

# Relationel omsorg – hvordan kan vi forstå det?

Lone Grøn, Laura Skifter Andersen, Diddé  
Boisen Andersen

VIVE Det Nationale Forsknings- og  
Analysecenter for Velfærd

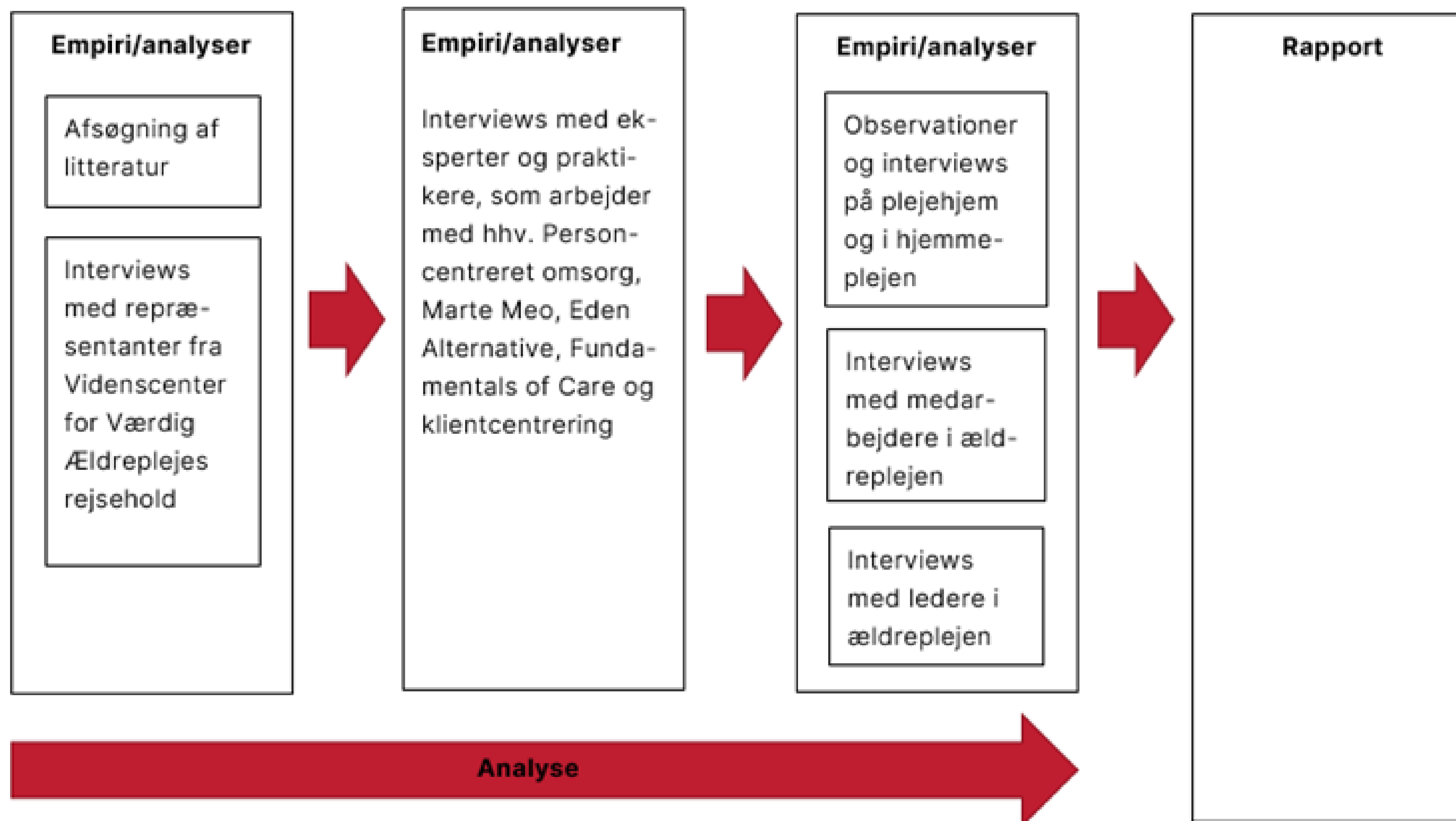
**VIVÉ**



# Formål

- > Opdrag fra Videnscenter for Værdig Ældrepleje, Sundhedsstyrelsen
- > Formålet med undersøgelsen har været at indkredse begrebet 'relationel omsorg' som kernekompetence og faglighed i den danske ældrepleje. Mere specifikt at:
  - > indkredse begrebet relationel omsorg
  - > indkredse, hvordan relationel omsorg forstås inden for forskellige teoretiske og metodiske tilgange inden for ældreområdet
  - > skabe viden om relationsarbejde i praksis og muligheder og begrænsninger for udøvelsen af relationel omsorg i ældreplejen
- > 'Relationel omsorg' er ikke et udbredt begreb i en dansk kontekst. Derfor har vi i den empiriske undersøgelse fokuseret på 'relationsarbejde', som er velkendt og brugt af alle, vi har talt med.

# Hvad har vi gjort?



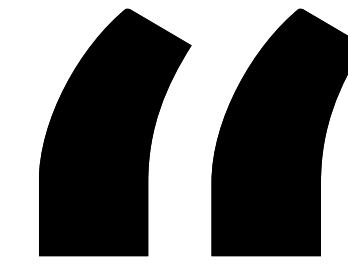
# Igangværende undersøgelse

- > Uddrag fra data og foreløbige resultater med henblik på at kickstarte samtalen om relationel omsorg som faglighed i ældreplejen
- > Rapport udkommer ultimo december 2022

# En formiddag i hjemmeplejen

- Kvinde der lever med sclerose. Ud af sengen, toilet besøg, tøj på. Morgenkaffe med manden.
- Kvinde der lever med demens (og hendes datter)
- Sårpleje, ægtepar, sygeplejerske
- Ældre mand, kendt i lang tid. Flere besøg.
- Kvinde, 55, blodprop, hjælp til bad, familie og hverdagslivet
  
- Her hjemmeplejen. Forskellige betingelser blandt forskellige faggrupper og arbejdspladser

# Relationsarbejde som grundvilkår



Det der muliggør 'alle de andre opgaver'

Kilde til arbejdsglæde

Kilde til glæde og tilfredshed for borgeren og de pårørende

*"Uden relationer kommer vi ingen vegne. Det er et vilkår for vores arbejde. Og det er også fedt for os, for vi kommer til at lære dem bedre at kende. Man kommer til at kunne se mennesket bagved, og så forstår man også bedre, hvad der foregår i hjemmet. Vi kan ikke arbejde uden det."*

Interview med sygeplejerske

# Relationsarbejde er svært at sætte ord på

Intuitivt, automatisk, 'på rygraden', usprogligt

Men også vigtigt, at der kan sættes ord på det, at man kan få et fælles sprog

“

*L: Men det giver også mening, at vi skal italesætte det. Jeg er ergoterapeut, og vores fag er det tavse fag. Vi gør meget inde i hovedet. Det gør vi også med relationer. Også relationer gøres oppe i hovedet. Analyser laves heller ikke på papiret, det kører heroppe [peger på hovedet].*

*B: Det er jeg enig i. (...)Men det er en god ide at italesætte det noget mere, for det er jo grundstenen i sundhedsfaglige fag. Det handler jo om mennesker, selvom man har forskellige fag.*

Ergoterapeut og social- og sundhedsassistent i samtale under et gruppeinterview med fagpersoner i ældreplejen

**VIVE**



# Relationsarbejde som faglighed



Andet og mere end 'et varmt hjerte' og 'varme hænder'

Man skal kunne arbejde relationelt med alle borgere – også de borgere, der opleves som udfordrende

Hvor går grænsen for, hvor meget man bruger sig selv, deler ud af sig selv og sit eget liv?

*D: Vi er mere end varme hænder. Vi er meget mere end varme hænder. Det bruger vi ikke.*

*L: Man bliver irriteret, sindssyg af at høre det. Vi er omsorgsgivere.*

*D: Det er lidt at tale ned til os. Det er ikke fagligt. Min faglighed bliver stødt.*

*L: Det er nedværdigende, lidt.*

Social- og sundhedsassistent og sygeplejerske  
i samtale under et gruppe interview med  
fagpersoner



# Relationsarbejde i praksis

- Formiddagen med Annie, men også på tværs af vore besøg og interviews i kommunerne
  - **Tilpasning til den enkelte borger**
  - Verbal kommunikation
  - Kropslig kommunikation
  - Opmærksomhed på borgerens selvbestemmelse
  - **Observation**
  - **Analyse og refleksion**
  - Menneskesyn

# Tilpasning til den enkelte borger

Overveje, hvem man skal ind til, og 'lave sig om', så man passer til borgeren

Mange kasketter på og hurtig omstilling

'En skuespiller', 'en kamæleon'

Både fremtoning, sprog, tempo, adfærd

“

*På vej til det næste sted – der er ikke så langt, vi kan gå – er Marianne tydeligt frustreret. Det besøg, som vi lige har haft, er hverken godt for hende, for hendes kollega, der tilkaldte hende, eller for borgeren Henry. Vi snakker om den udfordrende og ubehagelige situation hele vejen hen til den næste borger. Men så snart den næste borger åbner døren, afbryder hun sig selv midt i en frustreret sætning, hendes stemmeføring og ansigtsudtryk ændres, og hun siger muntert 'Heeeej Kristian!'.*

Uddrag fra feltnoter fra en formiddag med en social- og sundhedsassistent

**VIVE**

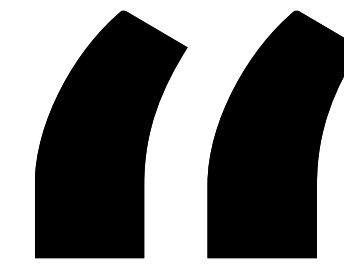
# Observation, analyse og refleksion

Særligt fokus på observation hos en ny borger

Observerer hjem og omgivelser for at aflæse borgerens her og nu situation og tilstand

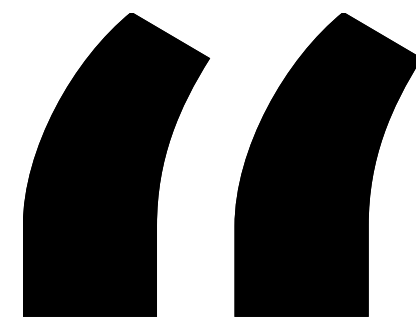
Observerer ansigtsudtryk, stemning, kropsholdning, øjenkontakt og humør for at kunne skabe relationen – og respektere grænser

Analysere og reflektere over det observerede, både i situationen, men også mellem besøg og med kolleger



*”Grænserne er noget, man fornemmer. Nogen vil gerne have os lidt på afstand. Alle mennesker har jo deres skærm for, hvor tæt andre mennesker må komme på dem. Og den skal man finde, for overskrider du den, så overskrider du en stor grænse i et menneske. Hvis du overskrider en grænse på, hvor tæt du kommer på borgeren, så mister du en del af relationen, for så mister de en del af tilliden til dig på et eller andet plan. Så skal man finde lejet igen.”*

Interview med social- og sundhedshjælper



*I: Hvis hun ikke er med i opgaven, så siger hun nej, så slår hun. Det vil hun ikke. Hvis hun ikke er med, så er jeg helt sikker på, så skubber hun.*

*L: Det har jeg ikke set i dag.*

*I: Det skete i går. Hun skal have lov til at sidde selv og have sit privatliv, når hun er på toilet. Der var jeg for hurtig i går. Der fik jeg ikke sagt hej, men gik jeg bare hen til hende. Så ville hun ikke op at stå. Slet, slet ikke. Jeg har været væk et stykke tid, så skal jeg jo ind igen og skabe kontakten med hende. Hun har jo glemt, at jeg har været der.*

*L: Og hvordan vidste du, hvad der gik galt?*

*I: Det er fordi, det er så tydeligt inde ved hende. Hvis jeg ikke har kontakten før opgaven, hvis jeg ikke får øjenkontakten, så bliver hun usikker på, hvad hun skal, så vil hun ikke samarbejde.*

*L: Hvad gør, at det lykkes anden gang?*

*I: Det er fordi jeg sætter mig ned på hug, hun ser mig og jeg smiler. Jeg er et venligt ansigt, jeg er sød og rar ved hende, jeg fortæller hende, at nu skal du op at stå. Så gør jeg lige sådan på hendes ben, så siger jeg 'værsgo, du må gerne rejse dig op'. Tak, siger hun. Så rejser hun sig op. Så hun skal være med. Jeg kan ikke gå ind og tage fat og sige 'så må du gerne komme op at stå'. Det er for hurtigt. Og det er faktisk heller ikke i orden, egentlig.*

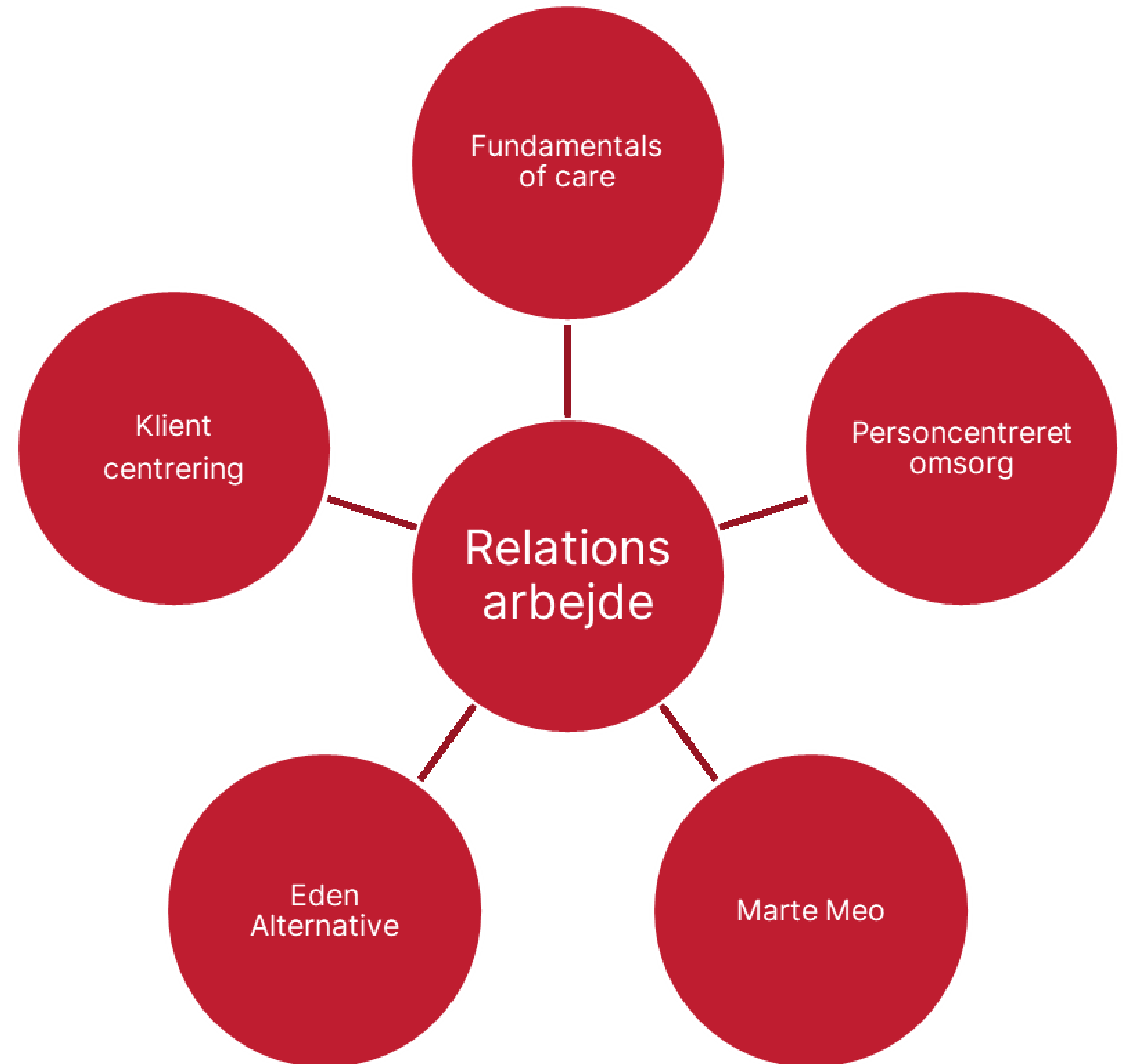
# Teoretiske og metodiske tilgange

Forskelligt, men det samme

Pragmatisk tilgang: Hvad virker i forskellige situationer

'Vi stjæler med stolthed'

**VIVÉ**





“

*”Det kan være forskelligt - hvis man skal ordne et sår, så kan man have brug for én relation, hvis man skal sætte mål, så har man måske brug for en anden relation. Hvis man skal tale med borgeren om, hvad der er vigtigt, og hvad de gerne vil opnå, så tror jeg en anden relation er vigtig. Så vi har måske ikke behov for at danne samme relation afhængigt af vores arbejdsopgave. På den måde skal man måske ikke stille samme krav til alle i forhold til, hvad for en relation, vi skal have til borgeren, for det er måske ikke samme slags relation, som vi har behov for.”*

Interview med ergoterapeut

# Rammer og vilkår for relationsarbejde

- Vagtplaner, dokumentation, tjeklister og projekter
- **Tid**
- Kontinuitet
- Personalemangel og rekrutteringsproblemer
- Ydre rammer og vilkår
- Akutte og pressede situationer
- **Ledelse og supervision**
- **Kollegaer og kommunikation**
- Borgere og situationer der opleves udfordrende
- **Personlig baggrund og baggage**



# Tid

Den hyppigst nævnte oplevede årsag til, at man kan eller ikke kan udføre relationsarbejde: travlhed, stress, udbrændthed.

Måden man taler om tid på og den subjektive tidsoplevelse

Relationsarbejde er noget, man gør sammen med de andre opgaver

Af og til er det vigtigt at kunne sætte sig ned og drikke en kop kaffe

“

*”Tid er et mærkeligt begreb. Der er mange diskurser på spil om, at vi ikke har tid til noget som helst. Noget af det er rigtigt. (...) Men en ting er tid, som er givet – en anden ting er oplevelsen af tid. Mange medarbejdere løber rundt, de har travlt, føler sig utilstrækkelige. Det er et svært felt, opgaven er uendelig, de kan altid lave mere, alle vil gerne have hjælp 1-til-1. (...) Hvornår ved vi, vi har gjort nok, når man altid kan gøre mere, for man kan ikke være der fuldt ud for alle?”*

Fra interview med ekspert

# Ledelse, kollegaer og supervision

Ledelsen kan skabe en kultur, der ser og anerkender relationsarbejde

Ledelsen kan skabe et trygt rum til, at kolleger kan snakke om sårbarhed og vende svære situationer med hinanden

Ledelsen kan skabe rum til faglig refleksion

Supervision, og efteruddannelse kan være med til at forbedre relationsarbejdet og opkvalificere fagligheden

“

*” Det fungerer jo godt, fordi at vi er kendt med hinanden og vi har en god kemi med hinanden, og vi tør at sige tingene til hinanden, også når det brænder på. Det er jo også med til at få det til at fungere.”*

*” Det er naturligt, at man gerne vil være dygtig og kompetent. Det er ikke fedt at sige, at jeg ikke kan. Når de tør sige, at noget er svært, mødes de med hjælp til, hvad man så kan gøre. I stedet for at snævre ind, foldes den ud, så man får flere perspektiver.”*

Social- og sundhedsassistent og leder, begge ansat på plejehjem

**VIVE**

# Personlig baggrund og bagage



*”Der kan være nogen, som går lidt i stå inde ved særlige borgere. Men så er det rart at vide, at det handler ikke om ham, det handler om én selv. Man kan godt komme til at tale om besværlige borgere. Men det kan også være mig selv, for vi er også mennesker og jeg har også en rygsæk. (...) Selvom vi har faglighed, er vi også mennesker. Vi har os selv i spil. Selvom man har faglige briller og kittel på, er man også menneskelig.”*

Interview med social- og sundhedsassistent

Vigtigt at kende sin personlige bagage

Man skal kunne lave relationsarbejde med alle borgere

Man bliver ‘trykket på mange knapper’ hele tiden, nogle af dem ‘trigger’ ens sårbarheder

Vigtigt at arbejde med det, ellers bliver det for hårdt, man brænder ud

# Til videre refleksion ...

- > Kan du sætte ord på dit relationsarbejde? Har du og dine kolleger sprog for det?
- > Hvor går din grænse for, hvor meget du bruger af dig selv og dit eget liv i dit arbejde?
- > Hvilke rammer befordrer eller gør det vanskeligt at arbejde relationelt på din arbejdsplads?
- > Hvad har du med i bagagen, der har betydning for dit relationsarbejde? Både 'positivt' og 'negativt'

# Tusind tak for opmærksomheden

Tegning af Maria Speyer

<http://www.mariaspeyer.com/>

**VIVE**