

## SEMINAR 5

# Adfærdsproblematikker i ældreplejen: Personcentreret omsorg og low-arousal pædagogik anvendt i praksis

**Charlotte Agger**, sygeplejerske, MPA, forstander på Demenscentret Pilehuset, København

**Iben Ljungmann**, autoriseret psykolog og specialist i gerontopsykologi, souchef på Demenscentret Pilehuset, København



Når Charlotte Agger og Iben Ljungmann arbejder som konsulenter, spørger de altid om, hvor meget den problemskabende adfærd fylder i medarbejdernes daglige arbejde – og beder dem sætte et tal på dette. De spørger, og lader medarbejderne snakke. Det, der bliver sagt, bliver skrevet ordret ned, for at undersøge, hvad der er på spil. De spørger mindre til medarbejdernes personlige følelser, men mere fakta i forbindelse med situationen. Hvis man spørger ind til følelser, får man følelser tilbage – men det løses problemet ikke af.

### Det teoretiske grundlag i kommunikationen

Under workshopen beskriver oplægsholderne kommunikationsteorien om domæner – hvilket perspektiv taler vi ud fra, når vi taler?

- Det personlige domæne: Univers, der er subjektiv, hvad "jeg" synes,

er rigtig og forkert, personlig etisk og moralske kodeks. Her kan der ikke diskuteres, da det er et personligt perspektiv. Når en person "synes" noget, er denne ikke forpligtet til det, man aftaler, for modparten kan bare synes noget andet.

- Produktionens domæne. Her findes der vejskilte for, hvordan vi gør. Her findes standarder, regler, opskrifter, vejledninger osv. Her er pointen, at vi skal rette os efter de regler, som findes. Regler er vi enige om, og dem følger vi.
- Refleksionens domæne er et multi-univers. Her er der tusind muligheder. Her spørges nysgerrigt ind til muligheder: "Hvad vil der ske hvis?" Her er ingen rigtige svar. Her skal konsulenten befinde sig, når denne spørger til problemstillinger: "Hvad vil der ske hvis? Hvordan tænker I at?"

Domæneteori anvendes til at belyse, hvordan vi taler sammen, og kan med fordel anvendes til at synliggøre perspektiver for medarbejderne, imens samtalen finder sted: "Hvilket domæne taler du ud fra, når du siger at...?" Deltagerne bliver bedt om at se på deres case med den nye viden, de nu har om domæner for at se, om de får nye refleksioner.

### Alliance med ledelsen

Som konsulent er det meget vigtigt at være på lederens side – at skabe en alliance med lederen for at sikre, at ledelsen støtter op om processen og følger op, når konsulenten går ud ad døren. Derfor kan det være en god idé at snakke med lederen, FØR man går i gang. En god proces handler i lige så høj grad om at klæde lederen på til at føre arbejdet videre. Konsulenten skal altså have en forståelse for situationen, af gruppens dynamik, af medarbejdernes perspektiv på borgeren/situationen og skabe en alliance med lederen, før processen igangsættes.

### Low arousal pædagogik kombineret med personcentreret omsorg

Case: En medarbejder taler i telefon på kontoret, hvor en beboer kommer ind og insisterer på at få sine cigaretter. Der opstår en konflikt. En anden medarbejder hører, der er problemer og kommer ind i situationen og ender med at blive slået ned af beboeren.

Oplægsholderne beskriver, hvordan de arbejdede med situationen med medarbejderne efterfølgende. De laver et lille skuespil, hvor de bruger spørgeteknikkerne. Her bliver spurgt ind til medarbejderens rolle og påvirkning i forhold til beboerens reaktion. F.eks. at medarbejderen muligvis er kommet stærkt imod borgeren og er kommet bagfra. Borgeren er muligvis blevet forskrækket. Der spørges også ind til de krav, som stilles til borgeren; at han bliver bedt om at vente, mens medarbejderen taler i telefon – et krav han ikke kan honorere, idet han har en frontalskade. Medarbejderen spørges omkring muligheder i forhold til at undgå situationen en anden gang. Og om der var tiltag medarbejderne gjorde, som fik borgerens affekt-



niveau til at falde ned igen. Der spørges altså til fakta og effekt frem for følelser og tanker. Der spørges ind til observationer og muligheder fremadrettet. Det er vigtigt at få spurgt om, hvilke advarselstegn medarbejderen har set, og hvilke krav der blev stillet til beboeren. Derudover tales der om metoder blandt low arousal pædagogik, afledning

eller andet. Endelig bør der altid laves en handleplan, så lignende situationer forebygges. Fokus skal være på at løse problemerne til beboerens bedste, så må hensynet til medarbejderne komme i anden række. Der kan f.eks. i nogle tilfælde være tale om, at medarbejderne er nødt til at bytte afdeling i en periode, fordi vedkommende påvirker en borger uhensigtsmæssigt. Dette er ikke personligt, men en faglig vurdering baseret ud fra borgerens behov.

### Hovedpointer fra seminaret

- Affektmodellen er meget inspirerende til handleplaner og til at huske at stille de rigtige spørgsmål. Den kan bruges i hverdagen i samarbejde med medarbejderne.
- Fokus skal være på, hvad skete der forinden, for at vide hvordan man kan forebygge. Det kræver tålmodighed fra konsulenten for at komme ind til detaljen, som gjorde forskellen.
- Der er ofte usagt viden om borgere i en medarbejdergruppe, f.eks. at nogle synger borgere i tøjet.
- Problemstillinger er ofte ikke ens, men gode erfaringer kan ofte bruges i flere tilfælde. Og ofte kan man referere tilbage til de situationer, som lykkedes og skabe refleksion til en ny situation med medarbejderne ad den vej.
- At se situationen fra borgerens perspektiv får medarbejderne til at sætte ord på dette.
- Så snart vi spørger ind til hypoteser, får vi også hypotetiske svar – man går måske glip af noget, hvis man taler i hypoteser.

Til slut har oplægsholderne en sidste bemærkning: "Der skal adfærdsændring til hos medarbejderne, for at der kan ske adfærdsændringer hos borgeren".