

Lärmiljöer, lärstrategier och synen på kompetens i omsorgsarbete

Maria Bennich

Kompetensfrågor för omsorgspersonal har under något årtionde diskuterats på nationell myndighetsnivå och resulterat i att flera utvecklingsprojekt genomförts inom äldreomsorgen. Artikeln behandlar omsorgspersonals syn på kompetens inom några verksamheter i äldreomsorgen och kopplar samtidigt samman dessa uppfattningar med organisatoriska förutsättningar för lärande.

Omsorgsarbetet är ett komplext arbete och från nationell myndighetsnivå beskrivs att omsorgspersonalen behöver en särskild kompetens (SOU 2008:126). I en utredning fastslås till exempel att omsorgspersonal bör ha kunskaper inom medicin, pedagogik samt det sociala fältet (Socialstyrelsen 2004). Enligt Socialstyrelsen (2007) är kompetensförsörjning den viktigaste frågan för att säkra god kvalitet i äldreomsorgen och understryker att det måste finnas utvecklingsmöjligheter i arbetet för omsorgspersonal. Äldreomsorgen är samtidigt en sektor som särskilt påverkats av marknadsinfluerade organisationsformer, som ibland går under namnet *New Public Management* (NPM) (Anttonen & Maegher 2013). Frågor om kompetens och lärande diskuteras oftast på en strategisk nivå. Lokala studier där omsorgspersonalens uppfattningar lyfts fram är dock sällsynta (se t.ex. Törnquist 2004). Det är få studier som kopplar samman organisatoriska förutsättningar för lärande med synen på kompetens bland de anställda. Därför, menar jag, blir det särskilt intressant att studera synen på kompetens i relation till kompetenssats-

ningar som genomförts. Syftet med denna studie är att a) undersöka hur lärmiljön och strategier för kompetensutveckling ser ut i ett antal verksamheter i äldreomsorgen och b) att analysera om dessa faktorer är relaterade till omsorgspersonalens uppfattningar om kompetens. Jag inleder med att redogöra för några centrala begrepp om kompetens och hur den kan utvecklas genom olika lärprocesser.

Omsorgskompetensen och lärprocesserna

Inom den tidiga omsorgsforskningen, under 1980-talet, var det centrala begreppet inom området *omsorgsrationalitet* (Wærness 1984). Att kunna handla omsorgsrationalt kräver att omsorgspersonalen har personlig kännedom, praktiska kunskaper och en viss förmåga till inlevelse eller det som Rose (1983) beskriver som en kombination av "head, brain and heart". Senaste decenniernas föränderliga och NPM-influerade omsorgssektor (Szebehely & Maegher 2013) har bidragit till att begreppet omsorgsrationalitet till stor del kommit att ersättas av kompetensbegreppet (Törnquist 2004;

Damberg 2010). I stora drag kan sägas att kompetensbegreppet är komplext och svår-fångat (Ellström 1992). Ellström (ibid. s. 21) definierar begreppet kompetens på följande sätt: "Med kompetens avses här en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller kontext". Jag kommer i min analys utgå från Ellströms definition av kompetens, men eftersom det handlar om kompetens i omsorgsarbete förstår jag denna kompetens som *omsorgskompetens*. Denna kompetens kan sägas bestå av tre delkompetenser – relations-, sak- och förändringskompetens, vilka kompletterar varandra och ska betraktas som samvarierande och överlappande delar inom ramen för en vidare omsorgskompetens (Bennich 2009). Relationskompetensen är en central del av omsorgskompetensen och är viktig för att omsorgsinsatserna ska fungera tillfredsställande (Wærness 1984; Edebalk m. fl. 1995; Astvik 2003). Relationskompetensen bygger på förmågan att vara lyhörd, visa respekt för brukarens integritet och behov. Dessutom handlar denna delkompetens om att anpassa bemötandet gentemot brukaren efter situationen samt samarbeta och kommunicera. Denna förmåga är även central när det gäller att kommunicera med anhöriga, medarbetare, annan personal och externa aktörer (Hjalmarsson 2011). Sakkompetensen är faktainriktad, tekniskt beskaffad och kommer till uttryck när omsorgspersonalen lägger om ett sår, delar medicin, utför tunga lyft eller genomför praktiska vardagssysslor (Szebehely 1995). Äldreomsorgen har visat sig vara en ovanligt NPM-influerad verksamhet där organisationsförändringar, konkurrensutsättning och marknadsisering samt ökat antal multijuka brukare har påverkat verksamheten mer än inom många andra välfärdsområden (Szebehely 2006; Szebehely & Maegher 2013). Förändringskompetensen är därför en annan viktig del i omsorgskompetensen

och handlar om att prioritera och organisera i arbetet samt förmåga att hantera omvärldsförändringar och kontinuerlig förnyelse inom organisationer (Aronsson 1995). Individers kompetens skapas genom lärande och individers aktiva deltagande i olika lärprocesser (Lave & Wenger 1991; Dewey 1999). Lärandet kan ske i informella, formella och icke-formella lärformer. Det informella lärandet sker genom vardagsinläring och utgår från praktisk erfarenhet (Drugge 2003; Eraut 2004). Ett problem med vardagsinläring är att kompetensen blir begränsad och kontextbunden samt svår att synliggöra (Ellström & Ekholm 2001). Formellt lärande bygger på teoretiska ämnen och sker inom utbildningssystemet i planerade, målinriktade former och resulterar i någon form av intyg eller betyg (Lindvall 2004). Problemet med formellt lärande är att det sällan ger kompetens, det vill säga förmåga att utföra och utveckla uppgifter i en komplex situation. Det icke-formella lärandet avser det målinriktade lärande som sker genom internutbildningar på arbetsplatsen, genom handledning eller genom att delta i utvecklingsarbete, projekt, träffar och seminarier (Svensson & Åberg 2001). Omsorgsarbetet är komplext och föränderligt och samspelet mellan de tre delkompetenserna kräver både analytisk förmåga och praktisk erfarenhet (Hansen 2008). Ett antagande, för analysen, är att de tre delkompetenserna, när de erhålls genom ett samspel mellan de olika lärformerna – det formella, det icke-formella och informella lärandet – ger en samlad omsorgskompetens (Damberg 2010).

Förutsättningar för kompetensutveckling

Äldreomsorgen är inte vilken verksamhet som helst, utan omsorgsarbetet utförs i vad som i generella termer benämns som människovårdande organisationer (Hasenfeld

2009). En väsentlig skillnad mellan arbete inom den materiella produktionen och arbete med människor är att "råvaran" är olika beskaffad. Även om omsorgsinsatserna till största del är av praktisk karaktär är omsorgsarbetet av relationellt slag där personkännedom och personliga relationer är ett viktigt kriterium för att omsorgen ska fungera tillfredsställande (Edbalk 1995; Wærness 1984). Eftersom arbetet sker i ett personligt möte – i en relation kan inte omsorgspersonalen bytas ut, utan att omsorgsinsatsen förändras. En grundläggande förutsättning för god kvalitet är därför att organisera verksamheten så att det finns kontinuitet mellan brukare och omsorgspersonal (Astvik 2003). Kontinuitet hos omsorgspersonalen samt förmåga till gott bemötande är samtidigt något som brukarna framhåller som centralt (Wikström 2005; Bennich 2009)

Utgångspunkten i artikeln är omsorgspersonal i äldreomsorgen där ramverket utgörs av två kompetenssatsningar, en nationell och en lokal satsning. Lärande och kompetensfrågor i äldreomsorgen har tidigare studerats (se t.ex. Drugge 2003; Törnqvist 2004; Damberg 2010) men har inte kopplats till vilka strategier för kompetensutveckling organisationerna utgår från. Jag har därför låtit mig inspireras av det forskningsfält som studerat kompetensutveckling i mindre och medelstora företag och organisationer (Kock 2010; Kock & Ellström 2011). De studier som gjorts inom detta forskningsfält gör inte någon åtskillnad mellan offentliga och privata aktörer, materiell eller immateriella väldfärstjänster, såsom äldreomsorg, utan det är snarare storleken på organisationerna som är avgörande, det vill säga 10-49 anställda.

Lärprocesser i arbetet sker i en verksamhetskontext och begreppet lärmiljö blir därför användbart för att spegla hur kombinationen av lärformer ger en omsorgskom-

petens. Flera studier (Ellström m.fl. 2008; Kock 2010) visar att lärmiljön i en organisation har en väsentlig betydelse om man vill uppnå framgång och effekter med satsningar på kompetensutveckling. Den kompetens som erhålls genom formellt lärande behöver prövas och vidareutvecklas i en reell miljö. Med lärmiljö avses flera samverkande faktorer som kan vara antingen begränsande eller stödjande. En av dessa faktorer är arbetsuppgifter som främjar lärande – till exempel möjlighet till arbetsplanering i grupper, arbete tvärs över avdelningsgränser och yrkesprofessioner, byte av arbetsuppgifter, mer kvalificerade arbetsuppgifter över tid samt att individen eller arbetsgruppen får återkoppling på utfört arbete (Ellström 2010). Arbetplatsklimatet är en annan viktig del av lärmiljön och karaktäriseras – om det är gott – av öppenhet och tillit till medarbetare och ledning. Ett gott arbetplatsklimat karaktäriseras samtidigt av att det finns en tolerans för olikheter, osäkerhet och att göra fel (Szebehely 1995; Westerberg & Hauer 2009). Några andra centrala aspekter av lärmiljön är att ledningen stödjer kompetensutveckling och att det finns möjligheter till lärande i det dagliga arbetet (Wolmesjö 2005; Ellström m.fl. 2008). Samtidigt kan personalgruppens sammansättning (t.ex. ålder och andel med formell utbildning) ha betydelse för hur lärmiljön utvecklas eftersom varierad erfarenhet stimulerar lärande (Kock 2010).

En god lärmiljö är central men räcker inte i sig som drivkraft för utveckling i ett föränderligt arbetsliv. Äldreomsorgen är, som tidigare nämnts, en förändringsbenägen verksamhet som är utsatt för "yttre" tryck, i form av politisk och ekonomisk styrning, ökande krav från olika brukargrupper och nationella riktlinjer för demensvård (Socialstyrelsen 2010; Szebehely & Maegher 2013). För att möta upp mot dessa krav behöver verksamheterna utveckla strategier

för kompetensutveckling (Kock m.fl. 2008). Strategier för kompetensutveckling handlar om på vilket sätt en verksamhet organiserar för olika läraktiviteter. Samtidigt handlar det om varför läraktiviteter genomförs och hur de värderas av ledningen och deltagarna (Kock & Ellström 2011). Kock & Ellström (2011 s. 76) har utarbetat en modell ("lärtriangeln") som illustrerar relationen mellan lärmiljön, strategier för kompetensutveckling och resultat av satsningar på kompetensutveckling kan analyseras. Denna modell har jag velat pröva för att underlätta förståelsen för omsorgspersonalens *uppfattningar om kompetens* (figur 1).

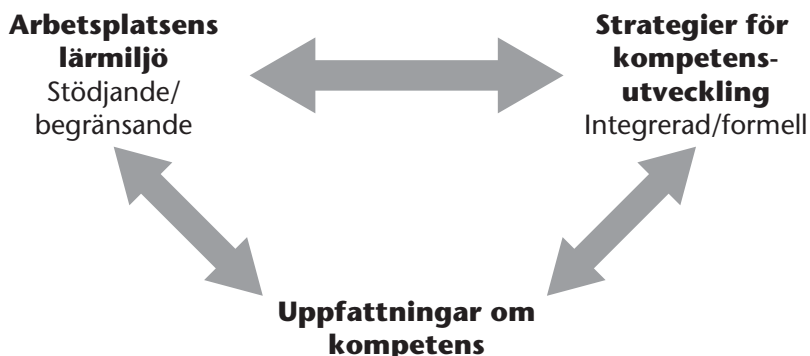
Analysmodellen innefattar arbetsplatsens lärmiljö som utgörs av arbetsplatsklimatet och arbetssätt som främjar eller begränsar lärandet. Analysmodellen innehåller vidare strategier för kompetensutveckling – en formell respektive en integrerad strategi för kompetensutveckling. Verksamheter med en *integrerad* strategi kännetecknas av att formella läraktiviteter, t.ex. kurser på och utanför arbetsplatsen kombineras med icke-formella läraktiviteter som t.ex. förbättringsprojekt. Den integrerade strategin syftar till individuellt lärande, delaktighet från deltagarnas sida, verksamhetsutveckling och att olika läraktiviteter kombineras (Kock 2010). Verksamheter med en *formell*

strategi kännetecknas av organiserade läraktiviteter, som kurser på eller utanför arbetsplatsen, där fokus ligger på den enskilda individens kompetensutveckling (Kock & Ellström 2011). I uppfattningar om kompetens ingår hur omsorgspersonalen och ledningen ser på vad som krävs för att klara av en arbetsuppgift. Jag har samtidigt undersökt hur omsorgspersonal och chefer menar att kompetens av olika slag bäst erhålls (se figur 1).

Metod

Studien, som är inspirerad av en interaktiv forskningsansats (Agaard Nielsen & Svensson 2006) genomfördes mellan åren 2008–2011 i Linköping och Haninge kommun. Den deltagarbaserade och interaktiva forskningsansatsen är inspirerad av aktionsforskningen där teori och praktik, reflektion och handling är förutsättningar för kunskapsutveckling (Agaard Nielsen 2012) och utgår från en demokratisk grund (Brydon Miller m.fl. 2003). Skillnaden mellan de två traditionerna – aktionsforskning och en interaktiv forskningsansats – är att den interaktiva ansatsen inte tar ansvar för och driver utvecklingsprocesser, utan här finns en tydlig arbetsfördelning mellan forskare och deltagare. Särskilt fördelaktig

Figur 1. *Lärmiljö, strategier för kompetensutveckling, och uppfattningar om kompetens – en analysmodell* (efter Kock & Ellström 2011)



är deltagarbaserad forskning i organisatoriska förändringsprocesser (Gustavsen 1996) och föreliggande studie tar sin avstamp utifrån två olika kompetenssatsningar i syfte för att höja omsorgens kvalitet. I Linköping genomfördes en nationell satsning på kompetensutveckling för omsorgspersonalen, den så kallade Kompetensstegen.¹ I Haninge hade man arbetat med en lokal satsning på kompetensutveckling inom ramen för Kravmärkt yrkesroll.² Studien inom de båda kommunerna är genomförd inom olika äldreomsorgsverksamheter: i Linköping en hemtjänstverksamhet³ och ett vårdboende, i Haninge ett vårdboende samt en hemtjänstverksamhet. Inom Linköping inledde jag studien år 2008 med två veckolånga explorativa studier för att få kunskap om verksamheterna (jfr. Schutt 2006). Intervjuerna i Linköping (2 verksamhetschefer och 13 omsorgspersonal) genomfördes under åren 2008–2009 och i Haninge (1 verksamhetschef och 6 omsorgspersonal) under år 2011. Intervjuguiderna utgick från centrala teman kring omsorgspersonalens kompetens, vilka läraktiviteter omsorgspersonalen deltagit i samt möjligheter till lärande i det dagliga arbetet. Intervjupersonerna intervjuades på sina respektive arbetsplatser i enskilda semistrukturerade intervjuer som varade 45–120 minuter. Alla intervjuer bandades, lyssnades igenom och transkriberades ordagrant. Sammanlagt intervjuades 22 personer. I ett första steg sammanställde jag intervjuresultaten och återförde dem till intervjupersonerna. I ett andra steg har de deltagande verksamheterna organiserat för och deltagit i ett gemensamt tolknings- och reflektionsseminarium, ett så kallat analysseminarium (Aagaard-Nielsen & Svensson 2006). Avsikten med ett analysseminarium är att få en fördjupad analys av empirin (ibid.) och samtidigt en demokratisk form för kunskapsproduktion (Gaventa & Cornwall 2007). Totalt genom-

fördes tre analysseminarier (två i Linköping under år 2009 och ett i Haninge under 2011) som byggde på intervjuresultatet. Till dessa tillfällen hade frågeställningar utarbetats utifrån intervjuresultaten. Dessa frågeställningar – t.ex. hur de olika delarna i omsorgspersonalens kompetens kunde förstås – diskuterades i mindre grupper och lyftes senare upp i hela gruppen. Analysseminarierna bidrog till en bättre förståelse för omsorgskompetens, hur och under vilka organisatoriska förutsättningar denna kan utvecklas och bidrog t.ex. till att det inom verksamheterna blev en fortsatt diskussion kring vad bemötande kan innefatta mer konkret. Samtliga analysseminarier genomfördes inom verksamheterna och spelades in och transkriberades. I ett tredje steg analyserades materialet utifrån meningskategorisering (Kvale 1996).

För att komplettera det empiriska materialet och fördjupa förståelsen för de organisatoriska förutsättningarna gick jag under år 2011 ut med en enkät till omsorgspersonalen inom de studerade verksamheterna. Svarsfrekvensen var olika fördelad över verksamheterna. För hemtjänsten i Linköping, N=28, n=14 och vårdboendet, N=30, n=20. I Haninge och hemtjänsten var N=26, n=24 och för vårdboendet N=30, n=16. Enkäten innehöll bakgrundsfrågor om ålder, anställningstid och utbildning. Andra frågor berörde lärmiljö, strategier för kompetensutveckling samt uppfattningar om kompetens. För att analysera samband mellan olika faktorer skapades ett antal index, det vill säga sammanfattningsmått⁴ för arbetsplatsklimat (Kouvonen m.fl. 2006) och lärstrategier (Kock & Ellström 2011) samt de olika delarna inom omsorgskompetens. Enkätdata har analyserats på gruppnivå med parametriska och icke-parametriska test (Field 2005).

I tabell 1 redogör jag för bakgrundsdata i medeltal avseende ålder, antal arbetade

Tabell 1. Bakgrundsdata: intervjuer och enkäter (omsorgspersonal)

	Linköping		Haninge	
	Hemtjänst	Vårdboende	Hemtjänst	Vårdboende
<i>Intervjuer</i>	7	6	3	3
Medelålder	41	46	40	44
Anställd antal år (medel)	9	4	17	7
Undersköterskeutbildning	4 av 7	5 av 6	2 av 3	2 av 3
<i>Enkäter</i>	14	20	24	16
Medelålder	35	47	47	47
Anställd antal år (medel)	5	6	13,5	6,5
Undersköterskeutbildning	6 av 14	19 av 20	12 av 24	12 av 16

år inom verksamheterna, antal intervjuade med undersköterskeutbildning. Bakgrundsdata redovisas för dem som besvarat enkäten.⁵

Resultat

Resultatet presenteras utifrån vad det empiriska materialet visar när det gäller lärmiljö, lärstrategier och uppfattningar om kompetens. Jag inleder varje avsnitt med att redogöra för vad mina kvalitativa data visar och redovisar sedan vad enkätsvaren pekar på.

Verksamhetstyp – skilda förutsättningar för lärmiljön

Något som blev tydligt vid arbetsplatsstudierna var att förutsättningarna för lärmiljön skiljde sig åt beroende på verksamhetstyp – hemtjänst eller vårdboende. Hemtjänstarbetet var ett självständigt ensamarbete hemma hos brukarna medan omsorgspersonalen på vårdboendet arbetade tillsammans i avdelningsteam. Inom vårdboendet planerade omsorgspersonalen själva det dagliga arbetet och omsorgspersonalen inom hemtjänsten utgick från scheman som planerats av gruppchefer eller samordnare. Vid intervju-

erna med omsorgspersonal i Haninge framkom likartade verksamhetstypiska skillnader mellan vårdboendet och hemtjänsten. Det fanns även andra skillnader mellan verksamhetstyperna. Andelen med formell utbildning skiljde sig mellan vårdboendena och hemtjänsten. Ungefär hälften av omsorgspersonalen hade undersköterskeutbildning inom hemtjänstverksamheterna. Inom vårdboendena var motsvarande andel mellan 75 – 90 procent. Brukargrupperna skiljer sig mellan vårdboenden och ordinärt boende. Brukarna i vårdboenden kräver oftast mer avancerade medicinska och omvårdnadsmissiga insatser än brukare i ordinärt boende.

Med hjälp av mina enkätdata har gjorde jag en mer systematisk jämförelse mellan de fyra verksamheterna när det gäller arbetssätt som främjar lärande och ett stödjande arbetsplatsklimat. I tabell 2 anges omsorgspersonalens skattningar uttryckta i medelvärden. När det gäller arbetssätt som främjar lärande är medelvärdet 2,20, vilket betyder att omsorgspersonalens skattningar ligger närmast "i någon grad". För arbetsplatsklimat är medelvärdet 4,35, vilket ligger mellan "instämmer i hög grad"

Tabell 2. Aspekter av lärmiljön⁶

Aspekter av lärmiljön	Linköping		Haninge		F-kvot
	Hemtjänst	Vårdboende	Hemtjänst	Vårdboende	
Arbetsätt som främjar lärande	2,19 (.27)	2,24 (.38)	2,03 (.43)	2,30 (.43)	1,66
Arbetsplatsklimat	3,88 (.53)	4,09 (.41)	3,69 (.56)	4,10 (.41)	3,14*

* $p < .05$. För "Arbetsätt som främjar" $df=3:65$ och "Arbetsplatsklimat" $df=3:67$.

och "instämmer helt". Tabell 2 visar att omsorgspersonalen inom de båda vårdboendena skattar arbetsätt som främjar lärande något högre än inom hemtjänstverksamheterna. Skillnaden är dock inte statistiskt signifikant ($p > .05$).

Omsorgspersonalen inom vårdboendena skattar arbetsplatsklimatet högre än inom de båda hemtjänstverksamheterna. Skillnaderna är statistiskt signifikanta ($p < .05$). I det här sammanhanget skulle man kunna tala om att lärmiljön är mer utvecklad inom vårdboendena och ett uttryck för de faktorer som ovan beskrivits som karaktäristika för de olika verksamhetstyperna.

Sammanfattningsvis visar analysen att arbetsplatsklimatet generellt är gott, medan lärmiljön är dåligt utvecklad i de studerade verksamheterna. Det fanns vissa skillnader i uppfattningar bland omsorgspersonalen som var kopplade till verksamhetstyp och utbildningsnivå. Omsorgspersonalen inom vårdboendena, som oftare hade formell utbildning, skattade arbetsätt som främjar lärande något högre och arbetsplatsklimatet som signifikant bättre. Dessa skillnader kan sägas vara förväntade och bekräftar tidigare forskning, där fysisk närhet och högre grad av samverkan är viktiga förklaringar till stöd för lärande (Westerberg & Hauer 2009). I intervjuerna framkom tidigt att ledningen hade stor betydelse för lärmiljön, vilket också har starkt stöd i forskningen (Ellström m.fl. 2008).

Ledningens betydelse för lärmiljön

Mina data visar på skillnader mellan kommunerna när det gäller uppfattningar om ledningsstöd för lärande och utveckling. Inom de båda verksamheterna i Haninge beskrev flera av de intervjuade att stödet från ledningen var viktigt när det handlade om uppmuntran för att lära nytt. Två av de intervjuade inom hemtjänstverksamheten i Haninge beskrev att verksamhetschefen var stödjande även när det gällde att få gehör för nya idéer och utveckla nya arbetsätt.

"Men jag kan uppleva att man [ledningen] lyssnar så länge man liksom verkligen är konkret och visst, jag kan påverka saker. Jag kanske har haft bra chefer också." (Omsorgspersonal, hemtjänsten Haninge)

Intervjuresultatet från hemtjänstverksamheten i Linköping visar en annorlunda bild när det gäller hur stöd från ledningen hade fungerat över tid. Intervjuerna visade att chefsbytena varit många under de senaste åren. För varje chefsbyte förändrades inriktningen på vad omsorgspersonalen skulle fokusera på. Omsorgspersonalen beskrev att den föregående chefen särskilt fokuserat på samarbete i arbetsgruppen. Den nya chefen betonade istället på att omsorgspersonalen behövde arbeta mer effektivt och fokusera på kontaktmannaskap mot brukarna.

"Vi får alltid nya chefer och så kommer en

ny chef och så ska vi helt plötslig göra på ett annat sätt. Nu är det kostnadseffektivitet och kontaktmannaskapet. Men vi bara snurrar i ett hjul.” (Omsorgspersonal, hemtjänsten, Linköping)

Uppfattningarna om stödet från ledningen som framkom vid intervjuerna återspeglas i enkätdata. I tabell 3 anges omsorgspersonalens skattningar av några aspekter av lärmiljön uttryckta i medelvärden. När det gäller stöd från ledningen är medelvärdet 3,60, vilket betyder att omsorgspersonalen skattar stödet mellan ”varken eller” till ”i ganska hög grad”. Beträffande möjligheter till lärande i det dagliga arbetet är medelvärdet 3,50 vilket innebär att skattningarna ligger mellan ”varken eller” och ”ganska stora”. Enkätsvaren visar på skillnader i uppfattningar mellan kommunerna. I tabell 3 framgår att omsorgspersonalen inom de båda verksamheterna i Haninge skattar stödet från ledningen till kompetensutveckling och möjligheter till lärande i det dagliga arbetet högst. Skillnaderna är statistiskt signifikanta ($p < ,05$). En förklaring kan vara satsningen på Kravmärkt yrkesroll i Haninge, vilket inneburit att lärandet här blir en aktuell fråga som man arbetar mer aktivt med och diskuterar på olika möten.

Sammanfattningsvis kan konstateras att mina forskningsresultat ger stöd för tidigare forskning. Lärmiljön – där cheferna är

en viktig del – ger förutsättning för kompetensutveckling. En kontinuitet bland chefer och i synsätt på lärande och kompetensutveckling är viktig. Lärmiljön ger förutsättningar men lärandet behöver organiseras genom olika lärstrategier för att få genomslag i en verksamhet (Kock & Ellström 2011)

Olika lärstrategier

Lärstrategier är ofta formella, det vill säga de bygger på organiserad utbildning i olika former. Det gäller i hög grad för verksamheterna i Linköpings kommun. När jag påbörjade min studie i Linköping hade nyligen en den nationella satsningen Kompetensstegen genomförts. Av den omsorgspersonal jag intervjuade i Linköping hade samtliga deltagit i någon av de olika kurser – i till exempel etik, värdegrunder, handledning, demens – som genomförts inom ramen för satsningen. Flera av de intervjuade i Linköping ifrågasatte nyttan med vissa kurser eftersom de uppfattade att innehållet inte berörde deras vardagliga arbete.

”Sen var det väldigt mycket sånt här som inte hade med äldrevården att göra utan det var mer mot behandlingshem eller narkomaner. Alltså jag kan tycka det är jätteintressant att läsa fast det känns inte som att i det är ju inget som jag använder i mitt dagliga arbete.” (Omsorgspersonal, vårdboende, Linköping)

Tabell 3. Aspekter av lärmiljön i form av stöd från ledning till kompetensutveckling och möjligheter till lärande⁷

Aspekter av lärmiljön	Linköping		Haninge		F-kvot
	Hemtjänst	Vårdboende	Hemtjänst	Vårdboende	
Stöd från ledningen till kompetensutveckling	3,35 (.74)	3,05 (1,31)	4,04 (.82)	3,80 (1,01)	3,84*
Möjligheter till lärande i det dagliga arbetet	2,92(1,00)	3,21 (1,08)	4,00 (.95)	3,62 (.71)	4,45**

* $p < ,05$, ** $p < ,01$. ”Stöd från ledningen” $df=3:67$, ”Möjligheter till lärande” $df=3:68$.

Men bilden var inte entydig. Några av de intervjuade beskrev att en kurs i handledning gav insikter i hur problem som uppstår i vardagsarbetet kan diskuteras och lösas genom gemensam reflektion – genom så kallade *lärande samtal*. Inom denna verksamhet kom emellertid inte omsorgspersonalens kunskaper att leda lärande samtal verksamheten tillgodo, eftersom det inte organiserades för sådana lärtillfällen i vardagen. Det individuella lärandet omsattes alltså inte i verksamhetsutveckling.

Den formella lärstrategin uppfattas ofta som naturlig och problematiseras inte. Cheferna hade dock sett resultat av utbildningsinsatserna. Vid intervjuerna beskrev verksamhetscheferna att ett viktigt resultat med kompetenssatsningen var att omsorgspersonalen fått kunskaper om värdegrunden i omsorgsarbetet. Värdegrunden kan ses som en viktig del i relationskompetensen. Verksamhetschefen i hemtjänsten betonade även vikten av att omsorgspersonalen hade ökat sitt självförtroende genom att delta i utbildning. Självförtroende kan ses som en del av förändringskompetensen.

”Så alla har ju några betyg från några kurser och det har ju betytt mycket för dem att: ’men jag har faktiskt betyg i den här kursen’. Men framförallt lite den här stoltheten och självförtroendet.” (Verksamhetschef hemtjänst, Linköping)

Intervjuerna och analysseminarierna från de båda verksamheterna i Linköping visade tydligt att verksamheterna utgår

från en formell strategi för kompetensutveckling. Kompetensutveckling för omsorgspersonalen är något som bygger på den enskilde individens lärande genom formella läraktiviteter – inte på integrerade lärstrategier där formellt och icke-formellt lärande kombineras.

De två verksamheterna i Haninge hade valts just för att de hade som ambition att utveckla en integrerad lärstrategi och att man gjort en extra satsning genom Kravmärkt yrkesroll. Arbetssättet inom Kravmärkt yrkesroll utgår från en tydlig förankring hos ledning samt uppfattningen att lärandet – såväl det formella som det icke-formella – är en process som behöver organiseras och stödjas i vardagen. Analysseminariet och intervjuerna visar att flera av omsorgspersonalen efter valideringen av kunskaper fortsatt kompetensutveckla sig mot olika områden – fallprevention, samt att kunna fungera som reflektions- dialoghandledare och kompetensstödjare. Flera av omsorgspersonalen hade även deltagit i olika förbättringsprojekt, det vill säga en form av icke-formellt lärande.

”Som utförare kan vi också välja vilka projekt som vi vill delta i. Men vi kan ju gå hur många kurser som helst men det är fortfarande så att det måste starta en process. Att det tänds motivationen hos personalen att ta till sig, kanske ett nytt arbetssätt.” (Verksamhetschef, hemtjänst Haninge)

Att lärstrategierna skiljer sig åt mellan de olika verksamheterna i Linköping respekti-

Tabell 4. *Strategier för kompetensutveckling*⁸

Strategier för kompetensutveckling	Linköping		Haninge		F-kvot
	Hemtjänst	Vårdboende	Hemtjänst	Vårdboende	
Förekomsten av olika läraktiviteter under det senaste året	2,14 (.38)	2,22 (1,00)	2,92 (.72)	2,47 (.87)	3,81*

* $p < .05$, $df = 3:64$.

ve Haninge styrks av enkätdata. I tabell 4 anges omsorgspersonalens skattningar av förekomsten av formella och icke-formella läraaktiviteter. Medelvärde är 2,47 och innebär att skattningarna ligger mellan "i någon utsträckning" och "i ganska låg utsträckning". Omsorgspersonalen inom de båda verksamheterna i Haninge skattade förekomsten av formella och icke-formella läraaktiviteter högre än inom de båda verksamheterna i Linköping. Skillnaden är statistisk signifikant ($p < ,05$).

Mina resultat visar – föga överraskande – att den formella strategin dominerar, särskilt i Linköping. Cheferna menar att denna strategi leder till resultat i olika avseenden. Strategin är dock inte problematiserad, reflekterad eller utsatt för kritisk granskning. Haninge kommun har prövat andra inslag inom ramen för Kravmärkt yrkesroll, där det finns mer spår av en integrerad lärstrategi.

Så här långt har jag redogjort för centrala aspekter av lärmiljön och vilka lärstrategier som används inom verksamheterna. Nu går jag vidare och redovisar vad det empiriska materialet visar när det gäller omsorgspersonalens uppfattningar om kompetens. Detta var från en början en huvudfråga i studien som visade sig svår att studera och analysera.

Uppfattningar om kompetens

En viktig del i min forskning var alltså att studera hur omsorgspersonalen såg på sin kompetens och dess olika delar och att försöka förklara uppfattningar med mer objektiva villkor (se figur 1). Det som lyftes fram i intervjuerna på samtliga fyra enheter var relationskompetensen.

"Det här med hur man uppför sig och bemöter helt enkelt." (Omsorgspersonal, hemtjänsten, Linköping)

"Bemötandet, för allt annat reder sig så

småningom, men man måste veta hur man bemöter." (Omsorgspersonal, vårdboende Linköping).

"Man ska vara lyhörd och lyssna på vårdtagaren." (Omsorgspersonal, hemtjänsten, Haninge)

Så gott som samtliga intervjuade betonade på ett eller annat sätt vikten av relationskompetensen. Det fanns vissa skillnader mellan hur omsorgspersonalen i de olika verksamheterna beskrev relationskompetens och hur de uppfattade andra delar i omsorgskompetensen, något jag återkommer till. Samtidigt visar intervjuerna från Linköping att flera av de intervjuade indirekt betonade förändringskompetensen – i form av att prioritera och organisera arbetsuppgifter – när de fick beskriva duktiga medarbetares förmågor.

"Hon är bra på allting, som att kunna ta initiativ och prioritera och se vad som kan tas först och vad som kan vänta lite." (Omsorgspersonal, hemtjänsten, Linköping)

En slutsats är att uppfattningar om omsorgskompetens och lärprocesser är svagt utvecklad hos omsorgspersonal och chefer. Otydlighet när det gäller uppfattningar om kompetens förklarar en annan svårighet med min fortsatta analys. En annan del i min studie var att förklara hur uppfattningen om kompetens hängde samman med lärmiljön och valet av lärstrategier (se figur 1). Det visade sig svårt att få denna relation belyst, särskilt när det gäller studien i Linköping. Omsorgspersonalen och chefer hade ingen utvecklad eller tydlig uppfattning om omsorgskompetens och än mindre om hur den erhålls genom olika lärformer. Det är kanske inte så konstigt, kompetensinsatser genomförs till exempel oftast i form av utbildning och inte sällan med na-

tionell medfinansiering. I det senare fallet är formerna för kompetensutvecklingen till stora delar bestämda av andra men inte diskuterad med personalen. I Haninge fanns en mer artikuleraad och reflekterad syn i kompetensfrågor bland både personal och ledning. Omsorgspersonalen inom hemtjänstverksamheten i Haninge beskrev till exempel vikten av att kunna samarbeta och kommunicera med både brukare och medarbetare. Här kan man tala om en relationskompetens i vidare mening.

"Kommunikationen är nog den viktigaste biten i vårt arbete både mellan kollegor och till brukaren, vårdtagaren. Jag kommunicerar även med sjuksköterskor och man ska vara konkret för då klarar man sig med mindre information." (Omsorgspersonal, hemtjänsten, Haninge)

I det här sammanhanget framkom att det även var viktigt att förstå och kunna göra sig förstådd med kroppsspråk eftersom det finns många brukare som inte behärskar det svenska språket. Inom vårdboendet i Haninge betonades relationskompetensen i samspel med andra förmågor, till exempel förmågan att utveckla arbetet.

"De viktigaste sakerna är dels att kunna prioritera sin tid och att kunna handskas med människor, med empati kommer man väldigt långt. På min avdelning har det handlat

om att effektivisera, helt enkelt göra någonting mer av den tid som vi har så vi kan umgås mer med de boende." (Omsorgspersonal, vårdboende Haninge).

Inom detta vårdboende betonade omsorgspersonalen starkare vikten av fortsatt kompetensutveckling och utveckling av verksamheten. Exemplet med detta vårdboende visar att uppfattningar om kompetens kan utvecklas när lärandet blir en viktig del i verksamheten och när frågan kommer upp på dagordningen. Vad gäller dessa två verksamheter fanns det en tydligare koppling mellan stöd från ledningen, en mer integrerad lärstrategi och mer artikuleraade uppfattningar om kompetens (Ellström m.fl. 2008).

Det var svårt att med intervjuer visa på systematiska skillnader i synsätt. Vad visade då enkäterna när det gäller uppfattningar om kompetens i de fyra verksamheterna? I tabell 5 redovisas omsorgspersonalens uppfattningar om vilken kompetens som är viktig i omsorgsarbetet, det vill säga de förmågor som behövs för att utföra arbetet på ett bra sätt. Värderna i tabell 4 är uttryckta i Mean Rank (MR). Medianvärdet för relationskompetens är 5, för sakkompetens 4,75 och förändringskompetensen 5, vilket innebär att omsorgspersonalen värderar dessa förmågor högt, mellan "ganska viktig" och "mycket viktig". Sannolikheten för att skillnaden är signifikant, $p < ,01$.

Resultatet i tabell 5 visar att uppfatt-

Tabell 5. Uppfattningar om kompetens⁹

Uppfattningar om kompetens	Linköping		Haninge		H
	Hemtjänst MR	Vårdboende MR	Hemtjänst MR	Vårdboende MR	
Relationskompetens	24,11	44,21	33,46	44,44	15,24*
Sakkompetens	21,23	45,75	38,38	38,16	12,00*
Förändringskompetens	18,86	47,47	33,48	42,94	21,48**

$p < ,01$, ** $p < ,001$.

ningen om delkompetenser varierar mellan verksamhetstyperna men att det inte finns något tydligt mönster. Inom de båda vårdboendena värderades relations- och förändringskompetensen högre än inom hemtjänstverksamheterna. Sakkompetensen, som för övrigt inte var uttalad i intervjuerna, värderades även högre inom ett av vårdboendena. Hur kan dessa skillnader förstås? En möjlig förklaring till att relations-, sak- och förändringskompetensen värderas högre inom vårdboendena kan vara att det finns mer av utvecklad lärmiljö där som inte nödvändigtvis kan kopplas till kompetenssatsningar. Här fanns en större andel anställda med formell utbildning, i högre utsträckning ett arbetssätt och ett arbetsklimat som främjar lärande.

Avslutande diskussion

Syftet med artikeln har varit tudelat. För det första att undersöka hur lärmiljön och strategier för kompetensutveckling ser ut i ett antal äldreomsorgsverksamheter. För det andra att analysera om dessa faktorer är relaterade till omsorgspersonalens uppfattningar om kompetens. Vilka slutsatser kan då dras från det empiriska materialet med referenser till tidigare forskning? Det empiriska materialet visar att verksamhetstypen har betydelse för lärmiljön. Inom vårdboendena fanns mer av utvecklad och organiserad lärmiljö när det gällde arbetssätt och arbetsplatsklimat som främjar lärande. Dessa skillnader när det gäller olika verksamhetstyper inom äldreomsorgen belyses sällan i forskningen. Skillnaden när det gäller verksamhetstyperna – vårdboenden och hemtjänst – är inte heller belysta när det gäller ledningsfrågor.

Typen av verksamhet, organisationen och ledningen utgör viktiga förutsättningar för vilka lärprocesser som kan drivas och därmed hur kompetens kan utvecklas.

Inom de två verksamhetstyperna skiljer sig arbetsorganisationen åt. I vårdboendena arbetar omsorgspersonalen tillsammans och med större eget ansvar utan gruppleddare eller samordnare. Möjligheten till interaktion, gemensamt arbete och lärande är bättre. Andel omsorgspersonal med formell utbildningsnivå var högre på vårdboendena, vilket kan ha bidragit till en starkare yrkesidentitet och till högre krav på inflytande (Johansson 2001; Ahnlund 2008). Att de arbetsorganisatoriska villkoren, när det gäller hemtjänsten, är speciella har Szebehely (1995) visat. Jämförelserna har gällt hemtjänst inom servicehus kontra självstyrande hemtjänstdistrikt och inte mellan hemtjänst och vårdboenden. En slutsats av min studie är att skillnader i verksamhetstyp – vårdboende kontra hemtjänst – är mer fundamental än vad som tidigare framkommit i forskningen. Verksamhetstypen kan således ses som en viktig förutsättning för lärmiljön.

Samtidigt visar det empiriska materialet att stödet från ledningen verkar ha en avgörande betydelse för hur omsorgspersonalen skattar möjligheten till lärande i det dagliga arbetet (Wolmesjö 2005; Ellström m.fl. 2008). I min studie framkommer dessutom att täta chefsbyten hade negativa följder för omsorgspersonalens möjlighet att pröva den kompetens som erhållits genom formellt lärande i en reell miljö. Resultatet ligger i linje med andra studier (Schultz 2009; Löfström 2010). Dessa studier visar att återkommande chefsbyten inom äldreomsorgen inte är ovanliga och bidrar till att det långsiktiga och hållbara lärandet för omsorgspersonalen urholkas. Här bidrar "Lagen om offentlig upphandling" – dvs. marknadsisering och konkurrensutsättning av verksamheter i äldreomsorgen (Maegher & Szebehely 2013) – till att det långsiktiga lärandet blir särskilt sårbart. Upphandlingsperioden skapar oro hos omsorgsper-

sonalen och om en ny aktör tar över, byts ledningen ut (Bennich 2013)

Lärstrategierna skiljer sig delvis åt mellan de olika verksamheterna i de två kommunerna. Inom de båda verksamheterna i Linköping var strategierna för kompetensutveckling i huvudsak formella, det vill säga baserade på utbildningsinsatser. Här fanns ingen medveten integrerad lärstrategi – det vill säga en kombination av informella, icke-formella och formella läraaktiviteter. Verksamheterna är utformade för att hantera löpande och kortsiktiga uppgifter och inte för att stärka ett långsiktigt lärande på ett strategiskt sätt (Ellström & Hultman 2004). Kompetenssatsningar blir något som sker "vid sidan av", oftast när det finns externa medel att fördela, exempelvis vid nationella program som Kompetensstegen. Verksamhetstypen – vårdboende eller hemtjänst – tycks dock inte ha någon betydelse för vilken lärstrategi som tillämpas. Kopplingen mellan organisation och arbetssätt å ena sidan och valet av lärstrategi å andra sidan är alltså inte tydlig. Däremot är det viktigt hur en kommun eller förvaltning arbetar med lärandefrågor, vilket visar sig i Haninge, där satsningen på Kravmärkt yrkesroll har haft en strategisk betydelse.

Inom de båda verksamheterna i Haninge arbetade man utifrån en mer integrerad strategi för kompetensutveckling. Integrationen gäller att i första hand kombinera formellt och icke-formellt lärande. Det finns här en tydligare organisation av kompetensinsatser och en diskussion hur olika läraaktiviteter kan kombineras. Inom de båda verksamheterna är ledningen involverad, yrkeskraven mer uttalade, kompetensstödare har utbildats och yrkesprofilering har genomförts. Exemplet Haninge visar att det går att organisera lärande på ett medvetet sätt när ledning och politiker stöder en långsiktig satsning och när det finns ett kvalificerat utvecklingsstöd utifrån

Hur kan man då sammanfatta mina resultat? Jag har visat att den analysmodell som Kock & Ellström (2011) tagit fram kan vara användbar för att studera lärmiljöer och lärstrategier. På vilket sätt påverkar då de olika faktorerna lärmiljön och lärstrategierna uppfattningar om kompetens? Det är svårt att se tydliga kopplingar mellan dessa faktorer och uppfattningar om kompetens. Å ena sidan är verksamhetstyperna av central betydelse för hur en lärmiljö kan utvecklas. Å andra sidan går det inte att direkt koppla lärstrategierna i de studerade verksamheterna till lärmiljön eller verksamhetstypen. Däremot tycks stöd från ledning, en mer integrerad lärstrategi och uppfattningar om kompetens ha en koppling, om än en svag sådan. Centralt i omsorgsarbetet är arbetet med brukarna och intervjuresultatet visar just att relationskompetensen är den viktigaste delkompetensen (se t.ex. Wærness 1984; Astvik 2003). Samtidigt finns det skillnader i hur man värderar och beskriver delkompetenserna. Sakkompetensen var inte uttalad i någon av verksamheterna och kan handla om att denna kompetens tas mer eller mindre för given. Inom de båda verksamheterna i Linköping beskrev omsorgspersonalen främst relationskompetensen, förändringskompetensen betonades indirekt när omsorgspersonalen fick beskriva duktiga medarbetare. En slutsats som kan dras av dessa uttalanden är att det inte finns någon tydlig bild av värdet av de olika delkompetenserna eller vad de består av inom ramen för en sammanhållen syn på omsorgskompetens. Språkliga hinder och vaga begrepp kan vara ett uttryck för att omsorgspersonalen inte är van att verbalisera arbetsuppgifterna och att olika läraaktiviteter inte är prioriterade i verksamheterna (Ellström & Ekholm 2001).

Inom verksamheterna i Haninge gav omsorgspersonalen uttryck för en mer nyanserad uppfattning vad det gällde de

olika delkompetenserna. Relationskompetensen beskrevs tydligare i anslutning till förmågan att kunna samarbeta och kommunicera med brukare och medarbetare. Förändringskompetensen var även mer uttalad och betonades i anslutning till att utveckla arbetet för att på så sätt frigöra tid för mer samvaro med brukarna. I det här fallet tycks stöd från ledning och kombinationen av läraktiviteter ha betydelse för hur omsorgspersonalen beskriver sin kompetens. Samtidigt visar enkätsvaren att omsorgspersonalen inom vårdboendena värderar de tre delkompetenserna högre, vilket kan vara ett uttryck för att lärmiljön inom vårdboenden är mer utvecklad när det gäller arbetssätt och arbetsklimat som främjar lärande. I det här sammanhanget kan även den högre utbildningsnivån ha spelat in (Westerberg & Hauer 2009).

En övergripande slutsats av min forskning är att uppfattningar om kompetens lätt blir ytliga, särskilt om organisationen och led-

ningen inte driver dessa frågor. Kortsiktiga nationella insatser räcker inte för att skapa ett långsiktigt intresse för frågan. Kompetensstegen har samtidigt bidragit till att den generella utbildningsnivån höjts men det är svårt att peka att satsningen bidragit till utveckling av verksamheterna (Brulin & Svensson 2011) Däremot verkar Kravmärkt yrkesroll ha lyckats med att få kompetensfrågorna på dagordningen genom att de koplats till verksamheten, involverat ledning, anställda och kombinerat olika lärformer. I en äldreomsorg med stora utmaningar framför sig – såväl demografiska förändringar som krav på ökad brukarmedverkan och demokratisering av välfärdens verksamheter samt behov av ett allt effektivare utnyttjande av begränsade resurser – behöver fortsatta studier tydligare fokusera på organisatoriska, såväl som ledningens, förutsättningar att stödja omsorgspersonalens kompetensutveckling samtidigt som brukarna behöver bli mer delaktiga i en sådan ansats.

NOTER

- 1 Kompetensstegen (www.kompetensstegen.se) var en nationell satsning som genomfördes för att höja omsorgspersonalens kompetens och omsorgens kvalitet och genomfördes mellan åren 2005–2008 i 287 av 290 kommuner. Linköpings kommun var en (av sex) försöksverksamheter med syftet att experimentera med olika läraktiviteter och lärformer.
- 2 Kravmärkt yrkesroll (www.kravmarktyrkesroll.se) är en strategi och ett arbetssätt för kompetensutveckling som lyfter fram omsorgspersonalens erfarenhetsbaserade kunskap samt visar på kunskapsluckor och utvecklingsmöjligheter genom olika sätt att validera kunskaper. Arbetssättet utgår från att organisera och driva kompetensutveckling utifrån arbetsplatsens förutsättningar. Viktiga inslag är validering, utbildning av kompetensstödjare, yrkesbedömare, lärande möten samt dialogmöten.
- 3 Hemtjänstverksamheten i Linköping utgick från ett servicehus men hemtjänstinsatserna genomfördes av den sk. "utegruppen" dvs. hemma hos brukare i ordinärt boende. Det empiriska materialet utgår från den sk. "utegruppen"
- 4 För mer utförlig redogörelse av variabler, statistiska test kontakta författaren, se s. 77.
- 5 Ett urvalskriterium för intervjuerna var att omsorgspersonalen skulle ha arbetat minst ett år inom de aktuella verksamheterna och deltagit i de kompetenssatsningar som genomförts. För enkäterna var urvalskriterierna att omsorgspersonalen skulle ha arbetat minst ett år. Däremot kan jag inte svara för huruvida alla de svaranden i Linköping deltagit i de kurser som genomfördes inom ra-

men för Kompetensstegen. I Haninge har all omsorgspersonal som varit anställd mer än ett år genomgått Kravmärkt yrkesroll.

- 6 Medelvärden (standardavvikelser) på arbets-sätt som främjar lärande samt arbetsplatsklima-t i de fyra verksamheterna. Skillnaderna mellan gruppernas medelvärden har ana-lyserats med envägs-ANOVA och F-kvoten anges i den sista kolumnen.
- 7 Medelvärden (standardavvikelser) avseende stöd från ledningen samt möjligheter till lärande i det dagliga arbetet i de fyra verk-samheterna. Skillnaderna mellan grupper-

nas medelvärden har analyserats med en-vägs-ANOVA och F-kvoten anges i den sista kolumnen.

- 8 Medelvärden (och standardavvikelser) på en beroende variabel (index) i de fyra verksamhe-terna. Skillnaderna mellan gruppernas med-elvärden har analyserats med envägs ANOVA och F-kvoten anges i den sista kolumnen.
- 9 Medianvärden uppfattningar om kompe-tens i de fyra verksamheterna. Skillnaderna i gruppernas medianvärden har analyserats med Kruskal-Wallis och H-värdet anges i den sista kolumnen.

REFERENSER

- Aagard Nielsen, Kurt & Lennart Svensson (2006) Introduction and Background, i Kurt Aagard Nielsen (red.): *Action and Interactive Research. Beyond practice and theory*, Ma-astrich, Shaker Publishing.
- Aagard Nielsen, Kurt (2012): Aktionsforsk-ningens historie – På vej til et reflektivt akademiskt selskab, i Ditte Duus m.fl. (red.): *Aktionsforskning*, Fredriksberg. Samfundslit-teratur.
- Anttonen, Anneli & Gabrielle Maegher (2013): Mapping Marketization: Concept and Goals, i Gabrielle Maegher & Marta Szebe-hely (red.): *Marketisation in Nordic eldercare. A research report on legislation, oversight, extent and consequences*, Stockholm studies in Social Work 30, Stockholm university.
- Ahnlund, Petra (2008): *Omsorg som arbete. Om utbildning, arbetsmiljö och relationer i äldre- och handikappomsorgen*, Akademisk avhand-ling, Umeå universitet.
- Astvik, Vanja (2003): *Relationer som arbete. Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten*, Akademisk avhandling, Stock-holms universitet.
- Bennich, Maria (2009): Kompetensutveckling ur ett styrningsperspektiv – exemplet om-sorgen, i *Tidskrift for arbejdsliv*, 11, 3, 62-75.
- Bennich, Maria (2013): Interactive Research – a practical example and critical assessment, i Elisabet Brunnberg & Elinor Brunnberg (red.): *New Tools in Welfare Research*, Uppsa-la, NSUpress.
- Brulin, Göran & Lennart Svensson (2011): *Att äga, styra och utvärdera stora projekt*, Lund, Studentlitteratur.
- Brydon-Miller, Mary, Davydd Greenwood & Patricia Maguire (2003): Why action resea-rch? i *Action Research*, 1, 1, 9-28.
- Damberg, Magdalena (2010): *Kompetensfrågans lokala konkretisering: en studie av kompe-tensperspektivets för äldreomsorgens innehåll*, Licentiatavhandling, Växjö universitet.
- Dewey, John (1999): *Demokrati och utbildning*, Göteborg, Daidalos.
- Drugge, Christina (2003): *Omsorgsinriktat läran-de. En studie om lärande i hemtjänsten. Akade-misk avhandling*, Luleå tekniska universitet.
- Edebalk, Per-Gunnar, Gillis Samuelsson & Bengt Ingvad (1995): How elderly people rankorder the quality characteristics of home services, i *Aging and Society*, 15, 1, 83–102.
- Ellström, Eva & Bodil Ekholm (2001): *Lärande i omsorgsarbete. En studie av hemtjänsten som lärandemiljö*, Research Monographs No 1, Linköpings universitet.
- Ellström, Eva, Bodil Ekholm & Per-Erik Ell-ström (2008): Two types of learning environment – enabling and constraining.

- A study of care work, i *Journal of Workplace Learning*, 20, 2, 84–97.
- Ellström, Per-Erik (1992): *Kompetens, utbildning och lärande i arbets-livet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*, Stockholm, Publica Norstedts Juridik.
- Ellström, Per-Erik (2001): Integrating learning and work: Problems and Procspects, i *Human Resource Development Quartley*, 12, 4, 421–435.
- Ellström, Per-Erik (2010): Practice-based innovation: a learning perspective, i *Journal of Workplace learning*, 22, 1, 27–40.
- Ellström, Per-Erik & Glenn Hultman (2004): *Lärande och förändring i organisationer: Om pedagogik i arbetslivet*, Lund, Studentlitteratur.
- Eraut, Michael (2004): Informal learning in the workplace, i *Studies in Continuing Education*, 26, 2, 247–273.
- Field, Andy (2005): *Discovering statistics using SPSS*, London, Sage.
- Gaventa, John & Andrea Cornwall (2007): Power and Knowledge, i Peter Reason & Hilary Bradbury (red.): *Handbook of Action Research*, London, Sage Publications.
- Gustavsen, Bjørn (1996): Development and the Social Science. An uneasy relationship, i Stephen Toulmin & Bjørn Gustavsen (red.): *Beyond Theory: Changing Organization through Participation*, Amsterdam, John Benjamin.
- Hansen, Helle Krogh (2008): Neglected Opportunities for Personal Development: Care Work in a Perspective of Lifelong Learning, i Sirpa Wrede m.fl. (red.): *Care Work in Crisis: Reclaiming the Nordic Ethos of Care*, Lund, Studentlitteratur.
- Hasenfeld, Yeheskel (2009): *Human Services as Complex Organizations*, London, Sage.
- Hjälmarsson, Marie (2011): Hemtjänstarbete: en balans mellan lojaliteter, i Christina Garsten, Jessica Lindvert & Renita Thedvall (red.): *Arbetets marknad. Arbetsmarknadens nya organisering*, Malmö, Liber.
- Johansson, Stina (2001): *Den sociala omsorgens akademisering*, Stockholm, Liber.
- Kock, Henrik (2010): *Arbetsplatslärande – att leda och organisera kompetensutveckling*, Lund, Studentlitteratur.
- Kock, Henrik & Per-Erik Ellström (2011): Formal and integrated strategies for competence development in SMEs, i *Journal of European Industrial Training*, 35, 1, 71–88.
- Kock, Henrik, Andreas Gill & Per-Erik Ellström (2008): Why do Small Enterprises Participate in a Programme fo Competence Development? i *Journal of Workplace Learning*, 20, 3, 181–194.
- Kompetensstegen: www.komptensstegen.se
- Kouvonen, Anna m.fl. (2006): Psychometric evaluation of a short measure of social capital at work, i *BMC Public Health*, 6, 251–261.
- Kravmärkt yrkesroll: www.kravmarktyrkesroll.se
- Kvale, Steinar (1996): *Interviews. An Introduction to qualitative research interviewing*, Thousand Oakes, CA, Sage.
- Lave, Jean & Etienne Wenger (1991): *Situated Learning. Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge, University Press.
- Lindvall, Eva (2004): *Vägledning i validering. Att resa i livstiden*, Lund, Studentlitteratur.
- Löfström, Carina (2010): *Att organisera för lärande i äldreomsorgen. Om Göteborgs stads satsning på Kompetensstegen*, FoU i väst, Göteborgsregionens kommunalförbund, Rapport 2010:4.
- Rose, Hilary (1983): Hand, Brain and Heart: A Feminist Epistemology for the Natural Sciences, i *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 9, 1, 73–90.
- Schultz, Linda (2009): *Kompetensutveckling inom äldreomsorgen*, Linköpings universitet, FoU-rapport 2009:58.
- Schutt, Russel K. (2006): *Investigating the social World: The process and practice of research*, Thousand Oaks, CA, Pine Forge Press, Sage Publications, Inc.
- Socialstyrelsen (2004): *Investera nu! Handlingsplan för kompetensförsörjning inom vård och omsorg*, Nr: 2004-103-10.
- Socialstyrelsen (2007): *Vård och omsorg om äldre*, Lägesrapport 2006, Nr: 2007-131-12.
- Socialstyrelsen (2010): *Vård och omsorg om äldre*, Lägesrapport 2009, Nr: 2010-3-21.
- SOU 2008:126: *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidsyrke*, Stockholm. Fritzes kundtjänst.

- Svensson, Lennart & Carina Åberg (2001): *E-learning och arbetsplatslärande*, Stockholm, Bilda förlag.
- Szebehely, Marta (1995): *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*, Akademisk avhandling, Lunds universitet.
- Szebehely, Marta (2006): Omsorgsvardag under skiftande organisatoriska villkor – en jämförande studie av den nordiska hemtjänsten, i *Tidskrift för Arbetsliv*, 8, 1, 49–66.
- Szebehely, Marta & Gabrielle Maegher (2013): Four Nordic countries – four responses to the international trend of marketisation, i Gabrielle Maegher & Marta Szebehely (red.): *Marketisation in Nordic eldercare. A research report on legislation, oversight, extent and consequences*, Stockholm studies in Social Work 30, Stockholm university.
- Thörnquist, Agneta (2004): *Vad man ska kunna och hur man ska vara. En studie av enhetschefers och vårdbiträdens yrkeskompetens inom äldreomsorgens särskilda boendeformer*, Akademisk avhandling, Lärarhögskolan i Stockholm.
- Wærness, Kari (1984): The rationality of caring, i *Economic and Industrial Democracy*, 5, 185–211.
- Westerberg, Kristina & Esther Hauer (2009): Learning climate and work groups skills in care work, i *Journal of Workplace Learning*, 21, 8, 551–594.
- Wolmesjö, Maria (2005): *Ledningsfunktion i omvandling, Om förändringar av yrkesrollen för första linjens chefer inom den kommunal äldre- och handikappomsorgen*, Akademisk avhandling, Lunds universitet.

Maria Bennich, Fil.dr., universitetslektor i socialt arbete, Hälsohögskolan i Jönköping
e-mail: maria.bennich@hj.se