,29-40.
- Pasient- og brukerrettighetsloven (1999). Lov om pasient og brukerrettigheter. Tilgjengelig fra: <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63>. (Hentet: 5.mars 2018).
- Platon. (2004). *Samlede verker*, bind VI. (Red. av Ø. Andersen, T. Frost, H. Kolstad & E. Kraggerud.) Oslo: Vidarforlaget.
- Rogers, C.R. (1965). *Client Centered Therapy*. New York: Appleton-Century-Crofts
- Skau, G. M. (2017). 5. utgave. *Gode fagfolk vokser*. Oslo: Cappelen Damm
- Skjervheim, H. (2002). *Mennesket*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Vetlesen, A.J. (1996). *Generelt om følelser i moralfilosofi og moralpsykologi*» i Vetlesen A.J. og Nordtvedt, P. red. *Følelser og moral*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS.
- Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur*. Flekkefjord: Seek.
- Widerberg Karin. (2001[2011]). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Østerberg, D. (1972). *Forståelsesformer*. Oslo: Pax Forlag.
- Aakre, M. (2016). *Jakten på dømmekraft*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Årsmelding fra Pasient- og brukerombudene. (2016 og 2017)

Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjon til pasient- og brukerombudene

Vedlegg 2: Informasjon til rådgiverne

Vedlegg 3: Intervjuguide

Vedlegg 4: Samtykke

Vedlegg 5: Kvittering NSD

Vedlegg 6: Notat fra faggruppe hos pasient- og brukerombudet

Vedlegg 1: Informasjon til pasient- og brukerombudene

Til pasient- og brukerombudene

Forespørsel om hjelp til å finne deltakere til mitt forskningsprosjekt.

I forbindelse med min masteroppgave i praktisk kunnskap ved Nord universitet, Bodø, trenger jeg bistand fra 6 rådgivere ansatt hos Pasient- og brukerombudet.

Informasjon vedrørende masteroppgave:

Hvilken praktisk kunnskap ligger til grunn for de vurderinger og handlingsvalg rådgiverne hos pasient- og brukerombudet tar i møte med pasienter og brukere?

Det er mitt forskningsspørsmål når jeg nå starter med min masteroppgave. Jeg ønsker å finne ut hvilken tause kunnskap, den kroppsliggjorte kunnskapen, rådgiverne hos pasient- og brukerombudet bruker i sitt arbeid. Hva er det rådgiverne sanser og forstår og som ligger til grunn for hvordan de handler/svarer på henvendelsen fra pasienter og brukere? Hvilken sammenheng er det mellom rådgivernes forståelse av henvendelsene og de råd og den veiledning/praktisk bistand som blir gitt?

Denne kunnskapen kan det være vanskelig å sette ord på. Den viser seg i våre handlinger og hvordan vi utøver vårt arbeid. Gjennom fortellinger fra egen praksis kommer vår erfaring frem. Jeg vil finne mer ut av hvilken kunnskap som ligger i denne erfaringen og som rådgiverne hos pasient- og brukerombudet navigerer etter.

Begreper som brukes om dette arbeidet er intuisjon, dømmekraft og faglig skjønn.

Men hvilken kunnskap ligger i disse begrepene for rådgiverne hos pasient- og brukerombudet og hvordan kommer de til uttrykk? For å finne ut mer av dette trenger jeg hjelp fra de som har stått i dette arbeidet noen år.

Jeg ønsker å invitere 6 rådgivere med minimum 5 års erfaring fra rådgivningsarbeidet hos pasient- og brukerombudet. Jeg ønsker å ha med rådgivere fra forskjellige kontor og fra flere helseregioner. Jeg vil prøve å få med ulike utdanninger og ulike kjønn. Tiden som vil gå med til dette feltarbeidet er beregnet til én dag.

Forespørselen om deltakelse går til alle landets pasient- og brukerombud. Hvis du har en rådgiver ved ditt kontor som har minimum 5 års erfaring fra dette arbeidet og som har lyst og

mulighet til å sette av en dag med fokus på yrkespraksis, tar du eller rådgiveren kontakt med undertegnede innen 11.oktober.

Rådgiverne som ønsker å delta vil inviteres til å tenke over om de har fortellinger fra sin egen praksis hvor de i møte med pasienter og brukere kjente på en relasjonell utfordring, en uro eller fikk følelsen av å komme til kort. Fortellingen kan også handle om et dilemma som man ble stående ovenfor.

Fortellingen vil være utgangspunktet for en kritisk refleksjon over praksis.

Dette forskningsprosjektet søkes godkjent av Personvernombudet for forskning i henhold til lov om behandling av personopplysninger og vil bli gjort i tråd med forskningsetiske retningslinjer der taushetsplikten overholdes og opplysninger anonymiseres. Deltakelsen er frivillig og jeg vil innhente samtykke fra de som ønsker å delta. Deltakerne kan når som helst og uten begrunnelse trekke samtykke til deltakelsen i studien.

Den som skal veilede meg gjennom denne prosessen er professor Erik Christensen ved Senter for praktisk kunnskap, Nord universitet, Bodø.

Arbeidet vi skal gjøre denne dagen:

Vi trekker hvilke fortellinger vi skal ha som utgangspunkt for vårt refleksjonsarbeid denne dagen. Dagen vil jeg disponere på denne måten:

-Informasjon om mitt arbeid.

-Fortelling fra rådgiver

-Spørsmål og refleksjon

Lunsj: 11.00-12.00

-Fortelling fra rådgiver.

-Spørsmål og refleksjon

Tid og sted:

Arbeidet ønskes gjennomført i løpet av én dag nå i høst i Helsedirektoratets lokaler i Oslo.

Kostnader:

Reisekostnader for inntil 2500,- pr. person dekkes av Helsedirektoratet.

Med vennlig hilsen

Kjersti Syversen

Seniorrådgiver Pasient- og brukerombudet i Nordland

Mail: kjsyv@pobo.no

Tlf.75566671/70

Vedlegg 2: Informasjon til rådgiverne

Til rådgiverne ansatt hos pasient- og brukerombudet

Forespørsel om deltakelse i mitt forskningsprosjekt.

I forbindelse med min masteroppgave i praktisk kunnskap ved Nord universitet, Bodø, trenger jeg bistand fra 6 rådgivere ansatt hos Pasient- og brukerombudet.

Informasjon vedrørende masteroppgave:

Hvilken praktisk kunnskap ligger til grunn for de vurderinger og handlingsvalg rådgiverne hos pasient- og brukerombudet tar i møte med pasienter og brukere?

Dette er mitt forskningsspørsmål når jeg nå starter med min masteroppgave. Jeg ønsker å finne ut hvilken taus kunnskap, den kroppsliggjorte kunnskapen, rådgiverne hos pasient- og brukerombudet bruker i sitt arbeid. Hva er det rådgiverne sanser og forstår og som ligger til grunn for hvordan de handler/svarer på henvendelsen fra pasienter og brukere? Hvilken sammenheng er det mellom rådgivernes forståelse av henvendelsene og de råd og den veiledning/praktisk bistand som blir gitt?

Denne kunnskapen kan det være vanskelig å sette ord på. Den viser seg i våre handlinger og hvordan vi utøver vårt arbeid. Gjennom fortellinger fra egen praksis kommer vår erfaring frem. Jeg vil finne mer ut av hvilken kunnskap som ligger i denne erfaringen og som rådgiverne hos pasient- og brukerombudet navigerer etter.

Begreper som brukes om dette arbeidet er intuisjon, dømmekraft og faglig skjønn.

Men hvilken kunnskap ligger i disse begrepene for rådgiverne hos pasient- og brukerombudet og hvordan kommer de til uttrykk? For å finne ut mer av dette trenger jeg hjelp fra de som har stått i dette arbeidet noen år.

Jeg ønsker å invitere 6 rådgivere med minimum 5 års erfaring fra rådgivningsarbeidet hos pasient- og brukerombudet. Jeg ønsker å ha med rådgivere fra forskjellige kontor og fra flere helseregioner. Jeg vil prøve å få med ulike utdanninger og ulike kjønn. Tiden som vil gå med til dette feltarbeidet er beregnet til én dag.

De rådgiverne som ønsker å delta vil inviteres til å tenke over om de har fortellinger fra sin egen praksis hvor de i møte med pasienter og brukere kjente på en relasjonell utfordring, en

uro eller fikk følelsen av å komme til kort. Fortellingen kan også handle om et dilemma som man ble stående ovenfor.

Fortellingen vil være utgangspunktet for en kritisk refleksjon over praksis.

Dette forskningsprosjektet søkes godkjent av Personvernombudet for forskning i henhold til lov om behandling av personopplysninger og vil bli gjort i tråd med forskningsetiske retningslinjer der taushetsplikten overholdes og opplysninger anonymiseres. Deltakelsen er frivillig og jeg vil innhente samtykke fra de som ønsker å delta. Deltakerne kan når som helst og uten begrunnelse trekke samtykke til deltakelsen i studien.

Den som skal veilede meg gjennom denne prosessen er professor Erik Christensen ved Senter for praktisk kunnskap, Nord universitet, Bodø.

Arbeidet vi skal gjøre denne dagen:

Hver rådgiver leser gjennom sin fortelling.

Vi reflekterer så over temaer i fortellingen. Vi skal bruke ca. 45 min på hver fortelling.

Refleksjonen blir tatt opp på bånd.

Tid og sted:

Arbeidet gjennomføres i løpet av én dag i Helsedirektoratets lokaler i Oslo.

Kostnader:

Reisekostnader for inntil 2500,- pr. person dekkes av Helsedirektoratet.

Det er enighet om å prøve dette ut. Invitasjonen om og delta går til alle ombudene. Det er 11 deltakere og 4 gruppeledere som ønsker å være med i dette utviklingsarbeidet. De fire gruppelederne er fra min fokusgruppe i masterarbeidet. De blir en egen ressursgruppe. Ressursgruppa har første planleggingsmøte i januar 2018. Vi bestemmer oss for å starte opp to grupper med 2 gruppeledere i hver gruppe.

I mars 2018 har vi første møte i hver av de to gruppene. Neste møte for begge gruppene er i juni. Dette blir spennende.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Samtalene blir tatt opp på bånd. De blir slettet når masteroppgaven er ferdig. Notater fra samtaler, lydbånd og utskrift fra bånd blir behandlet som fortrolige opplysninger og oppbevart forsvarlig. Ditt navn og eventuelle identifiserbare pasientopplysninger blir anonymisert. Min masteroppgave forventes å være ferdig vår/sommer 2018. Du vil få informasjon om studien.

Frivillig deltakelse:

Det er frivillig å delta i dette forskningsprosjektet. Hvis du ønsker å delta, skriver du under på samtykkeerklæringen som følger denne informasjonen. Det underskrevne samtykket sendes meg så fort som mulig. Har du spørsmål vedr. denne deltakelsen, er du velkommen til å ta kontakt.

Med vennlig hilsen

Kjersti Syversen

Seniorrådgiver Pasient- og brukerombudet i Nordland

Mail: kjsyv@pobo.no

Tlf.75566671/70

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide

-Hvilke utfordringer møtte deg i arbeidet med denne saken?

-Hva sanset du?

-Hvilken kunnskap kunne du lene deg på?

- Møtte du noen etiske dilemmaer?

- Hvilke verdier eller interesser stod på spill?

-Hvilke andre måter kunne du ha handlet på?

Vedlegg 4: Samtykke

Samtykke til deltakelse i forskningsprosjektet

Jeg har mottatt informasjon om studien og ønsker å delta.

Frivillig deltakelse

Jeg er gjort kjent med at et er frivillig å delta i studien og at jeg når som helst og uten grunn kan trekke mitt samtykke til deltakelse i dette forskningsprosjektet.

.....

Sted, dato

Signatur

Vedlegg 5: Kvittering NSD



Erik Christensen
Skole, barneutvikling, utdanningsledelse Fakultet for lærerutdanning og kunst- og kulturfag Nord universitet

8049 BODØ

Vår dato: 07.02.2017

Vår ref: 51945 / 3 / AMS

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 06.01.2017. Meldingen gjelder prosjektet:

51945	<i>Hvilken praktisk kunnskap ligger til grunn for de vurderinger og handlingsvalg rådgiverne hos pasient- og brukerombudet tar i møte med pasienter og brukere?</i>
Behandlingsansvarlig	Nord universitet, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Erik Christensen
Student	Kjersti Syversen

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstillende kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 22.08.2018, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Anne-Mette Somby

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.



Faggruppe kompetanse

Notat fra Faggruppe kompetanse
Dato 15.5.2017/revidert 11.8.2017

Innhold

Faggruppe kompetanse	99
Invitasjon til deltakelse i refleksjonsgruppe – påmelding i desember 2017	99
Bakgrunn og hensikt	99
Plan for arbeidet i 2017/2018	100
Det opprettes ressursgruppe innen desember 2017	84
Det opprettes refleksjonsgrupper som går over ett år	100
Evaluering av arbeidet i gruppene i oktober 2018	84
Finansiering	100
Metode	100
Praktisk kunnskap - selvutvikling	100
Hva vi mener med refleksjonsgruppe	101

Invitasjon til deltakelse i refleksjonsgruppe – påmelding i desember 2017

Faggruppe kompetanse inviter ansatte hos Pasient- og brukerombudet til å delta i refleksjonsgrupper. Gruppene vil gå over ett år med minimum fire møter per år. Oppstart i februar 2018. Utgifter til reise og eventuelle oppholdsutgifter dekkes av POBO fellesmidler.

Påmelding til faggruppe kompetanse innen 15.12.2017.

Bakgrunn og hensikt

I vedtatt strategiplan for Pasient- og brukerombudet 2017-2021 er det et strategisk mål at det skal tilrettelegges for fagutvikling, kompetansedeling og flerfaglig samarbeid.. Evalueringsrapporten fra HelseDirektoratet i 2012 sier det er avgjørende at pasient- og brukerombudet har solid samtalekompetanse og god kunnskap om menneskelige reaksjonsmønstre. Det er ønskelig at de råd og den veiledning vi gir har et godt faglig fundament. Pasient- og brukerombudenes årsrapport for 2016 understreker også viktigheten av å ha god kompetanse innen kommunikasjon og relasjonsbygging.

For å møte behovet for fagutvikling på området, ønsker vi å etablere refleksjonsgrupper. Formålet med refleksjonsgruppene er større selvforståelse og utvikling av personlig kompetanse. Det er et formål å dele kunnskap på tvers av ombudskontorene.

Faggruppen presenterte system for refleksjonsgrupper på samling for ombudene 7.9.2017 og fikk tilslutning til planen. Faggruppa ble bedt om å komme med et revidert utkast bygget på innspillene fra kollegiet.

Plan for arbeidet i 2017/2018

Det opprettes ressursgruppe innen desember 2017

Ressursgruppe: Det opprettes en ressursgruppe. Gruppa administrerer arbeidet i samarbeid med Faggruppe kompetansegruppe.

I forbindelse med seniorrådgiver Kjersti Syversens (POBO Nordland) masterstudie ved Nord Universitetet i Bodø høsten 2015 deltok seks rådgivere som informanter i en gruppe. De seks som deltok i Kjerstis fokusgruppeintervjuer, deltar nå som ressursgruppe. Kjersti leder ressursgruppa. Hun er medlem av kompetansegruppa og holder faggruppen oppdatert. Deltakerne fra ressursgruppa vil formidle den arbeidsmetodikken som ble benyttet.

Ressursgruppa skal være en ressurs for refleksjonsgruppene. Gruppa får som oppgave å sette sammen refleksjonsgrupper, evaluere arbeidet og fordele midler o.l. Det holdes en samling i året for ressursgruppa for inspirasjon og påfyll i arbeidet.

Det opprettes refleksjonsgrupper som går over ett år

Refleksjonsgrupper: Det opprettes refleksjonsgrupper som går over ett år. Antallet deltakere er anslagsvis seks personer. Gruppene settes sammen med deltakere fra ulike kontorer, helst fra samme region. En person fra ressursgruppen deltar i refleksjonsgruppen, har ansvaret for innkallelse og ledelse av møtene. Det holdes minimum fire møter i året.

Gruppene er for ansatte. Deltakerne må være innstilt på å reflektere over egen praksis. Deltakelse i gruppene er et tillegg til den veiledning ansatte mottar fra eget kontor eller på annen måte. Første møte arrangeres ved at deltakeren møtes fysisk. Deltakerne vurderer om de neste møtene skal være dagsmøter og om møtene kan foregå via elektronisk kommunikasjon.

Evaluering av arbeidet i gruppene i oktober 2018

Etter at gruppene har vært i virksomhet en tid, evaluerer ressursgruppa arbeidet. Evaluering legges frem på ombudssamling høsten 2018 i forbindelse med virksomhetsplanarbeidet for 2019. Evalueringen må ta opp i seg innspillene fra ombudsamlingen 7.9.2017.

Finansiering

Det vil på POBO fellesbudsjett for 2018 settes av midler til reise - og oppholdsutgifter for deltakere i ressursgruppen og refleksjonsgruppene.

Metode Praktisk kunnskap - selvutvikling

Høsten 2015 ble rådgivere fra ombudskontorene invitert til å delta i fokusgruppeintervju i forbindelse med Kjerstis masteroppgave i praktisk kunnskap ved Nord Universitet. Seks seniorrådgivere/rådgivere fra Oslo, Vestfold, Møre og Romsdal, Agder, Rogaland og Hedmark/

Oppland deltok. Tilbakemeldinger fra deltakerne er positive. De som deltok var innstilt på at de i samarbeid med andre, skulle reflektere over egen praksis. Deltakeren forberedte seg ved å finne aktuelle saker. De anonymiserte og laget en skriftlig fremstilling som ble sendt deltakerne før samlingen. Saken ble lagt frem muntlig i møtet. Gjennom spørsmål fra deltakerne ble det reflektert rundt saksbehandlers rolle. Deltakerne var likeverdige i diskusjonen. De hadde taushetsplikt. Det ble ikke skrevet referat eller annet fra møtene. I ettertid har vi tenkt at dette var en god måte å arbeide med relasjonskompetanse på og har derfor laget et opplegg med refleksjonsgrupper som benytter metodikken fra fokusgruppeintervju.

Det er avklart at det kan være mulig å få til et samarbeid med Nord Universitet og forsker, ph.d i pedagogikk Inger Helen Erstad som i sitt arbeid ved Universitetet i Tromsø var leder for EU-prosjektet Stories Enchancing Skills (SES)

Hva vi mener med refleksjonsgruppe

For å beskrive hva vi legger i begrepet refleksjonsgruppe, viser vi til fagartikkel i tidsskriftet Sykepleien 01.06.15» Refleksjonsgruppe ga innsikt.» Kepple, Hauff, Bergem. Artikkelen beskriver refleksjonsgruppe slik:

«En refleksjonsgruppe er et forum hvor personalet i fellesskap kan reflektere og bli bevisst sin fagkunnskap og personlig erfaringskunnskap, med sikte på å videreutvikle kunnskapen og en felles praksis. Refleksjonsgruppen er et redskap for å nå ulike mål til beste for pasientene.

Refleksjon kan beskrives som et redskap for å tolke og endre vår egen forståelse av det som skjer i og omkring oss selv. Ved å reflektere setter vi ord på egen kunnskap, både den uttrykte og den tause. Refleksjon gjør oss mer bevisste på vår egen læring og praksis. Gjennom refleksjonen blir kolleger kjent med hverandre som fagpersoner og oppdager at en situasjon oppleves ulikt og tolkes forskjellig av den enkelte».