

Lunds universitet
Socialhögskolan
Magisteruppsats
SOA 203
2003

Vilken yrkesroll formas på handledningen?

Personlig assistans ur ett dramaturgiskt perspektiv

Författare: Hanna Egard
Handledare: Monica Larsson

ABSTRACT

This is a qualitative study of how personal assistants (working with disabled) experience their “occupational role” that is created by and formulated during their counselling (or supervision). The empirical base consisted of interviews. In my analysis, I used Goffman’s “dramaturgical approach”, an approach that views social life as performances similar to those performed at a theatre.

Offering counselling can create an image of the “occupational role” as something complex that you have to reflect upon. The results showed that counselling can be experienced as both a “backstage” and a “front stage”. It is defined as a “backstage” since it is a place where the assistants can relax and “get things of their chests”. However it is also experienced as a “front stage” since assistants avoid to talk about certain things or to participate since they don’t want to “get things of their chest” or don’t experience that this is the right place to do it.

Counselling is also a place where the “performances” of the personal assistants are prepared. The assistants play active parts and try in various ways to help the disabled to participate or to become or maintain active and influential. In the performances the assistants also try to create a distance between themselves and the disabled persons.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD	3
INLEDNING	4
SYFTE	7
METOD	8
AVGRÄNSNING	8
INTERVJUER	8
<i>Urval av intervjupersoner</i>	9
<i>Genomförande</i>	10
<i>Analys av intervjuerna</i>	11
FORTSATT FRAMSTÄLLNING	12
BAKGRUND	13
RÄTTIGHETEN PERSONLIG ASSISTANS	13
<i>Brukarnas upplevelser</i>	13
YRKET PERSONLIG ASSISTENT	14
ETT DRAMATURGISKT PERSPEKTIV	15
INLEDNING	15
<i>Kritik mot dramaturgiska perspektivet</i>	15
FRAMTRÄDANDE	16
FASAD	17
REGIONBETEENDE	18
METODDISKUSSION	19
HANDLEDNINGENS DRAMATIK	21
HANDLEDNINGENS FASAD	21
HANDLEDNINGEN SOM BAKRE REGION	21
HANDLEDNINGEN SOM FRÄMRE REGION	23
RESULTATSAMMANFATTNING	25
<i>Att "prata ut"</i>	26
<i>Kontroll</i>	27
YRKESROLLENS DRAMATIK	28
FRAMTRÄDANDEN	28
<i>Inför utomstående</i>	28
<i>Isamarbete med brukaren</i>	31
<i>Distans gentemot brukaren</i>	34
RESULTATSAMMANFATTNING	36
AVSLUTNING	38
SAMMANFATTNING	38
SLUTDISKUSSION	40
KÄLLFÖRTECKNING	43
BILAGOR	45
INTERVJU ARBETSLEDARE FÖR PERSONLIGA ASSISTENTER	45
INTERVJU MED KURATOR/HANDLEDARE PERSONLIGA ASSISTENTER	46
INTERVJU MED PERSONLIGA ASSISTENTER	47
INTERVJU MED PERSONLIGA ASSISTENTER SOM TACKAT NEJ TILL HANDLEDNING	48
LAG (1993:387) OM STÖD OCH SERVICE TILL VISSA FUNKTIONSHINDRADE	49

FÖRORD

Denna uppsats är resultatet av en lång period av tankar och funderingar kring personlig assistans, socialt samspel, yrkesroller och samtal. Under arbetets gång har jag funnit mängder med kopplingar och sidospår av vilka bara en bråkdel finns med i den färdiga texten. Jag har många människor att tacka för att jag nu slutligen har kunnat sätta punkt. Först och främst vill jag tacka de personer som jag intervjuat. De har gjort uppsatsen möjlig genom att låta mig ta del av deras intressanta, inlevelsefulla och personliga berättelser. Sedan vill jag tacka min handledare Monica som genom sin entusiasm, intresse samt sinne för struktur och skrivande hjälpt mig att hålla modet uppe och bli färdig. Sist vill jag också tacka min älskade David för hans tålamod, engagemang och smittande entusiasm.

–TACK!

INLEDNING

Denna uppsats kommer handla om vilken yrkesroll som formas och formuleras på handledning för personliga assistenter. Idén föddes när jag slutat på mitt arbete som arbetsledare för personliga assistenter och påbörjat magisterkursen i socialt arbete. En fråga som jag då tog mig tid till att fundera över var assistenternas yrkesroll och vilken kompetens en personlig assistent behöver. Jag hade även tidigare funderat mycket över detta då personalomsättningen bland assistenterna, på det företag där jag arbetade, hade varit hög. Dessutom var det flera parter som skulle vara överens om vem som skulle anställas. Förutom jag själv var både brukaren och dennes anhöriga delaktiga i rekryteringen. Inför varje nyanställning diskuterades vilket slags kompetens eller personlighet en assistent borde ha. En fråga som ofta kom upp handlade om huruvida det var nödvändigt men någon speciell utbildning eller inte. Vid anställning ansågs ofta tidigare erfarenhet av yrket och eller av andra arbeten inom vården vara fördelaktigt. Det ställdes inga generella krav på utbildning. De som anställdes hade därför varierande utbildningsbakgrund, grundskola eller vårdutbildning eller flerårig högskoleutbildning. Företaget, där jag arbetade, erbjöd alla introduktion och endagarsutbildningar om bland annat olika slags funktionshinder.

Krav på utbildning och vägledning för personliga assistenter formuleras ofta i officiella sammanhang. Trots att de flesta assistansanordnare erbjuder utbildning och introduktion hävdas det i många undersökningar och rapporter att personliga assistenter behöver mer utbildning och handledning än vad som generellt erbjuds idag. Enligt Arbetsmiljöverket behövs utbildning och handledning för att assistenternas arbetsmiljö ska bli bättre (Arbetsmiljöverket 2002:5). I andra undersökningar framkommer att assistenterna känner sig osäkra på sitt yrke och därför önskar mer utbildning (Hugemark och Wahlström 2002; Ds 2001:72). I Socialstyrelsens lägesrapport (2002) för handikappomsorgen menar man att personalen inom respektive verksamhet behöver mer utbildning. Personalen anses vara ovana vid att lyssna till brukarnas åsikter och vid att se dem som delaktiga i beslutsprocessen. Man tror sig dock kunna påverka personalens förhållningssätt till brukarna genom att ge personalen vägledning och utbildning. Vidare anser Socialstyrelsen att man bör verka för att ta tillvara kunskaperna och erfarenheterna hos dem som brukar verksamheten (klienter och vårdtagare) och att ge dem större inflytande.

Att såsom Socialstyrelsen förespråka ett ökat brukarinflytande är ingen isolerad eller ny företeelse. Hugemark (1998) påpekar att det under 1990-talet genomfördes flera politiska reformer som strävade efter att öka brukares valfrihet och inflytande inom den offentliga verksamheten. Socialstyrelsen tycks mena att ett ökat brukarinflytande kan uppnås genom att

personalen får utbildning och därigenom ändrar sitt förhållningssätt. Denna syn på sambandet mellan personalutbildning och brukarinflytande delas dock inte av alla. När det gäller personlig assistans finns det även ett annat sätt att se på saken. I Handikapputredningen från 1989 som föregick handikappreformen kan man läsa att ”ett av hindren för brukarinflytande utgörs av den långtgående professionalisering och det kunskapsöverläge som präglar många yrkesgrupper” (SOU 1992:52 s.478). Detta uttrycker en annan syn på utbildning och brukarinflytande än den som framkommer i Socialstyrelsens lägesrapport. Att personalen är utbildad anses snarare förhindra än bidra till att brukarna får inflytande.

Utbildning och professionell vägledning i allmänhet är en kontroversiell fråga när det gäller personlig assistans. Hugemark (1998) menar att personlig assistans är den del av handikappreformen som tydligast uttrycker reformens politiska ambition. Denna syftar till att ge funktionshindrade större inflytande, självbestämmande, integritet och autonomi. Att personer med funktionshinder inte tidigare hade haft inflytande över sina hjälpinsatser ansågs ha orsakats av att professionella hjälpgivare styrts insatsernas utformning. För att förändra detta tyckte man det var nödvändigt att brukarna fick inflytande och blev delaktiga i utformningen av sina hjälpinsatser och i att avgöra vem som hjälpte dem. Att professionella har eller hade haft inflytande över hjälpinsatserna har motiverats av att de har utbildning och kunskap och därför anses kunna göra bättre bedömningar än brukarna själva. Inflytandet har legitimerats av att professionellas kunskap vilar på en vetenskaplig grund. Utbildning och kunskap ger emellertid inte bara möjlighet att hjälpa och bota utan även makt och möjlighet att kontrollera och styra patienter och andra brukare. Dessutom ges stort inflytande över att avgöra vad som ses som normalt och friskt och hur eventuella problem ska åtgärdas. Den kritik mot professionella som föregick reformen riktades inte endast mot de grupper som vanligtvis brukar kallas professionella såsom läkare och psykologer. Kritiken omfattade även andra grupper med betydligt mindre utbildning såsom exempelvis vårdbiträden (Hugemark 1998).

I både Socialstyrelsens lägesrapport (2002) och utifrån ovanstående resonemang från handikapputredningen förespråkas det alltså att brukarna bör ha inflytande över verksamheten. Det intressanta är dock att Socialstyrelsen anser att detta kan uppnås genom att personalen får *mer* utbildning. I Handikapputredningen anser man i stället att det är personalens ”kunskapsöverläge” som *förhindrar* att brukarna får inflytande. Det verkar således finnas olika åsikter om vad utbildning av personal kan leda till. Frågan diskuteras även i rapporten ”Rekrytering av personliga assistenter” (Ds 2001:72). Här ägnas ett helt

kapitel åt assistenternas utbildning. Först och främst påpekas att utbildning av personalen är viktigt dels för att förbättra kvalitén i verksamheten, dels för att höja yrkets status och därmed underlätta rekryteringen av personal. Därefter diskuteras hur utbildningen ska utformas och vilket innehåll som är lämpligt. Den centrala frågan verkar inte vara om utbildning är nödvändigt utan vad utbildningen ska innehålla. Vissa brukare som medverkat i utredningen menar att om utbildningen leder till att assistenterna blir präglade av ett "omsorgstänkande" så kan utbildningen komma att få negativa konsekvenser för assistenternas arbete. Kompetensen som efterfrågas verkar alltså skilja sig från den som traditionella vård- och omsorgsutbildningar ger. För att få utbildningar som är "rätt" sammansatta behövs det enligt arbetsgruppen bakom rapporten en dialog mellan brukare och utbildningsanordnare om hur utbildningarna ska utformas. Det anses inte vara tillräckligt med en allmän grundutbildning eftersom utbildningsbehovet är beroende av vem som ska assisteras. (Ds 2001:72).

Även i rapporten "Rekrytering av personliga assistenter" (Ds 2001:72) tilldelas alltså utbildning och handledning betydelse för hur assistenterna utför sitt arbete. Man anser därför att det är viktigt att brukarna av assistansen har inflytande över vilken utbildning assistenterna får. Hugemark (1998) problematiserar, liksom arbetsgruppen bakom Ds 2001:72, frågan om vilken utbildning och handledning personliga assistenter bör ha. Hon menar att handledning och utbildning i viss mån kan komma att minska assistansbrukarnas inflytande. Anledningen är att det ofta är professionella som håller i utbildnings- och handledningsinsatser. Hugemark tror därför att assistenterna genom utbildning och handledning kan komma att utveckla ett mer professionellt sätt att tänka och handla och ta över professionellas syn på vad som är " normalt " respektive " problem ". Detta kan i sin tur leda till att assistenterna i likhet med professionella yrkesgrupper anser sig veta bättre än brukaren i olika situationer. I längden kan detta komma att leda till att brukarnas inflytande över assistansen minskar, en utveckling som strider mot syftet med reformen.

Detta problematiserade synsätt är intressant som kontrast till det okritiska förhållningssättet till utbildning som framkommer i Socialstyrelsens lägesrapport. Hugemarks resonemang aktualiserar, liksom hon själv påpekar, frågan om balansen mellan makt och omsorg. Det är i denna fråga min uppsats tar avstamp.

Syfte

Denna uppsats kommer kretsa kring vilken betydelse personliga assistenters yrkesroll kan få för brukarnas möjlighet till inflytande. Syftet är att studera hur assistenter upplever den yrkesroll som formas och formuleras *av* och *på* handledningen. Den yrkesroll som formas kan i sin tur tänkas påverka hur assistenterna utför sitt arbete och därmed även brukarnas grad av inflytande.

–Vad innefattar då begreppet yrkesroll? Enligt Sachs (1996), som är inspirerad av Goffman, Parsons, och Young, är *roll* är en sammanfattande benämning på de förväntningar som människor har på varandra i en viss situation. Att studera en yrkesroll innebär då att ta reda på vilka förväntningar som finns på arbetets utförande.

Jag är intresserad av att studera mötet mellan teori och praktik, eller om man så vill ideal och verklighet. Lindell (1995) menar att handledning i högre grad än utbildning integrerar teori och praktik. Stämmer Lindells resonemang borde den yrkesroll som formas på handledningen skapas i ett möte mellan assistansreformens ideal och den assistans som brukarna erbjuds i verkligheten.

Att jag valt att studera assistenternas upplevelse av den yrkesroll som formuleras av och på handledningen beror på att jag intresserar mig för hur denna yrkesroll förhåller sig till assistansreformens ideal, det vill säga brukarnas rätt till inflytande och delaktighet. Det beror också på att jag intresserar mig för vilka förväntningar på yrkesrollen som kan tänkas skapas när personliga assistenter erbjuds handledning.

METOD

Avgränsning

Min undersökning är begränsad till en assistansanordnare som är verksam i södra Sverige. Vid undersökningstillfället organiserades assistansen åt 24 brukare i geografiskt närbelagda områden. Anordnaren hade 101 anställda personliga assistenter inklusive behovsvikarier. Tjugoen stycken av assistenterna var män. På kontoret arbetade en kurator, tre arbetsledare samt en verksamhetsledare. Assistansanordnaren erbjuder sedan 1998 handledning för alla schemalagda assistenter. Den äger rum kontinuerligt och regelbundet. För att assistenterna ska kunna delta i handledningen måste brukarna ge sitt medgivande. Under våren 2002 deltog 35 personliga assistenter, varav fem män i handledningen. Hösten 2002 skulle ytterligare tio stycken assistenter börja på handledning. Det finns ingen sammanställning på hur många assistenter som tackat ja respektive nej till handledningen.

Intervjuer

Då uppsatsens syfte är undersöka och förstå personliga assistenter upplever handledning och rollen som personlig assistent så har jag gjort kvalitativa intervjuer (Starrin och Reneck 1996). Jag har intervjuat sammanlagt åtta personer: en kurator, en arbetsledare och sex personliga assistenter. En av de intervjuade assistenterna är man. Resterande intervjupersoner är kvinnor.

Nästan alla intervjupersoner har tidigare erfarenhet av arbete inom vård och omsorg. Arbetsledaren hade vid intervjutillfället varit anställd hos assistansanordnaren i cirka fem år. Hon ansvarar för arbetsledning, personalvård och viss personalutbildning. Kuratorn hade när intervjun ägde rum arbetat hos assistansanordnaren i cirka ett halvår. Hon ansvarar för handledningen samt viss utbildning och information till brukare och assistenter. Hur länge assistenterna varit anställda hos assistansanordnaren liksom hur länge de gått i handledning varierar. Alla arbetar hos olika brukare och har varierande utbildning och arbetslivserfarenhet.

Kvale (1997) menar att innan man påbörjar intervjuerna bör man ha skaffat sig kunskaper om det fenomen som ska studeras. Anledningen är att förkunskaper är nödvändiga för att kunna ställa viktiga frågor. Då jag själv arbetat som personlig assistent och som arbetsledare för assistenter har jag själv en viss erfarenhet och kunskap om personlig assistans i allmänhet. Däremot har jag mycket liten erfarenhet av att få handledning. Kunskaper om detta har inhämtats från handledningslitteratur bland annat Tveiten (2000) och Hermanssen (1994). För att få kunskap om assistansanordnaren och den handledning som de erbjuder gjorde jag intervjuer med arbetsledare och kurator. Vidare studerade jag assistansanordnarens hemsida och informationsmaterial.

Jag har upplevt att min kunskap och erfarenhet av personlig assistans har varit en stor tillgång under intervjuerna. Det har varit lätt för mig att leva mig in i intervjupersonernas berättelser och att ställa frågor. Starrin och Reneck (1996) menar att förkunskap är viktigt men påpekar att intervjuaren delvis måste bortse från den för att upptäcka nya fenomen. Om och i så fall hur min förkunskap har styrt undersökningen och intervjuerna, är något jag funderat mycket över. Under intervjuerna har jag varit medveten om detta och ställt öppna frågor för att fånga intervjupersonens upplevelse av fenomenet. Jag har också undvikit att berätta mer än nödvändigt om min tidigare erfarenheter av området. Kuratorn och arbetsledaren har informerats om att jag tidigare arbetat som arbetsledare för personliga assistenter vid ett privat bolag men att anställningen nu var avslutad¹ De assistenter som intervjuats har inte, med ett undantag, informerats om min arbetsbakgrund. Syftet med att undanhålla information har varit att undvika att min bakgrund skulle påverka intervjupersonernas svar i större utsträckning än nödvändigt. Jag oroade mig för att intervjupersonen skulle känna sig kontrollerade eller uppleva det som att jag redan visste hur det ”är” eller ”borde vara” att jobba som personlig assistent.

Oavsett hur mycket intervjupersonerna vet om intervjuaren så påverkar intervjuaren närvaro och själva intervjukontexten vilka svar intervjupersonen ger (Kvale 1997). Denna påverkan är jag medveten om. En diskussion om detta finns i avsnittet ”Framträdanden” i uppsatsens analysdel.

Urval av intervjupersoner

Att jag valde att intervjua kuratorn och arbetsledaren berodde på att jag ville ha bakgrundskunskap om assistansanordnarens organisation och om handledningen. Arbetsledaren har arbetat en längre tid hos assistansanordnaren och var med och initierade handledningen 1998. Hon är därför en lämplig intervjuperson då hon har kunskap och erfarenhet om verksamheten och om syftet med handledningen. Kuratorn var självklar som intervjuperson då hon som handledare har ingående kunskap om handledningens innehåll, syfte och struktur.

Urvalet av personliga assistenter gjordes med hjälp av kuratorn. Jag bad henne att kontakta assistenter som kunde tänka sig att bli intervjuade. För att få en mångfacetterad bild av assistenternas upplevelse av handledningen valde jag att intervjua både assistenter som

¹ Att jag informerade kuratorn och arbetsledaren om detta berodde på att jag ville att de skulle veta att jag slutat arbeta som arbetsledare. Anledningen var att jag ville undvika att de skulle tro att jag var ute för att ”spionera” på deras verksamhet. Personlig assistans branschen är liten och det råder en viss konkurrens mellan de olika bolagen.

deltog på handledningen och assistenter som tackat nej till att delta. Jag fick namn och telefonnummer till nio assistenter som deltog, på handledningen och till två stycken som tackat nej. Då jag först och främst var intresserad av att få en bild av handledningens innehåll och av hur handledningen upplevs, valde jag att intervjua fler som deltog i handledning än som inte gjorde det. De fyra personer som går på handledning valdes ut slumpvis och kuratorn informerades inte om vem jag valde. Av de som tackat nej till handledning valde jag att intervjua båda. Det hade varit fördelaktigt att i större grad själv kunna styra urvalet personliga assistenter, men något sådant alternativ fanns inte. Uppgifter om vilka som är anställda hos assistansanordnaren är inte offentliga eftersom anordnaren tillhör den privata sektorn.

Genomförande

Intervjuerna har av praktiska skäl gjorts på olika platser. Kuratorn och arbetsledaren intervjuades på sina tjänsterum. Fem av assistenterna intervjuades i skollokaler. En assistent intervjuades hemma hos mig då hon inte var ledig på de tider när skolan var öppen.

Intervjuerna har varit halvstrukturerade och de har spelats in på band. Alla intervjuer var mellan en och en halv till två timmar långa. Jag har använt mig av intervjuguides med ämnen och förslag på frågor. Guiden har hjälpt mig att behålla fokus men samtidigt har jag anpassat frågorna och deras ordningsföljd efter samspelet under intervjun. Intervjumetoden är strukturerad men samtidigt tillräckligt flexibel för att ge utrymme för olika svar och frågor, något som är nödvändigt för att få fram intervjupersonernas subjektiva upplevelser (Starrin och Renck 1996). Guiderna som använts har utformats olika beroende på vilken grupp personer som intervjuats (se bilaga med intervjuguides). Då uppsatsens syfte är att beskriva den yrkesroll som formas av och på handledningen så har de flesta frågor som ställts varit deskriptiva. Det har berört aspekterna ”hur” och ”vad”, exempelvis ”Hur går handledningen till?” ”Och vad pratar man om?” Sådana frågor ger enligt Kvale (1997) intervjupersonerna utrymme att ge sina spontana beskrivningar av fenomenet som ska studeras. Jag har undvikit ”varför” frågor eftersom sådana enligt Kvale ofta leder till spekulativa svar och en intellektualiserad intervju.

Alla intervjupersoner har, efter att de fått muntlig information om uppsatsens syfte och sammanhang, fått ge sitt medgivande till att delta. De har även informerats om att materialet kommer avidentifieras och att de kommer vara anonyma. För att undvika att intervjupersonerna (eller andra personer som nämns i intervjusamtalen) identifieras har alla intervjupersoner (även den manlige) försetts med fingerade kvinnonamn. Städer och platser som nämnts i intervjuerna har också döpts om. Som ett led i att undvika identifiering av

intervjupersonerna presenteras inte heller intervjupersonernas bakgrund, kön eller ålder i undersökningen. Jag ser dock inte detta som något metodologiskt problem då uppsatsens syfte inte omfattar att studera samband mellan kön, ålder, utbildning och upplevelse av yrkesrollen.

Analys av intervjuerna

Alla intervjuer, både svar och frågor, har transkriberats ordagrant. Enligt Kvale är det viktigt att skriva ner både frågor och svar då de är beroende av varandra. Intervjun är en språklig händelse och intervjupersonens berättelse är inte endast ett svar på frågan som ställts utan även en reaktion på intervjusituationen. Då en ordagrann intervjuutskrift kan vara svår att förstå för utomstående är de citat som presenteras i uppsatsen redigerade. Redigeringen har syftat till att koncentrera innehållet i citatet och öka förståelsen. Jag har gått varsamt tillväga för att undvika att förvanska innehållet.

Materialet har analyserats med hjälp av Goffmans (1974) dramaturgiska perspektiv. Analysen har genomförts på så vis att jag kategoriserat intervjumaterialet kring ett par centrala begrepp som Goffman använder i boken "Jaget och maskerna". Varför jag valt denna analysmetod och hur analysen gått till diskuteras i uppsatsens teorikapitel "Ett dramaturgiskt perspektiv".

Då syftet är att studera hur *personliga assistenter* upplever den yrkesroll som formas av och på handledning är det endast assistenter som citeras i uppsatsen. Kurators och arbetsledarens berättelser används endast till att ge handledningen ram och sammanhang. I det analysavsnitt som berör vilken yrkesroll som formas *av* handledningen ingår intervjuutsagor både från de assistenter som går på handledning och från de som inte gör det. I avsnittet som handlar om vilken yrkesroll som formas *på* handledningen ingår endast de intervjuutsagor där det tydligt framkommit att intervjupersonen återger något som man pratat om på handledningen. Avgränsningarna har gjorts för att öka materialets och resultatets validitet.

Fortsatt framställning

Kommande kapitel, nummer tre i ordningen heter ”Bakgrund”. Kapitlet är tänkt att sätta in läsaren i det fenomen som ska studeras. Först ges en kortfattad beskrivning av rättigheten personlig assistans och därefter presenteras forskningsresultat om de assistansberättigades upplevelse av hjälpformen. Sedan följer kortfattad fakta om yrket som personlig assistent.

Efter detta kapitel kommer vi fram till uppsatsens teoridel. Den presenteras i kapitel fyra som bär titeln ”Ett dramaturgiskt perspektiv”. I kapitel fem och sex kommer jag anlägga ett dramaturgiskt perspektiv på intervjupersonernas berättelser. I kapitel fem som heter ”handledningens dramatik” kommer den yrkesroll som skapas *av* handledningen att studeras. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av resultaten. I kapitel sex som heter ”yrkesrollens dramatik” kommer den yrkesroll som skapas *på* handledningen att studeras. Även detta kapitel avslutas med en sammanfattning av resultaten. Därefter följer det sjunde och avslutande kapitlet som innehåller sammanfattning och slutdiskussion.

BAKGRUND

Rättigheten personlig assistans

År 2001 beräknades cirka 14 000 personer ha personlig assistans i Sverige (Ds 2001:72). Personlig assistans är en insats för personer som på grund av omfattande och varaktiga funktionshinder inte kan tillgodose sina så kallade grundläggande behov. Med grundläggande behov menas att sköta sin personliga hygien, att äta, att klä av och på sig och att kommunicera. Dessutom ingår även så kallade ”personliga behov” som vid assistans kräver ingående kunskap om den enskilde.

Hjälpsformen regleras i *Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS)*. Enligt paragraf 6 ska brukaren ”i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges”. I praktiken innebär detta att brukaren själv kan vara arbetsgivare för sina personliga assistenter eller välja att anlita kommunen, privat bolag eller kooperativ. Vidare kan han eller hon själv bestämma vem som ska anställas som assistent och hur assistansen utformas och organiseras (Bergstrand 2002). Assistansen ska också vara ”personlig”, det vill säga individuellt anpassad och ges av ett begränsat antal personer (9,9a§§ LSS-lagen). Om samarbetet inte fungerar finns det (inom de gränser som sätts av gällande anställningsavtals) möjlighet för brukaren eller annan arbetsgivare att säga upp eller omplacera assistenten (Hugemark och Wahlström 2002).

Ansökan om personlig assistans kan göras både hos kommunen och försäkringskassan. Omfattningen av assistansen varierar beroende på hur många timmar den enskilde anses behöva för att tillgodose sina grundläggande behov. Därutöver kan man även beviljas ytterligare assistans för exempelvis hushållsbestyr och dylikt. Kommunen finansierar de 20 första assistanstimmarna per vecka. Överstiger assistansbehovet för grundläggande behov dessa 20 timmar per vecka finansieras resterande timmar med så kallad statlig assistansersättning enligt *Lagen om Assistansersättning (LASS)* (FK broschyr 2002).

Brukarnas upplevelser

Assistans har till stor del kommit att ersätta andra former av vård och service såsom hemtjänst, vård- eller gruppboende och hjälp från anhöriga. Hugemarks och Wahlströms (2002) undersökning visar att de brukare som tidigare haft hemtjänst upplever att de genom personlig assistans har mycket större inflytande över vad de får hjälp med samt hur och när hjälpen utförs. Assistansen anpassas efter brukarnas önskemål och ger dem större möjligheter att leva som andra. Omfattningen av hjälpinsatserna har också blivit större eftersom de flesta brukare numera får hjälp under en större del av dagen än tidigare. Hemtjänstinsatserna var,

enligt de intervjuade brukarna, inte lika omfattande eller flexibla. Vårdtagarna fick anpassa sig efter verksamhetens resurser och regler. Detta kunde innebära att det endast gick att handla eller duscha en gång i veckan oavsett vad de önskade. Något annat som personlig assistans har inneburit är, enligt de intervjuade brukarna, att de inte längre är lika beroende av närståendes hjälpinsatser. De upplever sig som mer självständiga och mindre isolerade än tidigare. Numera sker också olika aktiviteter i högre grad på brukarens villkor då det är han eller hon själv som avgör när olika saker ska göras. En man liknar betydelsen av assistansen vid att plötsligt ha fått ett par ben. Numera kan han gå på bio, ta promenader och liknande vilket han tidigare inte kunde (Hugemark och Wahlström 2002).

Socialstyrelsen (2002) hävdar liksom Hugemark och Wahlström att personlig assistans har inneburit förbättrad livskvalitet för brukarna. *Men* med hänvisning till flera intervjustudier skriver man att vissa brukare sagt att deras livskvalitet är oförändrad. De upplever inte skillnaden som stor eftersom det enda som ändrats är att anhöriga som tidigare jobbade gratis numera blivit avlönade assistenter. Andra upplever det som att reformen endast inneburit att hemtjänsten bytt namn till personlig assistans. Personalens arbetssätt har inte förändrats och brukarnas inflytande har inte blivit större.

Yrket personlig assistent

År 2001 arbetade cirka 40 000 personer som personliga assistenter i Sverige. De flesta var kvinnor och deltidsanställda av kommunen (Ds 2001:72). Många assistenter jobbar hemma hos brukaren och det är vanligt med ensamarbete (Arbetsmiljöverket 2002:5). I arbetet som personlig assistent varierar arbetsuppgifterna då de styrs av vad brukaren behöver assistans med. Många assisterar brukaren med personlig omvårdnad, förflyttning och hushållsarbete. Om brukaren har utvecklingsstörning, autism, autismliknande tillstånd eller begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder bistår assistenten ofta även vid kommunikation och med att fatta beslut (Ds 2001:72)

För att arbeta som personlig assistent krävs ingen formell utbildning. Många av landets kommuner (som är yrkesgruppens största arbetsgivare) kräver dock omvårdnadskompetens vid tillsvidareanställningar. Flertalet assistansanordnare erbjuder också assistenterna grundläggande utbildning och introduktion. Dessutom finns personlig-assistent-utbildningar på ett till två år på folkhögskolor och i kommunens regi.(Ds 2001:72)

ETT DRAMATURGISKT PERSPEKTIV

Inledning

Jag har tolkat och analyserat mitt intervjumaterial med hjälp av ”Jaget och maskerna” (1974) av Erving Goffman. I den boken tolkas och analyseras människors sociala samspel med hjälp av begrepp och bilder från teatern. Dramatiseringen lyfter fram små uttryck och skiftningar i interaktionen och formulerar sociala regler och roller. Vardagliga händelser förvandlas till ett slags korta, händelserika teaterpjäser (Berg, 2000). Människorna betraktas som skådespelare som ger föreställningar inför en publik. Skillnaden gentemot teaterns värld är att alla i interaktionen är aktiva, de är både publik och aktörer på en och samma gång. Även en enskild person kan vara publik inför sin egen föreställning (ibid).

Goffman anser att människans personlighet i stor grad bestäms av situationen. Han menar att människans upplevelse av sig själv beror på hur andra bemöter henne och hur hon reagerar på bemötandet. På grund av detta menar Goffman att människan ska betraktas som en rollgestalt eftersom hon bara kan uppleva sig själv som en sådan (Berg 2000). Goffman ser det som att människor liksom skådespelare i olika pjäser intar olika roller eller masker och försöker styra det intryck de gör på andra genom att förstärka det som främjar den bild som de vill förmedla. Det som skulle kunna försvaga eller förstöra intrycket tonas ned eller undanhålls. Denna aktivitet kallar Goffman ”intrycksstyrning” eller att ”ge en föreställning”(Goffman 1974).

Den etablerade tolkningen av Goffmans människosyn är att han inte tror att det döljer sig ett sant eller äkta jag bakom människans olika roller. Rollerna är däremot i sig äkta då de speglar olika sidor av personligheten, (Fangen 1998).

Kritik mot dramaturgiska perspektivet

Det dramaturgiska perspektivet har kritiserats eftersom aktörerna i Goffmans dramer framställs som manipulativa och oärliga varelser utan egentlig kärna (Fangen 1998). Det görs ingen skillnad mellan äkta och oäkta uttryck, mellan att ge en föreställning och att förstå sig. Att visa ärlig förälskelse och att spela förälskad betraktas på samma sätt, som en föreställning (Asplund 1980).

Denna kritik sätter fingret på svagheterna och bristerna i min kommande analys. När handledningens och assistansens dramaturgiska aspekter lyfts fram finns det risk att läsaren uppfattar handledning och personlig assistans som utan substans. Det verkar, liksom allting annat, bara vara ett spel för gallerierna som endast syftar till att upprätthålla en fasad. De inblandade, alltså assistenter och annan personal, kanske lätt uppfattas som ytliga och

manipulativa personer som inte ärligt tycker eller känner något utan bara låtsas vara på ett visst sätt. Trots att det dramaturgiska perspektivet har denna svaghet har jag valt använda mig av det. De begrepp som används fungerar som förstoringsglas och är till stor hjälp för att upptäcka olika interaktionsmönster såsom roller och regler. Detta är en fördel då assistenternas berättelser handlar om nyanser i mänsklig interaktion. Jag vill dock framhålla att jag uppfattar intervjupersonerna som ärliga och trovärdiga. Deras berättelser är "sanna" i det avseendet att de bygger på deras tolkningar av vad som inträffat och sagts. Hur och vad de väljer att berätta tror jag dock påverkas av vilket intryck de vill förmedla och av vad de tror förväntas av dem. Vidare tror jag att handledning och personlig assistans *har* en substans. Men då både min och många andras uppfattning av handledning och personlig assistans är ideologiskt färgad så tror jag att en analys som belyser de ytliga och teatrala inslagen, snarare än det ideologiska, kan ge välbehövlig distans. Ett dramaturgiskt perspektiv kan alltså bidra till att personlig assistans och handledning belyses på ett nytt sätt i stället för att reproducera etablerade uppfattningar.

Framträdande

Att analysera de intervjuade assistenternas berättelser innebär med Goffmans (1974) vokabulär att analysera *berättelser om "framträdanden"* som personlig assistent. Begreppet "framträdande" syftar till den aktivitet som en eller flera individer visar upp för en publik under en viss period. Framträdandet är alltså en i tid och rum avgränsad föreställning eller intrycksstyrning. Jag har använt mig av begreppet i analysen för att ta reda på vilken yrkesroll som framkommer i handledningssamtalen. Intervjun med Britta ger ett bra exempel på en berättelse om ett framträdande. Utdraget handlar om hur Britta gör när hon känner sig irriterad på den person som hon assisterar:

Britta: –Och man kan vara så irriterad ibland!
Det kan vara en dag när brukaren är irriterad
och då orkar hon inte och då visar hon det.

Men JAG får inte visa att jag är irriterad.

I: –Nä just det.

Britta: –Så tycker i alla fall JAG.
Jag tror att det är så man ska vara.

Ibland har brukarna ju dagar när det är jättejobbigt
och när det inte alls är kul.
Då ska man ju i stället vara ett stöd för dom.

Citatet från intervjun är ett exempel dels på en berättelse om ett framträdande inför brukaren, dels på ett framträdande inför mig som intervjuare. –Vilket framträdande är då av intresse för uppsatsen?

I första hand är det de framträdanden som assistenterna *berättar om* som kommer att analyseras. I detta exempel berättar Britta om att hon försöker undvika att visa att hon är irriterad på brukaren. När hon under intervjun ska visa att hon verkligen kan bli irriterad på brukaren höjer hon rösten och använder ett irriterat tonfall. Framträdandet under intervjun går på detta sätt ihop det framträdande inför brukaren som Britta berättar om. Det blir därför svårt att skilja berättelsen *om* framträdandet från framträdandet under intervjun. På grund av detta kommer de båda framträdandena analyseras tillsammans och jag kommer inte fördjupa mig i att försöka urskilja vad som är vad. Som läsare bör man dock vara uppmärksam på att materialet består av berättelser om handledning som är färgade dels av intervjusituationen, dels av hur intervjupersonerna vill att jag som intervjuare ska uppfatta berättelsen.

Fasad

Goffman menar att när ett framträdande äger rum finns det en ”fasad” som hjälper publiken att definiera situationen. Fasaden är den ”expressiva utrustning” som människan medvetet eller omedvetet använder sig av när han framträder. Denna utrustning kan bestå av ”personlig fasad” såsom kläder, hållning, markeringar av klass- och könstillhörighet. Den kan också bestå av en ”inramning” såsom möblering och ljussättning. Inramningen är oftast bunden till en plats. Detta innebär att framträdanden som bara äger rum vid en viss inramning måste påbörjas när man kommer till platsen och avslutas när man går därifrån. Den personliga fasaden är däremot inte platsbunden utan tillhör det som individen bär med sig.

Att Britta i exemplet ovan höjer rösten och låter irriterad är en del av hennes personliga fasad som hon använder för att förmedla en viss känsla och skapa ett visst intryck. Att jag och Britta är ensamma under intervjun, att vi sitter i ett tyst och avskilt rum och att samtalet spelas in kan sägas vara en del av inramningen av framträdandet under intervjun. Inramningen definierar situationen som ett seriöst och kanske till och med förtroligt möte. Vårt framträdande under intervjun (där jag ställer frågor som Britta besvarar) påbörjas först när vi kommer till platsen och avslutas när vi går därifrån. Innan och efter intervjun pratar vi om annat och det finns utrymme för Britta att ställa frågor till mig.

Regionbeteende

Med utgångspunkt i ett specifikt framträdande finns det enligt Goffman en ”främre region” och en ”bakre region”. Den främre är såsom scenen för en skådespelare och det är här framträdandet äger rum. Bakre regionen kan i sin tur liknas vid en skådespelarloge. Här förbereds framträdandet som ska uppföras på scenen och de som inte är tillräckligt duktiga gallras bort. Publiken har inte tillträde till den bakre regionen eftersom deras intryck av aktörerna i så fall skulle ha blivit förstört. I denna region kan man visa de känslor, aktiviteter mm som man undanhållit under framträdandet i den främre regionen. Aktörerna kan slappna av, lägga av fasaden och ta paus från sina rollgestalter. Därför kan de uppträda informellt, klä sig okonventionellt, svära, muttra och så vidare. Under framträdandet inför publiken i den främre regionen använder de inte dessa uttryck.

Det är viktigt att påpeka att uppdelningen i olika regioner skiftar. Den är inte statisk eller platsbunden. Inga fysiska avgränsningar såsom dörrar eller väggar är nödvändiga för att skapa åtskillnaden. En och samma plats kan i stället fungera som olika regioner då indelningen styrs av människors beteende.

Innan vi går vidare till analysen vill jag åskådliggöra vad som menas med olika regioner och regionbeteende. I följande intervjuutdrag berättar Britta om när hon jobbade hos en brukare med dubbelassistans:

Britta: –Jag jobbade hos en svårt skadad man tidigare.
Vi var två stycken som jobbade där åt gången,
för han behövde mycket hjälp.

Ja (eftersom vi var två) så kunde man ju ventilera lite där.
Men det var ju lite svårt eftersom vi var hos honom.

Men när vi kände att vi hade
(Britta sätter upp en irriterad och uppgiven min)
kunde man bara ge varandra en blick så förstod man....

I exemplet befinner sig Britta och hennes kollega hemma hos brukaren. När de blir irriterade eller trötta tittar de på varandra för att få utlopp för och kanske även bekräftelse på vad de känner. Att de uttrycker sina känslor diskret och inte pratar med varandra verkar beror på att de definierat brukarens hem som en främre region där de framträder som personliga assistenter. Britta säger att ”det var ju lite svårt (att ventilera) eftersom vi var hemma hos honom”. Där bör man enligt vad Britta tidigare sagt behärska sina känslor (se föregående intervjuцитat). Assistenterna verkar dock, genom att möta varandras blickar, kunna skapa sig

en tillfällig bakre region där de kan ge uttryck för känslor de inte annars visar. Det sker dock diskret eftersom ”publiken” från främre regionen, det vill säga brukaren, inte ska ha tillträde.

Metoddiskussion

Att använda sig av Goffmans dramaturgiska perspektiv i en analys av ett intervjumaterial kan innebära en del metodologiska problem. Goffman placeras teoretiskt inom den symboliska interaktionismen (Berg 2000). Enligt Henrikson och Månsson (1996) är denna kunskapsteoretiska tanketradition starkt sammankopplad med användandet av en speciell metod, deltagande observation. Att man inom denna tradition kopplat samman teori och metod beror på det sätt som man betraktar sociologisk kunskap. Inom symbolisk interaktionism anses kunskap vara ett resultat av vad Henrikson och Månsson kallar ”social praxis” och ”forskarens deltagande i den sociala världen”. Att anlägga ett dramaturgiskt perspektiv på ett intervjumaterial kan vid första anblicken tyckas problematiskt. Efter en genomläsning av ”Jaget och maskerna” visar det sig dock att Goffman har en mycket öppen inställning till val av undersökningsmetod. Han använder sig dels av deltagande observation, dels av litteraturstudier. Av detta har jag dragit slutsatsen att hans perspektiv även borde vara applicerbart på intervjuerättelser.

Innan undersökningen påbörjades var min tanke att göra både observationer av handledningen och intervjuer med deltagarna. Under intervjun med kuratorn fick jag dock intrycket att det fanns ett motstånd mot att låta utomstående delta på handledningen. Efter detta bestämde mig därför för att börja med att göra intervjuer. Att jag till en början även hade velat göra observationer berodde på att jag inspirerats av Eliasson (1995) som använde båda dessa metoder när hon studerade vårdbiträdens arbete i hemtjänsten. Eliasson tyckte att det var nödvändigt att använda sig av båda metoderna då klyftan mellan hur vårdbiträdena beskrev sitt arbete i intervjuerna och det som de utförde i praktiken var mycket stor. Vårdbiträdena överförenklade ofta sitt arbete när de tillfrågades om vad de gjorde. De sa att ”vi städar ju bara” ”det är ett lätt jobb” med mera. För att få kunskap och synliggöra arbetet är det enligt Eliasson därför viktigt att göra observationer som man kan återknyta till i intervjuerna. Hennes förklaring på varför vårdbiträdena förenklar sitt arbete i intervjuerna är att de saknar språk för att beskriva komplexiteten. De har generellt svårare för att verbalisera sitt förhållningssätt och vad som händer i arbetet, jämfört med mer ”professionaliserade” och verbala yrkesgrupper såsom psykologer, socionomer.

Under intervjuernas gång har jag dock inte upplevt de problem som Eliasson nämner. Detta kan i och för sig bero på att ett deltagande i handledning ger assistenterna ord för att beskriva sitt arbete. Att göra observationer har därför inte känts nödvändigt. Intervjuerna har i allmänhet givit en målande och mångfacetterad bild av handledningen och av arbetet som personlig assistent. Om intervjupersonen hade svårt att berätta frågade jag om han eller hon kände igen de handledningsämnen som kuratorn nämnt. Vid andra tillfällen tog jag hjälp av mina egna erfarenheter av att arbeta som personlig assistent.

HANDLEDNINGENS DRAMATIK

Handledningens fasad

Handledning utmärks enligt Tveiten (2000) av en viss struktur, en struktur som skiljer den från andra möten och samtal på en arbetsplats. Som en del av detta är deltagarna indelade i förutbestämda grupper som träffas på en i förväg avsatt tid. Handledning bör vidare ges av en professionell handledare i en yrkesmässig och formell kontext (Tveiten 2000). Denna struktur kan med Goffmans vokabulär kallas handledningens ”inramning”. Vid assistansanordnarens handledning består inramningen av att grupperna är indelade efter arbetslag eller efter assistenternas arbetstider. Man träffas cirka fem till sex gånger per år och handledningen pågår under en till två timmar per träff. Träffarna äger rum på assistansanordnarens huvudkontor och assistenterna går dit under arbetstid. Samtalen handlar om assistenternas arbete och det är alltid kuratorn som håller i träffarna (intervju med kuratorn). Hermanssen (1994) och Tveiten (2000) beskriver olika metoder för handledning såsom att prata, spela rollspel och musik med mera. Metoderna kan ses som en del av fasaden då de utgör vad Goffman kallar olika ”expressiva utrustningar”. Enligt mina intervjuer är ”att prata” den enda metod som används på assistansanordnarens handledning.

Handledningen som bakre region

Enligt intervjuerna kretsar handledningssamtalen kring assistenternas arbete och olika situationer som de varit med om. Man verkar också prata om sitt arbete på ett visst sätt. Det finns påtagliga likheter mellan Goffmans beskrivning av en bakre region och intervjupersonernas beskrivningar av handledningen. Diana säger så här om handledningen:

Diana: –Jag tycker det är jättebra just med handledning för att man verkligen får en chans att ventileras sig.
Att få lov att diskutera.
Eftersom vi har så sträng tystnadsplikt så kan man ju inte gå hem och säga:
–Alltså vet du vad dom sa idag?..

Handledningen verkar, enligt Diana, vara en plats där man kan prata om sådant som man inte kan ta upp med andra. Det är en fristad, en ”ventil”. De andra assistenterna som går på handledning uttrycker sig i liknande ordalag. Liksom skådespelare i en loge, verkar assistenterna på handledningen kunna slappna av från sin yrkesroll och sitt framträdande som personlig assistent. Här finns det möjlighet att prata om saker som är jobbiga och som man inte kunnat ta upp med brukaren. Carin och Anna har haft enskild handledning efter påfrestande och akuta händelser. Carin berättar att hon hade det när hennes brukare blev akut

sjuk. Då fick hon ” prata av mig om vad som hade hänt” och det var ”jätteskönt”. Jag tolkar hennes fortsatta berättelse som hon kunde tala med kuratorn om den oro, rädsla och osäkerhet som hon känt. Den berörde sådant som hon varken hade kunnat ge uttryck för hemma, på grund av tystnadsplikten, eller i den akuta situationen då hon var upptagen av att hjälpa brukaren till sjukhuset.

Även Ella och Fredrika som aldrig gått på handledningen uppfattar det som ett tillfälle att prata om jobbiga saker och sådant som man undrar över. Fredrika säger så här om handledningen:

Fredrika: –Man ska prata ut om nåt som är svårt eller hur man gör då i den situationen. Det är vad jag har fått för mig att det skulle vara.

Både Fredrika och Ella säger att de tackat nej till handledning eftersom de inte känner något behov av att prata. De trivs med jobben som personliga assistenter och tycker om sina brukare. Ella uttrycker det som att hon inte har en tillräckligt ”svår” arbetssituation för att gå på handledning. Fredrika menar att hon inte behöver handledning eftersom hon kan prata med sin mamma om allting. Ella berättar att hon faktiskt skulle vilja ha handledning men inte som assistent utan för sitt andra jobb som vårdbiträde på ett ålderdomshem. Där hamnar hon i komplicerade situationer som hon känner behov av att diskutera.

För att assistenterna eller andra deltagare på ett öppet sätt ska kunna prata om sina problem och känslor så verkar handledningens struktur vara av stor betydelse. Strukturen eller, som Goffman kallar det, ”inramningen” är viktig för att deltagarna ska känna sig trygga. Tveiten skriver att det är viktigt att handledningsgrupperna är ”fördefinierade”, det vill säga att deltagarna är samma från gång till gång. Om de inte är det anses deltagarna bli otrygga och delger inte av sina erfarenheter till varandra. Kuratorn verkar dela Tveitens syn på strukturens betydelse. Hon anser att assistenterna blir otrygga och handledningen ytlig om deltagarna i gruppen varierar. Hon tillägger dock att det i vissa fall är svårt att förhindra eftersom assistenter tidvis på grund av sjukdom eller extraarbete måste byta grupp.

Kuratorn anser i likhet med Tveiten och Hermanssen att det även finns andra förutsättningar som ska vara uppfyllda för att assistenterna ska kunna framträda som avslappnade och berätta om sina erfarenheter. Här framkommer en annan likhet med den bakre regionen och det är att publiken (det vill säga de som ska bevittna framträdandet i den främre regionen) inte har

tillträde till handledningen. Publiken utgörs i detta sammanhang av brukare, arbetsledare och andra som assistenterna kommer i kontakt med i sitt arbete.

När det gäller arbetsledare menar den intervjuade kuratorn och arbetsledaren att det är olämpligt att de är med på handledningen eftersom assistenterna är rädda för att framstå som inkompetenta inför sin chef. Arbetsledaren har ansvar för lönesättning och arbetsfördelning och assistenterna skulle därför troligtvis blivit hämmade om chefen närvarat. Vidare menar de intervjuade att arbetsledaren själv skulle ha fått en dubbel och motsägelsefull roll och relation till assistenterna. Han eller hon skulle fått reda på saker om personalen som kanske skulle ha gjort det svårt att ställa krav och exempelvis beordra övertidsarbete. Kuratorn berättar att hon inte har samma ansvar som arbetsledarna. Hon tror att det gör det lättare för assistenterna att berätta saker för henne eftersom det som sägs på handledningen inte påverkar möjligheterna till mer arbete eller lön. Hermanssen och Tveiten menar att rollerna som arbetsledare respektive handledare krockar och därför ska arbetsledaren inte hålla i handledningen. Arbetsledaren har till skillnad från handledaren makt över de anställda och ansvar för verksamhetens kvalitet och kontroll. Hermanssen menar dock att det i viss mån kan vara positivt om arbetsledaren deltar och får insyn i personalens arbete. Han eller hon kan få mer kunskap och solidaritet med personalen och dessutom få en positiv yrkesauktoritet.

När det gäller brukarna är det enligt kuratorn och arbetsledaren nödvändigt att de inte är med för att assistenterna ska känna sig trygga. Brukaren är i allra högsta grad en del av det som Goffman kallar publiken. Enligt kuratorn oroar sig många för att komma på kant med personen de assisterar. Arbetsledaren och kuratorn tror att om brukarna hade varit närvarande på handledningen skulle assistenterna troligtvis avstått från att kritisera eller ta upp vissa problem. De skulle på så vis blivit hämmade och deras möjligheter att lära sig av sina och andras erfarenheter hade begränsats.

Tveiten och Hermanssen diskuterar inte om brukare bör delta på handledningen eller inte. Att frågan inte väcks kan tolkas som att det inom de verksamheter som författarna beskriver är otänkbart att brukarna, det vill säga patienter eller elever skulle delta. Detta skulle kunna bero på att dessa brukare inte har samma uttalade inflytande över verksamheten som brukarna av personlig assistans.

Handledningen som främre region

Alla intervjuade assistenter upplever inte alltid handledningen som en plats där man kan ”öppna sig” och ”prata ut”. I vissa fall verkar handledningen utgöra en främre region där snarare än en bakre, en plats där man framträder snarare än slappnar av. Assistenterna säger

att de ibland undviker att berätta om vissa händelser eller känslor. Anna som gått på handledning en längre tid berättar att hon under de första tiden inte berättade om saker som bekymrade henne:

Anna: –Jag ville egentligen inte berätta (om det)
Jag ville försöka klara det själv!
Och ville inte ha någon hjälp liksom.

Jag drog mig för att berätta om alla svåra och jobbiga
och ibland pinsamma situationer.
Jag kände mig dum som en nöt

Anna undvek alltså att berätta om vissa saker av rädsla för att framstå som inkompetent eller dum. Hon verkar ha känt det som att hon blev bedömd på handledningen. Att handledningen även rymmer en viss kontroll av personalen framkommer i Hermanssens bok om handledning. Hon menar att handledaren har en viss kontrollfunktion som endast bör utnyttjas om deltagarens agerande eller förhållningssätt riskerar skada tredje part. Kuratorn som håller i assistansanordnarens handledning verkar dela detta synsätt. Hon berättar att hon vid ett par tillfällen kontaktat arbetsledarna om saker som assistenter berättat på handledningen. Det har då handlat om att den anställde av någon anledning inte varit lämplig som personlig assistent åt sin brukare.

Även andra assistenter verkar liksom Anna undvika att ta upp saker på handledningen. Dessa assistenter anger andra skäl än Anna. De menar att de inte vill berätta om vissa saker av rädsla för att lämna ut brukaren. Britta berättar att hon avstått från att berätta om sin oro och sina funderingar över brukarens familjeliv och kärleksliv. Hon tycker att ämnet är för ”intimt” och hon vill inte lämna ut brukaren och hennes familj. Britta tycker inte heller att kuratorn känner henne eller brukaren tillräckligt väl för att förstå. I stället har hon pratat med sin man om sin oro, vilket hon tycker fungerat bra. Britta tycks med andra ord uppleva handledningen som en främre region där hon måste undanhålla vissa funderingar som handlar om brukaren. Hon tycks dock befinna sig i en bakre region när hon pratar med sin make.

Diana och Fredrika berättar att de också undvikit att prata om vissa saker på handledningen eftersom de inte velat lämna ut sin brukare. Diana arbetar som assistent åt sin syster. När hennes syster nyligen blev allvarligt sjuk fick Diana erbjudande om enskild handledning, men hon tackade nej. Hon förklarar:

Diana: ...–Nu när min syster var sjuk ringde dom och sa att:
–”Behöver du prata så hör bara av dig”.

Det känns bra att min vet att dom finns där och att man kan vända sig till dom.

Jag sa att jag ändå har familjen och eftersom detta inte var min assistentroll Så jag sökte tröst hos mamma och pappa och mina kompisar.

Eftersom Diana är syster med sin brukare så verkar handledningen bli överflödigt eftersom hon kan prata med sin familj. Dessutom berörde det inträffade inte henne i första hand som assistent utan som syster. Hon tycks därför inte vara i behov av ytterligare en bakre region då familjen redan utgör en sådan.

En liknande inställning till handledning återfinns hos Fredrika som arbetar som assistent åt sin mamma. Hon har tackat nej till handledning då hon inte vill lämna ut mamman. Hon säger att det inte skulle kännas bra att delta eftersom hon ”är anhörig till min brukare”. Det skulle ”kännas för privat” att ”prata i grupp och berätta massa om hur vi har det”. Hon skulle dock kunna tänka sig att delta i en handledningsgrupp med bara anhöriga eftersom de skulle förstå att hon inte kan berätta allt för gruppen. Det Fredrika uttrycker tyder alltså på att hon upplever handledningen som en främre region där hon, eftersom hon är släkt med brukaren, skulle vara tvungen att undanhålla saker.

Resultatsammanfattning

I detta avsnitt kommer jag sammanfatta vilken yrkesroll som enligt min analys skapas av att assistenterna erbjuds handledning.

Handledningen har en viss inramning eller struktur som gör att framträdandet som framförs här är tänkt att påbörjas när assistenterna kommer till platsen och avslutas när de går där ifrån. Inramningen består av att grupperna är fördefinierade. Vidare träffas man vid en förbestämd tidpunkt, med ett visst intervall och på en viss plats. Handledningens struktur sammanfaller till viss del med den inramning som Goffman tillskriver den bakre regionen. Likheten består av att ingen ur publiken, det vill säga exempelvis brukaren och arbetsledaren, har tillträde hit. Inramning är tänkt att göra att assistenterna känner sig trygga så att de vågar berätta om sina erfarenheter av arbetet. Intervjupersonernas berättelser tyder på att handledningen trots detta både upplevs som *både* en bakre och en främre region.

Att ”prata ut”

Vissa av assistenternas berättelser tyder på att handledningen upplevs som en bakre region. Här kan de delvis bortse från tystnadsplikten och öppet prata om sitt arbete. De kan slappna av från rollen som personlig assistent och ”prata ut” om saker som de inte kan berätta om för exempelvis brukaren. Alla intervjuade assistenter, även de som inte går på handledning, verkar uppfatta handledningen som en plats där man pratar om olika problem som man har på arbetet. De assistenter som upplever handledningen som en främre region uttrycker att de undviker handledningen eller att ta upp vissa saker där eftersom de inte vill lämna ut brukaren. Fredrika arbetar åt sin mamma och säger att hon inte behöver handledning eftersom hon kan prata med sin mamma om allting. Britta och Diana har funnit andra bakre regioner där de kan prata ut; Diana kan öppna sig tillsammans med sin familj och Britta med sin man.

Att erbjuda assistenterna handledning innebär enligt min analys att erbjuda assistenterna en bakre region. Jag tolkar detta som att man förutsätter att assistenterna behöver prata om sitt arbete. Man förväntar sig att det finns saker som de inte kan ta upp med publiken, det vill säga brukare eller arbetsledare.

Detta borde kunna innebära att assistenterna genom handledningen lär sig se på sin yrkesroll som något man behöver ”prata ut” om tillsammans med andra assistenter och en professionell handledare. Alla assistenter uppfattar dock inte sin yrkesroll på detta sätt och då avstår de från att ta upp vissa saker på handledningen eller att gå på handledning. Goffman menar att man i den bakre regionen förväntas agera stick i stäv med hur man agerar i den främre regionen. Det informella beteendet som människor har i den bakre regionen kan alltså också bli till eller vara ett framträdande. Om assistenterna påverkas av denna förväntning skulle detta innebära att de på handledningen förstorar upp sina behov av att prata. Det kan också innebära att assistenterna lär sig se och framhäva det som är komplicerat och svårt med yrkesrollen. Handledningen kan på så vis skapa en bild av yrkesrollen som komplicerad och svår.

Kontroll

Annas berättelse tar upp en annan aspekt av handledningen. Hon berättar att hon undvikit att ta upp saker på handledningen eftersom hon var rädd för att framstå som inkompetent. Jag tolkar detta som att Anna kände sig kontrollerad på handledningen. Att erbjuda handledning kan alltså också, enligt min analys, innebära att man skapar en främre region där man som arbetsgivare kan "kontrollera" assistenternas arbete. Kuratorn tar även upp dessa aspekter under intervjun. Hon berättar att det inträffat att hon kontaktat arbetsledarna när det framkommit att någon varit olämplig som assistent.

YRKESROLLENS DRAMATIK

Framträdanden

Trots berättelserna som beskriver handledningen som en främre region, har handledningen som sagt också flera likheter med den bakre regionen. På handledningen förbereds framträdanden som personlig assistent, i likhet med på repetitionerna inför en föreställning. De assistenter som deltar på handledningen berättar att handledningsträffarna går till på så vis att deltagarna berättar om saker de varit med om på jobbet och sedan diskuterar man upplevelserna i gruppen. Berättelserna tycks sedan användas för att förbereda assistenterna på hur de fortsättningsvis ska hantera liknade situationer. Att berätta om sina erfarenheter verkar vara en central del av handledningen. Kuratorn menar att man genom att berätta och genom att få och ge feedback upptäcker alternativa förhållningssätt och handlingsvägar. Man blir också medveten om att arbetssituationen kan påverkas. Samtalen innebär även enligt kuratorn att assistenterna får en möjlighet att förbereda sig inför nya situationer och att de får en ökad förståelse för andras synsätt.

–Vilka framträdanden är det då som ska förberedas?

Enligt kuratorn och arbetsledaren är det meningen att handledningen ska stärka assistenternas yrkesroll och hjälpa dem att utvecklas i sitt arbete. För att detta ska ske behöver assistenterna lära sig att ”sätta gränser”. Uttryckt med Goffmans vokabulär ska assistenterna lära sig att ”framträda” på ett visst sätt. Enligt kuratorn och arbetsledaren är målet att assistenterna ska fungera som brukarens ”förlängda arm”. Arbetsuppgifterna bör inte omfatta sådant som är exempelvis sjukvårdens, god mans eller brukarens eget ansvar. Assistenterna som jag intervjuade gav exempel på vad de brukar prata om på handledningen. I kommande avsnitt kommer deras berättelser att presenteras och analyseras under olika teman. Det första temat är ”framträdanden inför utomstående”.

Inför utomstående

Ett återkommande tema i handledningssamtalen verkar vara hur assistenterna ska hantera utomståendes blickar, åsikter och förväntningar. Frågorna rör hur man ska förhålla sig till brukarens familj, läkare, biträden i butiker och nyfikna förbipasserande.

Anna berättar att hon varit med om att en läkare vänt sig till henne i stället för till brukaren med information om brukarens hälsotillstånd, medicinering med mera. Läkaren ignorerade brukaren, något som Anna upplevde som mycket obehagligt. Dessutom oroade hon sig över att brukaren skulle tycka att hon uppfört sig på fel sätt. Efter att Anna berättat om

händelsen på handledningen så pratade man om hur man ska undvika att hamna i en liknande situation. Så här berättar Anna att man ska göra:

Anna: ...–När man kommer dit (till sjukhuset)
För det första, att ha klart för sig:
–Vill brukaren ha med mig in på undersökningsrummet?
I: –Ja just det.

Anna:– Så att man får klara BESKED om det.
För det är inte alltid man får det av brukaren.
Och sen är det viktigt att man berättar vem man är.
För personlig assistans har inte funnits så länge,
jag har blivit tagen för dotter, barnbarn, allt möjligt....
I: –När du är i väg på saker eller?
Anna: –Ja, på sjukhus.
I: –På sjukhuset, jaha, okej.

Anna: Att man är klar, och visar vem man är och så.
Och att man liksom vet:
–Ska jag hjälpa till?
–Ska jag inte hjälpa till?

På handledningen fick Anna lära sig att assistenten bör fråga brukaren om hur mycket hjälp han eller hon vill ha vid läkarbesöket. Dessutom bör hon också genom att presentera sig för sjukvårdspersonalen tydliggöra sin roll och relation till brukaren. Anna har alltså en mycket aktiv roll i det beskrivna framträdandet. Hon förebereger det framträdande som ska ske hos läkaren i förväg och frågar brukaren om hur hon ska uppföra sig. Hennes agerade tyder också på att hon ger brukaren utrymme att bestämma.

Carin och Diana har också diskuterat hur man ska hantera framträdanden inför utomstående. De har också varit med om situationer när brukaren hamnat i skymundan eftersom utomstående vänt sig till assistenten. Carin har erfarit att snabbköpskassörskor vänt sig till henne trots att brukaren själv kan betala för sina varor. Så här berättar Carin om hur hon agerat i en av dessa situationer:

Carin: –Första gången när vi handlade i en affär
så vände de (kassörskan) sig till assistenten, tittade på mig.
Så då sa jag: –Det är inte mig du ska titta på.
I: –Nä, det är honom ja just det.

Carin: –Ja, det är han som är kunden.
Det är inte jag, jag finns inte.
Jag är bara med och hjälper till liksom.

Carin ger här ett exempel på hur man kan undvika att brukaren hamnar i skymundan. Man kan säga åt den utomstående, i detta fallet kassörskan, att vända sig till brukaren. Man kan även tydliggöra sin roll som personlig assistent genom att säga ”det är han som är kunden”. Assistenten ”finns inte” utan ”är bara med och hjälper till”. Liksom i det förra exemplet så har assistenten en mycket aktiv roll i framträdandet. Hon är regissören av framträdandet och ger kassörskan konkreta ”regianvisningar”. Detta innebär också att hon ger brukaren regianvisning om att det är han som ska betala. En annan likhet med förra exemplet är att Carin liksom Anna tydliggör sin roll som personlig assistent för den utomstående.

Britta berättar också om en situation där hon, som jag valt att uttrycka det, framträder för utomstående. I denna berättelse framträder assistenten i brukarens hem när brukarens familj kommer på besök. Britta har berättat på handledningen om hur hon upplever dessa situationer, så här säger hon under intervjun:

Britta: –Brukaren vill inte att man ska vara med (när familjen kommer)
Hon vill känna att hon är ensam med sin familj,
och sitta och fika och prata.
Så måste man ju hålla ett litet öga när hon ska äta,
man måste in där ibland (och hjälpa henne)

...Och så känner ju familjen:
"Jamen kom och sitt här med oss!"
Men flickan vill inte.
Åh! Så där är det! Åh!
Jag blir alldeles piggig när jag känner det!

Britta upplever situationen som jobbig, hon uttrycker det som att hon blir alldeles ”piggig”. Hon vet att brukaren inte vill att hon ska sitta med vid bordet när brukarens familjen kommer på besök. Samtidigt måste hon hjälpa brukaren med att äta. När hon gör det uppmanar familjen henne att sätta sig ned vid bordet och vara med i gemenskapen. Dessa ”regianvisningar” upplevs som motstridiga av Britta och gör henne osäker på hur hon ska uppträda. Handledningen kunde inte ge henne ett konkret svar på hur hon skulle göra i den aktuella situationen. Hon uppmanades dock att vara rak och ärlig och berätta för brukaren hur hon upplever situationen. Det verkar inte finnas något självklart sätt att uppträda utan Britta bör fråga brukaren hur han eller hon vill att assistenten ska agera. Britta uppmanas alltså att vara aktiv i att styra interaktionen genom att fråga brukaren om tydligare regi. Hon ger på detta vis också brukaren möjlighet att bestämma.

I samarbete med brukaren

Ett annat vanligt samtalsämne verkar vara vad brukaren bör ha assistans med. Frågorna kan gälla i hur stor utsträckning brukaren bör hjälpa till med att exempelvis städa eller handla.

Britta är en av dem som har diskuterat detta i sin handledningsgrupp. Hennes brukare vill inte följa med och handla trots att hennes funktionshinder inte förhindrar det:

Britta: –Problemet är väl tycker jag att hon inte kommer ut och får andra intryck.
Hon går knappt med ut och handlar sin mat.
Utan vi går ut själva.

Vi säger hela tiden VI.
För det är viktigt har vi fått lära oss på handledningen!

Jag menar att dom ska vara med hela tiden.
Brukaren ska engageras,
Det är VI som gör saker och ting.

Därför tycker jag att det är fel att assistenterna alltid går och handlar själv.
För det blir mer som ett bud eller hembiträde.
(Meningen är att) hon ska DELTA.

Britta berättar uttryckligen att hon och de andra assistenterna fått lära sig att tänka och säga att ”Vi” och att ”det är vi som ska göra saker och ting”. Assistenten ska inte exempelvis gå och handla på egen hand, utan brukaren ska följa med. De ska göra saker tillsammans och brukaren ska vara delaktiga efter förmåga, annars blir assistenten ett bud eller hembiträde. Assistenterna uppmanas här att vara mycket aktiva och till att regissera sitt framträdande med brukaren. De ska engagera brukaren, hon bör delta i vardagen och exempelvis följa med och handla. Att brukaren deltar verkar vara viktigt för den roll som assistenten spelar. Om brukaren inte följer med är assistenten inte längre assistent utan ”bud” eller ”hembiträde”.

Carin har diskuterat en liknande situation i sin handledningsgrupp. Hennes brukare förväntar sig att hon alltid diskar trots att hans funktionshinder inte förhindrar att han hjälper till. När Carin tog upp detta fick hon förslag från de andra assistenterna:

I: –Kom dom andra med förslag eller?
Carin: – Ja, ”Börjar med varannan gång” eller
”Lös det så att han diskar och du torkar”.

Och så har vi ju löst det innan.
Då tog jag dom tunga grejorna som kastruller och ja grytor och sånt
För jag menar, det är tungt att hålla på med och diska.
Så det har jag tagit.
Sen har han fått diska (resten).

Råden är konkreta och förespråkar att brukaren ska vara delaktig och hjälpa till med disken efter förmåga. Carin får tips om hur hon ska lägga upp assistansen så att det blir utrymme för brukarens medverkan. Även här är assistenten aktiv och regisserar framträdandet med brukaren. Det tycks också vara viktigt att brukaren är delaktig och att assistenten inte gör allt på egen hand.

Anna nämner i sin tur en annan aspekt av att assistera brukaren med praktiska göromål. En assistent i hennes grupp har tagit upp att hon tycker det är jobbigt att handla då brukaren köper mer än han har råd till:

Anna: –Det var en brukare som inte riktigt hade kontroll på ekonomin.
Så dom gick och handla, och handla och så.

Och så tyckte hon (assistenten) då att:
"Det känns ju dumt liksom,
jag vet att hans pengar inte kommer och räcka"
Och så går hon (assistenten) där
och lägger på massa grejer som brukaren säger till.

Alla som tittar på henne tror att hon då puschar på brukaren att handla allt detta.

Här liksom i tidigare exempel väcks frågan om vad brukaren behöver assistans med och vad han klarar på egen hand. I denna situation är det, till skillnad från i de andra, assistenten uppfattar det som att brukaren behöver mer assistans än man kommit överens om, det vill säga hjälp att sköta sin ekonomi. –Hur ska då assistenten göra om hon inte tycker att brukaren klarar av det ansvaret? Assistenten i exemplet verkar själv ha kommit på en lösning. Anna säger att:

Anna: –Det ordnade sig visst
(genom att assistenten) bara tydligt visade att :
"DETTA ÄR VAD DU HAR KVAR!!"

Liksom bara lägga det (pengarna) på bordet och visa:
"lägger vi så här mycket varje gång på godis
och allt det här så kommer du inte ha någonting kvar."

Assistenten i berättelsen tar alltså ansvar för brukarens ekonomi trots att det inte verkar ingå i överenskommen assistans. Hon ingriper och hjälper brukaren med något som han inte bitt henne om. Anna säger att assistenten på handledningen inte fick några råd om hur hon som

skulle framträda som assistent i beskriven situation. Men sättet som assistenten berättade att hon framträdde på verkar Anna ha uppfattat som adekvat för situationen. Assistenten i exemplet är mycket aktiv och försöker ge brukaren ”regianvisningar” om vad han ska köpa och om hur han ska sköta sin ekonomi. Detta trots att man tidigare verkar ha kommit överens om att brukaren själv ansvarar för sina pengar. Denna berättelser ser jag som ett exempel på hur assistenterna kan framträda om de tycker att brukaren gör något som skadar honom eller henne själv.

Britta ger ett annat exempel på en liknande situation. Hennes brukare vill helst vara inomhus och slippa gå ut överhuvudtaget. Assistenterna är oroliga för brukarens hälsa och har tagit upp det på handledningen och med arbetsledaren. Nu har arbetsledaren gjort ett veckoschema med förslag på olika aktiviteter:

Britta: –Dom har försökt göra upp schema för varje vecka som jag ska ta fram och visa min brukare.

”Kom ihåg får vara försiktig, så hon inte tycker att”:

Nu tycker hon inte om mig för att jag inte vill gå ut..

”Du ser här hur fint dom har lagt upp det, den här dagen står det utomhusaktiviteter vad ska vi hitta på då tycker du”?

”Ska vi bara ta en runda på stan eller”?

Försöka lirka så hon inte....

När Britta berättar byter hon röst (markerat med citationstecken och kursiverad stil). Jag tolkar detta som att hon dramatiserar vad någon annan sagt eller tänkt. Troligen är det arbetsledaren eller kuratorn som har förberett assistenterna på hur de ska presentera veckoschemat för brukaren. Assistenternas får i uppgift att aktivera och engagera brukaren med hjälp av schemat. De verkar som om de ska lirka med brukaren och alltså inte uppträda auktoritärt och bestämma över huvudet på henne. Assistenterna tar även i detta exempel över ansvaret för något som tidigare inte ingått i assistansen. De ska regissera brukarens dagliga liv och aktiviteter. De är mycket aktiva och ger tydlig regi till brukaren om att hon borde också vara mer aktiv.

Distans gentemot brukaren

Ytterligare ett tema i handledningssamtalen är relationen mellan brukare och assistent. Alla intervjuade assistenter säger att de har en nära relation till sina brukare. Några berättar att de är nära släkt med brukaren, andra har bjudit hem brukaren till sig vid ett par tillfällen eller träffat eller pratat med brukaren utanför ordinarie arbetstid. Trots att relationen är nära säger assistenterna att de undviker att berätta om exempelvis sina personliga problem för brukaren. De verkar hålla en viss distans, fast i olika omfattning. Enligt arbetsledaren och kuratorn bör inte assistent och brukare ha en alltför vänskaplig relation. Om de har det tar assistenterna lätt på sig uppgifter som de inte har kunskap om eller ansvar för. En nära relation gör också, enligt kuratorn och arbetsledaren, att assistenten lätt glömmer bort sina behov och rättigheter och blir mycket lojal mot brukaren. Assistenterna kan även få svårt att orka med arbetet eftersom gränserna mellan arbete och fritid suddas ut.

Anna har enskild handledning och brukar bland annat ta upp att brukaren är deprimerad. Brukaren vill gärna prata med Anna om sina problem. Anna berättar att hon tycker det är påfrestande men menar att handledningen lärt henne hantera situationen på ett bättre sätt:

Anna: –Det har jag lärt mig sen innan
att jag kan hålla på MINA GREJER.

JAG ska inte behöva finna mig i allt!
Jag kan inte bestämma vad HON ska göra
men jag kan bestämma vad JAG kan göra!

Jag menar jag är ju där för att hjälpa till,
men jag behöver inte gå med på allting!
Och jag behöver inte lyssna på allting
om jag inte vill!

Jag måste försöka hålla mer på det.
Och det är väldigt svårt.
Men det är väldigt viktigt tror jag.
För gör man det så tror jag att man kommer vidare.

Anna har lärt sig ett förhållningssätt, ett sätt att framträda och tänka. Som personlig assistent ska hon hjälpa brukaren med det som han behöver hjälp med, men det innebär inte att hon måste göra precis som brukaren vill eller lyssna på allt hon säger. Anna kan påverka relationen genom att styra hur hon själv uppträder. Hennes fortsatta berättelse, efter ovanstående citat tyder på att hon även fått råd och tips på hur hon kan framträda för att i praktiken upprätthålla den önskvärda och mer distanserade relationen till brukaren. Hon förklarar att hon dels brukar markera eller säga att: ”Nu kan inte jag lyssna MER!” ”Och nu får du SLUTA!” Även här har assistenten en aktiv roll. Hon ger brukaren regi om att han inte

bör prata med henne om sådana saker. Hon markerar också vilken roll hon har som personlig assistent. I rollen ingår inte att lyssna på brukarens problem.

Britta har också tagit upp en sak på handledningen som berör temat "att framträda med distans". Hon berättar att brukaren ofta ställer ingående frågor till henne:

Britta: –Min brukare frågar mig väldigt mycket om mitt privatliv!
Och jag bjuder gärna på det till en viss gräns!
(Men) jag har känt nu att, "Nä! Nu räcker det"!

Min man frågar hon till exempel mycket om.
Och då har jag känt mig VÄLDIGT irriterad!
Men! Hon frågade igår senast om han var romantisk.
Så tänkte jag, "Det kan jag väl bjuda på".
Så jag sa: "Nej, Det är han inte"
"Men han är jättesnäll"
Och så pratade vi om det...

Och när jag kom hem så kände jag:
"VARFÖR berättade jag så mycket om mig själv?!"

Britta är märkbart irriterad över att brukaren ställer så mycket frågor. Samtidigt verkar hon ha svårt för att låta bli att svara då hon vill vara generös och dela med sig. På handledningen fick hon inte något konkret råd om hur hon skulle göra för att undvika dessa frågor. Kuratorn sa dock enligt Britta att: "Det behöver (du) inte ALLS svara på om du inte vill!". Britta har alltså förberetts på att hon kan säga nej. Även här uppmanas assistenten att vara aktiv och framträda med distans. Hon kan om hon vill ge brukaren "regionvisningar" om att inte ställa intima frågor.

I Brittans handledningsgrupp har man även diskuterat betydelsen av att skilja på arbete och fritid och få distans från arbetet:

Britta: –Vad vi har pratat om är att göra roliga saker när man är ledig.
Det är mycket viktigt!
Så att man inte bara städar
och sköter om sitt för att det ska flyta.
Man måste ut och göra roliga saker!
Träffa vänner
och ha vänner hemma.

På sin ledighet uppmanas assistenterna att göra sådant som de inte kan göra när de jobbar såsom att sköta om sig själva, vila, motionera träffa vänner med mera. Att ägna fritiden åt att

städa eller sköta om hemmet rekommenderas inte. Troligtvis beror detta på att sysslorna liknar arbetsuppgifterna. För att vara verkligt ledig tycks det inte räcka med att så att säga inte vara på jobbet. Det krävs att man framträder på ett visst sätt inför sig själv det vill säga framhäver de saker som det innebär att vara ledig för att verkligen uppleva skillnaden.

Resultatsammanfattning

I detta avsnitt kommer jag att sammanfatta vilken yrkesroll som enligt min analys skapas på handledningen.

De olika framträdanden som presenterats och analyserats ovan handlar om vad man gör i vardagen: Att handla, diska gå till doktorn med mera. *Vem* som diskar eller handlar och *hur* man diskar eller handlar är föremål för reflektion och långa diskussioner. Andra framträdanden som diskuteras berör relationen mellan brukare och assistent. Här diskuteras vad man bör prata med brukaren om, dels vad man bör berätta, dels vad man behöver lyssna till. Dessutom pratar man om vad man ska göra när man är ledig från arbetet. Med Goffmans vokabulär skulle man kunna uttrycka det som att handledningen innebär att assistenterna lär sig att ”dramatiskt förverkliga” sitt framträdande som personlig assistent. Dramatiskt förverkligande innebär, enligt Goffman, att vi framhäver och betonar det vi vill säga för att göra vårt framträdande begripligt och meningsfullt för omgivningen. Av samtalen framgår hur man ska agera för att det för både en själv och personen man assisterar samt omgivningen ska bli tydligt att man är personlig assistent och inte något annat. I detta drama blir disk, matinköp och val av samtalsämnen viktiga frågor eftersom det definierar vad det innebär att framträda som personlig assistent. Att diskutera och analysera det man gör blir intressant för att lära sig se och uttrycka skillnaden mellan att diska åt sig själv och att diska åt någon annan. Genom samtalet lär man sig också sedan se och uttrycka skillnaden mellan arbete och fritid och mellan sig själv och brukaren.

Den yrkesroll som formas på handledningen är en aktiv aktör. Assistenterna är delaktiga i att forma assistansen och sina egna arbetsuppgifter. Flertalet av de intervjuades berättelser handlar om hur de på olika sätt aktivt verkar för att upprätthålla och möjliggöra att brukaren får inflytande över det som sker. I avsnittet ”framträden inför utomstående” försöker assistenterna, genom att på olika sätt skapa utrymme, möjliggöra att brukaren får inflytande över det som sker. Detta görs genom att man försöker få läkare, kassörskor med flera att vända sig till brukaren i stället för assistenten. För att detta ska ske förhåller sig assistenterna medvetet passiva eller frågar brukaren om hur han eller hon vill att de ska agera. Därutöver

gör assistenterna klart för omgivningen att de är assistenter och inte har någon annan relation till brukaren.

I avsnittet ”framträdanden i samarbete med brukaren” handlar intervjuutdragen om olika vardagsbestyr. Berättelserna tyder på att brukarna inte vill diska eller handla och därför har de överlåtit detta till assistenterna. Genom att bryta mot denna regi försöker assistenterna att på olika sätt få brukaren att bli delaktig i de sysslor som ska utföras. Att brukaren är delaktig verkar vara en central ingrediens i framträdandet som personlig assistent. Britta uttrycker det som att om brukaren inte följer med och handlar mat så är assistenten inte längre assistent utan spelar en annan roll som ”bud” eller ”hembiträde”.

I slutet av avsnittet ”framträdanden i samarbete med brukaren” berättas om två framträdanden där assistenterna på ett *mycket* uttalat sätt uppmanar brukaren att bli mer aktiv och delaktig i sitt liv. Även här har assistenterna fått regi från brukaren på hur de ska agera. Assistenterna bryter dock på ett mycket tydligt sätt mot denna regi och tar själva ”kommandot” eftersom de anser att om brukaren inte blir delaktig eller aktiv i det som sker så vore det skadligt för honom eller henne. En assistent berättar att man givit brukaren en schema med förslag på olika aktiviteter eftersom man ansåg att brukaren var passiviserad. En annan assistent har i sin tur ingripit eftersom hon vill att förhindra att brukaren slösade med sina pengar.

Att framträda som personlig assistent tycks också inbegripa att man skapar eller upprätthåller en viss distans till personen som man assisterar. Assistenterna lär sig att framträda så att de skapar ett utrymme mellan sig själv och brukaren. Detta kan exempelvis innebära att man undviker vissa samtalsämnen eller frågor. Det innebär också att man lär sig framträda på ett speciellt sätt när man är ledig från arbetet.

AVSLUTNING

Sammanfattning

Denna uppsats syftar till att studera hur personliga assistenter upplever den yrkesroll som formas och formuleras av och på handledningen. Studien är avgränsad till den handledning som en assistansanordnare erbjuder sina anställda. Metoden som använts har varit kvalitativa intervjuer. Åtta personer har intervjuats, sex personliga assistenter, en kurator och en arbetsledare. Intervjuerna har analyserats med hjälp av Goffmans dramaturgiska perspektiv.

Goffman betraktar människor som rollgestalter som framträder inför varandra. I förhållande till varje framträdande finns en bakre och en främre region. I den främre regionen äger framträdandet rum. Under tiden som det pågår försöker aktören förmedla ett visst intryck till publiken. Detta gör han eller hon genom att förstärka det som främjar intrycket och undanhålla det som skulle stör. I den bakre regionen kan aktören slappna av från sitt framträdande och ge uttryck för sådant som han eller hon varit tvungen att undanhålla under sitt framträdande.

De intervjuade assistenterna upplever att handledningen förhåller sig som både som en bakre och en främre region i förhållande till deras arbete som personlig assistent. Det fungerar som en bakre region då assistenterna berättar att handledningen är en plats där de öppet kan prata om sitt arbete och berätta sådant som de inte kan säga till brukaren. Alla intervjuade, även de som inte deltar säger att man pratar om svårigheter och problem på handledningen. Att erbjuda assistenterna handledning innebär enligt min mening att erbjuda assistenterna en bakre region. Det förutsätts att assistenterna behöver prata om sitt arbete och att det finns saker som de inte kan ta upp med publiken, det vill säga brukare eller arbetsledare. Detta kan innebära att assistenterna lär sig se sin yrkesroll som något man behöver prata ut om. Goffmans menar att man i den bakre regionen förväntas agera stick i stäv med hur man agerar i den främre regionen. Det informella beteendet som människor har i den bakre regionen kan alltså också bli till eller vara ett framträdande. Om assistenterna påverkas av dessa förväntningar kan det innebära att de på handledningen framhäver det som är komplicerat och svårt med deras arbete. Handledningen kan på så vis skapa en bild av yrkesrollen som komplicerad och svår, som något man kontinuerligt behöver reflektera över.

Handledningen fungerar också som en främre region. Assistenterna berättar att de undviker att ta upp vissa saker på handledningen, eller avstår från att delta. Deras motiv till detta är att de inte vill lämna ut sin brukare eller att de inte vill eller anser sig behöva prata ut om sitt arbete med andra assistenter eller med kuratorn. Handledningen upplevs då som en främre region eftersom dessa assistenter inte behöver den bakre region som handledningen

också erbjuder. En av dessa assistenter behöver ingen bakre region eftersom hon kan prata med sin brukare. Två av dem har funnit andra sammanhang som fungerar som deras bakre regioner. Att erbjuda handledning kan också innebära att man skapar en främre region där man som arbetsgivare får insyn i assistenternas arbete. En assistent berättar att hon undviker att berätta om vissa saker på handledningen eftersom hon varit orolig för att framstå som inkompetent.

Handledningen har även andra likheter med den bakre regionen. Genom att reflektera över sitt arbete förbereder assistenterna sig på hur de ska agera. När detta görs formuleras samtidigt vad det innebär att arbeta som personlig assistent. Assistenterna pratar om vardagssysslor och vardagshändelser på handledningen. Genom samtalen lär de sig se och uttrycka skillnaden mellan arbete och fritid och mellan sig själv och brukaren. Med Goffmans vokabulär skulle man kunna uttrycka det som att handledningen innebär att assistenterna lär sig att ”dramatiskt förverkliga” sitt framträdande som personlig assistent. Dramatiskt förverkligande innebär, enligt Goffman, att vi framhäver och betonar det vi vill säga för att göra vårt framträdande begripligt och meningsfullt för omgivningen

–Vilken yrkesroll är det då som formas och formuleras på handledningen?

På handledningen förbereds framträdanden där assistenten är en aktiv aktör. Flertalet berättelser handlar om hur assistenterna på olika sätt aktivt verkar för att upprätthålla och möjliggöra att brukaren får inflytande över det som sker. Att brukaren är delaktig verkar vara en mycket central ingrediens i framträdandet som personlig assistent. Assistenterna skapar utrymme för brukarens inflytande och delaktighet genom att få utomstående att vända sig till brukaren i stället för assistenten. För att detta ska ske förhåller sig assistenterna medvetet passiva eller frågar brukaren hur han eller hon vill att de ska agera. De informerar också utomstående om vilken roll de har som personlig assistent. Assistenterna medverkar också till att göra brukaren delaktig och aktiv på så vis att de motsätter sig att göra saker när brukaren inte själv hjälper till. Detta innebär att assistenterna motsätter sig att exempelvis att diska eller gå och handla på egen hand. Det förekommer också att assistenterna på ett mycket uttalat sätt styr assistansens utformning så att brukaren blir mer delaktig eller tar mer ansvar. En assistent ingriper när brukaren slösar med sina pengar och en annan tar hjälp av ett aktivitetsschema när brukaren är för passiv. Att regissera assistansens innehåll på ett sådant uttalat sätt motiveras av att man tycker att brukaren gör något som är skadligt.

I de framträdanden som förbereds under handledningen är assistenterna också aktiva i att forma relationen till brukaren. De framträder på ett sätt som gör att de skapar en viss distans mellan sig själv och brukaren. Detta kan exempelvis innebära att man undviker vissa samtalsämnen eller frågor. Det innebär också att man lär sig framträda på ett speciellt sätt när man är ledig från arbetet.

Slutdiskussion

Hugemarks och Wahlströms (2002) undersökning om personlig assistans visar att det finns många olika modeller för assistans och att de skiljer sig mycket åt. På reformnivån, alltså i lagtexter med mera, beskrivs en modell som de döpt till ”brukarmodellen”. I denna modell bestämmer brukaren assistansens utformning, mål och innehåll. Han eller hon är ledaren som har kunskap, fattar beslut samt ger assistenterna anvisningar om hur de ska utföra sitt arbete. Assistenternas roll är att utföra de uppgifter som de anvisats, de är brukarens ”armar och ben”. Detta sätt att framträda som personlig assistent har jag valt att kalla det ”ideala framträdandet”. Hugemark beskriver även andra modeller för personlig assistans. Den modell som ligger längst från brukarmodellen kallar Hugemark och Wahlström ”expertmodellen”. I denna form tycks inte assistansen styras av brukaren utan av utomstående. Modellen ligger enligt författarna nära den form av hjälp som brukare tidigare fick genom hemtjänst eller på olika boende. Assistenten, vårdpersonal eller anhöriga sätter i dessa fall själva upp mål för assistansen. Att de tar kommandot motiveras av att brukaren inte har kunskap om vad som är bra för honom/henne. Brukaren anses behöva hjälp av utomstående eftersom han eller hon exempelvis anses vara alltför passiv, överviktig eller självdestruktiv. Det sätt som assistenterna framträder på i denna modell har jag valt att kalla ”expertframträdandet”.

Jag finner inga berättelser om det ”ideala framträdandet” i mitt material. Kanske kan detta förklaras av att om assistenterna får tydliga direktiv för hur de ska framträda så behöver de inte fundera så mycket över hur de ska agera. Assistenternas roll blir att följa de ”regianvisningar” som de får av brukaren och då finns inte lika stor anledning att ta upp och prata om yrkesrollen på handledningen. I mitt material beskrivs i stället en yrkesroll som pendlar mellan det ”ideala framträdandet” och ”expertframträdandet”. Brukarens inflytande verkar inte vara något som existerar på förhand. Det är snarare något som skapas i interaktionen mellan brukare och assistent. Flertalet berättelser handlar om hur assistenterna

på olika sätt aktivt verkar för att upprätthålla och möjliggöra, eller om man så vill framtvunga, att brukaren får inflytande över det som sker.

De modeller för personlig assistans som Hugemark och Wahlström beskriver uttrycker olika sätt att betrakta människor. Brukarmodellen eller det ideala framträdandet rymmer vad Eliasson (1995) kallar en "subjektssyn" på människan. Brukarens rätt till självbestämmande respekteras då han eller hon ses som förmögen att själv ta ansvar för sitt liv och att skapa sig det liv han eller hon önskar. Brukaren är autonom, självständig och aktiv. I Expertmodellen eller i expertframträdandet ryms däremot vad Eliasson (1995) kallar en "objektssyn" på människan. Brukarens ses här som beroende av andra och sin omvärld. Omgivningen har vidare ett ansvar för vad som händer honom eller henne.

I föregående avsnitt skrev jag att assistentrollen som formas på handledningen pendlar mellan det ideala framträdandet och expertframträdandet. Utifrån Eliassons begrepp innebär detta det samma som att assistenternas framträdanden pendlar mellan att rymma en syn på brukaren som subjekt och på brukaren som ett objekt. I mitt material finner jag inga berättelser som rymmer en syn på brukaren som ett helt självständigt subjekt och inte heller framträdandet där brukaren ses som helt beroende av andra. Assistenternas framträdanden verkar dock innebära en strävan efter att forma en relation där brukaren är subjektet det vill säga den aktiva, självständiga och autonoma personen. Detta gör assistenterna genom att möjliggöra och ibland uppmana brukaren att bli delaktig och få inflytande över sitt liv. När assistenterna eller andra tvingar brukaren att bli delaktig (såsom i exemplet med veckoschemat) så behandlar de dock brukaren i mångt och mycket som ett objekt som de som omgivning har ansvar för. Detta kan tyckas motsägelsefullt. Samtidigt kan man förstå detta som att assistenternas framträdande strävar efter rollfördelningen i det ideala framträdandet. En rollfördelning där brukaren är den aktiva regissören som bestämmer vad assistenten ska göra. Brukaren måste alltså spela sin roll som aktiv för att assistenten ska kunna vara passiv.

Eliasson menar att människan i allmänhet är både ett subjekt och ett objekt. Hon hävdar att vi dels är beroende av och behöver hjälp av vår omvärld, dels är självbestämmande individer som vill bli respekterade. Hon skriver också att det finns en inneboende konflikt mellan dessa olika sätt att betrakta människor. Många vårdbiträden som hon intervjuat upplever situationer där de båda synsätten krockar som svårhanterliga. Ett exempel på en sådan situation är när vårdtagarens rätt till självbestämmande krockar med det ansvar som man som vårdbiträde har

för att vårdtagaren ska leva ett drägligt och gott liv. Jag tycker mig se att den yrkesroll som framkommer i mitt material rymmer samma konflikt som de vårdbiträdena beskriver. På handledningen lär sig assistenterna framträda så att brukaren får utrymme till självbestämmande. Samtidigt tar de i vissa situationer helt över ansvaret eftersom de anser att brukaren gör något som är skadligt för honom eller henne. Eliasson menar att konflikten mellan dessa två sätt att betrakta människor är olöslig och jag är bredd att hålla med henne. Hon menar alltså att det inte går att finna ett absolut korrekt sätt att agera utan att det viktiga är att vara medveten om konflikten och att hålla den vid liv.

Jag tror att om människor med svåra funktionshinder ska få möjlighet att bestämma över sitt liv så är det nödvändigt att deras assistenter får utrymme att hålla konflikten mellan dessa två människosyner vid liv. Det är också viktigt att erkänna att konflikten finns. Om alla människor alltid vore självständiga och autonoma subjekt så skulle troligtvis brukarmodellen ha varit den enda form av assistans som skulle ha funnits. Då skulle det vara tydligt för assistenterna vad som ingick i deras arbetsuppgifter och var gränserna gick för deras ansvar. Men eftersom alla människor inte alltid är självständiga utan tidvis också beroende av hjälp så uppstår det konflikter och frågetecken kring vad assistenternas uppgift är och var deras ansvar slutar. Därför tror jag det är viktigt att assistenterna får tillfälle att reflektera över hur de ska förhålla sig och agera i olika situationer. Om de inte ges detta kan det hända att de försöker lösa konflikten på egen hand. Detta skulle säkert kunna fungera bra men det skulle även kunna innebära att assistenterna börjar agera experter eller att brukarna inte få den hjälp som de behöver. En sätt att erbjuda möjlighet till reflektion över förhållningssätt och agerande är att erbjuda handledning. Jag tror därför inte att handledning för personliga assistenter nödvändigtvis leder till att brukarnas inflytande över assistansen minskar. Det kan även få en helt motsatt effekt och vara del i det som möjliggör att de handikappolitiska målen med reformen uppfylls.

KÄLLFÖRTECKNING

Monografier

Asplund, Johan (1980) *Socialpsykologiska studier*, Stockholm, Almqvist & Wiksell Förlag AB.

Bergstrand, Bengt Olof (2002) *LSS och LASS- stöd och service till vissa funktionshindrade*, Höganäs, Kommunlitteratur.

Eliasson, Rosmarie (1995) *Forskningsetik och Perspektivval*, andra upplagan, Lund, Studentlitteratur.

Goffman (1974/1991) *Jaget och maskerna*, Simrishamn, Rabén & Sjögren, andra upplagan

Hermansen Vånar, Marie & Bruland Vråle, Gry & Carlsen, Liv Berit (1994) *Omvårdnadshandledning*, Lund, Studentlitteratur

Hugemark, Agneta och Wahlström, Karin (2002) *Personlig assistans i olika former, FoU 2002:4*, Stockholm FoU -enhet, Socialtjänstförvaltningen.

Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund, Studentlitteratur.

Lindell, Lisbeth (1995) *Omvårdnadshandledning*, Malmö, Vårdhögskolan, Forskning och utveckling nr 13 1995.

Robson, Colin (1993) *Real World Research*, Oxford, Blackwell

Sachs, Lisbeth (1996) *Vårdens etnografi*, Malmö, Liber, första upplagan.

Tveiten Sidsel, (2000) *Yrkesmässig handledning –mer än ord*, Lund, Studentlitteratur

Antologier

Berg, Lars –Erik (2000) ”Den sociala människan: Om den symboliska interaktionismen” i Månson Per (red), *Moderna Samhällsteorier*, femte upplagan, Stockholm, Prisma.

Fangen, Katrin (1998) ”Goffman, Erving” och ”Dramaturgi” i Brante, Thomas med flera (red) *Sociologiskt Lexikon*, Stockholm, Scandinavian University Press AB

Hugemark, Agneta (1998) ”Motstrida tendenser i handikappomsorgen” i Lindqvist, Per (red), *Organisation och Välfärdsstat*, Lund, Studentlitteratur.

Henriksson, Benny & Månsson, Sven-Axel (1996) ”Deltagande observation” i Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red) (1996), *Kvalitativa studier i teori och praktik*, Lund, Studentlitteratur

Starrin, Bengt & Rench, Barbro (1996) ”Den kvalitativa intervjun” i

Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red) (1996), *Kvalitativa studier i teori och praktik*, Lund, Studentlitteratur

Offentliga tryck

Arbetsmiljöverket (2002) *Rapport 2002:5 Personliga assistenters arbetsmiljö –Ett riksövergripande projekt*, Arbetsmiljöverkets hemsida.

Ds 2001:72 *Rekrytering av personliga assistenter*, Socialdepartementet (2001) Socialdepartementets hemsida.

Försäkringskassan informerar om assistansersättning (2002) (gäller from 020601) www.fk.se/pdf-broschyr/assist.pdf

Socialstyrelsen (2002) *Handikappomsorg*, lägesrapport, Uppsala, Ord & Form AB

SOU 1992:52, *Ett samhälle för alla*, Slutbestänkande från 1989 års handikapputredning, Stockholm, Fritzes.

BILAGOR

Intervju Arbetsledare för personliga assistenter

Arbetsledarens bakgrund

Utbildning

Erfarenhet av handledning

År i företaget

Beskrivning av arbetsledarens arbetsuppgifter

Arbetsfördelning mellan handledare och arbetsledare

Vad pratar assistenterna med arbetsledaren om resp. handledaren om?

När började bolaget erbjuda assistenter handledning?

Orsak?

Vem erbjuds handledning?

Anställningsgrad? Anställningstid?

Även ”anhörigassistenter”?

Hur gör bedömningen av vem som behöver handledning

Vad är idealisk assistanssituation

Vad är problematisk assistans

Vad är problematisk arbetssituation

Hur går erbjudandet om handledning till?

Hur påverkar brukarens medgivande möjligheten till handledning?

Har någon tagit tillbaks sitt medgivande?

Någon som ej givit det?

Handledningens konsekvenser

Om handledningen påverkar arbetet ge exempel på hur handledningen påverkar assisternas resp. arbetsledarens arbetssituation

Hur avgörs gruppindelningen?

Team, Individuellt, Blandade grupper

Anhöriga

Handledning med brukare

Handledning med arbetsledare

Hur ser fördelningen ut mellan:

Antal anställda och antal erbjudits handledning och antal som deltar och icke deltar i handledning

Erbjuds assistenterna utbildning?

Erbjuds brukarna utbildning /samtal

Intervju med kurator/handledare personliga assistenter

Handledarens bakgrund; såsom utbildning, erfarenhet av handledning, tidigare erfarenheter.

Kuratorns arbetsuppgifter

Vem erbjuds handledning?

Hur presenteras handledningen?

Grupper eller individuellt?

Hur avgörs detta.

Hur sätts gruppen samman?

Hur ofta har man handledning?

Hur får erbjudande om det?

Ämnen som tas upp?

Inriktning på vad?

Ge exempel

Vem avgör ämnet

Avgränsning till arbetsledning

Avgränsning till terapi

Hur struktureras handledningen:

Medveten teori/metod?

Koppling handledning/handledare-arbetsledare

Koppling handledning/handledare-brukare

Hur många tackar ja resp nej till erbjudande om handledning?

Närvaron?

Obligatorisk

Hur ser det ut

Orsak bortvaro

Har någon hoppat av
Vad har hänt efteråt?

Händelser resultat i assistanssituationen som kopplas till handledningstillfället?

Har det hänt att brukare tagit tillbaks medgivande om att assistenterna ska få handledning?

Intervju med personliga assistenter

Bakgrund:

Ålder, Utbildning

Tidigare erfarenhet arbete, etc.

Nuvarande jobb:

År i yrket, Tjänstgöringsgrad, Arbetsuppgifter

Hur trivs du på jobbet

Positiva och negativa sidor av jobbet

Vad är viktiga egenskaper för att klara jobbet?

Handledning:

Hur gick det till när du började på handledning?

Hur kom det sig att du tackade ja till handledningen?

Hur många gånger har du gått?

Grupp eller individuellt?

Hur är gruppen sammansatt?

Ämnen som diskuteras?

Brukar du ta upp något till diskussion?

Något som du inte tagit upp men skulle velat ta upp?

Nytta av handledningen i jobbet?:

Brukar du tänka efteråt tänka på det som diskuterats i gruppen?

Ge gärna exempel.

Motstånd till handledning?

Hur är stämningen i gruppen?

Något som du skulle vilja förändra med handledningen?

Hänt att du uteblivit från handledningen?

Meningen med handledning enligt dig?
Brukarens inställning till handledning
Har din brukare ställt frågor om handledningen?

Andra kontakter

Brukar du prata någon annan om ditt jobb?
Skiljer sig dessa samtal från handledningen?

Intervju med personliga assistenter som tackat nej till handledning

Bakgrund:

Ålder
Utbildning
Tidigare erfarenhet arbete, etc.

Nuvarande jobb:

År i yrket
Tjänstgöringsgrad
Arbetsuppgifter
Hur trivs du på jobbet
Positiva och negativa sidor av jobbet
Vem pratar du med om problem eller frågor?
Vad är viktigt för att göra ett bra jobb som assistent?

Handledning:

När blev du erbjuden handledning?
Hur kom det sig att du tackade nej till handledning?
Vad tror du handledningen är för något?
Vad tror du är meningen med handledningen?
Har du tidigare erfarenhet av handledning?

Brukarens inställning till handledning
Har din brukare ställt frågor om handledningen?

Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

(utdrag ur LSS-lagen källa: www.notisum.se/rnp/sls/lag/19930387.HTM)

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och särskild service åt personer

1. med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
2. med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

4 § Denna lag innebär ingen inskränkning i de rättigheter som den enskilde kan ha enligt någon annan lag.

Verksamhetens mål och allmänna inriktning

5 § Verksamhet enligt denna lag skall främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som anges i 1 §. Målet skall vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

6 § Verksamheten enligt denna lag skall bedrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter. Verksamheten skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges.

För verksamheten enligt denna lag skall det finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges.

Rätten till insatser

7 § Personer som anges i 1 § har rätt till insatser i form av särskilt stöd och särskild service enligt 9 § första stycket 1--9, om de behöver sådan hjälp i sin livsföring och om deras behov inte tillgodoses på annat sätt. Personer som anges i 1 § 1 och 2 har, under samma förutsättningar, även rätt till insatser enligt 9 § första stycket 10.

Den enskilde skall genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna skall vara varaktiga och samordnade. De skall anpassas till mottagarens individuella behov samt utformas så att de är lätt tillgängliga för de personer som behöver dem och stärker deras förmåga att leva ett självständigt liv.

8 § Insatser enligt denna lag skall ges den enskilde endast om han begär det. Om den enskilde är under 15 år eller uppenbart saknar förmåga att på egen hand ta ställning i frågan kan vårdnadshavare, god man, förmyndare eller förvaltare begära insatser för honom.

Insatserna för särskilt stöd och särskild service

9 § Insatserna för särskilt stöd och service är

1. rådgivning och annat personligt stöd som ställer krav på särskild kunskap om problem och livsbetingelser för människor med stora och varaktiga funktionshinder,
2. biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäligena kostnader för sådan assistans, till den del behovet av stöd inte täcks av beviljade assistanstimmar enligt lagen ([1993:389](#)) om assistansersättning,
3. ledsagarservice,
4. biträde av kontaktperson,
5. avlösarservice i hemmet,
6. korttidsvistelse utanför det egna hemmet,
7. korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov,

8. boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet,
9. bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna,
10. daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig. Lag (1997:723).

9 a § Med personlig assistans enligt 9 § 2 avses personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal personer åt den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med sin personliga hygien, måltider, att klä av och på sig, att kommunicera med andra eller annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den funktionshindrade (grundläggande behov).

Den som har behov av personlig assistans för sina grundläggande behov har även rätt till insats enligt 9 § 2 för andra personliga behov om behoven inte tillgodoses på annat sätt.

Som kostnad för personlig assistans enligt 9 § 2 anses inte i något fall ersättning som den enskilde själv lämnar

1. till någon som han eller hon lever i hushållsgemenskap med, eller
2. till en personlig assistent för arbete som utförts på arbetstid som överstiger den tid som anges i 2-4 §§ lagen ([1970:943](#)) om arbetstid med mera. i husligt arbete. Lag (2000:1030).

9 b § Insatser enligt 9 § 2 avser tid efter det att den insatsberättigade har fyllt 65 år endast om

1. insatsen har beviljats innan han eller hon har fyllt 65 år, eller
2. ansökan om sådan insats inkommer till kommunen senast dagen före 65-årsdagen och därefter blir beviljad.

Insatser enligt 9 § 2 får dock inte utökas efter det att den insatsberättigade har fyllt 65 år. Lag (2000:1030).