

## Sammanställning 2

### Lärande nätverk samtal som stöd

#### Bakgrund

Syftet med lärande nätverk är att samla in och sprida kunskap och ta del av aktuell forskning. Samtliga lokala lärande nätverk består av personer med olika erfarenheter och bakgrund. De som deltar är anhöriga, personal, chefer, politiker och frivilliga och gruppen består av 10-12 personer. Ledarna för de lokala nätverken träffas i det nationella nätverket via Internet och får då ta del av andras erfarenheter. Träffarna i de lokala nätverken dokumenteras och lämnas vidare till NKA som sammanställer diskussionerna.

I texten nedan används anhörig om den person som ger omsorg och stöd, närstående om den person som "tar emot" omsorg.

Deltagande kommuner är Luleå, Ånge, Rättvik, Håbo, Danderyd, Munkedal, Trollhättan och Ronneby.

Denna sammanställning bygger på redovisningar som kommit in från de åtta lokala lärande nätverken och deras andra träff. Citat skrivs med kursiv text.

#### Fråga 1

##### Vad är typiskt för "anhörigsamtal"- skiljer de sig från andra samtal?

Anhörigsamtal, vad är det? Några började sin diskussion med just ordet anhöriga. Vilka är anhöriga, är vi alla anhöriga? Beror det på situationen om det är/blir ett anhörigsamtal?

Flera grupper tycker också att frågorna till dagens träff hänger intimt samman så det går inte att särskilja dem i diskussionen. För några är ett anhörigsamtal som en anhörig uttryckte det; *"ett samtal som man är kallad till, där man skall delges hur det utvecklas och hur det är för sin närstående och vad man kan göra för förändring för sin närstående till det bättre"*.

Huvudpersonen i samtalet är den närstående i citatet ovan. Men oftast associerar många till att anhörigsamtal är ett samtal med den anhörige i huvudrollen. En anhörig ger sin bild av detta på följande sätt; *ett anhörigsamtal är ett samtal där den anhörige känner sig bekräftad och är på den anhöriges villkor. För det krävs ett gott lyssnande, värme, tillit och respekt. Att det finns en öppenhet för vad som kan komma upp. Det ska leda till att man som anhörig får reda ut sina tankar, vilka ofta känns som en enda stor pyttipanna"*.

Citatet ovan visar på två helt skilda bilder av hur ordet anhörigsamtal kan uppfattas och visar också att anhörigsamtal skiljer sig från andra samtal. En anhörig i en grupp säger;

*"Anhörigsamtal skiljer sig från andra samtal – man krasar på den närståendes integritet, det är känslomässigt mycket jobbigare. Det är så avgörande samtal, så definitivt"*.

En grupp enades om att anhörigsamtal är samtal med en medmänniska, antingen professionell eller en medmänniska i största allmänhet.

En fråga som kommer upp är – vilket syfte har samtalet? Vad ska samtalet innehålla och vem är huvudpersonen? I samtalen med anhöriga finns den närstående med, utan att vara närvarande vilket inte sällan är problematiskt för den anhörige. Om syftet med samtalet är att ge information till anhöriga om vilket stöd som finns tillgängligt så blir det en typ av samtal.

Handlar samtalet om att den anhörige har synpunkter/klagomål på den omsorg den närstående får, så blir det annan typ av samtal.

En politiker i en grupp säger; *"Integriteten är viktig, vissa saker måste utslutas i vissa samtal när inte tredje person är med"*. Ett ofta återkommande tema för anhöriga är problemen med sekretess, vad man som personal får säga och till vem information ges om den närståendes vård och omsorg. Anhöriga till någon med psykisk sjukdom/funktionsnedsättning för ofta fram att just sekretessen är ett hinder för dem att ge/få information. Att inhämta den närståendes syn på vilken information som får ges kan lösa problemet. En fråga i detta sammanhang: är det så att det i andra delar av vård och omsorg ex. äldreomsorg finns en annan (liberalare) syn på hur sekretessen ska hanteras? Någon tar upp problematiken kring personer med demenssjukdom och en handläggare säger att måste ha individens godkännande i alla åtgärder. Kan då den demenssjuke personen inte ge adekvata svar så kan anhöriga hamna i bekymmersamma lägen och inte sällan kanske kan uppleva att man inte blir lyssnad på.

Några som tidigt kommer i kontakt med anhöriga är biståndshandläggare och en av dem ger sin syn;

*"Oftast blir det ett bra anhörigsamtal när det finns ömsesidig respekt. Att jag lyssnar in, är tydlig med information från början. Jag måste ju ge råd och information om vilka lagar och riktlinjer som är satta och som vi måste följa. Ett bra möte och ett bra samtal sker oftast i hemmet och inte vid mitt skrivbord. Det är viktigt att vara förberedd inför samtalet"*.

En LSS-handläggare berättar att hon träffar föräldrar till barn med funktionshinder; *"ibland är det nödvändigt med separerade samtal för ibland behöver jag som handläggare information av föräldrarna och det är viktigt att det inte blir prat över huvudet på barnet, det finns saker som föräldrarna vill säga men inte kan säga när barnet är med"*.

En annan LSS-handläggare menade att det är viktigt att man är lyhörd inför anhöriga och vet vad man säger och att man ger korrekt information då de kan behöva mycket stöd gällande art man kan vända sig i olika frågor.

Vilket syfte samtalet har är viktigt att ha klart för sig säger en anhörig. Det som var viktigt för den anhörige var att få fakta, information om hur hon skulle göra i en viss situation. Hennes förväntan på samtalet var en helt annan än den som hon mötte. Den anhörige var inte beredd på frågan – hur mår du? En lämpligare fråga kanske hade varit – vad behöver du för hjälp? En anhörig framför följande fundering på samtal; *"den man pratar med hoppas kanske att man även kan prata om saker utanför det som handlar om den sjuke. Det krävs mycket lyssnande och empati. När det gäller frågan om hur man mår så kan det vara svårt om den kommer direkt. Bli mer frågande – vad ska jag svara, det är ju den närstående det gäller. Det behövs en blandning mellan fakta och hjärta"*.

En annan reflektion från en anhörig; *"första samtalet är det viktigaste, då måste man få känslan av förtroende, det är jätteviktigt för att jag skall vilja och klara av att ha fortsatta samtal"*.

Sammanfattat i några punkter så kan anhörigsamtal vara

- *Samtal som ökar känslan av gemenskap och att dela erfarenheter*
- *Samtal om svåra situationer och händelser*
- *Samtal för att nå en lösning av problem*
- *Samtal för att kunna påverka*
- *Samtal om rättigheter*
- *Samtal som vägledning*

Som texten ovan visar så skiljer det sig lite i uppfattningen om vad ett anhörigsamtal är/kan vara. Men flera anhöriga framför *"det ska vara ett samtal om hur jag har det"*.

Vem är anhörig var en inledande fråga och en personal i en grupp säger: *"Jag ser allt i ett nytt perspektiv nu när min närstående vårdas på ett boende för personer med demenssjukdom. Trots att jag själv alltid arbetat inom vården så ser det annorlunda ut för mig nu. Jag ser saker från helt andra vinklar, sådant som jag inte tänkt på förut"*

## **Fråga 2: När blir det ett bra enskilt samtal? Vad krävs det av deltagarna i samtalet? Hur vet man när det blir ett bra samtal?**

Det som återkommer från de flesta grupperna är hur viktig miljön är för att det ska bli ett bra samtal. Det ska vara ett rum där samtalet kan ske ostört, inga ringande telefoner eller andra störande ljud. Ljust och med en tilltalande möblering, sköna stolar/fåtöljer att sitta i. På tal om miljö säger en anhörig: *"därför är mötesplatser för anhöriga så givande. Det är liksom vårt forum, där är det tillåtet att vara både ledsen, arg och glad. Där förstår människor ens situation och det känns tryggt. Det blir ett andningshål och ett ömsesidigt givande och tagande"*.

En annan viktig del är ramen för samtalet, hur lång tid är avsatt. Vilket syfte finns med samtalet är också viktigt att klargöra, vad ska det innehålla. Ge information om tystnadsplikt för den som har samtal i sin profession. En anhörigkonsulent gör detta genom att tända ett ljus. Det som sägs när ljuset är tätt stannar i rummet.

"Mjukvaran" i samtalet, dvs. bemötandet är det centrala. De ingredienser som behövs för ett bra samtal är respekt, kunna lyssna, vara närvarande både fysiskt och mentalt. Som anhörig vill man bli bekräftad, sedd och tagen på allvar.

Ordet som återkommer från alla deltagare i grupperna oavsett roll är **lyssna**. Förmågan att kunna lyssna på ett aktivt sätt är troligen den viktigaste kvalitetsindikatoren.

*"Lyssna på det som berättas, lyssna på orden, lyssna på den som äger huvudrollen. Var lyhörd, följsam och varsam"*.

Det som också inverkar på hur ett samtal blir beror på om det är ett inledande samtal, om man träffas första gången. Då kanske fakta och information är det viktigaste. Om deltagarna i samtalet har träffats ett antal gånger så har det byggts upp en relation och då kanske samtalet får ett helt annat innehåll.

*"Vi i våra professioner som håller enskilda samtal har ett stort ansvar att åstadkomma att det blir bekvämt för den anhörige och inte mästra och veta bäst utan lyssna och vara lyhörda. Anhörigskapet är som bäst när det sker i partnerskap"*. Sammanfattat i en grupp.

### **Hur vet man att ett samtal är bra?**

Några citat från anhöriga som svar på frågan:

*"Man känner direkt om det stämmer – eller inte"*

*"Om man mår bra, är tillfreds efteråt och känner att man har fått säga det man vill, då har det varit ett bra samtal"*.

*"Det känns i magen"*

*"Vissa personer skapar något som gör att det klickar med dem, man får snabbt förtroende, men så blir man osäker om man sagt för mycket"*.

Av citaten att döma så handlar ett bra samtal om en skön känsla, det känns bra. Personkemin stämmer och då blir det bra, vad nu personkemi är för något.

Ett samtal är bra när man får respons på det som sägs. Till exempel om samtalet handlar om att framföra kritik som kan leda till förändrade åtgärder, om man blir lyssnad på då är det ett bra samtal. Återkoppling efter ett samtal kan också vara en viktig kvalitet, kan man inte svara är det bra att kunna återkomma för att ge svar på frågan.

### **Tankar om samtal**

Samtalen om samtal har tagit många vägar och som inte är så lätta att sortera in under respektive fråga. Så därför denna samlingsrubrik.

Underförstått finns att diskussionen om samtal oftast handlat om samtal med någon i en profession, kanske samtal med en anhängkonsulent. Men samtal förs även med andra. Några funderade på varför det ibland är kännas bättre att samtala med någon utanför familjen. En politiker i en grupp undrade över detta och en anhäng svarade att familjen är inne i samma situation, man delar *den* och man kanske vill prata om sina familjemedlemmar med någon annan. En annan reflektion är att som anhäng vill man inte belasta barn, goda vänner med sin oro. Då känns det bättre att prata med någon utomstående som fungerar som container eller soptunna som någon uttryckte det.

Ett annat tema har varit kroppsspråket och dess betydelse, vi kan ju inte ljuga med kroppen sägs det. En personal säger; *”även om man genom handling visar känslor, yviga rörelser, så kanske man inte för den skull pratar om de inre känslorna”*.

På temat kroppsspråk – kan det finnas samtal där det är en fördel att man inte ser varandra, ex. telefonsamtal. *”Vi får inte förringa telefonsamtalen, man behöver inte alltid närvara fysiskt för att det ska bli ett bra samtal. Enskilda samtal kan se så olika ut. Man får inte lägga någon skuld på någon för att de inte kan närvara fysiskt i samtalet”*.

En grupp ställde sig frågan: kan man vara en bättre lyssnare i telefon? Svaret blev, ja. I ett telefonsamtal finns bara den personen, bara orden, inget som stör, mer ord i avsaknad av kroppsspråk.

Detta för oss osökt in på andra och moderna former av kommunikation.

Idag finns det många andra möjligheter till samtal via ex. Face Book, Gapet, egna bloggar, twitter etc. Många intresseföreningar har möjligheter till kontakt med andra anhäng via internet. För och nackdelar har tagits upp: hur är det med sekretessen, kan uppgifter spridas? Det är kanske så att man inte alltid vet vem som kan läsa det som skrivs. Är det en generationsfråga hur man ser på de nya sociala medierna? Är yngre mer intresserade än äldre, vilket verkar vara fallet utifrån de samtal som förts i grupperna. Men, de olika formerna av medier kompletterar varandra så det ena förtar inte det andra.

*”vi måste prata mer om media, det finns stora möjligheter men också risker. Man känner sig inte mindre ensam bara för man bloggar”*.

## **Makt**

Samtal kan ske i så många olika miljöer och sammanhang. Flera grupper har diskuterat hur ojämlig maktbalansen kan vara i ett samtal. Sker samtalet i samband med myndighetsutövning, ansökan om bistånd, hjälp och stöd av något slag så har professionen ett stort ”maktövertag” i samtalet. Ett annat vanligt samtal är samtal med anhäng om synpunkter på den hjälp och omsorg den närstående får på t.ex. ett särskilt boende. Tyvärr så hörs anhäng säga att man inte vet om man vågar ta upp olika frågor av rädsla att det ska gå ut över den närstående. Tidigare användes ordet ”mästra” vilket också kan tolkas som ett uttryck för makt. Ett inte ovanligt mästrande är att ge råd till anhäng som den anhängige varken frågat eller bett om vilket kan upplevas kränkande. En anhäng med ett barn med autism menar att professionen måste lyssna på anhängs åsikter; *”nog är det väl så i de flesta fall att man som förälder sitter inne med den största kunskapen om sitt barn, professionen får inte ta över i samtalet”*.

Hur tilltalet är i ett samtal kan också ses i ett maktperspektiv. Blir någon tilltalad på en ”låg nivå” så svarar personen kanske på samma nivå. Respekten för den man möter är viktigt.

*”Gamla människor talar man högt till oavsett om de hör dåligt eller inte”*.

## **Sidospår?**

I samtal om samtal är det väldigt lätt att utifrån olika exempel från deltagarna i gruppen komma in på sidospår vilka också ofta är angelägna ämnen att diskutera. Här följer några av dessa sidospår. En anhörig tar upp den avgiftsfria avlösningen som hemtjänsten ansvarar för. Det är svårt att motivera den sjuke eftersom det sällan är samma person som kommer.

*”Vad ska vi prata om med personalen om, jag känner ju dem inte. Jag vill inte att de kommer”.*

En grupp uppehöll sig en stund med anhörigas rätt att bestämma över förälder/make/make. För din eller min skull? *”Vi pratade också om när känslorna för någon försvinner och hur svårt det kan vara att bryta upp från någon som är sjuk. Att det kan vara svårt att diskutera dessa känslor med barnen, de är lojala med bägge föräldrarna. Då är det viktigt att ha någon annan att lufta känslorna med”.*

Ett annat spår har varit tid, tid för samtal. *”Personalen förmedlar känslan av att de inte hinner, både till brukare och anhöriga”*, säger en chef. Som personal måste man uppträda på ett professionellt sätt i mötet och inte säga att man inte hinner. Men samma chef funderar vidare; *”men är det inte vanligt att vi säger så i vår kultur, vi hinner inte, vi orkar inte, att det finns en stress”.*

Något som ofta kommer upp är s.k. ankomstsamtal, välkomstsamtal när någon flyttar in till ett särskilt boende, det kallas lite olika på olika ställen. Detta är ett samtal för att ge information om praktiska ting men också ett tillfälle att fråga anhöriga vilket behov av stöd de har.

*”Välkomstsamtal är viktiga hos oss, men som chef hinner man inte träffa anhöriga då, det är ju så viktigt när de kommer till oss första gången”.* En anhörig replikerar, *det är märkligt att man säger – kommer till oss – inte att det är deras (de äldres) hem”.* En personal säger; *ja man säger så, det är personalen som bestämmer”.* Som utgångspunkt för ett välkomstsamtal kanske man kan fundera över maktfördelningen i ett sådant samtal.

## **Sammanfattning och reflektion**

Som vanligt alltid lika intressant och lärorikt att läsa dokumentationen från varje grupp. Givetvis finns mycket som förenar men också tänkvärda sidospår. Funderingar över den ojämlika maktfördelningen i samtal med någon profession har funnits från flera grupper, vilket visar att det är en angelägen fråga att diskutera. Tankar om samtalets roll och form i ett generationsperspektiv är också spännande. Kommer samtalets form och innehåll att ändra karaktär i framtiden? Kommer framtidens samtal i allt större utsträckning att ske via sociala medier och allt mindre i ett fysiskt möte?

Ord som ofta återkommer i texterna från nätverken är tillit, trygghet, förtroende, lyhördhet dvs. förmedlandet av en känsla i samtalet. När inte detta finns så måste det finnas möjlighet att byta samtalspartner, men detta kanske inte är lätt eller ens möjligt. En anhörig i en grupp berättade om en upplevelse av att vara ”jagad” av en kurator som ville prata med den anhörige, som inte alls var intresserad av detta. Kanske också en tankeställare om att vi av välvilja tänker – som anhörig behöver du detta.

I ett tidigare nätverk kom det en dikt från en grupp och som förmedlar tankar om möten

## **Varsamhet**

*Har du någonsin erfarit*

*Att mötet med en annan*

*Kräver samma varsamhet*

*Som att ta i en fjärl*

*Luften blir förtätad*

*Fastän ändå glasklar*

*Det känns avgörande  
Att vart ord som sägs är det rätta  
(okänd författare)*

Sammanställt av  
Jan-Olof Svensson