

## Hva er et refleksjonsprogram?

Hva hvis vi ikke endrer på noen ting, og så skjer det plutselig et mirakel?



### Læringsmål for dette kapittelet er:

- At du får en forståelse av hva refleksjonsprogrammet innebærer.
- At du som gruppedeltaker blir trygg, og tar del i ansvaret for å skape et godt læringsmiljø.
- At du kan se på din egen tjeneste ut fra brukerens perspektiv.

## Hensikten med dette refleksjonsprogrammet

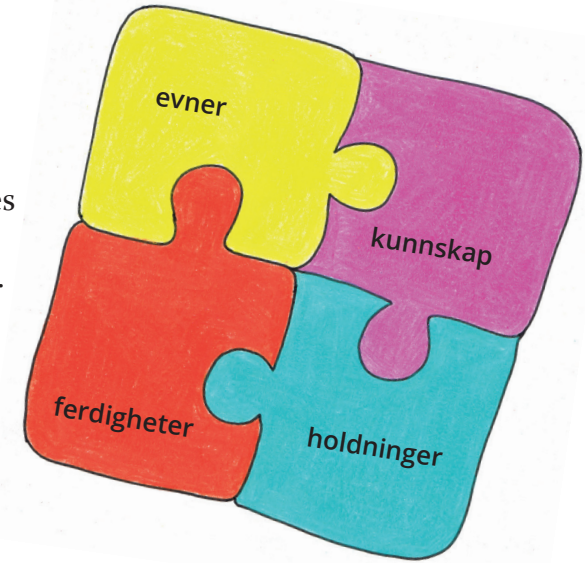


Les mer om helsepedagogikk på [mestring.no](http://mestring.no).

og [mestringforalle.no](http://mestringforalle.no)

Dette refleksjonsprogrammet handler om hvordan du og din tjeneste kan bidra til økt mestring hos innbyggerne dere er i kontakt med. Når helsevesenet møter innbyggere, har tradisjonen vært at den andre personen har hatt en passiv rolle som trengende og hjelpeløs pasient, mens helsepersonell har hatt en aktiv rolle som behandler, ekspert og har tatt (eller fått) styringa. For å bidra til innbyggeres egen mestring, må vi endre på disse rollene. Man sier ofte at et «tankesett» som kalles hverdagsmestring skal gjennomsyre alle tjenester innen helse- og omsorg. Dette refleksjonsprogrammet er ment å øke din forståelse for hva dette tankesettet betyr, og hvilke endringer av praksis som kan bidra til økt mestring.

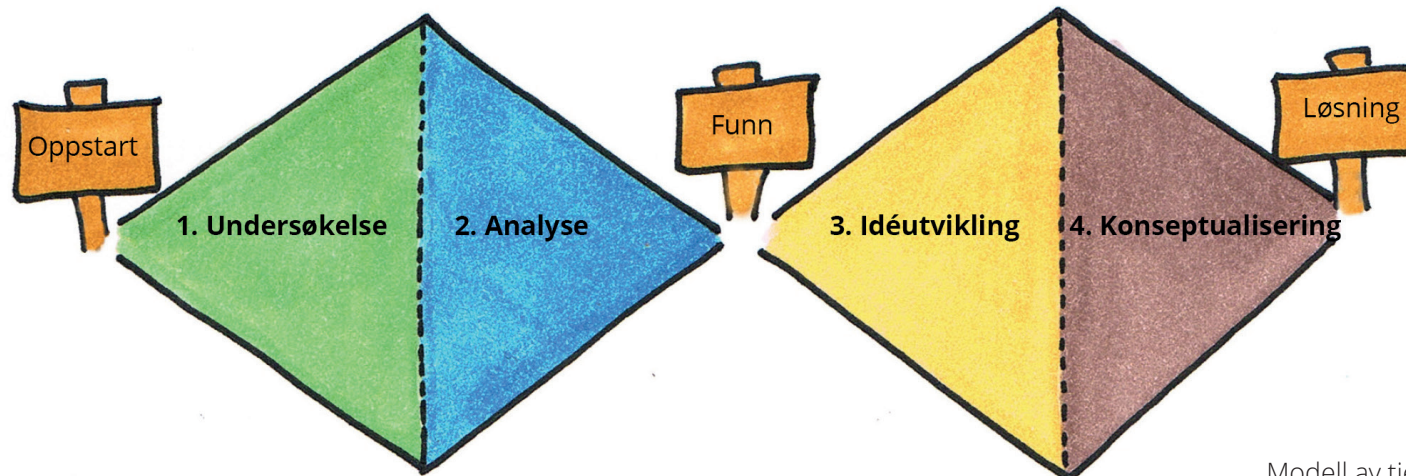
Hverdagsmestring som tankesett har i stor grad kommet fra habilitering/rehabiliteringsfeltet, som fokuserer på at brukeren i størst mulig grad skal være aktivt deltakende i sin egen rehabiliteringsprosess. Dette tankesettet presenter vi sammen med helsepedagogikk, som handler om hvordan vi snakker og samhandler med brukeren. I tillegg trekker vi inn elementer av tjenstedesign. Dette hjelper deg til å endre måten du jobber på i takt med nye kunnskaper, ferdigheter og holdninger som du tilegner deg i løpet av programmet. Dette refleksjonsprogrammet ble ferdigstilt i desember 2019 av Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester i Akershus med midler fra Helsedirektoratet



Kompetanse består av både kunnskap, holdninger, ferdigheter og evner, Lai 2012



E-læringskurs om helsepedagogikk på [kompetansebroen.no](http://kompetansebroen.no)



Modell av tjenstedesignprosessen, KS

Dette refleksjonsprogrammet retter seg mot alle som jobber med å hjelpe og tilrettelegge for at mennesker skal mestre sitt eget liv. Eksempler på tjenester hvor målsetningen bør være å fremme brukers egenmestring er: hjemmesykepleie, praktisk bistand/hjemmehjelp, sykehjem, dagsenter, arbeidssenter, tjenester for mennesker med nedsatt funksjonsevne, tjenester innen rus og psykiatri. Ansatte som jobber med å utvikle eller tildele tjenester, ansatte som planlegger eller driver aktivitetstilbud, treningsgrupper, samtalegrupper eller sosiale møteplasser vil også ha nytte av programmets fokus på at brukere og tjenesteytere skaper tjenestetilbudet sammen gjennom en likeverdig relasjon.

Ordet «refleksjon» antyder at programmet skal hjelpe deg til å tenke over og diskutere en del problemstillinger som er aktuelle for ditt arbeid. Dette programmet skal oppmuntre deg til å fremkalle minner fra dine tidligere møter med brukere. Du får tid til å tenke over hva du erfarte. Ved hjelp av teori, eksempler og diskusjoner med kollegaer, kan du få hjelp til å sette nytt lys på det som skjedde. Kanskje oppdager du at det du gjorde hadde større betydning for brukeren enn hva du tenkte over? Hvordan kan du lære av dette, og bruke det i andre situasjoner? Eller kanskje ser du at det hadde vært andre, og bedre, måter å løse situasjonen på?

## **Pedagogisk plattform**

Du lærer best når du virkelig føler at den nye kunnskapen eller de nye ferdighetene er nyttige for deg. Vi ønsker at du selv er så aktiv som mulig i læringsprosessen ved at du stiller spørsmål knyttet til tidligere erfaringer og tar i bruk ny lærdom med en gang. Derfor har vi utformet dette undervisningsopplegget, som vi kaller et refleksjonsprogram. Som vi allerede har vært inne på, fletter refleksjonsprogrammet sammen tre bånd:

- 1: Forståelse og holdninger for hvordan man hjelper bruker til å mestre livet sitt
- 2: Ferdigheter når det gjelder å opprette likeverdig samarbeid og kommunisere med bruker
- 3: Inspirasjon og verktøy for å endre og utvikle tjenesten, slik at lærdommen fører til endringer av praksis.

## Gjennomføring

Dette refleksjonsprogrammet er delt inn i fem temaer med teori og oppgaver. Hensikten er ikke å gjenta det som står i andre kilder, derfor inneholder programmet mange henvisninger til nettressurser (nettsteder, e-læringskurs, filmer og skriftlig materiale) hvis du ønsker mer fordypning. Dette er markert med følgende fire ikoner:



Du jobber sammen med fire til seks av dine kollegaer, og dere har en eller flere samlinger for hvert tema. Det er lagt opp til at du leser og svarer på arbeidsoppgaver før hver samling, og at du prøver ut tiltak dere blir enige om i møte med innbyggere/brukere. Hvordan dere helt konkret gjennomfører programmet, bestemmes av den som er valgt som veileder. Han eller hun skreddersyr opplegget for deres arbeidssituasjon ved å velge passende teori og oppgaver. Han eller henne har ikke hatt opplæring på forhånd, men har satt seg inn i alt stoffet som ligger på nettsiden. Du har også tilgang på alt fagstoffet ved å gå inn på kompetansebroen.no under temaet ”rehabilitering og mestring”.

Nedenfor ser du oversikt over temaene:

	<i>Hovedtema</i>	<i>Undertema</i>
1	<b>Hva er dette refleksjonsprogrammet?</b>	Bli kjent med hverandre i gruppa og ta ansvar for å skape et godt arbeidsmiljø. Hvordan skal dette programmet praktisk gjennomføres? Hvilke endringer skal programmet føre til? Hvordan ser brukerreisen ut i kontakt med vår tjeneste?
2	<b>Hva er mestringsfremmende praksis?</b>	Hva er mestring? Hvorfor må vi begynne å jobbe annerledes? Betydning for praksis
3	<b>Brukermedvirkning og samskaping</b>	Brukermedvirkning Samarbeidsforholdet tjenesteyter-bruker-pårørende Kommunikasjon Endret kommunerolle, samvalg og samskaping Tverrfaglig samarbeid
4	<b>Kartlegging og mål</b>	Hvordan kartlegge for å fremme mestring? Motiverende samtale Betydningen av mål Brukers plan Koordinering Kunnskapsbasert praksis
5	<b>Funksjon, selvstendighet og deltakelse</b>	Hva betyr disse begrepene for vår tjeneste? Hva gjør vi videre med de innsiktene og endringspunktene vi har funnet under arbeidet med refleksjonsprogrammet? Hvordan har vi opplevd gruppeprosessen?

Nå vet du litt om bakgrunnen og hensikten med dette refleksjonsprogrammet, og det er klart for det første møtet i gruppa. Målene med det første møtet er at alle deltakerne skal bli trygge på hverandre, slik at alle er med på å dele erfaringer, reflektere over dem, og bidra med nye løsninger. Refleksjonsprogrammet legger opp til at deltakerne leser teori og gjør arbeidsoppgaver før dere møtes.



## Innsjekk

**Jeg kommer hit med...**

Du kan fortelle om f. eks. bakgrunnen din som deltaker, motivasjonen din for å være med







## Arbeidsoppgave en

Nå skal du forberede deg til første møte med de andre i refleksjonsgruppa. Dere skal samarbeide gjennom fem temaer, og det er viktig at dere alle tar ansvar for å skape et miljø for å dele erfaringer og utvikle idéer. For å komme i gang med å snakke i gruppe, skal dere starte med en samtale to og to, som deretter oppsummeres i plenum. Vi ønsker at du forbereder deg på å lede en samtale med en kollega med utgangspunkt i følgende spørsmål:

**Når føler du at du lykkes i å fremme mestring hos innbygger/bruker?**



Mer informasjon  
om anerkjennende  
intervju på helsebibli-  
oteket.no

### **Når dere møtes i gruppa:**

Det kan hende kollegaen din synes det er vanskelig å komme på en historie. Bruk alt du vet om personen for å hjelpe ham eller henne i gang. Vær hele tiden på jakt etter gode erfaringer.

Utforsk det vedkommende sier så grundig som mulig. Unngå generell prat. Det er viktig at spørsmålene stilles på en slik måte at den som får spørsmålet får lyst til å fortelle en historie. Deretter kan dere sammen utforske hva som var kloke grep og forutsetninger for å lykkes.



## Gruppeoppgave en

### Hensikt:

Hensikten med denne øvelsen er først og fremst at alle deltakerne blir kjent med hverandre og tar en aktiv rolle med en gang, slik at terskelen for å si noe videre blir lavere. Deltakerne skal bruke anerkjennende intervju, basert på David Cooperriders forskning som viser at man lærer best av situasjoner hvor man har lyktes. Det som fungerer godt i organisasjonen forsterkes når man fokuserer på det, og det utløses kreativitet og endringsvilje.

### Oppgave:

1. Deltakerne går sammen to og to. De setter seg på vendt mot hverandre, men forskjøvet sideveis, slik skissen viser:



2. Deltakerne tar utgangspunkt i den planen de la på forhånd, og starter en samtale med den andre om når vedkommende har lyktes med å fremme mestring i samarbeidet med en innbygger (2x6 minutter).

3. Hvert par velger en historie som legges fram i plenum. (2 min per historie)

4. Diskusjon parvis hvor deltakerne skriver opp kloke grep og forutsetninger for å lykkes på flippover-ark (2 minutter).

5. Oppsummér dette i plenum.

• Hvordan var det å bruke anerkjennende intervju som samtaleform? På hvilken måte kan du ta med deg metoden videre i ditt arbeid? Skriv i tankeboblen på neste side.

### Utstyr:

Stoler  
Flippover-ark  
Tusjer

### Tidsbruk:

30 minutter

### Tips til gjennomføring:

Det er viktig at deltakerne tar utgangspunkt i reelle historier og ikke generell snakk. Legg vekt på å være konkret når det gjelder å formulere kloke grep og tips til senere.





## Arbeidsoppgave to

Til første samling i gruppa, ønsker vi at du tenker over følgende spørsmål, som dere skal diskutere i plenum:

**Hva skal til for at jeg skal føle meg trygg nok i gruppa til å bidra med mitt aller beste?**

**Hva kan jeg bidra med inn i gruppa?**

**Hva forventer jeg av veileder og de andre deltakerne?**

**Hva slags endring håper jeg at disse gruppesamtalene vil føre til?**

**Hva frykter jeg/hva kan være risikoen ved endring til en mer mestringsorientert praksis?**



## Gruppeoppgave to

### Hensikt:

At deltakerne i gruppa blir enige om hvordan dere skal jobbe videre med dette refleksjonsprogrammet. Dette kan gjerne utformes som en «kontrakt» i form av en plakater som henger framme under hver samling. Hensikten med de to siste spørsmålene i arbeidsoppgave to, er å peke på at dette kompetansetiltaket skal føre til endringer i hvordan arbeidet utføres. Det er viktig at du som veileder signaliserer at man også er velkommen til å dele motstand. Det å få motstanden frem i lyset vil gjøre det mulig å sette inn tiltak for å redusere den.

### Oppgave:

1. Ta opp spørsmålene nedenfor i plenum, og skriv svarene på et stort ark. Denne plakaten sparer du på, og har på veggen under hver samling.

- Når, hvor og hvor lenge skal vi møtes?
- Hva skal deltakerne bidra med?
- Hva skal veileder bidra med?
- Kjøreregler for gruppa

2. Når dere er ferdige med "kontrakten", jobber dere videre med å utforske motivasjon og motstand hos deltakerne, med utgangspunkt i spørsmålene fra arbeidsoppgave en:

- Hva slags endring håper jeg at disse gruppesamtalene vil føre til?
- Hva frykter jeg/hva kan være risikoen ved endring til en mer mestringsorientert praksis?

3. Skriv spørsmålene på hver sin plakater. Deltakerne skriver ned svarene som de forberedte i arbeidsoppgave en på post-it-lapper. Deltakerne presenterer én lapp etter tur. Bruk flere runder, helt til alle har fått delt det de ønsker. Ta vare på plakaternes, slik at de kan brukes som evaluering under siste samling.

### Utstyr:

Stort ark, helst A3 eller større  
Tusjer, gjerne i forskjellige farger  
Post-it-lapper i to forskjellige farger

### Tidsbruk:

30 minutter

### Tips til gjennomføring:

- Det kan være stor forskjell på aktivitetsnivå og tidsbruk fra gruppe til gruppe. Det å ta en runde rundt bordet, tar lenger tid, enn om ordet er fritt. Du kan derfor velge å avvike fra opplegget som er beskrevet. Erfaring sier at det er viktig å være nøye med å definere hva som forventes av innsats mellom samlingene.
- De to spørsmålene om motivasjon og motstand er viktige å bruke god tid på (se den generelle delen til veilederstøtten).
- Hvis du tenker at det vil være en fordel at man kan uttrykke sin skepsis anonymt, kan du samle inn lappene, og presentere dem i plenum.



## Arbeidsoppgave tre

Dette refleksjonsprogrammet skal hjelpe dere i å «oversette» teori, forskning og erfaring til deres arbeids-situasjon. Dette hjelper dere til å endre praksis til beste for brukeren, innen de rammene dere har. Det handler med andre ord ikke om en stor omlegging eller omorganisering av tjenesten, men små praktiske grep som likevel kan få stor betydning i samarbeidet med brukerne. For å finne styrker og svakheter ved dagens praksis, skal dere på første samling tegne opp en "brukerreise" eller en "tjenestereise". Dette er to begreper som ofte benyttes om hverandre. Det handler om å beskrive det som skjer i kontakten mellom en innbygger og en tjeneste, og denne prosessen kan man velge å se enten fra innbyggerens eller tjenestens synsvinkel. Vi ønsker at dere prøver å utforske "reisen" ut i fra begge perspektiv. Som forberedelse vil vi at du beskriver en innbygger og en pårørende/nærperson som er representativ for de som er i kontakt med deres tjeneste.

Bilde	Navn	Mål	Pårørende/nærpersoner
	Alder		
	Historikk/situasjon		
Hvem er han/hun?/identitet		Ressurser/livsinnstilling	Hva er viktig for pårørende/nærpersoner?
Hvem er han/hun?/identitet	Hva liker han/hun?		



## Gruppeoppgave tre

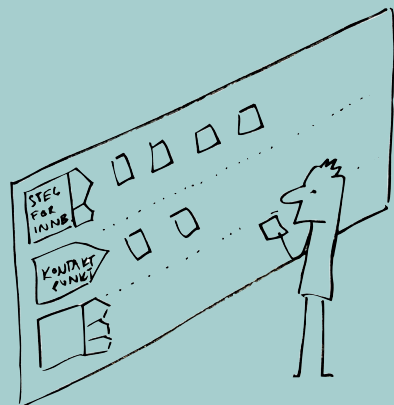
### Hensikt:

Nå skal hele gruppa sammen tegne opp "brukerreisen/tjenestereisen". Å kartlegge brukerreisen gir dere oversikt over hvordan brukeren opplever tjenestene fra kommunen og vil forhåpentligvis gi dere en del innsikter som i neste omgang kan hjelpe dere til å finne ut hvordan tjenesten i større grad kan fremme mestring. "Ved å systematisk dokumentere tjenesten, vil dere kunne avdekke "hull" og problemområder, muligheter, overlapp i ansvarsområder m.m." [www.ks.no](http://www.ks.no) (10.12.19). Dere får mulighet til å reflektere sammen over hva dere faktisk gjør i dag. Fordi vi mener at mestring i stor grad handler om en indre prosess hos innbyggeren, kommer vi heretter til å kalle det for "brukerreise", men nettressursene vi henviser til, kaller det ofte for en "tjenestereise".

### Oppgave:

1. På forhånd går du inn på KS sine sider og søker "tjenestereise". Da finner du forklaringer på hvordan man tegner dagens tjenestereise, ny tjenestereise, og verktøy til å gjøre dette. Gå inn på denne lenken og skriv ut sidene som ligger i ppt-presentasjonen: <https://www.ks.no/fagomrader/innovasjon/innovasjonsledelse/veikart-for-tjenesteinnovasjon/alle-verktoy/ny-tjenestereise/>

- Det står at du skal printe ut i A3 format, men det holder med A4. Print ut de tre første momentene (som vist på neste side). Rull ut et langt ark på et bord, eller sett det opp på veggen og heng utskriftene under hverandre på venstre side av rullen (som vist på tegningen under).



### Utstyr:

Papirrull (for eksempel gråpapir)  
Penner  
Utskrifter av tjenestereise mal fra KS  
Post-it-lapper i forskjellige farger

### Tidsbruk:

Man bør sette av 1 1/2 time til å tegne en tjenestereise. Refleksjonsprogrammet legger opp til at dere fordeler dette på første og andre samling.

### Tips til gjennomføring:

- Denne oppgaven må prioriteres, ellers får det følger virkninger for resten av programmet.
- Sørg for et godt detaljnivå på brukerreisen; pass på at hver post-it ikke rommer alt for mye/lange prosesser.
- Pass på at brukerreisen tar brukerens perspektiv, utfordre de ansatte på hvordan de tror brukeren opplever prosessen og de ulike kontaktpunktene.
- Når de ansatte kommer med påstander om hvordan noe er, utfordre antakelser og "vedtatte sannheter". Kanskje er dette noe de kan utforske videre mellom samlingene (ref. neste oppgave)
- Hjelp alle til å være så deltakende som mulig. Mange ansatte har lite overblikk over arbeidsprosessene i tjenestene.

# STEG FOR INNBYGGEREN

Hendelsesforløpet for brukeren og pårørende i kronologisk rekkefølge.



BRUKER:

PÅRØRENDE:

# KONTAKTPUNKTER

Hvor foregår møtet mellom bruker / pårørende og tjenesten?



# ARBEIDS-PROSESSER I KOMMUNEN

Hvilke oppgaver utføres?  
Hvem utfører oppgavene? (Roller)

AKTØR 1

AKTØR 2

AKTØR 3

## Fortsettelse gruppeoppgave tre

2. Alle deltakerne presenterer innbyggeren de har beskrevet i arbeidsoppgave tre.

- Velg én som dere lager en brukerreise for.

3. Start med behovet som oppstår og brukerens første kontakt med for eksempel kommunen.

- Hvem snakker han med, hvor finner han informasjon, tar han telefon, fyller ut søknadsskjema, eller er det noen andre som tar kontakt på brukerens vegne? Hva tenker og føler vedkommende?

4. På den tredje linjen beskriver dere arbeidsprosessene som gjøres i deres tjeneste, for eksempel at dere mottar telefon fra pårørende, mottar skriftlig søknad, registrerer denne i dokumentasjonssystemet, tar kontakt med bruker og andre tjenester i kommunen etc.

- Disse prosessene er ikke synlige for brukeren.

5. På linjen i midten beskriver dere kontaktpunktene mellom deres tjeneste og innbyggeren.

Dere rekker ikke så langt på denne prosessen i første samling, og vil fortsette på brukerreisen i neste samling. Hensikten med å dele oppgaven på to samlinger, er at dere får mulighet til å samle informasjon fra innbyggere/brukere, ansatte og andre tjenester, om hvordan brukerreisen arter seg. Dette skal deltakerne planlegge i neste oppgave. Denne brukerreisen skal benyttes som arbeidsverktøy i arbeidsoppgaver og under samlinger. Be derfor deltakerne om å ta bilde når dere har tegnet brukerreisen. Det aller beste er å henge opp brukerreisen et sted alle har tilgang til mellom samlingene.

## Tips til gjennomføring:

- Det er ofte i overganger mellom tjenestene brukeren opplever utfordringer, så det er lurt å fokusere ekstra på disse.

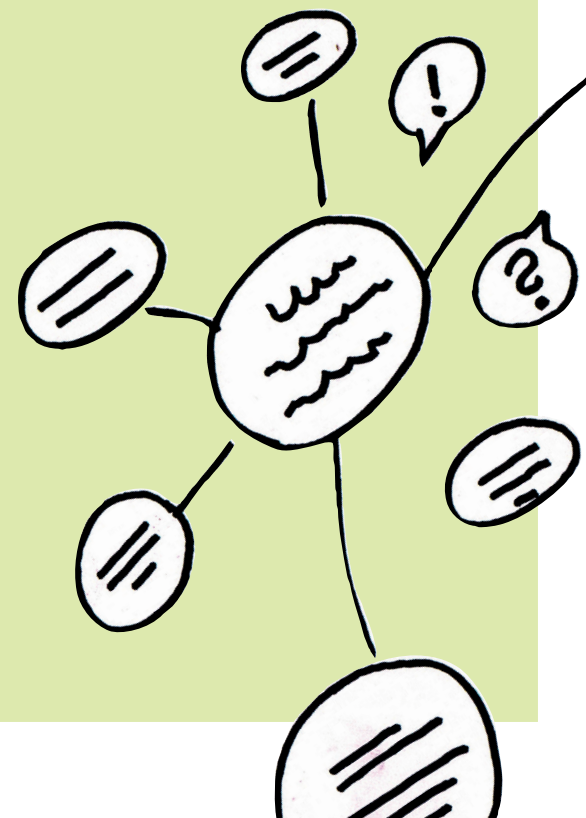
- Dersom det er noen punkter dere er usikre på, marker med en post-it med et spørsmålstegn på.

## Oppgave mellom samling en og to

Dere har begynt prosessen med å tegne opp en brukerreise, og dere starter neste samling med å fullføre denne. Det er ofte vanskelig å ha full oversikt over alle deler av forløpet, så det er sannsynligvis noen ting dere trenger å undersøke for å fullføre brukerreisen neste gang. Sett opp en liste over det dere trenger å finne ut av, og fordel oppgavene mellom deltakerne. Dere trenger kanskje å finne ut av alle trinnene i prosessen sett fra tjenestens side, og fremfor alt er det viktig å utforske hvordan prosessen oppleves av bruker. Dette gjør dere ved samtale med brukere og pårørende. Husk også å lese og svare på spørsmålene som tilhører samling 2.

Jeg skal sjekke ut til neste gang ved å snakke med innbyggere/brukere/pårørende:

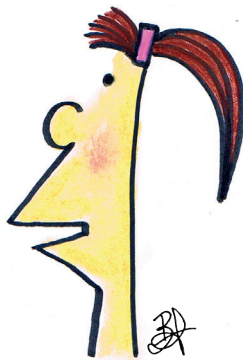
Plan for hvordan jeg skal sjekke dette ut:





## Utsjekk

Hvilke tanker sitter jeg igjen med etter samlinga?



Hva har jeg lært?

Hvilke følelser sitter jeg igjen med etter samlinga?

