



Dialog Gott bemötande

Socialtjänstlagen säger inget uttalat om gott bemötande. Däremot kan man se det som en grundläggande etisk, filosofisk och religiös princip.

Detta avsnitt av studiecirkeln handlar om bemötande. Innan vi börjar med dialogen om gott bemötande talar vi först om vår individuella reflektion sedan den förra dialogen. Vilka erfarenheter har vi fått? Vi går laget runt under cirka 15 minuter så att vi kan delge varandra våra reflektioner.





Dialogens innehåll – en översikt

Dialogens tema handlar om att bemötande är något som finns med i allt vi gör i vårt arbete. Vi ska under dagens dialog ta fram vad vår verksamhet kan bidra med för att möjliggöra ett gott bemötande i alla avseenden.

Vi börjar med att läsa texten *Gott bemötande, värdigt liv och välbefinnande*.

Vi fortsätter med att se vad socialtjänstlagen säger om bemötande i stycket *Socialtjänstlagen, föreskrifter och allmänna råd* om bemötande och gör en enskild reflektion om vad vi spontant tänker på när vi tänker på bemötande.

I dialogkartan finns frågeställningar vi kan använda oss av för enskild reflektion eller som underlag för gemensamma reflektioner och övningar. Frågeställningarna handlar bland annat om vad vi kan behöva tänka på i vår verksamhet, och hur vi kan arbeta för att utveckla oss när det gäller bemötande.

Om vi inte tror att vi hinner med dialogen vid ett tillfälle kan det vara lämpligt att stanna här och fortsätta med resten vid nästa tillfälle.

Dialogens övningar handlar om att reflektera kring vad som kan ingå i ett gott bemötande mot bakgrund av värdeorden i Socialstyrelsens allmänna råd, och att vi gemensamt formulerar tre meningar som ska fungera som underlag för oss när vi ska ta fram eller utveckla vår värdegrund.

Om vi fastnar på en fråga i vår övning parkerar vi frågan för att vi ska kunna gå vidare med övningen.

Till övningen behöver vi ta fram följande material:

- ✓ blädderblock eller whiteboardtavla
- ✓ pennor (en till varje deltagare)
- ✓ sex pappersark till övning I
- ✓ arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund* till gruppens gemensamma förslag till tre meningar, vilka sparas och tas fram till nästa dialog
- ✓ arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar* för att skriva ner eventuella parkeringar. Arbetsbladet sparas och tas fram till nästa dialog.

Dialogen avslutas med en individuell reflektion som vi ska arbeta med till nästa dialog.

Gott bemötande, värdigt liv och välbefinnande

När man talar om värdegrund brukar gott bemötande vara det första som nämns. Bemötandet människor emellan lägger grunden till hur mötet kommer att fungera. Ofta sägs att man ska vara vänlig och tillmötesgående. Men frågan är vad innebörden av ett gott bemötande är. Räcker det med att vara snäll? Räcker det med att vara korrekt och artig?

Vi har alla erfarenhet av att inte blivit trevligt bemötta. Vi känner det inom oss, och det påverkar vår bild av oss själva. Vi kan känna oss otrevligt bemötta även om den andre har gjort "rätt", till exempel svarat på våra frågor och behandlat oss artigt. Ändå kan vi känna att den andre personen inte bryr sig om oss. Och där någons finns förmodligen hemligheten; det räcker inte med att vara snäll, korrekt och ha kunskaper. Det måste till en relation. Och vårt bemötande som professionella hänger samman med självbestämmande, trygghet, meningsfullhet och sammanhang, respekt för privatliv och personlig integritet, individanpassning och delaktighet och inte minst god kvalitet som tas upp i nästa dialog.

Vad händer med oss när vi blir otrevligt bemötta? Om vi tycker att det saknar betydelse blir vi nog bara irriterade och släpper obehagskänslan ganska snabbt. Men om vi behöver hjälp eller stöd, eller känner oss utsatta, kan det dåliga bemötandet förvärra vår situation.

Erik Blennberger och Bengt Johansson beskriver i sin bok *Värdigt liv och välbefinnande* några olika bemötandefrågor. Det *skrivna språket* är ett exempel. Bemötandet i en skriven text blir synligt på flera sätt: Är texten begriplig för den det gäller? Är den fysiskt tillgänglig – vet den som texten berör var de kan hitta den? Är det skrivet så att innehållet kan missförstås, eller tolkas fel? Kan man till och med känna sig illa till mods, eller bli rädd på grund av det som har skrivits? *Kroppsspråket* visar också mycket tydligt vad vi känner och tänker oavsett vad vi säger. Kroppsspråk handlar också om att vi tar i varandra, och det sätt vi gör det på avslöjar ofta mer än det vi säger. Inte minst visar både kroppsspråk och vårt sätt att tala om vi visar respekt för den vi möter. *Miljön och organisationen* är också viktiga inslag i bemötandet. Är miljön inbjudande till delaktighet och välbefinnande? Ger organisationen de äldre och oss tillräckliga möjligheter att kunna möta varandra på ett bra sätt?

Om vi tänker på gott bemötande som mer än vad vi talar om och hur vi talar kanske vi kan bli bättre i mötet med andra i olika situationer. Vad kan ett mindre bra bemötande få för konsekvenser?

- Om vi inte samtalar, lyssnar och visar intresse – vad händer då?
- Vad händer nästa gång vi träffar personen?
- Om personen känner sig otrygg med oss för att bemötandet inte är bra – hur går det då att göra det vi ska?
- Vad händer med oss själva när vi ska träffa personen igen?



Värdigt liv och välbefinnande.

Erik Blennberger och Bengt Johansson. Fortbildning AB/tidningen Äldreomsorg. 2010.

Propositionen: Värdigt liv i äldreomsorgen.

Prop. 2009/10:116, s.29.

I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten, SOSFS 2012:3 står följande om gott bemötande:



"Den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten eller den som yrkesmässigt bedriver enskild verksamhet bör beakta följande aspekter för att se till att äldre personer får ett gott bemötande:

- Personalen är lyhörd och empatisk i mötet med den äldre personen.
- Arbetet organiseras så att personalen får tillräcklig tid att lyssna till och samtala med den äldre personen.
- Personalen beaktar att den äldre personen befinner sig i en beroendeställning och verkar för att bemötandet upplevs som respektfullt."

Allmänna råd innehåller rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas och utesluter inte andra sätt att nå de mål som avses i författningen.

[illegible]



”Det var en som hjälpte mig mest, Marie hette hon. Hon var speciellt lämpad, hon hjälpte mig över att kunna ta emot hjälp i början. För det är svårt, när man varit van att klara sig själv, att ta hjälp från en annan människa, att en annan ska gripa in i ens lilla kök. Hon blev som en vän nästan, när hon satte nyckeln i dörren därhemma och jag hörde hennes röst, då riktigt spratt jag till av glädje.”

Äldre person intervjuad
av Marta Szebehely.



**Vardagens organisering.
Om vårdbiträden och
gamla i hemtjänsten.**

Marta Szebehely. Arkiv
förlag, Lund 1995.

Dialogkarta: Gott bemötande

I dialogkartan finns frågor om gott bemötande som vi kan reflektera över, enskilt eller i grupp. Frågorna kan vi använda som inspiration, eller som frågeställningar i övningar.

Att fundera på

Vad försvårar ett gott bemötande?

Vår verksamhet

Hur vi bemöter varandra i arbetet – har det betydelse för hur vi bemöter den äldre personen?

Den äldre personen
i centrum

Förbättringsarbete

Vad kan vi göra för att utveckla vårt bemötande av andra personer?
Hur ska det följas upp?

Extra övning

Ett gott bemötande betyder inte att det blir ett gott möte. Men när det blir ett gott möte, vilka är då förutsättningarna? Vi funderar utifrån egna erfarenheter.



Övningar

Övningarna baseras på samtal och reflektion.

Vi kan använda stycket *Socialtjänstlagen, föreskrifter och allmänna råd* som utgångspunkt och referatet av Erik Blennbergers och Bengt Johanssons bok i texten *Gott bemötande, värdigt liv och välbefinnande* som inspiration.

I övning 1 reflekterar vi kring egenskaper och uttryck i vårt bemötande som stödjer de värdeord som finns i allmänna råden och som är viktiga för att den äldre personen får ett värdigt liv och kan känna välbefinnande.

Övning 2 ska ses som dialogens huvudövning där vi ska komma fram till vad som ska känneteckna vår verksamhet när det gäller värdeordet gott bemötande. Vi använder våra slutsatser från övning 1 till hjälp. Vi behöver ha arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund* framme. En av oss utses att fylla i arbetsbladet medan vi arbetar.

Till sist avslutar vi med en enskild reflektionsövning som vi ska arbeta med till nästa dialog.

Beräknad tidsåtgång:

Övning 1: 30 minuter

Övning 2: 50 minuter

Material:

- Blädderblock eller whiteboardtavla
- Sex pappersark
- Pennor
- arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*
- arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar*

P Parkering

Under övningens gång kan det hända att vi upptäcker frågor som vi känner att vi inte kan lösa, men som behöver en lösning för att vi ska kunna leva värdegrunden. För att inte tappa bort dessa frågor parkerar vi dem! Att parkera en fråga innebär att vi dokumenterar den, arbetar med den på arbetsmöte 5 och återkopplar den till chefen. Vi skriver ner vilka frågor det gäller och vilka som har den uppfattningen. Det är viktigt att alla känner att de aktivt kan hålla med om eller ta avstånd från det som parkeras. I arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar* finns plats att dokumentera våra parkeringar.

Övning I

1. Vi börjar med att läsa igenom texten *Gott bemötande, värdigt liv och välbefinnande* och då särskilt stycket som refererar till Blennbergers och Johanssons bok. Texten handlar om att bemötande är mer än bara ett trevligt sätt, att det också kan ta sig uttryck i kroppsspråk, talat språk, skrivet språk, beröring och miljön man befinner sig i. Vi läser också igenom de citat som finns i dialogen.
2. På ett blädderblock eller en whiteboardtavla ritar vi upp en bild med gott om plats för att skriva. Den kan se ut så här:



3. De sex värdeorden skrivs upp som rubrik på varsitt pappersark (A4-storlek eller större); på ett står det alltså självbestämmande och på nästa trygghet och så vidare.
4. Pappersarken delas ut så att vi alla har ett var (någon kan bli utan första gången, eller ha två stycken, men det löser sig när övningen har börjat).
5. Nu ska var och en av oss längst ner på det papper vi har fått skriva en bemötandeegenskap eller ett bemötandesätt som vi tycker är viktigt för att just det värdeordet som är rubrik ska bidra till värdigt liv och välbefinnande. (Exempel: Jag har fått pappret med "Trygghet" som rubrik. Då skriver jag ner en egenskap eller ett sätt att vara när det gäller bemötande som jag tycker är viktigt för att kunna skapa trygghet för den äldre personen.) Sedan viker vi över svaret och skickar pappret vidare till den person som sitter till vänster om oss. Det vi har skrivit individuellt ska alltså inte synas när nästa person får fortsätta. På så sätt kommer vi alla att skriva något under varje värdeord som vi tycker är viktigt. Låt pappren gå runt tills det inte verkar finnas mer att skriva.



6. När rundskrivningen är avslutad läser vi i tur och ordning upp de förslag på sätt att vara och egenskaper som har kommit fram och skriver upp dem under respektive värdeord på blädderblocket eller whiteboardtavlan.

ÖVNING

Övning 2

Nu är det dags att vi tillsammans formulerar tre meningar som ska känneteckna vår verksamhet när det gäller gott bemötande. Våra meningar skriver vi in på arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*.

1. Under tio minuter resonerar vi tillsammans kring vad vi har skrivit upp. Vi kan ha några frågor till vår hjälp:
 - a. Vilka egenskaper och förhållningssätt kommer igen under alla värdeord?
 - b. Vilka av egenskaperna och förhållningssätt kan vi enas om har mycket stort inflytande på den äldre personens värdighet och välbefinnande?
2. Utifrån resultatet av vårt resonemang enas vi om tre meningar som vi skriver ner på arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*.

Om några frågor blivit parkerade skriver vi ner dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar* och sätter in i pärmen.

Plats för egna anteckningar:



Gott bemötande – individuell reflektion

Individuell övning till nästa dialog

Mål: Att vid nästa dialog tillsammans gå igenom hur vi ser på gott bemötande utifrån våra erfarenheter.

Inför nästa dialog ska var och en av oss gå tillbaka till de tre ord vi skrev ner i det egna materialet i början av dagens dialog. Vi reflekterar över...

... om våra spontant valda ord speglar innebörden i gott bemötande.

... hur vi konkretiserar våra spontant valda ord i mötet med de äldre och med alla som arbetar i vår verksamhet.

Här finns några förslag på frågor vi kan ställa oss för att uppmärksamma det egna förhållningssättet:

Är mina spontant valda ord kring gott bemötande till hjälp för att främja värdigt liv och välbefinnande?

Hur har jag konkret arbetat utifrån de spontant valda orden?



Summering

Det här har vi gjort idag!

Vi har gemensamt kommit fram till tre meningar som ska känneteckna vår verksamhet när det gäller gott bemötande, det vill säga tagit fram förslag och dokumenterat dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*.

Om vi har hittat problem som vi inte löser eller har frågor kring har vi parkerat dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar*.



Kort, tyst enskild reflektion

Fungerade dagens dialog bra? Har alla kommit till tals?
Lyssnade vi på varandra? Är du nöjd med ditt bidrag i dialogen?

Om inte – hur skulle du vilja att det blir nästa gång?

Anteckna vad du tycker att du gjorde bra i dialogen, och vad du är mindre nöjd med. Skriv gärna ned hur du vill att det ska vara nästa gång.
