

Ergoterapeutstudenters kartlegging av egne kommunikasjonsferdigheter – et skritt på veien til å bli profesjonelle fagutøvere?

Av Tove Carstensen og Nina Christin Lysø



Tove Carstensen er ergoterapeut og universitetslektor ved NTNU, Fakultet for medisin og helsevitenskap, Institutt for nevromedisin og bevegelsesvitenskap, Program for ergoterapeututdanning. E-post: tove.carstensen@ntnu.no



Nina Christin Lysø er ergoterapeut og avdelingsleder ved Ergoterapitjenesten, barn og unge, i Trondheim kommune. Epost: nina.lyso@trondheim.kommune.no

ERGOTERAPEUTSTUDENTERS KARTLEGGING AV EGNE KOMMUNIKASJONSFERDIGHETER – ET SKRITT PÅ VEIEN TIL Å BLI PROFESJONELLE FAGUTØVERE?

Abstract

The purpose of the study is to evaluate the use of Assessment of Communication and Interaction Skills (ACIS) in the context of teaching. The following research questions were formulated: How do students experience mapping their communication skills with ACIS? How can this connect to a future practice as occupational therapist? We conducted four focus group interviews with a total of 20 students, and a survey to explore these questions. Systematic text condensation was used for analysis. The results show that the use of ACIS is experienced positively. Mapping of communication skills raises awareness about how to act and improve these skills as a future professional. Sharing with others, and being part of a group process while doing this, can provide greater confidence in social skills and influence professional identity. A personal change can also affect future cooperative skills, and awareness of own communication skills is helpful when meeting challenges at a future demanding workplace.

Key words: Assessment of Communication and Interaction Skills (ACIS), communication skills, awareness, professional identity, changing work life

Manuset ble mottatt 04.01 2019 og godkjent 31.07. 2019.

Det eksisterer ingen interessekonflikter vedrørende dette manuskriptet.

Introduksjon

Denne artikkelen handler om studenters kommunikasjonsferdigheter og hvilke sammenhenger disse kan ha med en framtidig fagutøvelse som ergoterapeut. Kommunikasjon er en sosial ferdighet som anses viktig i møte med andre. Når vi møter mennesker, kommuniserer vi både verbalt og kroppslig. Hvordan vi framstår med det vi sier og hva vi uttrykker med kroppsspråk, påvirker hvilket forhold vi har og kommer til å få til andre (Helgesen, 2017). Det å mestre for eksempel «small-talk» og ha god blikkontakt gir et godt utgangspunkt for å etablere en relasjon til omgivelser rundt oss. Hvis vi i tillegg har samsvar mellom kroppsspråk og det som sies verbalt, kan kilder til misforståelser reduseres. Kommunikasjonsferdigheter som dette har betydning både for oss som mennesker og ikke minst i rollen som ergoterapeut, og kan være nyttig å ha et bevisst forhold til.

Hvordan man uttrykker seg og engasjerer seg, påvirker vår evne til deltakelse og beskrives som en av dimensjonene ved «å gjøre» i Model of Human Occupation (MOHO) (Taylor, 2017). Bandura (1969) er også opptatt av sosiale ferdigheter og hevder disse læres i møte med, observasjon av og ved feedback fra andre. En naturlig konsekvens av sosial læring er at man tilpasser seg. Individet forsterker eller demper ønsket adferd ut fra tilbakemeldinger (Brown & Stoffel, 2011).

Ifølge Taylor (2008) er det terapeutiske forholdet med klienten avhengig av en effektiv kommunikasjon. Det foregår en utveksling av tanker og følelser, verbalt eller nonverbalt. Ansiktsuttrykk, kroppsspråk, blick og fakter, sammen med det man faktisk sier,

påvirker forholdet og kommunikasjonen med klienten. Utvekslingen påvirkes av omgivelser og ulike arenaer hvor kommunikasjonen foregår. Videre karakteriseres en terapeutisk kommunikasjon av et klart lederskap, ansvarsfølelse, empati og en viss grad av mål og retning (Taylor, 2008, s. 157).

Assessment of Communication and Interaction Skills (ACIS) (Forsyth, Salamy, Simon og Kielhofner, 1998) er et kartleggingsinstrument utviklet med utgangspunkt i MOHO, som har til hensikt å belyse klienters kommunikasjons- og samhandlingsferdigheter. Redskapet benyttes i observasjon i aktivitetssituasjoner og/eller sosiale sammenhenger. Evne til kommunikasjon og sosial samhandling er en viktig del av aktivitetskompetansen for mennesker (Forsyth et al, 1998). Aktivitetsform og aktivitetsadferd oppstår og preges av sosiale kontekster. Mennesker påvirkes i kulturell kontekst, og vi kommuniserer bedre i vår egen kultur. Når kontekst og kultur blir ukjente, er det naturlig å anta at flere vil oppleve utfordringer med sin egen kommunikasjon. Omgivelser og kontekst har betydning. Når ACIS anvendes til observasjon av klienter, må aktivitetsform, sosiale grupper, kulturelle aspekter og kontekst tas hensyn til (Forsyth et al, 1998).

TIDLIGERE FORSKNING

I prosessen med å finne tidligere forskning på området var det tydelig at ACIS ikke var benyttet som et redskap i arbeid med studenters bevisstgjøring og vurdering av egne kommunikasjonsferdigheter. Det vi fant, handlet om oversettelse av redskapet, samt validering og bruk i praksis med brukere/pasienter (Myraunet, Cielo, Ellingham, Granå & Bonsaksen, 2014).

Utvikling av ACIS startet på slutten av 1980-tallet og har vært gjenstand for flere revideringer. Tidligere gjennomført forskning har blant annet handlet om å validere redskapet (Salamy, 1993, Forsyth, Lai & Kielhofner, 1999, Wei-Ling, Ay-Woan & Tsy-Jang, 2008). ACIS har blitt oversatt til en rekke språk, blant annet dansk (Hartvig, 2005) og svensk (Kjellberg, Haglund, Forsyth & Kielhofner, 2003, Haglund og Thorell, 2004). I norsk sammenheng har Bonsaksen med kollegaer prøvd ut ACIS i et samarbeid mellom praksisfelt og studenter (Bonsaksen, Myraunet, Cielo, Granå & Ellingham, 2011). Denne studien handler om at studenter prøver ut ACIS som kartlegging av pasienters kommunikasjonsferdigheter innenfor psykisk helse. Miljøet ved Høgskolen i Oslo og Akershus ved Ellingham, Hussain og Bonsaksen har også oversatt manualen til norsk (Ellingham, Hussain & Bonsaksen, 2014).

I utdanning av framtidige ergoterapeuter har forfatterne benyttet ACIS som et pedagogisk virkemiddel. Studenter blir bedt om å kartlegge og vurdere egne kommunikasjonsferdigheter for å bli mer kjent med redskapet og seg selv, noe som kan inkluderes i framtidig praksis og yrkesutøvelse. Tidligere forskning har ikke benyttet ACIS, slik vi har gjort ved NTNU Trondheim. Det kan derfor være interessant å evaluere bruken av ACIS. Det å undersøke hvordan studenter opplever å bruke et standardisert kartleggingsverktøy, både for å bli kjent med selve redskapet og for utvikling av egen terapeutrolle, vil være utgangspunktet for denne studien.

MÅL OG PROBLEMSTILLING

Målet for studien er å kartlegge

studenters erfaringer med vurdering av egne kommunikasjonsferdigheter på veien mot å bli en profesjonell fagutøver, en evalueringstudie.

Materiale og metode

KARTLEGGINGSVERKTØYET ACIS

Kartleggingsverktøyet ACIS som observasjon vurderer 20 kommunikasjonsferdigheter innenfor områdene bruk av kroppen, informasjonsutveksling og relasjoner. Kommunikasjon og samhandling blir da vurdert og klassifisert på en skala fra 1 til 4, der (1) betyr manglende ferdigheter og (4) betyr at man mestrer godt. Hvis man framstår som usikker, gis score (3), og som ineffektiv (2). (Forsyth et al, 1998, Ellingham et al, 2014). Se figur 1.

Studenter i det andre året blir bedt om å vurdere seg selv innenfor alle 20 ferdigheter. En skriftlig begrunnelse for deres vurderinger leveres som arbeidskrav innenfor emnet psykisk helse og skal inneholde refleksjoner over hvorfor man har vurdert seg selv slik. Studentenes egne vurderinger blir presentert for medstudenter i gruppe med veileder til stede. På denne måten inkluderes gruppedynamikk og gruppeprosess. Hvordan vi påvirkes av andre menneskers kommunikasjonsferdigheter, og hvordan andre oppfatter hva vi kommuniserer, blir diskutert. Gjennomgangen foretas to ganger i løpet av andre studieår med cirka tre måneders mellomrom. Hensikten med to gjennomganger er å løfte fokus på prosess og læring knyttet til bevisstgjøring av egne kommunikasjonsferdigheter. Ved andre gjennomgang tar vi utgangspunkt i individuelle mål og gruppemål som ble skriftlig-

Klient:				Observatør:			
Observasjonssituasjon:							
Alder:		Kjønn:		Diagnose:			
Tilpasninger:				Er på institusjon:		Er hjemmeboende:	
Etnisitet:		Norsk	Afrikansk	Nord-amerikansk	Asiatisk	Annen europeisk (ikke norsk)	Annen
Kompetent (4)		Kompetent utføring som støtter opp om kommunikasjon og interaksjon og gir gode resultater med tanke på samspill eller for gruppen. Observatøren oppdager ingen tegn til sviktende kompetanse.					
Usikker (3)		Usikker utføring som risikerer dårlig kommunikasjon og interaksjon og gir usikre resultater med tanke på samspill eller for gruppen. Observatøren stiller spørsmål om muligheten av sviktende kompetanse.					
Ineffektiv (2)		Ineffektiv utføring som forstyrrer kommunikasjon og interaksjon og gir uønskede resultater med tanke på samspill eller for gruppen. Observatøren oppdager en mild til moderat svikt i kompetanse.					
Manglende (1)		Svikt i kompetanse i utføring som vanskeliggjør kommunikasjon og interaksjon og som gir uakseptable resultater i samspill eller for gruppen. Observatøren oppdager en alvorlig svikt (risiko for skade, fare, provokasjon eller sammenbrudd i de interpersonlige grupperelasjonene).					
Bruk av kroppen				Kommentarer:			
Fysisk kontakt	4	3	2	1			
Bruker øynene	4	3	2	1			
Gestikuleringer	4	3	2	1			
Manøvrerer	4	3	2	1			
Orienterer seg	4	3	2	1			
Inntar kroppsstilling	4	3	2	1			
Informasjonsutveksling				Kommentarer:			
Artikulerer	4	3	2	1			
Hevder seg	4	3	2	1			
Spør	4	3	2	1			
Engasjerer	4	3	2	1			
Uttrykker	4	3	2	1			
Modulerer	4	3	2	1			
Delegerer	4	3	2	1			
Snakker	4	3	2	1			
Opprettholder	4	3	2	1			
Relasjoner				Kommentarer:			
Samarbeider	4	3	2	1			
Innretter seg	4	3	2	1			
Fokuserer	4	3	2	1			
Relaterer	4	3	2	1			
Respekterer	4	3	2	1			
Kommentarer:							

Figur 1: Scoringsark for ACIS. Fra ACIS manual (4.0). Norsk versjon ved Ellingham, Hussain og Bonsaksen.

gjort ved siste møte. Målene har fokus på samhandling og kommunikasjon i gruppa. I denne studien ønsker vi å evaluere ACIS brukt i pedagogisk sammenheng og inviterte studenter til deltakelse i fokusgruppe samt en spørreundersøkelse på nett for å si noe om deres erfaringer og opplevelser.

BESKRIVELSE AV INFORMANTER OG INTERVJU

Det ble gjennomført fokus-

gruppeintervju med to grupper andreårsstudenter og to grupper tredjeårsstudenter i februar og mars 2016. I tillegg ble det sendt ut en spørreundersøkelse på nett til begge klasser. Fokusgruppene ble tatt opp på bånd og videre transkribert for klargjøring til analyse. Studentene som deltok, ble informert om frivillig deltakelse og signerte samtykkeerklæringskjema. Studien er godkjent i NSD med prosjektnummer 45039.

Respondenter n=81	
Menn n/%	16/20 %
Kvinner n/%	65/80 %
Alder	20–23 år 43 % 23–26 år 46 % 27–30 år 4 % < 30 år 7 %
Studieår	2. år 49 % 3. år 51 %

Tabell 1: Beskrivelse av informanter.

DELTAGERE I FOKUSGRUPPER

20 studenter deltok totalt. Fire menn og 16 kvinner i alderen 20-40+ år. Disse ble delt inn i fire grupper med fire til seks deltakere. Intervjuene ble gjennomført på universitetet med utgangspunkt i en semistrukturert intervjuguide. Intervjuguiden besto av flere emneområder deltagerne kunne ha en dialog rundt. For eksempel: *Hvordan opplevde dere å kartlegge dere selv med utgangspunkt i ACIS? Hvordan var det å dele egne vurderinger med andre? På hvilken måte opplevde dere dette som nyttig?*

DELTAGERE I SPØRREUNDERSØKELSE

I tillegg til fokusgrupper ble det sendt ut en mulighet for å delta i en spørreundersøkelse på nett. Via en link fikk studenter i andre og tredje klasse en invitasjon og tilbud om å svare på spørsmål. Deltakelse var frivillig.

Det var tilnærmet lik deltagelse blant studenter i andre og tredje studieår, henholdsvis 49 prosent og 51 prosent. Totalt antall tilgjengelige respondenter var 133 stykker, og det vil si en svarprosent på 60,2 prosent. Se tabell 1.

I spørreundersøkelsen ble de for eksempel spurt om i hvilken grad de ble mer bevisst sine kommunikasjonsferdigheter i forhold til de tre kategoriene i ACIS – bruk av kroppen, informa-

Dele informasjon med andre	Bevissthet	Gruppeprosess	Endring
Sårbare tema	Kommunikasjon	Måltrettet	Tilbakemelding
Forståelse	Væremåte	Trygghet	Utvikling
Ærlighet		Gruppedynamikk	Nytteverdi

Tabell 2: Analyse kategorier.

sjonsutveksling og relasjoner. Et annet spørsmål var: *I hvilken grad har du endret dine kommunikasjonsferdigheter?* Studentene ble bedt om å rangere fra i «svært stor grad» til «ingen grad». I tillegg hadde vi flere åpne dialogbokser med rom for beskrivelser og egne uttalelser på formen: *Kan du beskrive mer – har du konkrete eksempler?*

ANALYSE

Som beskrevet i Malterud (2017), er formålet med en fenomenologisk analyse å utvikle kunnskap om informantenes erfaringer og opplevelser innen et bestemt område. Dette gjøres ved å se etter spesielle kjennetegn ved det fenomenet som undersøkes. Videre i denne analysen benyttes metoden systematisk tekstkondensering.

Utgangspunktet for denne metoden er beskrevet i Kirsti Malteruds bok *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (2017). Systematisk tekstkondensering blir brukt i denne studien, da analysemetoden legger opp til å fokusere på informantenes erfaringer og meningsinnhold: Den lar datamaterialet i størst mulig grad tale for seg. Analysen går over fire trinn: 1. danne et helhetsinntrykk 2. identifisere meningsbærende enheter 3. abstrahere meningen/innholdet

i de meningsbærende enhetene – kondensering 4. sammenfatte betydningen av de foregående trinn

Ut fra den transkriberte teksten vurderte vi aktuelle temaer som representerte informantenes opplevelser og erfaring (Malterud, 2017). Vi startet med å høre på intervjuene og lese gjennom det transkriberte materialet. Den transkriberte teksten er å betrakte som rådata. I denne fasen søkte vi å få en oversikt over helheten i materialet – trinn 1. Videre søkte vi meningsbærende enheter og fellestrekk i materialet, det som Malterud (2017) beskriver som koding – trinn 2. Samme prosedyre har blitt gjentatt på alle intervju, og uttalelsene fra spørreundersøkelsen ble også inkludert. Denne jobben ble gjort manuelt, på papir med fargekoding. Ved gjennomgang av materialet fra rådata til tema og fra tema til koder ble de meningsbærende enhetene sortert under følgende kategorier: dele informasjon med andre, bevissthet, gruppeprosess og endring. På trinn tre, abstrahering og kondensering, hentet vi ut innhold i de meningsbærende enhetene med ulike underkategorier. For eksempel kategori *endring* med følgende underkategorier; tilbakemelding, utvikling og nytteverdi. Se tabell 2.

Med basis i de kondenserte

tekstene og utvalgte sitatene lagde vi en analytisk tekst for hver av kategoriene, noe som vil representere resultatene i studien – trinn fire. Validering av funnene gjennomføres ved å rekontekstualisere resultatene opp mot det opprinnelige materialet (Malterud, 2017). Dette beskrives videre i neste kapittel.

Resultat

I dette kapitlet beskrives både deskriptive funn fra spørreundersøkelsen samt de analytiske tekstene fra fokusgruppeintervjuene. Vi har valgt å presentere dette sammen for å skape en større helhet i datamaterialet. Sitater er både fra fokusgrupper og skrevet i åpne kommentarbokser i spørreundersøkelsen. I den følgende teksten beskrives de fire hovedkategoriene med utgangspunkt i den kondenserte teksten og utvalgte sitater.

DELE INFORMASJON MED ANDRE

Flere av studentene kommenterte at det kunne oppleves som utfordrende å dele informasjon om seg selv til de andre i gruppen. Å formidle egne tanker om seg selv og sine egenskaper opplevde noen som en form for blottstilling. Det var en ny erfaring for de fleste å sette en tall-score på hvordan de mener de framstår i en gruppesammenheng. Noen av temaene som kom opp, ble beskrevet som sårbare temaer. En av studentene sa: *Plutselig skal man score det, og så opplever man at andre ikke synes det er så bra, når du selv har gått hele livet ditt og tenkt at dette her er nå greit.* Andre kommenterte at de opplevde det som fint at temaene kom opp, og at flere hadde nytte av å diskutere egenvurderingen

med de andre på gruppa. Flere beskrev viktigheten av at man var ærlig i det man presenterte om seg selv til andre. Det å diskutere egenvurderingen med gruppa, ble ansett som viktig for å bli klar over hvordan det ville ha innvirkning på framtidige møter med pasienter og brukere.

For eksempel:

At det ikke er så vanskelig å ta opp ting i nye grupper (...). Jeg kommuniserer sånn. Jeg har de her erfaringene fra tidligere grupper. (...) At denne her blottlegginga kan gjøre at man er litt mer tryggere i andre gruppesammenhenger, og videre ut i arbeidslivet. Med å ta litt den ubehagelige samtalen aller første gang. Som er veldig viktig.

Noen kommenterte at det var en forskjell på første og andre gangs gjennomføring av ACIS:

Jeg tenker at den første runden, den åpner jo på en måte en dør mot den ærligheten i gruppa, da. At du blir mer ærlig på tilbakemeldingene til hverandre. Det er noe man tar med seg inn til andregangsrunden, altså andre runden. At man vet kanskje hva hver enkelt tåler og av ærlighet. Hvor du må legge lista hen. Du vet på en måte hva som er rørt i fra før. Og at du føler at du kan si det. Da blir det kanskje litt mer dynamikk i den andre gangen.

Med utgangspunkt i dette sitatet kan det synes som om det er hensiktsmessig å gjenta fokus på kommunikasjon i gruppearbeid. Gruppen opplever en større trygghet, og terskelen for å gi konstruktiv tilbakemelding blir lavere.

Studentenes beskrivelser kan tyde på at det ble diskutert og

satt fokus på andre tema i gruppearbeidet som følge av å gjennomføre ACIS, og at det hadde innvirkning på hvordan gruppa jobbet sammen:

Det kom jo fram masse under ACIS-samtalen der. Som ikke hadde kommet fram, kanskje, hvis vi ikke hadde hatt det. Jeg synes det gjorde gruppemiljøet vårt, vi hadde jo ikke akkurat noe dårlig gruppemiljø fra før, men det ble enda bedre av det der. At vi liksom ble litt sånn bedre kjent og var litt sånn ærlig med hverandre, helt fra begynnelsen av.

BEVISSTHET

En stor andel av studentene opplever seg som mer bevisste på sine kommunikasjonsferdigheter. Blant annet på blikkontakt og gestikulering svarer inntil 74 prosent at de i svært stor/stor grad har økt bevisstheten sin. Når det gjelder artikulering og å uttrykke seg, svarer inntil 70 prosent at de i stor grad har blitt mer bevisste. Som en student kommenterte i spørreundersøkelsen:

Jeg har blitt mer oppmerksom på hvordan jeg kommuniserer med andre og ser dette som nyttig i mange situasjoner. Jeg har også blitt mer oppmerksom på hvordan andre mennesker kommuniserer.

Flere av studentene kommenterte betydningen av å bli bevisst på egen kommunikasjon i både gruppearbeid og i møte med framtidige pasienter. Ulikhetene hos gruppedeltakerne kom tydelig fram, var det noen av studentene som beskrev. En av studentene sa:

Du må også være flink til å snakke med mennesker. Da er det jo på en måte å bli bevisst

på sin egen kommunikasjon. Hva man kan jobbe med. Men jeg tenker også at det som var fint med ACIS var at i vår gruppe så var det jo tre som snakket høyst og to som var veldig stille. En felles bevissthet over hvordan vi selv kommuniserer, hvordan gruppa er, gjorde at dette ble mer fordelt da, om dere skjønner hva jeg mener?

Slik vi tolker dette, førte en bevissthet på kommunikasjonsferdigheter til at alle i gruppa ble mer deltagende. Noen dempet seg, og andre tok mer plass, egenskaper som kan oppleves som nyttige i flere former for samarbeid. Studentene opplevde det som hensiktsmessig å gjennomføre ACIS tidlig i et gruppearbeid. ACIS hadde positiv innvirkning på samarbeidet i gruppen. En bevissthet knyttet til hvordan kommunikasjon og kroppsspråk virker inn på seg selv og andre, beskrives som nyttig. Flere tredjeklassestudenter beskriver erfaringen med ACIS som positiv når man skal inn i andre og nye grupper i studiet. Det var lettere å være åpen om egne ferdigheter knyttet til samarbeid i gruppe, samt viktigheten av ikke å gjøre seg opp en mening om andre før man har blitt godt kjent. Som en student sa:

Jeg har blitt mer oppmerksom på hvordan jeg kommuniserer. Lærer av mine «feil» og jobber videre for å kommunisere på en mest mulig hensiktsmessig måte.

Flere studenter beskriver at de har blitt mer oppmerksomme på hvordan de framstår overfor andre med tanke på kroppsspråk, holdning, blikkontakt og hvordan de snakker til folk i ulike sammen-

henger. De beskriver økt fokus på at ulike situasjoner krever ulike måter å være på.

I hvert fall for min egen del så var nå jeg litt mer bevisst på at jeg både kan være kvass og mye frempå og ... Ikke at jeg har så veldig problemer med å holde blikkontakt, men det er mye forskjellig som du ikke er obs på, så får du det gjennom ACIS-en, da. Begynner å tenke litt mer på det.

Det formidles også ytringer om at erfaringer og bevisstgjøring fra ACIS kan være nyttige for deltagerne som kommende terapeuter. Tydeliggjøring av egen kommunikasjonskompetanse kan gjøre det lettere å møte utfordringer med pasienter og brukere. To studenter kommenterte i spørreundersøkelsen:

Jeg er mer bevisst på hvordan jeg framstår og uttrykker meg, både muntlig og kroppslig. (...) Jeg er mer bevisst i møte med nye pasienter. Forsøker å virke mer interessert i samtalepartner, og jeg har fått en større forståelse for hvordan jeg kommuniserer med andre.

Slik vi ser det, handler dette om hvordan man kan tilpasse kommunikasjon i møte med pasienter/brukere og samarbeidspartnere. Det å bli bevisst egne kommunikasjonsferdigheter, både det man mestrer, og det man ser nødvendigheten av å bli bedre på, gjør at ferdighetene i kommunikasjon kan tilpasses kontekst og andre rammebetingelser.

GRUPPEPROSESS

Flere av studentene trekker fram at en vurdering av egne kommunikasjonsferdigheter påvirker gruppeprosessen positivt. Grup-

pene er satt sammen tilfeldig, gjerne med utgangspunkt i alfabetet, hvilket vil si at de ikke nødvendigvis har kjennskap til hverandre på forhånd. En gjennomgang med ACIS skaper trygghet og gir utviklingen en retning og et mål.

...det gjorde oss enda tryggere på hverandre. Fordi vi opplevde at det går an å prate i en vennlig tone, og si hva som man kan forbedre seg på og hva man opplever som litt vanskelig. Og da vi fikk prate om det på en ordentlig måte, det tror jeg liksom gjorde oss litt tryggere på hverandre.

Ut fra intervjuene kan det også se ut som at en presentasjon av en selv kan gi et større innblikk i og ydmykhet i forhold til andre:

Det er jo noe med det å få opplevelsen av hvordan du presenterer deg selv. Svakheter og styrker i kommunikasjon, og hvordan du selv oppfatter deg i denne her sammenhengen. Og det er greit å kunne få ditt syn på deg selv. Din kommunikasjon. Se dette i sammenheng til andre: Ok, hvordan skal jeg gjøre mitt beste for at du skal gjøre ditt beste? Og så skal jeg gjøre mitt beste for at du skal gjøre ditt beste. Trekke hverandre opp når det kommer til kommunikasjonsferdigheter og i denne her prosessen.

Slik vi tolker utsagnet, vil gruppeprosess og samarbeid påvirkes av studentenes opplevde svakheter og styrker i egen kommunikasjon. Ærlighet og innblikk i andres kommunikasjonsferdigheter kan brukes effektivt i å fremme en god dynamikk og muliggjør et godt arbeidsklima.

Én gruppe beskrev samar-

beidsproblemer, og at de i en gjennomgang av kommunikasjonsferdigheter fikk jobbet seg gjennom en slik utfordring. De tok utgangspunkt i seg selv og delte med hverandre hva den enkelte kunne gjøre for å bedre samarbeidet i gruppen. En student sa: «*Ok, hva skal jeg gjøre for at vi blir bedre som gruppe?*» Vedkommende beskriver videre at ACIS var et naturlig verktøy for å avdekke kommunikasjonsproblemer i gruppa. «*For kommunikasjonen var jo så dårlig mellom to og tre parter i den gruppa, da. Det ble bedre. Altså, at vi var enige om å være uenige*». De bestemte seg for å gjennomføre gruppearbeidet og bli ferdig med det. «*ACIS løftet fram utfordringene med hvorfor ikke gruppa fungerte. Og hva som eventuelt mangla*». En tolkning kan handle om at ACIS gjorde det mulig å løfte fokus på samarbeidsproblemer, slik at det lot seg gjøre å beskrive utfordringer som tidligere ikke hadde vært et tema. Det som oppleves som vanskelig å diskutere eller snakke om i en gruppeprosess, kan tydeliggjøres og håndteres ved hjelp av ACIS.

Noen trakk fram at en gjennomgang av kommunikasjonsferdigheter gir arbeidet mål og plan: «*Vi jobber egentlig mye mer målretta.... Så nå har vi egentlig ordna en mer plan også. Er mer obs på hva den andre kanskje har litt problemer med, da*».

Det kan framstå som om kartlegging av kommunikasjonsferdigheter også påvirker evne og mulighet til struktur av gruppeprosessen. Retningen på arbeidet blir tydeligere når man har god kjennskap til hverandres ferdigheter og kompetanse, og hvordan man kommuniserer dette i en gruppe.

ENDRING

Svar fra spørreundersøkelsen viser at 62 prosent mener at de har gjennomgått en endring og utviklet sine kommunikasjonsferdigheter både personlig og som terapeut. Flere av studentene løftet betydningen av at man ved gjennomgang av ACIS gikk gjennom en endring. «*...så har jeg blitt veldig forandra. (...) Før så var jeg jo kjempe-, kjempesjenert. Bare for noen måneder siden*».

Det kan se ut til at man gjennom et større fokus på seg selv blir klar over hvordan andre kommuniserer: «*Tenker at vi er mye mer obs på ting. Så (...) kanskje du ikke var så obs på hvordan holdninga di er, hvordan blikket er, hvordan du snakker til folk i forskjellige situasjoner*.» En mulig forståelse av dette handler om en erkjennelse av at endring kan skje gjennom både blikk på egne kommunikasjonsferdigheter og andres. Ved å ha ekstra søkelys på seg selv vil andres kommunikasjon også være gjenstand for fokus og endring. Det gis mer rom for at andre kan bidra.

En annen student sa: «*Bli mer bevisst på hvilke andre kompetanser som finnes rundt deg, tror jeg. Og du kan være litt mer dønn ærlig på å si hva du er god på som terapeut og hva du er dårlig på. Den saken kan du ta. For det er din styrke... Eller at man kanskje bare hopper i det og tar den utfordringa...*»

Dette sitatet kan tolkes som om at endringene kan fortsette videre ut i praksis og i arbeidslivet. Kommunikasjonsferdigheter som du har blitt klar over gjennom ACIS, gir grunnlag for endring både for deg selv og andre. Som studenten beskriver, kan det se ut til at end-

ring kan handle om nytteverdi videre ut i arbeidslivet, og at det gir rom for utvikling av terapeutrollen og personlig kompetanse.

Sammenheng mellom personlig kompetanse og endring kan også handle om å forsterke det man er god på:

Jeg tenker nå det er veldig bra å bli bevisst i de egenskapene som man har, som man kanskje ikke har tenkt så mye over, men som andre har trukket fram som positive. At du da kan forsterke de sidene, hvis du for eksempel er flink til å lytte. Kanskje har du ikke tenkt så hardt over at folk synes det er en positiv ting, men når det kommer fram i lyset, så tenker du: Ok, da er det min styrke. Da skal jeg bruke den for alt den er verdt. (...) At jeg tar til meg det folk har sagt, er positivt, og bruker det. Som terapeut.

En tilbakemelding og bekreftelse på hvilke egenskaper og ferdigheter du som terapeut behersker, kan gi en trygghet og mestring i arbeidet du skal utføre. Kommunikasjonsferdigheter som oppleves som en styrke, kan gi en positiv drivkraft i jobben som terapeut.

Resultatene viser at bruk av ACIS oppleves positivt, sett i sammenheng med for eksempel at man tør å dele med andre og skaper en økende bevissthet. I tillegg gir det grunn til å anta at en kartlegging og presentasjon av egne kommunikasjonsferdigheter påvirker en gruppeprosess og skaper en mulig endring hos både deg selv og andre. Kategoriene å dele med andre, bevissthet, gruppeprosess og endring vil alle være elementer i en kommunikasjonsprosess, som igjen påvirker og har en sammenheng med en faglig og reflektert utøvelse av ergoterapifaget.

Diskusjon

Denne studien fokuserer på studenters erfaring med vurdering av egne kommunikasjonsferdigheter og sammenheng til en framtidig profesjonell fagutøver som ergoterapeut. Hensikten er å evaluere bruken av ACIS som et pedagogisk virkemiddel, og hvordan en kartlegging av egne kommunikasjonsferdigheter kan inkluderes i en framtidig praksis og yrkesutøvelse.

Resultatet viser at en kartlegging og vurdering av kommunikasjonsferdigheter kan ha sammenheng med utøvelse av ergoterapifaget og framtidig yrkesrolle på mange vis. Dele informasjon med andre, øke bevissthet om egen kommunikasjon, gruppeprosess og endring er kategorier i vårt empiriske datamateriale som anses som en naturlig del av det å være en profesjonell fagutøver. Ved å løfte våre fire kategorier ytterligere og se dem i en større sammenheng ønsker vi å diskutere *faglig identitet, trygghet i sosiale ferdigheter og endringskompetanse* som mulige faktorer som har betydning for en profesjonell fagutøvelse. Videre i diskusjonen benyttes disse som overskrifter for å sette våre funn i et større perspektiv. Faktorene diskuteres i sammenheng med teori fra introduksjonskapittelet og annen aktuell litteratur.

FAGLIG IDENTITET

For oss som framtidige terapeuter er det mye kunnskap og kompetanse som skal forenes på en slik måte at brukere, pasienter, pårørende og samarbeidspartnere opplever en trygghet og tillit rundt behandling og intervensjoner som skal utøves. For at vi skal kunne formidle faget vårt på en tillitsvekkende måte, vil kommuni-

kasjonsferdigheter være en nøkkel (Eide & Eide, 2017, ten Hoeve, Jansen & Roodbol, 2013). Gramstad og Nilsen (2016) presenterer i sin forskning at det oppleves vanskelig for ergoterapeuter å kommunisere sin kompetanse overfor både brukere og samarbeidspartnere. Deres informanter løftet fram kommunikasjon som en viktig faktor for å identifisere og tydeliggjøre ergoterapeuters faglige bidrag.

Å øke studenters bevissthet på egne kommunikasjonsferdigheter kan være starten på en gryende forståelse av terapeutrollen og en faglig identitet. Det neste skrittet blir å kommunisere dette til brukere og samarbeidspartnere. Det å være klar over hvordan man framstår, kan også gjøre at man presenterer seg med større faglig tyngde i møte med både samarbeidspartnere og brukere. Bevisstheten om hvordan akkurat du kommuniserer, samtidig som man har et blikk på hvordan andre framstår, kan gjøre at man får en oversikt over eksisterende kommunikasjonsmuligheter. Oversikt over egne og andres kommunikasjonsformer kan gjøre det lettere å fremme eget fag i flere sammenhenger.

Ved å gjennomføre ACIS i gruppe har man også «blottstilt» seg (som noen studenter kalte det) og oversteget en grense der man deler opplysninger om egne kommunikasjonsferdigheter. Det var utfordrende for noen, men kanskje kan en slik blottstilling være nødvendig for å skape en videre utvikling? Det hevdes at effektiv kommunikasjon i behandlingsmessig sammenheng handler om utveksling av tanker og følelser både verbalt og non-verbalt mellom terapeut og klient (Taylor, 2008). Utvekslingen påvirkes

videre av i hvilke omgivelser og hvilken kontekst utvekslingen gjennomføres, og selvsagt relasjonen til klienten. De ulike fora og arenaer studentene gjennomfører en kommunikasjonskartlegging i, gir mulighet for økende erfaringsgrunnlag og en eventuell mulighet for korrigerende av adferd (Brown & Stoffel, 2011). For å kjenne på økende faglig identitet bør man ha erfaring i å dele informasjon med andre. Studentene utveksler tanker og følelser med hverandre i en ACIS-gjennomgang, slik Taylor (2008) hevder en klient/terapeut-relasjon er preget av. Studentene vil gjennom å presentere sine kommunikasjonsferdigheter få erfare, i noen grad, hvordan det oppleves å utveksle tanker og følelser.

Våre funn beskriver også en endring i etterkant av kartlegging av kommunikasjonsferdighetene, noe som gir en mulighet til justering av både hvordan man framstår verbalt, men også kroppslig. Ifølge Brown & Stoffel (2011) vil dette være en korrigerende av adferd eller sosial læring etter feedback fra andre. Faglig identitet handler om å mestre en utveksling av tanker og følelser med klienter og samarbeidspartnere, samtidig som sosial læring vil ha betydning for hvordan man framstår i samarbeid med andre. Rent terapeutisk har man også et særskilt ansvar for å gi terapien en viss grad av mål og retning. Taylor (2008) hevder at terapeuten i tillegg til mål og retning bør ha et klart lederskap, ansvarsfølelse og evnen til å vurdere passende mengder empati. Uten å starte med oversikt over og bevissthet på hvordan man selv framstår i sine kommunikasjonsferdigheter, vil det være vanskelig å oppnå slikt lederskap (Taylor, 2008).

TRYGGHET I SOSIALE FERDIGHETER

I forrige avsnitt diskuterte vi sammenhengen mellom bevissthet, dele med andre, endring og faglig identitet. En faglig identitet kan gi en slags form for trygghet og selvsikkerhet i sosiale ferdigheter generelt (Supiano & Berry, 2013). Kommunikasjon er en del av de sosiale ferdighetene som er viktig i alle møter med mennesker. Det vi uttrykker, og hvilke forhold vi har og kommer til å få til andre, påvirker en kommunikasjonsprosess, ifølge Helgesen (2017). Gjennom å observere aktivitetssituasjoner eller sosiale sammenhenger har studentene fått anledning til å prøve ut et redskap som forhåpentligvis igangsetter en refleksjon over hva man bør bli bedre på. Det å stå i situasjoner hvor man presenterer, vurderer og blir vurdert kan oppleves både spesielt og uvant, men samtidig jobber man seg gjennom det og kommer ut med nye erfaringer og refleksjoner, som igjen vil gi større trygghet (Eide & Eide, 2017). Våre funn sier noe om at en trygghet oppstår i gruppeprosessen, gruppedynamikken påvirkes og man går gjennom en endring og utvikling gjennom tilbakemelding fra andre. Å være tydelig på egen fagkompetanse og posisjonere seg i et tverrfaglig samarbeid er en relasjonell prosess (Gramstad & Nilsen, 2016). Måseide (referert til i Gramstad & Nilsen, 2016) hevder at profesjonsidentitet må forhandles fram i en samhandling mellom aktørene. Når studentene allerede har fått prøvd ut en type forhandling i gruppen sin, kan man se for seg at det ikke blir ukjent neste gang de befinner seg i en samhandling med andre.

Kommunikasjonsferdigheter

og det å fungere sammen med andre er en naturlig del av vår aktivitetskompetanse, og alle aktivitetsformer og aktivitetsadferd har en betydelig sosial natur (Forsyth et al, 1998). Ved å gjennomføre det på en slik måte at studentene selv skal *utføre* det, påvirkes det Taylor (2017) beskriver som en «gjøre-dimensjon». Å gjøre – rent praktisk – påvirker engasjement og motivasjon med en betydelig større styrke enn kun å lese seg fram til det. Å presentere i gruppe og bli enige om målsetting for kommunikasjonsferdigheter framover gir muligens studentene en større grad av eierforhold til egne kommunikasjonsferdigheter, som de kan ta med seg med større selvsikkerhet inn i arbeidslivet (ten Hoeve et al, 2013). I møte med tverrfaglig samarbeid, teamjobbing og mange inkluderte (for eksempel fagpersoner, pårørende og andre samarbeidspartnere) i samme brukersak vil det være avgjørende at man presenterer seg og ergoterapeutens rolle med stor grad av selvsikkerhet. Det anses som viktig at ergoterapeuten tør å ta ordet i slike sammenhenger og sørger for å bli inkludert i det tverrfaglige arbeidet (Gramstad & Nilsen, 2016). Gjennom bevissthet om egne kommunikasjonsferdigheter og erfaring med deling av informasjon i gruppe og endring som kan oppstå, oppleves en større trygghet knyttet til egne sosiale ferdigheter (Supiano & Berry, 2013).

ENDRINGSKOMPETANSE

Våre resultater viser at studentene går gjennom en endringsprosess ved å kartlegge egne kommunikasjonsferdigheter. I Stortingsmelding nr. 7 (2008–2009) beskrives nødvendigheten av en bærekraftig

og effektiv offentlig sektor preget av kvalitet og tilgjengelighet, som er i stand til å endre seg i takt med endrede behov. Et arbeidsliv i stadig endring stiller krav til at også arbeidstakere endrer seg, og at ansatte har en viss grad av endringskompetanse.

Begrepet endringskompetanse brukes gjerne som et synonym til tilpasningsdyktighet, eller evnen til å mestre endringsprosesser i organisasjoner (Klemsdal, 2008). Begrepet endringskompetanse sees ofte i sammenheng med intuitivitet, der det ikke nødvendigvis handler om riktige løsninger, men heller om å finne hvilke løsninger som er mulige, og gjerne sammen med andre. Som våre funn viser, har studentene fått økt bevissthet og fokus på kommunikasjonsferdigheter og er i en endringsprosess. Dette er elementer som igjen kan påvirke en prosess med omstilling til nye og kanskje uventede arbeidsoppgaver. En kartlegging av ACIS vil ikke løse alle krav til endring i arbeidslivet, men kan være et nyttig redskap slik at studenter kan kommunisere med samarbeidspartnere på en tydelig og klar måte. Hvis man som fagperson ikke klarer å kommunisere ut ergoterapeutenes bidrag, kunnskap og kompetanse i faglige begrunnelser, vil det være naturlig å anta at det blir vanskelig å bli inkludert som profesjon i et tverrfaglig samarbeid (Gramstad & Nilsen, 2016) og også i videre endringsprosesser som skjer.

Et arbeidsliv i kontinuerlig endring innebærer at handlinger og nye etterspørsler skjer fort, og at arbeidstakere må forholde seg til kortere frister og nye måter å jobbe på. I de fleste organisasjoner stilles det krav om kostnads-effektivitet, og det krever at man

må jobbe smartere for å utnytte alle ressurser (Klemsdal, 2008). Innen helsesektoren er det en dreining fra å jobbe med individuelle henvisninger til gruppe- og befolkningsfokus. Det krever en annen tilnærming også for ergoterapeuter, som må være tydelige på hva de kan bidra med innenfor en gruppetilnærming. Det er mer prosjektarbeid med andre yrkesgrupper, også på systemnivå, noe som stiller krav til å kunne kommunisere ergoterapifaget på en annen måte.

En tydelighet innen eget fagområde og mestring av kommunikasjonsferdigheter kan være med på å sikre forståelse fra arbeidsgivere, mottakere av tjenestene og samfunnet for øvrig for hvordan profesjonen oppfattes og yter inn i helsetjenestene (ten Hoeve et al, 2013). Det vil muligens også tydeliggjøre at den kommende ergoterapeut klarer å håndtere endringer i arbeidslivet.

Metodiske betraktninger

Hvilke studenter som har meldt seg til å delta i studien, kan ha hatt betydning for hvilken type informasjon som ble formidlet. Eksempelvis kan det ha vært ivrige og pliktoppfyllende studenter som meldte seg som informanter, og kanskje ikke de som i utgangspunktet var negative til bruk av ACIS. Det betyr at vi utelukkende kunne ha fått studenter som var positive i utgangspunktet og at datamaterialet således ble mindre nyansert.

Som i annen kvalitativ forskning vil det være vanskelig å generalisere resultater vi har fått til andre sammenhenger. Resultatene tyder likevel på at bevisstgjøring på kommunikasjonsferdigheter og interaksjon med omgivelser har innvirkning

på kommende arbeidsliv og hvordan man framstår og synliggjør seg som ergoterapeut i samarbeid med andre.

Konklusjon

I denne studien viser våre resultater at en kartlegging av kommunikasjonsferdigheter oppleves positivt for studentene og framstår som et viktig skritt på veien til å bli en profesjonell fagutøver.

Våre funn sier videre noe om at kartlegging av kommunikasjonsferdigheter øker bevissthet rundt hvordan man framstår, og hva man kan bli bedre på. Det å dele med andre og være en del av en gruppeprosess mens dette foregår, kan gi større trygghet i sosiale ferdigheter og påvirke faglig identitet. Dette er egenskaper som vil påvirke en terapeutrolle og personlig kompetanse i stor grad. En endring kan også handle om nytteverdi videre ut i arbeidslivet. Tydeliggjøring av egen kommunikasjonskompetanse kan gjøre det lettere å møte utfordringer i et arbeidsliv som både skal være kostnadseffektivt, smartere, prosjektorientert og i stadig større grad rettet mot grupper og befolkning. Ved at en framstår med et tydelig faglig bidrag og kommuniserer dette med trygghet og med en viss grad av endringskompetanse, viser våre resultater at man som framtidig ergoterapeut vil være bedre rustet til å håndtere utfordringer i arbeidslivet.

Litteratur

Bonsaksen, T., Myraunet, I., Celo, C., Granå, K.E., & Ellingham, B. (2011). Experiences of occupati-

onal therapists and occupational therapy students in using the Assessment of Communication and Interaction Skills in mental health settings in Norway. *British Journal of Occupational Therapy* 74 (7), 332-338.

- Brown, C. & Stoffel, V. (2011). *Occupational Therapy in Mental Health. A vision for participation*. USA: F.A.Davis.
- Eide, H. & Eide, T. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner. Personorientering, samhandling, etikk*. Gyldendal Akademisk. Oslo. 3. utgave. 1. opplag.
- Ellingham, B. Hussain, R.A. & Bonsaksen, T. (2014) Brukermanual for kartlegging av ferdigheter i kommunikasjon og interaksjon. *A user's guide to the assessment of communication and interaction skills*. Norsk oversettelse av ACIS by Kirsti Forsyth.
- Forsyth, K., Lai, J.S. & Kielhofner, G. (1999). The Assessment of Communication and Interaction Skills (ACIS): measurement properties. *British Journal of Occupational Therapy*, 62 (2), 69-74.
- Forsyth, K., Salamy, M., Simon, M., & Kielhofner, G. (1998). *The Assessment of Communication and Interaction Skills (version 4.0)* Chicago: Model of Human Occupation Clearinghouse. University of Illinois.
- Gramstad, A. & Nilsen, R. (2016). «Vi blir ikke brukt godt nok». Kommuneergoterapeuters erfaringer med utfordringer i arbeid med brukere og andre faggrupper. *Ergoterapeuten* nr. 4.
- Haglund, L. og Thorell, L-H. (2004). Clinical Perspective on the Swedish version of the Assessment of Communication and Interaction Skills: stability of assessment. *Scand J Caring Sci* 18, 417-423.
- Hartvig, B. (2005). *En brukerguide til undersøgelse af kommunikations- og interaktionsfærdigheder (ACIS)* Dansk oversættelse av Forsyth, K., Salamy, M., Simon, M., & Kielhofner, G. (1998). The

- Assessment of Communication and Interaction Skills (version 4.0) Chicago: Model of Human Occupation Clearinghouse. University of Illinois.
- Helgesen, L. A. (2017) *Menneskets dimensjoner: lærebok i psykologi* Oslo: Cappelen Damm. 3. utg. 1. opplag.
- Kjellberg, A., Haglund, L., Forsyth, K. & Kielhofner, G. (2003). The Measurement properties of the Swedish version of the Assessment of Communication and Interaction Skills. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 17 (3), 271-277.
- Klemsdal, L. (2008) *Den intuitive organisasjonen*. Oslo: Gyldendal Norsk Akademisk.
- Kongelig nærings- og handelsdepartement (2009). *Et nyskapende og bærekraftig Norge*. (Stortingsmelding nr. 7, 2008-09).
- Oslo.
- Malterud, K. (2017) *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. 4. utg. Oslo: Universitetsforlaget.
- Myraunet, I., Cielo C., Ellingham, B., Granå, K-E & Bonsaksen, T. (2014). Hva skjer mellom oss? Vurdering av kommunikasjon og samhandlingsferdigheter hos mennesker med psykiske lidelser. *Ergoterapeuten* nr. 4, s. 46-52.
- Salamy, M. (1993) Construct validity of the Assessment of Communication and Interaction Skills. *Unpublished MA thesis*. University of Illinois. Chicago.
- Supiano, K.P. & Berry, P.H. (2013) Developing Interdisciplinary Skills and Professional Confidence in Palliative Care Social Work Students. *Journal of Social Work Education*. 49: 387-396 DOI: 10.1080/10437797.2013.796851
- Taylor, R.R. (2008) *The Intentional Relationship. Occupational Therapy and Use of Self*. Philadelphia: F.A. Davis Company.
- Taylor, R.R. (2017) *Kielhofner's Model Of Human Occupation: Theory and Application* 5th edition, Philadelphia: Wolters Kluwer/ Lippincott Williams & Wilkins.
- ten Hoeve, Y., Jansen, G. & Roodbol, P. (2013). The nursing profession: public image, selfconcept and professional identity. A discussion paper. *Journal of Advanced Nursing* 70(2), 295-309. DOI: 10.1111/jan.12177
- Wei-Ling, H., Ay-Woan, P. & Tsy-Jang, C. (2008). A psychometric study of the Chinese version of the Assessment of Communication and Interaction Skills. *Occupational Therapy in Healthcare*. Vol. 22(2-3)

minitech
VARMEHJELPEMIDLER

Birgit Skarstein bruker varmhjelpemidler fra Minitech AS.

- Produsert i henhold til **direktivet for medisinsk utstyr**.
- Kan **tilpasses** etter brukerens behov.
- Leveres med markedets **letteste** batteripakke.
- Har innsydd varmetråd som gir **jevn varmefordeling**.
- Kan søkes om og dekkes via **NAV hjelpemiddelsentral**.

www.minitech.no | +47 625 77 800 | mail@minitech.no

Har du pasienter som kunne trenge personlig assistanse i hjemmet?

For å bo trygt hjemme, og ha et fullverdig liv, så kan de som har et utvidet hjelpebehov søke kommunen om BPA -personlig assistanse. Vi er godkjent BPA leverandør, og kan hjelpe dine kunder/ pasienter gjennom hele søknadsprosessen. Vi kan hjelpe til med BPA søknaden. BPA er for de under 67 år, men det kan endre seg. En personlig assistent hjelper til med alle dagligdagse oppgaver som husarbeid, handling, matlaging m.m. Vi er godkjent i over 80 kommuner.

Telefon 4005 4007
www.hjemmebest.no
post@hjemmebest.no

HjemmeBest
personlig assistanse