



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Bilen och andra samtalsrum

– en kvalitativ studie om hur behandlare på ungdomshem upplever samtal

Socionomprogrammet
C-uppsats

Författare: Anita Nordin
Daniel Ranung
Handledare: Kristian Daneback

Titel: Bilen och andra samtalsrum – en kvalitativ studie om hur behandlare på ungdomshem upplever samtal

Författare: Anita Nordin & Daniel Ranung

Nyckelord: Samtal, ungdomar, behandlingshem, behandlare, symbolisk interaktionism.

Abstract

Syftet med vår undersökning är att ta reda på hur behandlare upplever, tänker och berättar om samtal de har i sitt arbete? Hur balanserar de mellan att vara privat och vara professionell? Vad påverkar ett samtal, och vilka olika typer av samtal finns? Vilken betydelse har kontexten?

Vår undersökning gäller både behandlande samtal, terapeutiska med bokad tid på särskilt anvisad plats och eller med ett särskilt syfte, och miljöterapeutiska samtal som förs i vardagen exempelvis när man diskar eller åker bil, där man som personal inte har ett annat syfte än att interagera och relatera.

För att få fram de anställdas upplevelser av detta så har vi valt en kvalitativ ansats med semistrukturerade intervjuer. Vi har använt symbolisk interaktionism som teori för analysen då det är interaktion mellan människor vi fokuserar på, med fokus på behandlaren.

Vi har funnit att det inte går att ha en alltför tydlig strategi i hur man ska uppföra sig då man blir genomskådad om man följer en mall och inte är sig själv. Det finns en inbyggd konflikt i att man har en dubbel roll i och med att man ska vara personlig och kamratlig samtidigt som man har en agenda i bakhuvudet som består i en plan att skapa förändring hos ungdomarna.

Något som visade sig vara väldigt betydelsefullt för samtalet är i vilket rum det utspelar sig. Rum som inretts med avsikt att användas för samtal uppfattas av många som försvårande och begränsande. Och bilen visade sig i alla intervjuer som ett utmärkt rum för samtal mellan behandlare och ungdomar på behandlingshem.

Tack!

Till alla intervjupersoner som ägnade oss sin tid, engagemang och tankeverksamhet säger vi tack så hjärtligt. Vi hade kunnat skriva en avhandling av all intressant information som ni gav oss, och som inte fick plats eller passade i detta arbete.

Kristian Daneback, vår handledare, vill vi tacka för konstruktiv och strukturerad kritik, uppmuntran och beröm samt lagom vassa gliringar.

Anita Nordin och Daniel Ranung

Göteborg december 2008-12-08

1. Inledning	6
Sociokulturellt	6
Miljöns inverkan på samtal	7
Syfte och frågeställningar	7
Avgränsningar	7
2. Tidigare forskning	8
Databassökningar	8
Ojämlika möten	8
Skenallians istället för behandlingsallians	9
Behoven anpassas till byråkratin	9
Roller och uppförande regler	10
Socialekreterarna dominerar samtalet	10
Olika typer av lyssnande	11
Rummets betydelse	11
Sammanfattning av tidigare forskning	12
3. Metod	13
Val av metod	13
Urval	13
Varför behandlingshem?	13
Intervjuerna	13
Bearbetning	14
Analys	15
Generaliserbarhet, validitet och reliabilitet	15
Etiska hänsynstaganden	15
Metodkritik	15
4. Teori	16
Symbolisk interaktionism	16
Människan är inte, människan gör	16
Tre premisser	17
Vad är symboler?	17
Roll	17
Lagar	18
Sympatisk introspektion	18
Referensgrupper	19
Primärgrupper	19
Generaliserade andra	19
Rummet	19
Dekorum	20
Sammanfattning av teori	21
Teoretiska begrepp	21
5. Resultat och analys	22
Roller	22
Dubbla roller	22
Reglera maktbalansen	23
Regioner, publik och dekorum	24
Personligt och privat	25

Institutionaliserade ungdomar	26
Bilen	27
Goffman och bilen	28
Olika förhållanden till olika rum	29
Regioner på ett behandlingshem	29
Empati	31
Gemensamma symboler	31
Relationsbyggande	32
Obesvarade frågor	33
Inga mallar för samtal	33
Lyssnande	34
Få likheter med tidigare forskning	34
Ingen dominans från behandlarna	34
Slutsatser	36
Reflektioner	37
Klientupplevelser inte intressanta?	37
Förförståelse	37
Litteraturlista	38
Bilaga 1	39
Bilaga2	40

1. Inledning

Under socionomutbildningen har vi fått lära oss att relation är viktig för att socialt arbete ska ha effekt. Det kan till och med vara viktigare med en god relation till sin klient än vilken metod vi som socialarbetare använder i påverkans- och förändringsarbete. (Hill, 2005, Olsson/Petitt, 1992)

Av egen privat erfarenhet kan vi känna igen oss i detta från klienternas sida. Det spelar större roll vad människor som vi har förtroende för, och känner, säger till oss och vilka åsikter de har om oss, än om okända har synpunkter på vårt beteende. Detta innebär att det finns en maktaspekt i alla relationer, de som känner oss har mer makt över oss än de som inte känner oss.

Vi har under utbildningen övat en hel del på att samtala med och lyssna på klienter, både barn och vuxna. Det har många gånger varit svårt för både oss själva och våra studiekamrater att i praktiken göra som vi i teorin lärt oss. Det var svårt att bara lyssna och ta emot känslor utan att vilja trösta, förklara, argumentera, tala om, hjälpa, lösa problemet. Det kom automatiskt, utan att vi tänkte, och det var svårt att ändra.

I ”Kommunikation – samspel mellan människor” skriver Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarsson om detta fenomen, men tyvärr utan att förklara hur det kommer sig: ”Det är så lätt att sluta lyssna, eftersom vi snabbt vill komma fram till vad den andre är ute efter och därför fyller i med vad som borde sägas eller menas. Vi tänker också ofta mer på vad vi själva ska säga om en liten stund än lyssnar på vad den andre egentligen säger. Därför uppfattar vi inte allt, vare sig av det som sägs direkt eller av det som antyds.” (sid 87, Nilsson/Waldemarsson, 2007)

Sociokulturellt

Detta får oss att tänka att det är något väldigt grundläggande och djupt rotat. Det är inte bara vår familj och uppfostran som har format oss så här, det är hela vår kultur, sociokulturellt betingat. Exempel i vår kultur på att vi har svårt att lyssna och stå ut hittar vi i vanlig spelfilm. Där finns exempel på när människor blir tröstade, någon löser problemet åt huvudpersonen, säger de förlösande orden som fixar det onda, tar bort ledsenheten, stället allt tillrätta: ”Det är ingen fara, det kommer ordna sig ska du se.”

Uttryck för att vi vill övertyga och ha rätt finns både i samhällsdebatt, mellan politiker, olika makthavare, forskare, arbetsgivare och arbetstagare. Men också i vanliga privata samtal mellan vänner eller i en familj.

Ett annat stöd finner vi i forskning om hur klienter upplever klientskapet och hur kommunikationen och interagerandet mellan socialarbetare och klienter ser ut. Människor känner sig lurade och straffade och de blir överkörda av tjänstemän som följer sin mall för hur ärendet ska hanteras. (Hill, 2005, Fredin, 1993, Kullberg, 1994, Blomberg, 2001)

Det läggs mycket krut på att hitta metoder som genererar goda behandlingsresultat. (Petitt/Olson 1992). Men vi vet också att om vi inte har en god relation till de människor vi vill hjälpa så minskar chanserna betydligt för ett lyckat resultat vilka metoder vi än använder oss av. Behovet av en god relation som bygger på tillit och förståelse är av största vikt för att komma fram till goda behandlingsresultat. (Hill, 2005) För att nå fram till en sådan relation så måste kommunikationen mellan parterna fungera.

Problemet i en behandlingssituation är att skapa och anpassa kommunikationen till kontextuella

betingelser, så som vem, var, när och hur vi kommunicerar och med vilken intention. Detta bör vara väl grundat och genomtänkt hos en behandlare för att nå de resultat man önskar. (Petitt/Olson 1992)

På behandlingshem vill arbetsgivaren anställa personer som ska arbeta både med sig själv på ett personligt plan och vara en teoretiskt insatt professionell. Det är uttalat på behandlingshemmen att det är personlig lämplighet som gäller, det vill säga många olika typer för att kunna möta alla olika typer av ungdomar som kommer dit. Och på ett behandlingshem så finns det en stor personlig frihet att välja angreppssätt i arbetet och att göra på det sätt man själv tycker passar. Man lever ihop under arbetstid i en situation som är mycket lik den privata med frukostar, tandborstning och städning. Vi tror att i den situationen är det lätt att blanda ihop sina roller som privat och professionell.

Miljöns inverkan på samtal

När vi skrev B-uppsats om hur miljön påverkar upplevelsen av besöket på socialkontoret märkte vi att just kontextuella betingelser spelar stor roll för hur en relation fungerar. På socialkontoret var de låsta dörrarna, larmknapparna och näsdukarna tydliga signaler om vilket beteende som förväntades: aggressivitet och ledsenhet. De observationer och intervjuer vi gjorde med klienter och socialsekreterare vittnade om svåra förutsättningar för att skapa en god relation. (Nordin/Ranung, 2006) Detsamma gjorde tidigare forskning om miljöns betydelse. (Billquist, 1999)

I B-uppsatsen använde vi den symboliska interaktionisten Erving Goffmans teorier om att vi spelar olika roller på olika scener när vi som människor möter varandra. Goffmans teorier har även använts av Leila Billquist (1999) och Helena Blomberg (2001) då de studerat miljöns roll på socialkontoret respektive möten mellan försäkringskassehandläggare och medborgare.

Mot denna bakgrund och med egen erfarenhet av arbete med ungdomar i öppenvård och på behandlingshem ville vi denna gång studera hur socialarbetare genom samtal skapar relation i en miljö som är mindre alienerande än socialkontoret.

För, om vi alla är fostrade av vår kultur till dåliga lyssnare som gärna vill ha rätt, få vårt sagt, berätta hur han eller hon ska göra för att allt ska bli bra, trösta bort det onda - hur blir det när vi med byråkratin och institutionens iscensatta rum i ryggen ska hjälpa? Det ser ut att vara en mix som skär sig, som inte går ihop. Om den går ihop, hur går det då till?

Syfte och frågeställningar

Det är av stor vikt att belysa det samspel som pågår mellan behandlare och klient då det är där det verkliga arbetet sker. Det består av kommunikation och interaktion som leder till nya tankar och känslor. Det som pågår är osynligt, men resultaten i form av förändrat beteende, är synligt. Att förstå alla orsaker till hur förändring uppstår är nog en omöjlig uppgift då det är alldeles för många faktorer som spelar in. Men att belysa frågan om hur det kommunikativa samspelet ser ut är möjligt.

Syftet med vår undersökning är att ta reda på hur behandlare upplever, tänker och berättar om samtal de har i sitt arbete? Hur balanserar de mellan att vara privat och vara professionell? Vad påverkar ett samtal, och vilka olika typer av samtal finns? Vilken betydelse har kontexten?

Vår undersökning gäller både behandlande samtal, terapeutiska med bokad tid på särskilt anvisad plats och eller med ett särskilt syfte, och miljöterapeutiska samtal som förs i vardagen exempelvis när man diskar eller åker bil, där man som personal inte har ett annat syfte än att interagera och relatera.

Avsikten med studierna är att fördjupa och öka kunskapen om det sätt man kommunicerar i olika behandlingssituationer och vad som inverkar på kommunikationen.

Avgränsningar

Vi kommer inte att:

- undersöka hur ungdomarna upplever det, men dock vad behandlarna säger om deras upplevelse;
- undersöka genus-, eller etnicitetsaspekter.

2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenterar vi de sökningar efter tidigare forskning vi gjort och det vi hittat som anknyter till det vi ville undersöka, samtal i behandlingsarbete. Resultaten presenteras med urval efter vad som är relevant för vår uppsats.

Databassökningar

Vi har sökt tidigare forskning i databaserna Psycinfo, Social services abstract, Libris, Gunda, Forsa och med sökmotorn Google. De sökord vi har använt är symbolisk interaktionism, samtal, behandling, kommunikation, fostran, socialt lärande, sociokulturell teori, socialpsykologi, treatment, socialwork, social casework, conversation, symbolic interactionism, institutional treatment, dialogue, discussion, correctional institutions, social institutions.

Vi hittade svensk forskning om kommunikation inom olika discipliner, ett flertal om kommunikation i socialt arbete ur ett lingvistiskt perspektiv, och forskning om behandlingsrelationer inom vård och socialt arbete.

Då vi under arbetet med vår explorativa studie märkte att ”rummet” var väldigt viktigt för våra intervjupersoners berättelser om samtal så har vi valt att även ta med forskning om den fysiska miljöns betydelse som vi kände till sedan tidigare, eftersom den var användbar för vår analys.

De engelska sökningarna gav förvånansvärt få eller inga resultat på sökord som har att göra med samtal och behandling i socialt arbete. Olika kombinationer av synonymer på engelska för orden samtal, behandling och institutioner gav i flera fall 0 träffar i databaserna Psycinfo och Social services abstracts.

Den forskning vi väljer att ta med som bakgrund till vår undersökning och verktyg för vår analys är forskning om behandlingsallianser på ungdomshem, kommunikation mellan socialsekreterare och klient inom socialtjänsten, samtal mellan handläggare och medborgare hos försäkringskassan. (Hill, 2005, Fredin, 1993, Kullberg, 1994, Blomberg, 2001)

Dessa har varit användbara då de sagt oss mycket om hur relationerna mellan tjänstemän och klienter ser ut.

Leila Billquists avhandling ”Rummet, mötet och ritualerna” (1999) har hjälpt oss att förstå den fysiska miljöns inverkan på interaktionen på behandlingshemmen.

Ojämliga möten

Vi har hittat fyra böcker och en rapport som tangerar vårt område. Teci Hill (2005) har undersökt behandlingsallianser på ungdomshem, Christian Kullberg (1994) och Erik Fredin (1993) har båda i varsitt projekt studerat det verbala innehållet i möten mellan socialsekreterare och klienter. Helena Blomberg (2001) har observerat möten mellan handläggare på Försäkringskassan och sjukskrivna medborgare. Leila Billquist har i sin avhandling ”Rummet, mötet och ritualerna” (1999) studerat klientarbete på socialkontor genom observationer och intervjuer.

Gemensamma drag i denna tidigare forskning är att det finns en obalans mellan det offentliga och det privata, mellan den enskilde och samhället, representerat av tjänstemän av olika slag. De enskilda personerna befinner sig av olika anledningar i ett samspel där den ena parten deltar mer eller mindre av tvång. Den andre parten utför sitt arbete i detta samspel. Detta gör situationen ojämlig och inverkar på hur interagerandet utformas. Det är de professionella som styr samtalen och interagerandet i stor utsträckning, både dess innehåll och formerna för det. (Blomberg, 2001,

Fredin, 1993, Hill, 2005, Kullberg, 1994)

I Teci Hills avhandling vid Institutionen för beteendevetenskap vid Linköpings universitet (2005) har hon studerat i vilken utsträckning det går att upprätta behandlingsallianser vid LVU-vård av unga.

Behandlingsallianser har tidigare undersökts inom psykoterapiforskning, forskare har letat efter de faktorer som åstadkommer förändring. Detta tycks inte ha med terapiform att göra, förklaringarna finns istället i relationen mellan klient och professionell. Denna relation består enligt Gelso och Hayes (i Hill, 2005) av tre delar: överföringsrelationen, den verkliga relationen och behandlingsalliansen. Alliansen betraktas av många forskare som den viktigaste komponenten. (ibid)

Allians är "...det samarbete som skapas mellan patient och terapeut för att påverka utveckling, förändring eller hjälp i behandlingen." (sid 19, Hill, 2005)

Omhändertagandet enligt LVU kallas behandling men handlar enligt Hill till stor del om bestraffning. Personalen har många gånger svårt att hitta en fungerande och effektiv position i förhållande till ungdomarna och sin arbetsuppgift, bland annat på grund av rädslor för våldsamheter och rigida regelsystem som är svåra att internalisera. (Hill, 2005)

Klienterna anses svårbehandlade och med låg insikt om sina sociala och relationella problem. Det finns inga metoder som kan "bota" dem från deras problembeteenden, det närmsta man kan komma är att reducera beteendena och få klienterna att anpassa sig till livet på behandlingshem. (ibid)

Hills forskning visar på olika behov hos de inblandade, en konflikt mellan samhällets behov att anpassa klient till systemet och klientens behov av integritet. Detta är genomgående i den forskning vi läst.

Skenallians istället för behandlingsallians

Istället för behandlingsallians uppkommer något som Hill (2005) kallar en skenallians, som för ungdomarna handlar om ensidig anpassning, överlevnad, obalans och ensidiga ideal och passivitet. Det som ska vara behandlande inslag blir istället regler som styrmedel som tillämpas inkonsekvent, en oförutsägbarhet i tid och rum samt tvång som straff istället för tvång som gräns. Denna skenallians skapar ungdomar och behandlare tillsammans.

De tidigare undersökta psykoterapisituationerna som rört behandlingsallianser har handlat om frivilligt förändringsarbete, människor som på grund av egna upplevda behov sökt hjälp, medan Hills forskning utspelar sig på institutioner där människor tvingas vara med hjälp av bland annat lagen om vård av unga, LVU. Socialtjänstlagen och lagen om allmän försäkring, som styr Försäkringskassans arbete, är inga tvingande lagar. Människor kan inte bli hämtade av polis för att infinna sig på ett möte hos socialtjänsten med SoL som grund. Däremot kan det finnas ett inslag av ekonomisk nöd som är tvingande för den enskilde, och som därmed gör situationen ojämlig. (Blomberg, 2001, Fredin, 1993, Hill, 2005, Kullberg, 1994)

Behoven anpassas till byråkratin

I "Socialt arbete som kommunikativ praktik – Samtal med och om klienter" skriver Christian Kullberg (1994) om möten mellan socialsekreterare och klienter som söker ekonomiskt bistånd, samt beslutssammanträden kollegor emellan på socialkontoret. Kullberg studerar hur samtalen genomförs och vad de innehåller. Han ser att socialsekreterarna till största delen styr samtalen, och att de anpassar klienternas behov och samtalens innehåll efter hur organisationen ser ut. Man pratar om det som det går att få bistånd för, andra problem och behov manövrerar socialsekreterarna bort från samtalet. (Kullberg, 1994)

Kullbergs forskning visar på olika faser i ett samtal på socialkontoret: inledningsfasen, fasen för allmänna förhållanden, blankettfasen, fasen för uträkning, fasen för administrativa rutiner samt avslutningsfasen. Efter dessa faser styr socialsekreterarna samtalen. Det finns enligt Kullberg också tre tillfällen under ett samtal på socialkontoret där socialsekreterarna gör egna bedömningar som påverkar fortsättningen. Det första är när socialsekreteraren avgör om klientens behov är legitima och trovärdiga, det andra är konflikten mellan myndighetens behov att kontrollera klientens uppgifter och klientens behov av integritet, och det tredje tillfället för egen bedömning handlar om klientens behov av kunskap och arbetets administrativa förutsättningar. (ibid)

Dessa faser och bedömningstillfällen är skapade av de förutsättningar som arbetet med ekonomiskt bistånd har i form av lagstiftning. Socialtjänstens mål och medel är det som styr samtalens utformning och innehåll i stor grad. De juridiska förutsättningarna sätter ramarna för kommunikationen. Socialtjänsten som medborgarnas garanti för välfärd, trygghet och frihet står i kontrast till dess funktion som förtryckande och kontrollerande, och denna motsättning kommer till uttryck på både individuell och samhällelig nivå. På individuell nivå kan det uppfattas som kontrollerande och förtryckande. (ibid)

Roller och uppföranderegler

Helena Blomberg finner, liksom Kullberg, i "Det institutionella samtalet - En studie av mötet mellan välfärdsbyråkrat och medborgare på försäkringskassan" (2001) fem olika faser i det institutionella samtalet: mottagning, formell fas, utredningsfas, åtgärdsfas och avslutningsfas. Den första och sista fasen är starkt rutiniserade, i de andra söker handläggare och medborgare mer sina roller, även om de till stor del är förutbestämda och tilldelade då anledningen till mötet är att prata om den besökandes sjukdom och sjukskrivning. (ibid)

Blomberg använder Erving Goffmans teorier om symbolisk interaktionism för att analysera samtalen, och hon ser de uppföranderegler som Goffman skrivit om. Dessa regler känner vi till och beter oss enligt. Om vi skulle bryta mot dem upplever vi olust och blir rädda för att utsättas för sanktioner. Helena Blomberg menar att dessa regler är djupt rotade inom oss som en moralisk dimension och fungerar som drivkraft i våra möten. Reglerna innehåller både förväntningar och skyldigheter som är förknippade med de roller som vi har i den givna situationen. (Blomberg, 2001)

Olika sociala situationer och kontexter påbjuder olika rolltaganden och därmed olika uppföranderegler. Beroende på hur väl vi känner personen vi interagerar med förväntas olika uppförande. I situationer som återkommer blir uppförandet rutiniserat och Goffman (enligt Blomberg) menar att vårt beteende är långt mer rutiniserat än vi är medvetna om. (ibid)

Ålder, kön och klass styr enligt Goffman (i Blomberg) också hur vi beter oss och vad som förväntas av oss. De attribut som hör ihop med dessa faktorer ger oss en roll som vi förväntas leva enligt. (ibid)

Erik Fredin (1993) har, liksom Christian Kullberg, i sin avhandling "Dialogen i socialt arbete" analyserat samtal mellan klienter och socialsekreterare på socialkontor. Han liknar ett samtal vid ett spel där spelarna gör olika drag, länkade bakåt till vad den andre sagt tidigare och länkade framåt mot vad en förutsedd respons från den andre. Varje enskilt yttrande blir därmed ofullständigt utan den dialogiska princip med vilken yttrandena/dragen i spelet hänger samman och bildar helhet. Även ett yttrande som "tig!" behöver ha en mottagare som responderar på det för att det ska betyda något. På detta sätt interagerar vi med varandra språkligt. (ibid)

Socialekreterarna dominerar samtalet

De analyserade samtalen har en assymetrisk struktur med frekvent turväxling, få långa monologer. Socialekreterarnas interaktiva dominans ger en bas att även dominera semantiskt, i val av ämnen och aspekter på ämnen, när ämnen ska inledas och avslutas och i val av begrepp och termer. Enklare uttryckt; det är socialekreterarna som pratar mest och bestämmer vad man pratar om. Erik Fredin har mätt initiativ/respons-frekvens i samtalen för att se vem som styr och han kommer fram till att socialekreterarna dominerar samtalen till 2/3 av innehållet. Initiativet i samtalen har socialekreterarna i de minst assymetriska samtalen till 78% och i de mest assymetriska till 94%. (ibid) Detta gör att klienten som ska svara på frågorna har små möjligheter att föra sin talan. Klientens problem transformeras på detta sätt till ett ärende som kan behandlas i den byråkratiska diskursens kategorier. (Fredin, 1993) Återigen den enskildes personliga integritet kontra anpassning till systemet.

För socialekreterarna finns dilemman i samtalssituationerna som består i att föra ett personligt samtal kontra följa den byråkratiska diskursen, använda en personlig erfarenhetsvärld kontra en byråkratisk systemvärld, och identifiera/leva sig in i klientens situation kontra hantera ett ärende. (ibid) Klienten kommer till socialkontoret med sitt vardagslivsperspektiv och socialekreteraren möter detta med myndighetens byråkratiperspektiv. Här finns en skillnad i avstånd till problemet. Om problemet däremot kan transformeras till att passa det byråkratiska mönstret, så kan det bli hjälp och bistånd beviljas. (ibid)

Det Goffman kallar *institutional setting* utgör grund för samtalet och båda parter förväntar sig att tjänstemannen ska ha kommandot, trots att båda förberett sig inför mötet. Det är endast när besökaren ombeds berätta om sin sjukdom som han eller hon tar över rollen som den aktive i mötet. (ibid) I Helena Blombergs (2001) rapport visar sig tjänstemannen som den som till stora delar styr samtalet. Samma mönster kan vi se i Kullbergs (1994) och Fredins (1993) forskning.

Olika typer av lyssnande

Fredin tycker sig kunna urskilja två typer av lyssnande mellan socialarbetare och klient. Det första kallar han att lyssna i *pregnant mening*, försöka förstå vad den andre säger och menar på dennes villkor, genom att ta dennes perspektiv. Erik Fredin kallar det aktivt lyssnande. (1993)

Att lyssna selektivt är den andra typen av lyssnande och det handlar om att söka material i den andres yttranden som underbygger en förståelse utifrån det egna perspektivet. Denna typ av selektivt lyssnande är tydligt i vissa sekvenser av de undersökta samtalen, i syfte att få behoven att passa till socialtjänstens resurser.

Erik Fredin skriver att ”detta strider uppenbart mot påbudet att ’lyssna till klienten’, som betonas i läroböcker i socialt arbete. Man skulle kunna hävda motsatsen – att det är klienten som skall ’lyssna till socialarbetaren’. Klientens lyssnande handlar i mångt och mycket om att lyssna på frågor från socialarbetaren och ge akt på åtgärder och förslag och ta det perspektiv socialtjänstemannen sätter. Det är emellertid, i ljuset av mina studier av samtal på socialbyrån, minst lika angeläget att klienten lyssnar med tanke på att det är den professionella parten som svarar för frågandet i samtalen. *Ty hur skulle samtalets progression se ut om klienten inte lyssnade på de frågor socialarbetaren ställer?*” (sid 185, Fredin, 1993)

Rummets betydelse

Leila Billquist har studerat miljöerna på socialkontor i ”Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet”, en avhandling skriven vid Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet 1999. Studien är gjord under en tvåårsperiod, den har ett etnografiskt förhållningssätt och är genomförd i form av intervjuer och observationer på två

socialkontor i Göteborg.

Leila Billquist (1999) beskriver socialkontoret som en arena där olika aktörer möts, men det är aktörer som har tillträde till olika rum. Hon menar att den fysiska miljön speglar de regler och den ordning som gäller, men att det inte harmoniserar med de honnörsord som socialtjänstlagen ger uttryck för. Istället har miljön inneslutande och kontrollerande drag. Den indelning av lokalerna i inre och yttre låsta rum som klienterna inte har fritt tillträde till ser Billquist som en domesticerings- och disciplineringsprocess som lär klienterna att hålla sig på mattan. (Foucault enligt Billquist 1999)

Billquist citerar även Eräsaaris som säger att lokalerna och inredningen bidrar till att skapa distans, distinktion och kontroll mellan de professionella och klienterna. (Billquist 1999 s 91)

Billquist skriver att hon slås av kontrasten mellan den fysiska, låsta, miljön och det vänliga bemötandet där samhällets representanter gör försök att mildra det förtryck som den fysiska miljön egentligen ger uttryck för. (Billquist 1999 s 87).

Sammanfattning av tidigare forskning

De samtal som utspelar sig på ett socialkontor och hos Försäkringskassan är samtal där hänsyn inte tas till den enskildes hela situation. Där ska istället individen anpassas till det byråkratiska systemet och det har inte utrymme för alla aspekter av en människas liv. Det som sker är bokade möten med tydliga ramar för rum, tid och innehåll, där det ska bedömas om den enskilde är i tillräckligt behov för att ta del av välfärden. Tjänstemannen dominerar och sätter dagordning för vad som ska diskuteras och vilka kriterier som måste uppnås. Det är ett möte mellan två personer men perspektiven är väldigt olika, den ene har en myndighets perspektiv, den andre har sitt liv och sin ekonomi. Detta leder till en ojämlik relation och att den enskilde kan känna sig utsatt och tvingad, även om man är fri att gå sin väg. (Kullberg, 1994, Blomberg, 2001, Fredin, 1993)

Tvång i verklig bemärkelse finns det i den LVU-vård som Teci Hill studerat. Där återfinns vi liknande ojämlika relationer som i den andra forskningen, i detta fall orsakat av en tvingande lag och regler som skapar rädsla, fientlighet, aggressivitet och låtsade relationer. (Hill, 2005)

I alla dessa sammanhang är det personalen som även har makten över rummet, samtalen utspelar sig på deras domän, det är de som har nycklar till dörrarna. (Billquist, 1999)

3. Metod

Val av metod

Vår undersökning är en kvalitativ, explorativ och abduktiv studie. Att den är kvalitativ innebär att vi söker förstå och beskriva innebörden i vad den intervjuade säger. Att den är explorativ betyder att den är öppen och utforskande för vad som kan komma fram i intervjuerna som kan vara styrande för riktningen av studien, och den explorativa studiens syften är att hela tiden söka och upptäcka nya dimensioner i ämnet som är föremål för studien (Kvale, 1997). Det i sig innebär att analysen pågår under hela arbetet.

Vår ansats var deduktiv, alltså att arbeta utifrån vår teoretiska ansats, men under arbetets gång så har vi sett att empirin spelar så stor roll att vi har ändrat oss och använder en abduktiv metod. Abduktiv innebär att vi arbetar med växelverkan mellan de teoretiska grunderna och den empiriska kunskapen som framkommer under tiden. (ibid)

Då vi vill undersöka upplevelsen är intervjuer lämpliga för att få reda på hur någon beskriver sin uppfattning av något, så man kan klargöra vad man menar och utveckla sina egna perspektiv (ibid).

Urval

Vi har sedan vi skrev B-uppsats om miljöns betydelse på socialkontoret hunnit skaffa oss egen erfarenhet av arbete med ungdomar i öppenvård och på behandlingshem. Detta i kombination med vårt intresse för kommunikation gjorde att vi denna gång ville studera hur socialarbetare genom samtal skapar relation i en miljö som är mindre alienerande än socialkontoret. Vi valde att studera behandlingshem som inte är låsta institutioner, där ungdomarna (klienterna) bor och därmed tillbringar mer tid än behandlarna (socialarbetarna), till skillnad från socialsekreterarna som tillbringar hela arbetsdagar på socialkontoret och klienterna som kommer på korta besök. Det är också en mer hemlik och mindre institutionslik miljö än socialkontoret. (Billquist, 1999, Nordin/Ranung, 2006)

I samtal med vår handledare kom vi fram till att 6-10 respondenter var önskvärt för att nå studiens syfte, att kunna säga något om hur behandlare upplever samtal. Antalet räcker för att nå viss generaliserbarhet. Då det är en kvalitativ undersökning så styrs generaliserbarheten mer av hur analysen genomförs än antalet respondenter. (Kvale 1997) Antalet styrdes också efter hur mycket material som vi skulle kunna hantera på den begränsade tiden. Det blev till slut sju respondenter.

Vi har genomfört sju djupintervjuer med personal på behandlingshem för ungdomar i Göteborg. Behandlingshemmen valde vi ur länsstyrelsens lista över de 75 (081103) HVB-hem för barn och unga som finns i Västra Götaland, där både privata och offentliga institutioner finns med. Vi kontaktade 11 HVB-hem i Göteborg och närliggande kranskommuner via mail (se bilaga 1) för att få så stor spridning som möjligt på vårt material. Vi fick kontakt med alla utom två behandlingshem. Vi bad vid kontakten om namn på en eller två intervjupersoner. De sju som vi intervjuade kom att bli de som först hörde av sig och bekräftade att några på arbetsplatsen ville vara med i vår undersökning. I två fall fick vi två namn från samma ställe. Intervjuerna genomfördes på fyra olika arbetsplatser.

Intervjupersonerna har varit fyra män och tre kvinnor, fyra är utbildade socionomer, de andra har närliggande utbildningar och/eller saknar relevant grundutbildning men har vidareutbildats i arbetet. Deras erfarenhet av socialt arbete varierar från 1,5 till 15 år. Dessa bakomliggande faktorer är inget vi använder i analysen, men vi väljer att berätta det här för att visa ur vilka källor vi hämtat vårt material.

Intervjuerna

Vi har valt att göra en semistrukturerad intervjuguide då den skapar en fri och följsam intervju som ger oss stora möjligheter till att styra intervjun åt de håll som vi ser som intressanta då det enligt Kvale (1997) inte finns några standardiserade regler att följa. Detta medför en dynamik som är svår att få fram med alltför styrda frågor. Detta ger också stort utrymme för tolkning av svaren. En fördel med att strukturera intervjun till viss del på detta sätt är också att det underlättat för oss att hålla oss till saken: vårt syfte och den tidigare forskning och teori som varit grund för frågeställning och senare analys.

De standardval som man bör beakta enligt Kvale är sådant som antal intervjuer som man ska göra, hur man ska dokumentera, i vilken miljö intervjuerna skall genomföras, hur lång tid de skall ta och hur analysen ska gå till. (ibid)

Med utgångspunkt i den tidigare forskning om kommunikation och behandlingsallians i socialt arbete och den teori om symbolisk interaktionism och samtalsmetod som vi läst, utformade vi en semistrukturerad frågeguide (se bilaga 2) utifrån vår frågeställning om behandlarens upplevelse av samtal och interaktion.

Vi genomförde en pilotintervju för att testa om våra frågor fungerade, förstods och gav oss svar på våra frågor, (Kvale, 1997) denna genomfördes på en i bekantskapskretsen som arbetar på behandlingshem.

Innan intervjuerna genomfördes hade samtliga intervjupersoner fått ta del av vår frågeguide för att förbereda sig på vad vi skulle komma att fråga om. Alla hade dock inte gjort det när vi träffades. Intervjuerna genomfördes under två veckor i november, en eller två per dag.

Intervjuerna har tagit cirka en timme och spelats in på mp3-spelare. Vi har båda närvarat vid sju av sju intervjuer och haft anteckningsblock där vi kunnat anteckna information som vi finner som viktig. Samtliga intervjuer har genomförts i avskilda rum på arbetsplatsen. Intervjupersonerna valde själva var vi skulle sitta, i många fall de rum som används för samtal, inredda med mjuka soffor och fåtöljer. Under intervjuerna så var vi noga med att hålla oss till våra roller som intervjuare genom att inte ha egna tankar och åsikter om vad respondenterna sa, annars finns risken att vi har en påverkan på svaren (Kvale 1997).

Vi inledde de flesta intervjuer med att berätta kort att vi skriver C-uppsats och att vi vill prata om samtal, detta för att återknyta till det som stod i informationsbrevet och för att få veta hur mycket personen visste om vårt syfte. Därefter fortsatte vi med någon eller några av de första frågorna i intervjuguiden; hur länge intervjupersonen arbetat på stället, hur han eller hon trivs, hur länge personen arbetat med socialt arbete. Detta för att skapa kontakt och visa på intresse för individen. Intervjupersonerna uppmanades därefter att berätta om hur ett samtal går till i arbetet, och sedan löpte intervjun ganska fritt beroende på vad och hur intervjupersonen valde att berätta. Vi gav stor frihet till intervjupersonerna att utveckla sina svar, vi följde upp med frågor för att få dem att berätta mer. När vi upplevde att vi kommit ifrån ämnet eller intervjupersonen inte hade mer att berätta återgick vi till frågorna i intervjuguiden. Många gånger var flera av dem redan besvarade utan att vi ställt frågan. Våra frågor var korta, enkla och öppet formulerade.

Vi var medvetna om vårt kroppsspråk och hur vi satt i rummet i förhållande till den intervjuade. Vi upplevde stämningen i alla intervjuer som lugn och avslappnad, det fanns ett fokus på vad den intervjuade berättade och vi tror att de kände att vi lyssnade och var intresserade av vad de berättade. Till största delen var det intervjupersonerna som dominerade, vi pratade väldigt litet själva annat än när vi ställde frågor. Vid ett par tillfällen förklarade vi bakgrunden till en fråga för

att den inte uppfattades som vi avsett. Vi ansträngde oss för att inte själva vara de dåliga lyssnare som vi i inledningen till denna uppsats skrivit om. Dessa tankar gjorde att vi i planeringskedet pratade om att använda en narrativ metod för att motverka dåligt lyssnande, kanske invercade det på hur vi senare genomförde intervjuerna. Vi skrattade även tillsammans med intervjupersonerna flera gånger i varje intervju.

Anita har även femton års erfarenhet som journalist och därmed stor vana vid att intervjua, något som säkerligen bidrog till att intervjusituationen blev avslappnad och att vi fick användbart material.

Intervjuerna inleddes med att informera om konfidentialitet, anonymitet, frivillighet och syfte. Alla som deltog fick även ett erbjudande om att ta del av studien då den var färdig, något som alla var intresserade av.

Bearbetning

Materialet avlyssnades och skrevs ut innan vidare bearbetning. Då samma material skrivs ut olika av olika personer kan utskrifterna se olika ut, det vill säga att reliabiliteten minskar, dessa problem minskas med bra inspelningsutrustning och en inspelningsmiljö som är fri från störande ljud. Med skrivna frågor och tydliga instruktioner så är det mindre risk för feltolkningar men det är ofta så att två personer ofta uppfattar saker olika. (Kvale, 2007).

Vi har själva skrivit ut vårt material. Detta gjordes i anslutning till intervju tillfället som möjligt då intervjun fortfarande var färsk i minnet. Intervjuerna skrevs ordagrant. De citat som vi använder är ibland fragmentariska och osammanhängande men vi har valt att behålla dem i dess originalform.

Utskrifterna lästes igenom var för sig av oss båda och vi markerade det som vi ansåg var intressant att analysera utifrån vår teoretiska grund och den tidigare forskning vi läst.

Analys

Analysen pågår under hela arbetet och kan inte skiljas ut som en specifik tidpunkt. Den sker i olika steg. Kvale (1997) beskriver dem förenklat så här: 1. intervjusituation, 2. intervjupersonen upptäcker saker då den förhåller sig till frågorna, 3. intervjuaren gör enklare antaganden och konfirmerar vissa påståenden (för att validera i intervjusituationen), 4. tolkning av utskrifter, kategorisering och kartläggning. Här ser vi det som att man skulle kunna säga att det är analysens mittpunkt där det framkommer nya teser, frågor och förståelse för olika fenomen. (ibid)

Vårt sätt att analysera har varit abduktivt, vi har både utgått från teori och empiri. (Kvale, 1997) Tidigt i intervjuarbetet kunde vi se några tydliga likheter i materialet, återkommande teman som därefter har funnits med i analysen. Dessa teman var "bilen", "rummet", "privat och professionell" och "roller". Detta var situationer och begrepp som återkom och som vi kände igen från tidigare forskning och teori. Vi valde därför att göra kategorier av dem och börja med att analysera dessa och därefter växte analysen. Vi har varit vaksamma på när dessa kategorier har visat sig och sökt samband och orsaker. Intervjuguiden var utformad efter tidigare forskning och teori, därför har vi använt den som filter när vi letat i materialet efter likheter och skillnader. Annat av intresse som visat sig har vi lämnat därhän då vi inte hade utrymme för eller verktyg att analysera det med.

Teman som visade sig efterhand var till exempel "regioner", "empati", "relationsbyggande", teman som vi hämtade från teorin. Att vi såg få likheter med tidigare forskning var även det ett tema som visade sig senare i analysen.

Vi har använt oss av den hermeneutiska cirkeln, det vill säga vi har gått från empiri till teori, och

från detalj till helhet och vice versa. (Kvale, 1997) Vi har tagit de likheter vi hittat, lyft dem ur sitt sammanhang, och använt teorin för att förstå de beskrivna situationerna. Därefter har vi lagt tillbaka dem i sitt sammanhang och därmed fått en ny situation att analysera med teorin.

I skrivprocessen har vi valt att använda oss av referenser till både teori och tidigare forskning och illustrera det vi analyserat ur materialet med ordagranna citat ur intervjuerna.

Generiserbarhet, validitet och reliabilitet

Sju intervjuer, som vi genomförde, ger tillräckligt material för att vi ska kunna göra generaliseringar. (Kvale 1997) Något som vi anser är tydligt generaliserbart är den betydelse kontexten har för samtalet, då både "bilen" och "rummet" visade sig som tydligt urskiljbara teman tidigt i processen, innan vi börjat med den strukturerade analysen. Ett annat argument för det generaliserbara i dessa teman är att de ofta visade sig tidigt i intervjuerna, innan vi hunnit fråga om dem. Intervjupersonerna kom själva in på det.

Våra intervjuer har varit följsamma med enkla och öppna frågor som syftat till att ta reda på hur individerna upplever, och vad de tänker om samtal, inte till att leda dem till det vi vill att de ska svara. Vi har använt många citat i resultat- och analysdelen och därigenom skapat en transparens i forskningsprocessen, både inför vad intervjupersonerna har sagt och hur vi tolkar det. Detta tillsammans skapar både generaliserbarhet, validitet och reliabilitet. (ibid)

Vi har en relativt stor spridning i antal arbetsplatser som vi genomfört intervjuerna på (sju intervjuer på fyra arbetsplatser) samt en stor spridning i ålder (cirka 24 till 55 år) och erfarenhet hos dem (från 1,5 års erfarenhet till femton) vilket även det gör reliabiliteten stor.

Etiska hänsynstaganden

I de informationsbrev vi skickade i samband med förfrågan om intervjupersoner, informerade vi om det syfte undersökningen har, hur den är tänkt att genomföras, vad den är tänkt att användas till och hur det insamlade materialet kommer att hanteras. Detta för att full information om syfte och upplägg förhindrar att informationen används i bedrägliga syften (Kvale 1997).

Sen har vi enligt samtyckeskravet informerat om att det hela sker på frivillig basis så att man kan avbryta när man vill. Konfidentialitetskravet innebär att det inte ska gå att identifiera de deltagande vid publicering och att anonymiteten säkerställs. Namn har ändrats så det inte går för någon att identifiera intervjupersonerna (Kvale 1997). Inte heller finns det i det färdiga materialet med uppgifter om arbetsplatserna som går att härleda. Vi har dock valt att ge intervjupersonerna påhittade namn istället för bara ett nummer då vi anser att detta gör läsningen lättare.

Metodkritik

Om vi istället för intervjuer hade valt att göra observationer av samtal hade vi fått ett annat material. Då hade vi fått svar på våra frågor om vad som sägs under ett samtal. Vi diskuterade det inledningsvis men valde att avstå då vi trodde att det skulle vara för svårgenomförbart på den tid vi hade att göra materialinsamling. Detta dels för att vi hade behövt målsmans godkännande för att intervjua och observera ungdomarna, dels för att vi hade behövt tillbringa tid på behandlingshemmen så att de vi skulle observera skulle vara vana vid oss och känna oss tillräckligt för att göra en observationssituation reliabel. (Larsson/Lilja, 2005)

Metodtriangulering i form av både observationer och intervjuer med både personal och ungdomar hade troligen gett oss det mest heltäckande svaret på behandlarna balanserar mellan att vara privat och vara professionell, vad som påverkar ett samtal, och vilka olika typer av samtal finns, samt

Bilen och andra samtalsrum. C-uppsats i socialt arbete av Anita Nordin & Daniel Ranung

vilken betydelse kontexten har, men vi ansåg inte att det fanns utrymme för en så omfattande studie i en C-uppsats. (ibid)

4. Teori

Vår frågeställning kretsar kring hur professionella behandlare förhåller sig till sin privata och sin professionella roll i ett arbete där man förväntas använda sig själv som arbetsverktyg. Utifrån vårt sätt att se det så innebär det att en behandlare utgår ifrån, som den människa hon är, hur hon upplever situationen. Som professionell har hon, till skillnad från en privatperson i samma situation, utbildning och ett flertal teorier som hon kan applicera. Det vi vill undersöka är vad som finns i mellanrummet mellan privat och professionell, om det finns ett glapp.

Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism beskriver hur människor interagerar med varandra på flera sätt och därigenom skapar sin egen uppfattning om sig själva och sin omvärld. Interaktionen består av utsändning och mottagning av olika symboler, ord, gester, kläder, kroppsspråk med mera. Vill vi veta något om människors åsikter, känslor, erfarenheter ska vi betrakta deras beteende, deras aktiviteter, i synnerhet aktiviteter som är sociala, riktade mot andra människor. (Trost/Levin, 1996)

Identitet och roll är begrepp som innebär att man inte är statisk i sitt varande utan individen har en mängd olika situationer som hon kan befinna sig i och då lika många roller eller identiteter. Men människor handlar även i förhållande till sig själva och reagerar inte enbart på stimuli utanför egna handlandet. Vi interagerar så att säga även med oss själva. (ibid)

Vi har valt att fokusera på samtalet som interaktion och symbolisk interaktionism ser till orden som en väldigt stor del av kommunikationen, orden är viktiga symboler. Med hjälp av språket lär vi oss att interagera med vår omvärld och därigenom skapa oss själva, vem vi är och hur vi uppfattas av andra. Även när vi är ensamma så använder vi orden när vi i tanken för tysta samtal med oss själva om sakernas tillstånd och det egna varandet. (ibid)

Språket är en bärare av och möjliggörare av tankar som är skapade i interaktion med andra människor och därigenom får människan uppfattningar om verkligheten skapade av andra som i sin tur skapar individens föreställningsvärld. Detta sker bland annat med hjälp av böcker och undervisning som talar om hur saker och ting ligger till, (ibid)

Människan är inte, människan gör

Inom symbolisk interaktionism ligger fokus på våra beteenden som sociala varelser. Det förutsätter aktivitet, och att vara aktiv är att vara i en process. "Föränderlig" istället för "statisk" är centrala begrepp för att kunna tillämpa teorin. (Trost/Levin, 1996)

Exempel: vi säger att Jan *är* undergiven, Anders *är* anorektisk, Lena *är* intelligent. Enligt symbolisk interaktionism så gäller stället att Jan *beter sig* undergivet i denna situation, Anders *beter sig* anorektiskt i detta sammanhang, Lena *beter sig* intelligent i denna situation. Det är inte frågan om att människor har stabila egenskaper utan om beteenden som varierar mellan olika situationer. (ibid)

Då det hela tiden är pågående processer så kan vi inte säga vad som kommer att ske, men däremot vad som troligtvis inte kommer att ske. Exempelvis så tar vi inte senap på glassen eller om någon räcker fram handen för att hälsa så spottar vi inte på den. (ibid)

För att förstå vad som kommer att ske så måste vi förstå hur den som agerar definierar situationen, det som upplevs som hotfullt av en person behöver inte upplevas lika av någon annan, därav så är empatin eller förståelsen för den andre väldigt viktig. Detta kallas inom symbolisk interaktionism

sympatisk introspektion, mer om detta senare. (ibid)

Tre premisser

Enligt Blumer i Trost/Levin (1996) så bygger symbolisk interaktionism på tre enkla premisser.

Den första är att människor handlar eller agerar gentemot objekt utifrån vilken mening dessa objekt har för dem.

Den andra är att ett objekts mening uppkommer eller härstammar från det sociala sammanhang individen befinner sig i och har befunnit sig i. Meningen är alltså en social produkt som härstammar från tidigare interaktioner. Var och hur man vuxit upp har således stor betydelse.

Den tredje premissen är att meningen används och modifieras genom en tolkningsprocess som individen använder sig av när hon eller han är i en viss situation. Detta har med den egna föreställningsvärlden att göra, med sitt eget tänkande interagerar man med sig själv och kommer fram till ett sätt att handskas med objektets mening. Alltså innebär denna process att meningen används och förändras på sådant sätt att resultatet av given symbol ger olika resultat i olika sammanhang.

Exempel på detta är ironi som betyder helt motsatt vad den egentliga innebörden av ordet, i vissa givna situationer kan det vara humor och i andra ren elakhet, vår tolkning av situationen är avhängig betydelsen. (ibid)

Vad är symboler?

En symbol är ett tecken som alla berörda lägger gemensam, given betydelse i. Den har en slags kollektiv mening som alla förstår, utan gemensam mening så det inte en symbol. Ansiktsuttryck, gester och leenden är också symboler. Ett rakt långfinger ur en knuten näve är exempelvis en symbol som alla i vår kultur vet vad det betyder, likaså ett leende. Men de i särklass vanligaste symbolerna är de talade orden, språket. När både sändare och mottagare lägger ungefär samma betydelse och mening i symbolen är symbolerna signifikanta. (Trost/Levin, 1996)

Kroppsspråket är oftast inte uttryck för så klar kommunikation då man kan lägga armarna i kors på grund av avståndstagande men även för att det är kallt. En person tolkar det som det ena eller det andra men kan inte vara säker på att det är sändarens uppsåt utan det förblir en tolkning, alltså ingen symbol. (ibid)

Den mening en symbol har kan vara olika beroende på hur vi definierar situationen. Ordet rationalisera kan bland psykologer betyda bortförklaringar eller en tendens att fly undan och om vi tolkat situationen rätt så används också ordet med den betydelsen av den gruppen. Men om vi misstolkat situationen och vi egentligen står med ett gäng ingenjörer för vilka rationalisering betyder något helt annat, och vi lägger den psykologiska betydelsen av ordet så är rationalisering i det sammanhanget ingen symbol då vi inte delar den gemensamma förståelsen av ordet. (ibid)

Om en symbol (ord) har olika mening för två olika personer så blir kommunikationen nonsensartad, de slutsatser som man kommer fram till står i olika förhållande till motpartens mening och är därmed som kommunikation sett helt irrelevant och meningslös. (ibid)

Roll

Social identitet innebär att vara den som man själv ser sig som. Detta är beroende av hur andra ser på en och identiteten är inte statisk utan föränderlig beroende på situation. Identiteten är ett socialt objekt för personen själv och hon eller han har också en identitet i de andras ögon, som ett socialt objekt. Till exempel så använder vi en identitet på jobbet och en annan hemma. (Trost/Levin, 1996)

Den identitet som andra och man själv lägger på sig finns alltid där, antingen konkret i en situation

eller imaginärt, exempelvis så har man med sig sin identitet som knutte även under en skogspromenad fast den egentligen bara finns i fantasin. Vissa identiteter som vi har med oss representeras (syns) alltid i alla sociala sammanhang medan andra endast kommer fram i vissa specifika situationer. Exempelvis så bär man kön och ålder med sig var man än går medan mc-gänget eller bridgeklubbens identiteter endast manifesteras och kommer fram i dessa speciella sammanhang. (ibid)

Den symboliske interaktionisten Erving Goffman såg vårt interagerande med varandra som att vi antar roller som varierar efter vilken scen vi befinner oss på. Rollerna varierar beroende på i vilket sammanhang vi befinner oss, vilka andra som finns i vår omgivning och deras förväntningar på oss samt våra förväntningar på dem. Scenerna är de olika rumsliga sammanhang där vi interagerar, det kan vara ett faktiskt rum, men även ett samhälleligt sammanhang, det offentliga rummet. Ungdomar inskrivna på ett behandlingshem spelar sin roll och personalen som arbetar där spelar sin och deras scen är behandlingshemmet. Om samma människor möts i en träningslokal utan att känna varandra så interagerar de inte med varandra på samma sätt. (Payne, 2002)

Goffman (1974) menar att vi spelar våra roller så som vi vill visa upp dem för andra, så som vi vill att de ska uppfatta oss. Vi spelar upp de sociala förväntningar som är kopplade till social status. Rollprestationen är idealiserad på så sätt att den omfattar de gemensamma förväntningar som vi har på den aktuella rollen. I boken "Totala institutioner" (1983) skriver han om hur psykiskt sjuka på ett mentalsjukhus beter sig så som förväntas av dem, för att samspelet inte ska rubbas, normer och värderingar inte brytas och interagerandet förvirras. Diagnosticerade psykiskt sjuka människor ska bete sig så, annars havererar föreställningen vår gemensamma tillvaro. (ibid)

Lagar

Som socionomer ska, och vill, vi hjälpa människor. Förutsättningarna för hjälpen är reglerad i lagar och förordningar som styr under vilka former och vilken hjälp människor kan få, och till vad. Lagar som lagen om vård av unga, LVU, och lagen om vård av missbrukare, LVM, är direkt tvingande lagar som ger oss som myndighetspersoner rätt att bestämma över människors liv. Socialtjänstlagen, SoL, kan vi inte använda till att tvinga människor att handla som vi anser att de ska. Men det finns ofta ett indirekt tvång då alternativet till att följa socialtjänstens krav exempelvis kan vara att bli medellös eller fräntagen sina barn. (www.riksdagen.se)

Sympatisk introspektion

Trost och Levin (1996) säger att om man ska kunna förstå vad som verkligen sker i människans vardag så måste man kunna leva sig in i den andres föreställningar, det som Cooley kallar sympatetisk introspektion, eller här sympatisk introspektion.

Detta innebär att sätta sig in i, föreställa sig, den andres uppfattning av situationen. Att försöka förstå och använda den andres tolkningar, vad som betyder vad och hur en given social situation uppfattas för någon annan. Att komma åt och försöka förstå människors föreställningar om den givna situationen och inte reproducera sina egna föreställningar om hur man själv tror/tycker det ser ut. Denna sympati handlar inte om att tycka synd om utan att känna en typ av samhörighet, försöka dela den föreställningsvärld som den andre utgår ifrån. (ibid)

Idag använder vi termen empati, det innebär inom symbolisk interaktionism mer än att bara förstå den andre, och istället verkligen ta den andres perspektiv och definition av situationen och att försöka sätta sig in i den andres föreställningsvärld. Med empati så kan man inte förklara varför eller se orsaken utan endast skapa förståelse för hur någon ser på situationen. (ibid) Det gamla uttrycket, för att vara en god polis så måste man kunna tänka och förstå hur en tjuv skulle bete sig, kan man likna vid den betydelsen.

Referensgrupper

Här kommer vi in på referensgrupper som är en kategori av människor, verkliga eller tänkta, som tolkas av den enskilde att ha vissa värderingar eller värden som är betydelsefulla för den enskilde. Referensgruppernas värderingar uppfattas som en social styrning som den enskilde upplever är riktade mot personer i dennes situation. Styrningen fungerar så att jag beter mig så som jag tror att andra förväntar sig att jag ska bete mig. (Trost/Levin, 1996)

Vi använder oss av vad vi lärt under hela livet, ända från barnsben, men det förändras hela tiden, processen fortsätter. En hel del av det vi lärt oss används inte hela tiden, men det ligger latent och kan plockas fram vid behov eller med stor ansträngning, ibland automatiskt. Alltså så väljer vi att agera efter de förväntningar som vi tror oss ha på oss från de grupper som vi vill se oss själva som del av. (ibid)

Primärgrupper

Primärgrupper är de grupper av människor som finns närmast oss och är av betydelse för oss exempelvis vännerna, familjen, arbetskamraterna. Som individer kallar den symboliska interaktionismen dessa för signifikanta andra. De är personer som är viktiga för oss och som vi bryr oss om, lyssnar till och lär oss. Genom interaktion med dem bygger vi upp vårt jag och vår föreställningsvärld, vårt sätt att i skilda sammanhang definiera situationen på ett för oss rimligt eller adekvat sätt. (Trost/Levin, 1996)

Dessa signifikanta andra ändras under livets gång och behöver inte var någon man tycker om utan bara en person som en chef, lärare eller behandlingsassistent. Alltså personer i omgivningen med uppfattningar om rätt och fel eller rimligt och orimligt som påverkar individen till att se andra föreställningsvärldar och nya definitioner av givna situationer. (ibid)

Familjen som grupp är både primär och signifikant då det är den grupp som först påverkar oss. Beroendet av de signifikanta andra fortsätter livet igenom, vi får nya signifikanta efter föräldrar, syskon, förskolelärare, lärare, kompisar, skol- och arbetskamrater. (ibid)

Generaliserade andra

De som utgör massan, samhället, är de generaliserade andra. Dessa är inte en individ som den signifikante är, det finns mer likheter med referensgruppen. Men med den skillnaden att för att kunna anpassa sig till andra så måste individen se på hur andra ser på henne. Se sig själv med andras ögon, ett utifrånperspektiv. De åsikter som finns i samhället applicerar man på sig själv, därmed inte sagt att man väljer att bete sig efter förväntningarna, man kan välja att inte vara PK (politiskt korrekt) men man förhåller sig ändå till samhällsdiskursen. (Trost/Levin, 1996)

Vår föreställningsvärld förändras kontinuerligt då vi allteftersom gör nya erfarenheter, vi är i ständig förändring genom sociala processer. Denna utveckling sker omedvetet under hela livet och är en av orsakerna till att vi kan se tillbaka på yngre och mer oerfarna jag, men även ett med dagens mått omoderna attribut såsom kläder och frisyren. (ibid)

Rummet

Var interaktionen mellan människor, var ett samtalet förs t ex, påverkar både vad som sägs, hur det sägs och det styr människors övriga interagerande. Allt påverkar en människas beteende. Även en situation som t ex väder, (rum). (Trost/Levin, 1996)

Goffman (1974) har studerat miljöer och dess påverkan i "Jaget och maskerna". Förutom de roller

vi spelar är de olika scenografierna, rummen och vårt yttre, del i det skådespel vi kallar livet. Goffman kallar dessa ingredienser fasad, inramning, uppträdande och regioner. Med fasad menar han utrustning som vi medvetet eller omedvetet använder oss av under våra framträdanden på livsscenen. En del i fasaden består av möbler, dekor och andra bakgrundsinslag. Denna inramning är platsbunden och den som behöver en speciell inramning kan inte spela sin roll annat än där denna ram finns. (Goffman, 1974)

Till den personliga fasaden räknar Goffman kläder, kön, ålder, storlek, etnicitet och utseende, hållning, talmönster, ansiktsuttryck, gester och liknande. (ibid)

När Goffman (1974) talar om regioner så menar han olika scener dit olika människor har olika tillträde och därmed olika roller som förväntas av dem. Barriärerna som definierar regionerna kan bestå av väggar men också av personlig sfär eller kontext som medföljer ett visst yrke, exempelvis polis. En polis region är där han eller hon utövar sitt yrke: på gatan, i en lägenhet, i bilen, på stationen. En region har en fasad som är det som är det visuella intrycket man får utifrån. För polisen varierar inramningen med vilken region han eller hon befinner sig i, och därmed rollen, på gatan är det kanske asfalt, gatlykta, trottoar, trafik. På stationens kontorsrum är det möblerna, datorn, kollegor. (ibid)

Goffman (1974) skiljer mellan bakre och främre regioner. Skillnaden består i vem som har tillträde och hur de agerande spelar sin roll i olika regioner. Exempelvis i en restaurang där kyparen kan vara en person i köket och en annan inför gästerna, köket är den bakre regionen, ”bakom kulisserna”-scenen, och restaurangen den främre dit allmänheten är välkommen att spela sina förväntade roller, och där personalen spelar rollen som professionella, utövar sitt yrke. (ibid)

Publik kallar Goffman (1974) de människor som finns i samma region, eller på samma scen, som aktörerna, men som inte deltar i skådespelet. De kan däremot vara aktörer i ett annat, sitt eget, skådespel. Flera skådespel kan utspela sig i samma region. (ibid)

Dekorum

Enligt Goffman (1974) finns det dekorum, anständighetsnormer, som sätter ramarna för hur vi får bete oss inom en region. Det finns instrumentella och moraliska dekorum. De instrumentella kraven är formella regler som t e x en arbetsgivare kan ställa på sina anställda. De moraliska är regler som exempelvis att inte blanda sig i andras angelägenheter, sexuell anständighet, visa respekt för heliga platser mm. En viss region och inramning ställer krav på en viss sorts dekorum, som de agerande visar antingen av respekt för regionen och dess aktörer och publik, eller för att göra ett gott intryck eller undvika sanktioner. I Goffmans (ibid) något omoderna liknelse jämför han hur en kvinna kan dagdrömma och slumra i en kyrka, medan samma kvinna som biträde i en damkonfektionsbutik måste stå, vara pigg och vaken, le oavbrutet och klä sig på ett sätt som hennes ekonomi inte tillåter.

Det kan finnas olika dekorum på ett och samma ställe, men beroende på om det är den bakre eller främre regionen man rör sig i. I personalrummet – den bakre regionen på en arbetsplats som ett behandlingshem – kan samtalen handla om privata saker, det kan skämtas och pratats om vad som försiggått i den främre regionen på ett sätt som aldrig skulle ske där, och framförallt inte med publik närvarande. Den bakre regionen hålls oftast stängd för medlemmar av publiken och kan fungera som ett område där man kan regrediera, det vill säga att vara avslappnad utan att behöva tänka på vad man säger eller vilka som ser eller hör.

Sammanfattning av teori

Symbolisk interaktionism beskriver hur människor interagerar med varandra på flera sätt och därigenom skapar sin egen uppfattning om sig själva och sin omvärld. Det är ett konstruktionistiskt perspektiv som innebär att verkligheten inte finns utan skapas inom oss själva och därigenom är en

subjektiv tolkning av vad vi uppfattar som verklighet. Om människorna definierar eller varseblir situationen som verklig så är den också verklig i sina konsekvenser. Det innebär också att det en människa varseblir inte bara är hennes verklighet utan att det även styr hennes beteende. (Trost/Levin, 1996). Symbolisk interaktionism ser till orden som en väldigt stor del av kommunikationen, orden är viktiga symboler.

En del av teorin är Goffmans dramaturgiska perspektiv som säger att vi alla spelar rollen av oss själva, vår omvärld är scenen och människorna runt omkring är publik.

Teoretiska begrepp

Professionell – med det menar vi den utbildade som har teorier och språk som tillhör yrket, inte hur duktig någon är på sitt jobb. Att utföra en betald syssla fackmannamässigt.

Region – ett område som till viss grad är avgränsat av synliga eller osynliga gränser i perceptions- eller varseblivningssfären. Exempel på en osynlig gräns är den personliga sfären. I ett hem till exempel så är det indelat i olika sfärer där sovrum ofta är mer begränsat i tillgänglighet och där toaletten är en region som man vill kunna låsa för att där är man mer privat, det vill säga en bakre region. Medan då vardagsrummet hör till den främre regionen. (Goffman, 1974)

Publik – människor som finns i samma region, eller på samma scen, som aktörerna, men som inte deltar i skådespelet. De kan däremot vara aktörer i ett annat, sitt eget, skådespel. Flera skådespel kan utspela sig i samma region. (ibid)

Inramning – det rum som man är i där det finns saker som tillsammans skapar en helhet. Till exempel så vet man i ett kontor att det just är ett kontor då man ser pennvässare, dator, pennor, papper och skrivbord. (ibid)

Roll – alla har roller som är delar i vårt jag, roller som vi dels väljer att spela beroende på sammanhang, dels tvingas in i av omgivningen. (Trost/Levin, 1996, Goffman, 1974)

Miljöterapi – psykologisk teori som går ut på att aktiviteter i fysisk och social miljö kan användas i terapeutiska syften. Den dagliga samvaron och vistelsen i miljön utgör en behandling. (Nationalencyklopedin)

Behandlande samtal – samtal med en balkomliggande plan från behandlarens håll i syfte att förändra den man samtalar med. (Petitt/Olson, 1992)

Kontextuella betingelser – omgivande faktorer som påverkar människor; vädret, det rum man vistas i, situationen, vilka andra som befinner sig där, vad som förväntas av en själv och andra. (Trost/Levin, 1996)

5. Resultat och analys

Vårt resultat är inte detsamma som det viktigaste i den tidigare forskning vi jämför med. Vår utforskande studie har funnit andra resultat och resultat som har likheter men inte är lika tydliga som den forskning vi jämför med. Dessa skillnader är intressanta att analysera då det säger något om både det sammanhang vi studerat och dessa tidigare studiers sammanhang.

Med utgångspunkt i den tidigare forskning och teori som vi presenterat ovan kommer vi i detta kapitel att redovisa vår analys, med tyngdpunkt på det vi ser som det viktigaste som framkommit: rollerna och rummet.

Roller

I den symboliska interaktionismen ingår rollteorin. Den innefattar fyra viktiga begrepp:

- 1) position – på ett ungdomshem finns positionerna ”ungdom” (behandlad, inskriven ungdom med problematik) och ”personal” (anställd för att på olika sätt hjälpa ungdomarna med deras problematik);
- 2) förväntningar – uttalade och outtalade regler och normer styr förväntningarna på positionerna ”ungdom” och ”personal”, men även individernas egna förväntningar på sig själva;
- 3) beteende – det vi gör, säger, tänker eller inte gör, tänker eller säger, och hur det mottas av de vi interagerar med;
- 4) roll – individen har en position, uppfattar förväntningar på denna position, detta skapar en process hos individen vilket leder till en roll som individen lever upp till. (Trost/Levin, 1996)

Förväntningarna på positionerna finns i den grupp vi tillhör men också i samhället. De sänds och tas emot, och för att vi ska leva upp till dem måste vi ha tagit emot dem, anammat dem och införlivat dem i vår bild av oss själva. (ibid)

En position som behandlare, eller ungdom inskriven på behandlingshem, har förväntningar riktade mot sig från flera håll. Men rollerna är multipla, ingen av oss innehar bara en roll. Behandlaren har kanske rollerna kontaktperson, anställd, pojkvän, pappa, son, kassör. I alla dessa sammanhang finns olika förväntningar på samma individ. Som behandlare och ungdom på behandlingshem pendlar man mellan en ensidig stereotyp roll och en mångfacetterad hel roll. (ibid) En av våra intervjupersoner har en bild av hur rollen som behandlare gestaltar sig på flera sätt:

”Den första rollen är behandlingspersonal, det är en sammanfattande roll som är ganska negativ. Rollen avspeglar auktoritet, det avspeglar myndighet, makt, tråkighet, ålder på ett negativt sätt, till en början. Man har rollen som vuxen också, därmed förebild. Det handlar om att visa möjligheter som vuxen. Sen har vi personlighetsrelaterade roller.” (Rune)

Dubbla roller

Hos den behandlande personalen i vår undersökning finns en frustration över hur de kan förhålla sig till den dubbelhet som finns i rollen som behandlare. Arbetet bygger på att man som behandlare har en plan, en agenda med sitt arbete. Man ska få ungdomarna att förändras. Verktygen för att göra det är relationen som uppnås via interaktion, där samtal är en stor del. (Petitt/Olson, 1992)

Eftersom man som behandlare har en dubbel agenda, att både skapa relation och behandla, blir rollerna två. Om vi backar och tittar på de fyra begreppen för rollteorin igen; position, förväntningar, beteende och roll, så innebär rollen som behandlare att man har dubbla uppsättningar förväntningar och beteende, eftersom rollerna är dubbla. Malin uttrycker i citatet nedan både sina egna och ungdomens dubbla känslor:

Har du och ungdomarna olika roller som ni är i när ni möts?

”Det har vi. Vissa har helt koll på det. ’Jag vet att när du jobbar här är du personal och du är säkert annorlunda’, och man kan också diskutera hur skulle det bli om vi träffades på stan när jag har med mig min kille, hur blir det. Och du kanske vill komma hem till mig egentligen men det går ju inte. Man kan prata om sånt, att man har olika roller. Det är ganska bra. De har oftast en längtan av att få veta mer, eller veta hur det ser ut hemma eller komma och sitta i min soffa eller nåt sånt. Det är ju så, för att det är nåt slags normalt. På det viset är det här en konstig roll. Man ska hänga och göra roliga saker ihop men det är hit men inte längre.” (Malin)

”...ungdomsrollen, att vara inskriven här, är komplicerad, mer komplicerad än vad vi ofta pratar om. När ungdomarna lever ut mot oss, det är ofta när det är nåt tjing i relationen, när de upplever att vi inte är där tillräckligt. Det kommer ofta efter en viss period, när de har börjat tycka om en lite för mycket och de inser att hon är inte där 100% för mig för att det är ett jobb och då blir det rejält konfliktartat, det blir riktigt jobbigt för dem.” (Malin)

Om man diskuterar det, förändras era roller då?

”Förändringen är att man gör det öppet, att man inte hymlar med det, att det är så att jag är personal här. Att jag är anställd här för att hjälpa till, jag är inte din kompis.” (Malin)

Det Malin berättar att hon gör i citatet ovan är en sammanhangsmarkering. Hon tydliggör för ungdomen och för sig själv vad de gör och varför. Det är ett viktigt inslag i professionellt förändringsarbete då det hör ihop med reell och formell kompetens, befogenheter, skyldigheter och rättigheter, som i sin tur påverkar våra roller i förhållande till andra människor. Det hänger enligt Petitt och Olson (1992) ihop med vad vi tror att vi kan åstadkomma för en annan människa.

Nu fortsätter intervjun med Malin:

Förändras relationen?

”...jag vet en unge som jag har pratat med om det, och jag vet att det blev att jag bekräftade att hon hade såna här känslor, av att vilja göra sånt här, komma hem till mig och så. Hon behövde inte säga så mycket, det var jag som pratade och jag tror att hon tyckte att det var lite skönt, att jag sa att så här kan det vara. Det blir lite mer tydligt vad det är vi håller på med.” (Malin)

Ett sätt att förstå de ovan beskrivna situationerna med hjälp av symbolisk interaktionism är att vi tolkar det som sägs och görs, responserna, utifrån de möjligheter som finns inom de givna förutsättningarna; situation, position, roll. Om responserna inte passar in i mönstret så ser vi dem som irrelevanta eller att den andra människan ser sig själv i en annan position än den förutsedda. (Trost/Levin, 1996) Det vill säga, den inre konflikten i både ungdom och personal uppstår eftersom behandlingsarbetet bygger på att skapa betald relation. Båda parter deltar i samtal med flera, ibland motstridiga, roller inblandade.

Kanske är det denna konflikt som syns när Bert beskriver hur viktigt det är för ungdomarna hur han ska vara:

”Trovärdig, komma ihåg saker, komma ihåg vad man har sagt och kommit överens om. Det är de väldigt känsliga för. De har ju väldigt litet tillit till vuxna. Den finaste benämningen jag har fått, det var en gång en tjej som sa att hon litade på mig. (Bert)

Reglera maktbalansen

I studierna av samtal mellan socialsekreterare och klienter, försäkringskassehandläggare och medborgare samt tvångsvårdade ungdomar fanns i samtliga fall tecken på ojämlika förhållanden.

Den ena parten befinner sig i samtalet frivilligt, det är ett arbete som utförs. Den andre parten deltar mer eller mindre av tvång. (Blomberg, 2001, Fredin, 1993, Hill, 2005, Kullberg, 1994)

Vi har inte kunnat se samma tydliga tecken på ojämlikhet, men det finns även i de berättelser vi fått om hur det är att arbeta med ungdomar på behandlingshem. Det visar sig i form av frustration från ungdomarnas sida, som vi tolkar som ett motstånd mot den interaktion de förväntas delta i. (Trost/Levin, 1996)

”Jag har haft en ungdom som låg under täcket i tre månader som knappt ens tittade på mig. Jag knackade på dörren tre ggr i veckan, hur är det, får jag komma in. Då känner man vad gör jag, Och de betalar för det här. Vad är det här för ett jobb. Jättejobbigt för en själv. Att det inte händer nåt. Men för den ungdomen kanske det är jättebra bara att man kommer dit.” (Malin)

”Jag pratade inte med den flickan på över ett år. Så där kan du prata om samtal, jordens kommunikation. Hon var alldeles tom, så när jag som kognitiv (terapeut, vår anm) går in och försöker resonera med henne, det blev... hon bara stänger av.” (Jörgen)

Det ojämlika förhållandet som belysts i tidigare forskning, syns också i att ungdomarna har olika förhållningssätt att utifrån sin position försöka reglera maktförhållandena:

”Om man tar ett jobbigt samtal, om jag är arg på nån, så har de olika strategier för att arbeta sig ur den situationen. Ofta vet de från början att de har gjort fel, och så vet de att nu ska vi prata om det. Antingen försöker de flina bort det för att de ser att jag är arg, eller så försöker de bortförklara sig. Det är inte ofta de är vanligt resonabla, okej det var så här jag gjorde, utan nåt försvar måste de gömma sig bakom.” (Anna)

Detta kan även vara ett uttryck för de olika roller ungdomar och behandlingspersonal har. Liksom i Blombergs rapport från Försäkringskassan (2001) tycker vi oss kunna se förväntade roller som både ungdomar och personal lever upp till, och regler för uppförandet kopplat till dessa roller. Citatet ovan kan tolkas enligt detta, både Anna och ungdomen spelar sina roller och uppför sig därefter.

Regioner, publik och dekorum

Med Goffmans glasögon på näsan kan vi läsa in både olika regioner, publik och spelande av sin roll i både föregående och följande citat. Ungdomen agerar annorlunda (spelar olika roller) i köket (främre region) inför sina kamrater (publik) än på sitt rum (bakre region). Det som utspelar sig på rummet har förutom region och publik med dekorum att göra, uppföranderegler som säger att man som ungdom förväntas, och har lovat, att samarbeta. Här kommer maktaspekten, den ojämlika relationen, in. Det osynliga tvånget gör att ungdomen lever upp till sammanhangets dekorum (Goffman, 1959):

”Gentemot de andra ungdomarna så vill de lägga på sig lite tuff fasad. Om det är en ungdom som kommer hem lite sent och så vet den mycket väl när den ska vara hemma så ska den vara lite kaxig först när man äter kvällsmat och sen när man går in och pratar med den så kan den ändå be om ursäkt och förklara sig.” (Anna)

Till viss del kan vi se att den metod man arbetar med skapar en roll. Anna berättar att det lösningsfokuserade arbetssätt som de har på hennes arbetsplats gör att hon ställer frågor till ungdomarna på ett sätt som hon inte gör till vänner och familj privat. Ibland kliver hon ur det arbetssättet för att det inte fungerar i en speciell situation. Hon benämner det dock fortfarande som en roll:

”...om en ungdom är väldigt ledsen runt att det har hänt nåt med mamma kanske, att de har bråkat, då är det bättre att bara inta rollen att man lyssnar och bekräftar, att man är där, snarare än att man säger jaha vad skulle du kunna göra annorlunda för att din mamma och du inte ska bråka.”
(Anna)

Anna pratade tidigare om att ungdomarna gömmer sig bakom ett försvar, vi ser det som att de antar en roll till försvar. Men även personalen använder sig av sina roller, som vi ser det, som ett försvar:

”Jag är nog rätt så mån om att vara rätt så professionell när jag är här, jag går inte in med mig så mkt även om man ser och är med i allting, så tar jag inte med mig själv så mycket... Vilket i förlängningen kanske resulterar i att jag har svårt att riktigt riktigt bli arg, för ungdomarna kan ju se igenom det också, och då kanske det är bättre att helt enkelt resonera om vad som hände... Om man nu är där själv. För att stå och skälla på nån om man inte, det blir också ett skådespel.”
(Anna)

Personligt och privat

Flera av våra intervjupersoner pratar om att de *inte* går in i en roll som behandlare. En av dem hade försökt det i början av sitt arbete med ungdomar, eftersom hon tyckte att det var det förhållningssätt hon fått lära sig under utbildningen.

”...att det är en knivskarp linje vad som är privat och personligt och jag har försökt det. Men det gick inte. För jag fick ingen bra relation.” (Malin)

”Du kan ha närhet och vara professionell men det känner ungdomen av. Jag känner att ungdomen känner av det.” (Jörgen)

Alla behandlare skiljer på vad som är privat och vad som är personligt i hur de är och vad de berättar för ungdomarna. De har dock olika gränser för vad de anser är privat.

”Man är ju med hela sig själv hela tiden med ungdomarna. Man är ju på ett sätt privat men man lämnar inte ut sina egna brister och tillkortakommanden och eget själsliv så.” (Bert)

Också Anna pratar om det problematiska i att använda sig av rollen behandlare i relation till ungdomarna:

Märker ungdomarna att man tar på sig en roll?

”Ja. Det tror jag. Jag tror att de är väldigt snabba med att känna av.”

Och det resulterar i?

”Att det inte blir så bra.”

Tror du att det kan finnas nån önskan från deras sida att det ska vara avslappnat, att de inte ska behöva spela en roll?

”Ja, jag tror att det blir mer äkta från deras sida, om de bara är de.” (Anna)

Här visar sig igen den konflikt som ligger i att man som personal har en agenda eller en tanke i bakhuvudet med samtal både i vardagen och i de strukturerade samtalen. Samtidigt blir man frustrerad när ungdomen inte deltar, som om det var en normalsituation. Man låtsas som ingenting men det är ju inte ingenting, från personalens sida.

Berts arbetsmetod när han har samtal med flera personer bygger på att allt som sägs går via honom. Han ser det inte som att det är en roll han tar på sig.

Så det är du som är där, Bert, det är inte behandlingssekreteraren?

”Nej det är det inte. Utan det är jag. Ofta så går samtalet igenom mig. Du säger nåt och jag säger tillbaka till dig och så hör jag efter vad du hör. Det passerar genom mig hela vägen och jag blir väldigt trött efteråt.” (Bert)

Institutionaliserade ungdomar

Teci Hill beskriver i sin forskning om LVU-omhändertagna ungdomar på låsta institutioner att personalen har svårt att hitta fungerande positioner i förhållande till ungdomarna på grund av rigida regler och rädsla för våldsamheter. Sådana svårigheter ser vi inget av i våra intervjuer. Tvärtom tycks den behandlande personalen anse sig ha fungerande förhållningssätt. De uttrycker en del frustration inför sin, som Malin kallade det i citatet ovan, konstiga roll. Men det finns inget av den vanmakt som Hills undersökning visar på. Inte heller har vi hört några berättelser om rädsla. Det tycks istället finnas verktyg att handskas med andras ilska:

”T ex om nån är aggressiv mot mig eller arg, så måste jag bara fortsätta fråga, inte låta mig störas så mycket utav det. I så fall får jag avbryta och säga att det är nåt som stör mig här, ni får hjälpa mig med det. Det är ganska avväpnande att inte ha nån position eller gå igång så.” (Bert)

Som vi ser det är de förväntade rollerna som både personal och ungdomar antar en aspekt som ”stör” behandlingsarbetet på ungdomshemmen.

”...de som kommer hit och som är liksom institutionaliserade. De kommer och verkligen, så fort det är nåt så är det ordning och reda och man känner att det är inövade repliker snarare än att det kommer från dem själva. Det kan det vara i vilken miljö som helst, att man får falska svar. Man märker det inte alltid då men man märker det alltid på sikt. (Anna)

”Det är en skiva som går igång, de berättar vad de har blivit utsatta för. Det är bara ett mantra de kör. För så gör man när man träffar en vuxen. Då kanske vi säger stopp istället, jag vill inte höra, vänta ett par veckor.” (Jörgen)

Rune ser detta rolltagande hos ungdomarna som något både problematiskt och ickeproblematiskt:

”Det kan finnas en tendens hos vissa att ta på sig rollen elev eller boende eller placerad ungdom. En etikett som de behöver eller vill leva upp till, för att den tillåter dem att agera ut sin problematik. Det kan vara bra behandlingsmässigt, för det blir tydligt, men det kan vara destruktivt också.” (Rune)

Alla intervjupersoner har dock sätt att ta sig runt de roller som ungdomarna antar. Anna beskriver det som att:

”Gör man om frågan och ställer den från ett annat håll så får man ett annat svar.” (Anna)

Det går att arbeta sig förbi dem, det är det som är målet med relationen som man vill uppnå. Enligt Jörgen är det som behövs framförallt tid.

”Återigen så är det tid det handlar om. Vissa behöver lång tid andra kort, men till slut så kommer relationen.” (Jörgen)

Samma sak säger Bert:

”En sak är där uppe,(där kök, vardagsrum och ungdomarnas rum finns, vår anm.) tillsammans med

ungdomarna. Det får ta tid.” (Bert)

Det Rune beskriver i citatet nedan handlar även det om att låta tiden arbeta, vänta ut ungdomen, hitta rätt läge för samtal:

Det händer att man slänger in en fråga när man sitter, ’den gången, du ville inte prata om det’, ’nej det var så jobbigt’, ’vad var det som var så jobbigt?’, ’det var det här och det här och det här’. Då kan man känna om man behöver gå närmare eller om man kan låta det vara. Ganska mycket intuition. Hur känns det i rummet, hur känns det i bemötandet. Ibland måste man vara ganska envis, man känner att det är viktigt att ungdomen får det ur sig på ett vettigt sätt. de kan få det ur sig på annat sätt också, men då blir det kanske i form av ett flygande glas mot en annan ungdom, eller de sticker iväg. Då är det bättre att vara lite jobbig. Ge mig fem minuter säger jag ibland, och då kan de ja okej.” (Rune)

”Känn efter, har du lust att prata om det en annan dag? Jag kan berätta att jag känner att du censurerar. Du ger mig inte hela biten, jag får bara en liten. Då säger ungdomen att det är det jag kan släppa ut. De tror att de ska gå sönder.” (Kent)

Ungdomarnas behov av att spela en roll tycks påverkas av miljön. Anna upplever att de är mer sig själva i miljöer där de känner sig trygga, som i köket eller på deras egna rum.

”...de är trygga i köket, det är deras plats. Det är jag som är lite gäst där. Samtalsrummet är nåt vi har byggt upp och vi är väldigt sällan där... öppnar man det och går in och sätter sig så blir man helt liksom, de blir helt nervösa liksom. Då är det usch och det är allvar och då ska man skäll, eller det blir liksom inte. Upplever jag det. Det är inte den trygga miljön. Står man å andra sidan och skalar potatis samtidigt och bara väver in det då märker de inte att de pratar samtidigt.” (Anna)

Detta kan vi känna igen från Billquists forskning om miljön på socialkontoret. Hon menar att den fysiska miljön, där olika aktörer har olika tillträde till de olika rummen, speglar de regler och den ordning som gäller. Låsandet av dörrar ser hon som en domesticerings- och disciplineringsprocess som lär klienterna att hålla sig på mattan. Lokalerna och inredningen bidrar till att skapa distans, distinktion och kontroll. (Billquist, 1999)

De fyra behandlingshem som vi besökt för att göra intervjuer är alla varit stora villor som ligger i vanliga villaområden och lantligt. De är inredda på ett hemligt sätt med gemensamma kök, vardagsrum och andra gemensamma ytor. Det finns rum som enbart är avsedda för personalen, kontor och mötesrum t ex, som ungdomarna inte har tillträde till annat än i sällskap med personal. Från utsidan syns inte på något av husen att det är en institution, och litet märks av det på insidan, inte mer än att vissa rum ser ut som kontor/arbetsrum. Husen skulle kunna vara en form av kollektivboenden, då det som märks tydligast är att det är många som vistas i husen, det är mycket kläder i hallen, många rum och det finns anslagstavlor med information.

Vi ser inte behandlingshemmens samtalsrum som lika strängt fostrande symboler som de låsta dörrarna på socialkontoret. Men det finns likheter, som avspeglar sig i att både behandlare och ungdomar reagerar starkt på vissa rum.

Bilen

Detta leder in till den andra viktiga aspekten som vi i vårt material kan se påverkar behandlingsarbetet: rummet. Alla intervjupersoner har återkommit till liknande beskrivningar av att olika rum påverkar samtalet. Det har varierat mellan personer, institutioner och rum, beroende på hur individerna upplever det. Ett ständigt återkommande rum som dock beskrivs lika i alla

intervjuer är bilen:

"...de kan titta fram eller ut eller snegla i backspegeln ifall de vill. Det är en enkel miljö. De kan själva höja volymen när de känner att nu räcker det, när de inte vill säga det." (Anna)

Här ser vi att maktbalansen i rollerna är lite annorlunda då behandlaren är upptagen med att köra, ungdomen behöver inte svara bara höja volymen och titta ut genom fönstret.

"Det nästan bästa är bilen. Man sitter och tittar rakt fram, man kan ha lite musik på i bakgrunden, man kan titta ut. Om ungdomen känner att den blir uppfylld av en känsla, blir ledsen och vill inte visa det då kan man alltid titta ut, man kan fippla lite med saker. Det är mer neutralt, det är nåt i åkandet som gör. Jag vet kollegor som säger vi tar en tur och så bara åker de. Behöver inget mål, man bara åker med bilen i en halvtimme. Det är väldigt effektivt. Det är jättebra. Det som är så speciellt med det är att man åker på en motorväg, ganska fort, då pratar man, kommer fram till ett rödljus, står still, då är det tyst. Nånting är det med det här framåt. Det är nåt bra med att man tittar på varann ibland." (Malin)

"De samtal som har störst utvecklingspotential är de som sker i bilen, säga god natt vid sängkanten. Då blir det ju samtal på en helt annan nivå än när man bokar en tid. Då byggs det upp en förväntan, eller ett fy fasiken." (Kent)

Bert beskriver bilen som det minst intima rummet, och så här beskriver han ett bilsamtal:

"...ledset. Man kan både vara nån annanstans, men det kan också vara när det har hänt nånting. Fri från... föraren är upptagen av bilåkning, och eleven vet det. Man behöver aldrig ha ögonkontakt med varandra. Det flyter fram och det händer lite i panoramat runt som distraherar och gör att det är skönt för eleven. Det gör att man kan närma sig svåra saker och prata om det har varit nåt som har varit svårt. Då kan man ta upp det lite otvunget." (Bert)

Goffman och bilen

Vi väljer att analysera dessa bilsamtal med hjälp av rollteorin och Goffmans (1974) begrepp regioner. Om vi går tillbaka till Berts beskrivning så pratar han om att föraren är upptagen av bilåkning. Vi får hoppas att han menar bilkörning, en aktivitet som kräver uppmärksamhet och koncentration från den som utför den för att den ska kunna utföras säkert. Detta förändrar rollen för den som kör, från personal/behandlare till bilförare främst. Anna pratade tidigare om att det är mer äkta från ungdomarnas sida om de slipper spela en roll. En situation där personalen inte kan spela sin roll som personal för att den är upptagen av något annat befriar även ungdomarna från att spela sin roll.

För att applicera Goffmans (ibid) regioner på bilen går vi vägen via hur behandlare upplever bilsamtalet och hur de beskriver att ungdomarna upplever det. Berättelserna tyder på att bilen, för båda parter, är en bakre region, trots att man har olika roller. Båda känner sig avslappnade i situationen, de vanliga rollerna finns inte i detta sammanhang. (ibid)

Publiken som man, med Goffmans ord, agerar sin roll inför finns i den främre regionen, men i bilen är ingen längre publik. Vare sig ungdomen eller personalen. Frånvaron av roll innebär också att risken att som ungdom bli analyserad av en behandlare är mindre. Den agenda som ungdomarna är väl medvetna om att personalen har finns inte i den bakre regionen bilen. (ibid)

Personal använder samtalet i bilen medvetet och uttalat, och det ungdomarna också:

”Ofta behöver man bara sätta på tändningen så kommer det ”vet du vad som hände i skolan!” och så är de igång. Nån period har vi haft ungdomar som bett om att få åka lite bil.... Sitter man själv i bilen vet de att nu är det bara jag som betyder nåt, telefonen kan inte ringa, det är ingen annan ungdom som kan komma och styra, det är vår tid.” (Anna)

Olika förhållande till olika rum

Bert säger att han allt mindre använder bilen som samtalsrum numera, han föredrar det stora mötesrummet. I citatet nedan jämför han det med det samtalsrum som finns på hans arbetsplats:

”För mig är det här lite... givna positioner... Där blir man friare. Där kan man gå fram på tavlan och prata, där finns andra distraktioner. Oftast när man är flera, om vi sitter fyra, så finns det mer utrymme, man är inte så socialyllekofta, nu ska vi prata om det här. Det finns nåt obehagligt över det tycker jag.

Som uppstår i det här rummet?

Det behöver inte uppstå... Men de här eleverna och familjerna, de vill inte vara här. Då ger man mer luft och space. Mer lekfullhet. Här är det väldigt intimt. Då använder jag min makt över situationen. Jag har nog varit med om för många, där familjen tycker att det är obehagligt och att det blir nåt tvingande över det.” (Bert)

”Det är mycket bättre att gå hem till dem och prata. Där har ju de mer makt och position.” (Bert)

Att rummet är av avhängig betydelse för interaktionen bekräftas också av Trost/Levin (1996). Erving Goffman (1974) delar rummen (scenen) i främre och bakre regioner, man känner sig mer avslappnad och bekväm i det som är ens bakre region, medan man i den främre i större utsträckning spelar en roll.

Regioner på ett behandlingshem

Om vi med Goffmans symbolik skulle överföra detta till de behandlingshem där samtalen i vår undersökning utspelar sig, så skulle vardagsrum och kök vara främre regioner för både ungdomar och personal. Det är den arena där de möts i vardagen. Ungdomarnas rum kan ses som deras bakre regioner och kontor och personalrum som personalens bakre region. Detta visar sig i följande citat: (ibid)

”Ibland vill de ha de samtalen där de befinner sig, det kan vara i köket, vardagsrummet eller deras rum. Det är sällan jag går med på det. Det är inte bra att ha samtal ute i miljön där andra ungdomar kan sväva fram och tillbaka, och deras rum, även om man kan avskärma sig från de andra, deras rum ska vara det ställe där de kan vara ifred.” (Rune)

Vi tolkar det som att för ungdomarna är deras rum och träningslägenheter deras bakre regioner, där de känner sig bekväma, medan de i de allra flesta fall inte känner sig bekväma i det som är personalens bakre region.

De rum som kan betraktas som personalens bakre regioner, kontor, personalrum och samtalsrum, har olika funktion för olika personal. Våra intervjupersoner använder rummen på skilda sätt, ibland i motsats till dess syfte. Bert uttryckte tidigare att han hellre väljer att ha samtal i det stora mötesrummet/kontoret istället för det samtalsrum som är möblerat för samtal.

”Det blir så mycket socialyllekofta” (Bert)

Symbolerna i samtalsrummet med vattenflaskor och näsdukar signalerar att här kan vi sitta länge utan att bli törstiga av allt prat och att man ska gråta då det finns näsdukar.

Stolarna är bekväma för att klara långa sessioner och är placerade så att man har ögonkontakt. Alltså allt som kallas inramning. (Goffman, 1974) Då vi agerar som vi tror att det förväntas att vi ska agera så är det förståeligt att vissa personer finner ett dylikt rum jobbigt (Trost/Levin 1996). Andra intervjupersoner är mer bekväma i det för syftet möblerade rummet:

”Jag tycker om begreppet samtalsrum, därför att det är ganska tydligt för ungdomen och för mig vad vi gör. Ibland behöver jag hjälp av externa ramar för att bli påmind att det här är en sån situation, speciellt när man drabbas av processer som ungdomarna iscensätter eller startar. Projektioner eller överföringar. Då är det väldigt bra att kunna påminna sig om att det här är jobbet.” (Rune)

Rummen blir, som Goffman (1974) säger, symboler som man gemensamt laddar och värderar. Men de kan enligt vår undersökning även laddas olika av olika personer i samma hus. Ett rum med flera funktioner får inte heller en laddning, det blir inte en scen med en sorts föreställning som ska framföras. Inramningen och fasaden i ett rum med flera funktioner blir mindre laddade med förväntade roller. Malin beskriver nedan ett rum på behandlingshemmet där hon arbetar som har flera funktioner:

Det här rummet, har det en speciell funktion som alla i huset känner till?

”Nej, det är ett alltiällorum så det är inte laddat med nåt speciellt. Här har vi våra personalmöten, ungdomarna har sitt husmöte här en gång i veckan, då är det trevlig stämning. Här får man gå in om man har tagit droger och ska bli körd till en institution. Det här rummet används till allt. Vissa har sina samtal här.” (Malin)

Rummet är både främre och bakre region för både personal och ungdomar, det används i disciplinerande syfte och till strukturerade samtal, av både personal och ungdomar. (Goffman, 1974 Billquist, 1999) Malins beskrivning av de olika funktionerna tolkar vi som att detta rum, liksom bilen, är mer befriat från förväntade roller för de agerande.

Detsamma gäller hur behandlingspersonalen förhåller sig till ungdomarnas bakre regioner. Några intervjupersoner är bekväma med att ha samtal med ungdomen i hans eller hennes rum eller lägenhet, medan andra såg det som ett område som, för ungdomens skull ska skyddas från att laddas med svåra känslor.

”Man ska inte ladda rummet med jobbiga saker. Det är därför vi har samtalsrummet, här kan man manifesteras sin ångest och det kvittar.” (Rune)

Och samma sak gäller för ungdomarna då vissa ser sin lägenhet eller rum som väldigt privat medan andra inte alls gör det.

”Hon som är bekväm i sitt hem, hon vill gärna att soc ska komma dit och se hennes hem, vill bjuda på kaffe och tycker att det är skönt att vara hemma. Den andra tjejen skulle aldrig släppa in socialtjänsten innanför sin dörr.” (Malin)

Empati

I de flesta intervjuer så uppfattar behandlaren sig som nyfiken på den behandlades verklighet och håller en ödmjuk profil. Det vill säga att man förstår att man inte kan förstå en annan människas föreställningsvärld.

”De kanske är fel ute, så jag försöker lyssna, ofta vill de ha ’jag förstår precis’ men det ska man ju absolut inte, för man kan inte förstå vad nån annan känner.”(Anna)

Samtidigt så ser vi i en annan intervju att det så långt är möjligt går att leva sig in i en annans föreställningsvärld, det som kallas sympatisk introspektion, empati. (Trost/Levin, 1996)
Att i samtalet låna ut sig själv helt och hållet, att gå in i samtalssituationen utan att döma eller fördöma, att leva sig in. Det är det här som enligt symbolisk interaktionism är det grundläggande för att kunna förstå och sedan i sin tur kunna ge råd och tips för att hantera svårigheter i någon annans liv.

”Ja det är väldigt speciellt att säga, jag begrep varför det var våld. Jag kan se mig i de olika situationerna själv, jag kan titta så här, det är inte så konstigt att en människa hamnar i det här. Skulle jag bli utsatt för så extrema provokationer så skulle det smälla, eller väldigt nära så. Jag tror att jag ser de mänskliga sidorna hos de här... det är enklare hos vålds- än hos de med pedofila inslag, det är mycket svårare men man kan ändå se, man får oftast en historia från nån som har det jävligt besvärligt”(Bert)

Att kunna känna samhörighet med utan att för den skull tycka likadant eller sympatisera, att dela en annan människas föreställningsvärld, är en förutsättning för att kunna förstå en annan människa. (Trost/Levin, 1996)

Samtidigt är sympati med en annan människa en förutsättning för att ha makt över denna. Genom att träda in i den andres föreställningsvärld kan man effektivt utöva makt, och därmed påverka och förändra denne. En okänd människas åsikter har för oss mindre betydelse än vad en för oss signifikant annan tycker. (ibid) Alltså måste relationen skapas till varje pris för att förändringsarbete ska kunna ske.

*”Jag som behandlare måste ha en relation till den jag pratar med. Annars blir det konstigt.”
(Jörgen)*

Detta kan låta lite hårt men behandlaren är beroende av den makten. Kirkegaard uttrycker problematiken så här:

”All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa är inte att vilja härska, utan att tjäna”

Jämfört med tidigare forskning (Hill, 2005) så ser vi mer empati och förståelse men det kan bero på att vi endast intervjuar behandlare och att Hill kunde se andra saker vid sina observationer.

Gemensamma symboler

För att kunna kommunicera med varandra på ett bra och effektivt sätt så måste man skapa en relation med gemensamma symboler, alltså desto mer gemensamma symboler desto bättre relation. Problemet som ofta uppstår är att när två världar möts kan det bli en krock som tidigare forskning talat om. (Kullberg 1994, Fredin 1993, Hill 2005). För att bygga relation så måste man kunna lite om vad som finns i ungas värld för att hitta gemensamma nämnare.

”När man pratar med ungdomar måste man ha ingångar, musik, film. Man får ha lite koll.” (Malin)

”Fotboll... Man pratar om precis vad som helst.”(Kent)

Att i relationen kunna bygga gemensam föreställningsvärld och tala om vad som är svårt eller

jobbigt utan att den professionella rollen slår ut den personliga förklarar här en av intervjupersonerna:

”Jag kan inte prata teoretiska grejer. Nu pratar jag mycket om oro och vad det är, oro och ångest, då kan jag inte förklara det teoretiskt. Då får jag göra det med metaforer.” (Malin)

Metaforer är att bildligt förklara ett fenomen och det är att relatera direkt till föreställningsvärlden, den bild var och en har av tillvaron, där mängden gemensamma symboler avgör i hur stor utsträckning vi kan förstå och interagera med varandra. (Trost/Levin, 1996)

Det är en svår balansgång att vara privat och professionell i jobbet, men i initialskedet av en behandlingsrelation så är behandlarna mer personliga, fast med den professionella rollen i bakhuvudet som arbetar på ett annat plan för att nå fram.

”Man ska ha en idé i bakhuvudet. Så här kanske det är, Och så utforskar man den med deras ord, med eleven eller föräldrarnas ord. Man plockar upp deras ord och intresserar sig av vad de säger. Men man får ha den här idén i bakhuvudet.” (Bert)

Relationsbyggande

Detta börjar då en ungdom kommer till institutionen och får lära sig de nya reglerna och förhållningssätten, alltså att komma in i gruppen och börja känna lite trygghet. Om man vore elak så skulle man kunna säga att ungdomen blir institutionaliserad.

Detta är den initiala delen av behandlingen där det skapas nya band i form av både ny referensgrupp och nya signifikanta andra, dessa band ändras vartefter tiden går och svänger upp och ner. (Trost/Levin, 1996) Den nya referensgruppen är den man förhåller sig till och spelar inför.

Anna berättade tidigare i ett citat om en ungdom som kom hem för sent och var kaxig inför de andra ungdomarna, men senare på sitt eget rum i samtal med behandlaren förhöll sig på ett annat sätt. Ungdomen kan senare i den bakre regionen be om ursäkt för sitt agerande utan att behöva känna att det blir en rollkonflikt då den ska förhålla sig både till referensgruppen och en signifikant annan, den behandlande personalen. (Trost/Levin, 1996)

De flesta intervjupersonerna säger att de väntar in ungdomen tills det finns en relation, alltså att behandlaren har blivit en signifikant annan och inte bara som i början en anonym behandlare. Alltså till att föreställningsvärldarna har vant sig vid varandra och inte krockar för att de symboler man använder är för olika. (Trost/Levin, 1996) Därav skulle man kunna säga att man först väljer rollen personlig för att få en djupare relation för att i ett andra stadium kunna påverka.

Obesvarade frågor

Vi ville med vår undersökning titta närmare på hur den verbala kommunikationen i behandlande och miljöterapeutiska samtal upplevs av den behandlande personalen. En del av vår ansats har inte fullbordats då vi inte fått svar på de frågor vi ställde om hur språket används. Vi har inte kunnat få fram resultat som visar att behandlarna är medvetna om vilka ord de använder. Så här blev exempelvis svaren på dessa frågor:

Hur gör du? Vad säger du? Kan du beskriva ett sånt samtal?

”Jag ska göra ett försök. Jag uttryckte mig en gång runt ett samtal som vi hade med en ungdom att det var som en dans. Och så där är det. När man dansar tango så finns det inga givna steg. Det

finns vissa regler man ska hålla. Men det är följsamhet mot varandra. Så är det. Så tänker jag att det blir, när det är som bäst. Att det kan bli en dans i samtalet.” (Bert)

Vi återkommer senare under intervjun till en liknande fråga till Bert, men inte heller denna gång leder det till att vi får konkreta svar på vilka ord som används. Han beskriver en situation, vad han gör och hur han tänker, men inte vad han säger:

Kan du beskriva ett samtal, vad du säger och vad de säger?

”Jag hade en familj som hade väldigt mycket våld, och vi skulle se på det här våldet hur det såg ut i olika situationer, där jag verkligen var inne och petade på hur, vart man träffar, hur det ser ut, medan de andra hör på.” (Bert)

Inte heller Anna svarar med exempel på vilka ord hon använder:

Ett sånt där kökssamtal, kan du berätta vad du säger och vad ungdomen säger?

”Det beror helt på vad som ligger i fatet. Det kan vara att jag vet om att ungdomen gått hem från skolan och skolkat och inte sagt det till oss, det kan vara en sån grej man försöker utreda och få ungdomen att berätta och vara ärlig och ge sin version.”

Det finns några få exempel i intervjuerna där hon intervjupersonerna kan återberätta vad de har sagt, men det är fragmentariskt:

”Hur tänker du själv, vad ser du själv är scenariot, hur skulle du kunna tänka, vad skulle du kunna göra. Tänk dig in i att du gör på ett sätt, hur skulle det kunna bli.”

”Hur nöjd är du på en skala 1-10, 8, lysande, hur skulle du kunna göra för att det ska bli en 9.”

”Det här är inte okej, att bete sig på det här sättet.” (Anna)

”Jag brukar säga så här: får jag säga en sak? Rent generellt när det gäller ungdomar i din ålder brukar det vara så här. Jag vet inte hur det är med dig, det är inte säkert att det stämmer, men.” (Malin)

”Det där du sa för två dar sen, jag har tänkt mycket på det. Jag skulle vilja fråga bara en sak till.” (Bert)

Inga mallar för samtal

Att behandlarna inte kan specificera ord som de använder eller har favorit formuleringar tar vi som ett bevis för att det inte finns några mallar. Samtalen är styrda av kontexten, alltså rum, situation, individer och tid mm. Allt som interaktionismen talar om. Vid en jämförelse med socialkontor så finns det inte så många formella strukturer att ta hänsyn till på ett behandlingshem. (Billquist 1999, Kullberg 1994, Fredin 1993)

Flera av de viktiga slutsatser som görs i den tidigare forskning vi funnit kan vi inte känna igen i vår undersökning. Tidigare har vi nämnt det ojämlika förhållandet som visat sig i all tidigare forskning vi läst och de rädslor och regelproblem i arbetet på låsta ungdomshem. Inte heller kan vi i våra intervjupersoners berättelser hitta tydliga tecken på de skenallianser som Teci Hill skriver om i sin avhandling om ungdomar i tvångsvård. (Blomberg, 2001, Fredin, 1993, Hill, 2005, Kullberg, 1994)

Lyssnande

Vi skrev i bakgrunden till vår tanke och frågeställning att vi i mycket litteratur under utbildningen stött på svårigheter att lyssna och vi har även privat fått detta bekräftat, något som vi trodde skulle

skina igenom i vår undersökning. Men det har vi inte märkt av, annat än marginellt:

Hur skulle du beskriva ditt lyssnande?

”Man försöker hela tiden ha ett bra lyssnande, men ibland är det som jag säger, man är för ivrig. Man tänker nåt innan de har hunnit tänka. Man missar vad de faktiskt säger.” (Anna)

Istället berättar intervjupersonerna om vikten av att hålla sig nyfiken och inte ha förutfattade meningar eller åsikter om hur en situation är. Lyssnandet uppfattas som ett viktigt redskap och det finns en medvetenhet om svårigheterna det kan innebära att lyssna helt okritiskt

”De rabblar upp hela baletten och då handlar det bara om att lyssna. Jag försöker notera vissa saker som jag kan tycka är viktiga och återkomma till dem. ’När du sa så här, hur menade du? Jag hängde inte riktigt med. Var det så här du tänkte?’ (Rune)

Få likheter med tidigare forskning

Vid en jämförelse mellan vårt material och tidigare forskning finner vi inte så stora likheter. En förklaring till detta ser vi i att de studier vi jämfört med har analyserat samtal och interaktionssituationer som är mer ofria än de vi studerat. Samtal hos socialtjänsten och försäkringskassan genomförs på inbokade tider och ska avhandla ämnen som ryms inom myndighetens ramar till skillnad mot de både strukturerade och icke strukturerade samtal som förs på våra intervjupersoners arbetsplatser. I studierna av behandlingsarbete med tvångsvårdade ungdomar finns regler och lagar som är mer tvingande än de som omger de behandlingshem där våra intervjupersoner arbetar. (Blomberg, 2001, Fredin, 1993, Hill, 2005, Kullberg 1994)

Vi efterfrågade diskussioner kollegor emellan om hur samtalen med ungdomarna genomförs. Vilka ord och vilket språk man använder, vilka strategier man har med det. Detta har vi inte fått några svar på, däremot har vi funnit diskussioner om praktiska strategier som hur man ska handskas med ett problem eller en situation.

Ingen dominans från behandlarna

Ytterligare aspekter som vi inte kan återfinna i vårt material är att personalen dominerar samtalen, och att det skulle finnas faser i ett samtal. Kullberg (1994), Fredin (1993) och Blomberg (2001) skriver alla om att socialsekreterarna respektive försäkringskassehandläggarna dominerar samtalen. Det är de som initierar samtalen och de styr vad man pratar om.

Våra intervjupersoner berättar om samtal som initieras av både dem själva och ungdomarna, att de pratar ungefär lika mycket, även om det kan skilja sig mellan individer.

”Det är inte alltid man får, inte det uttömmande svaret man kanske får ett ja eller ett nej. Men kan du inte beskriva lite? Jo men det var bra. På vilket sätt var det bra. Det bara var det. Och då kan man inte pressa i all oändlighet, det beror på vad det är.” (Anna)

Det som styr en del samtal är de strukturerade samtalen, terapisaamtal, kontaktmannasamtal eller coachningssamtal som finns i någon form på alla arbetsplatser där våra intervjupersoner arbetar.

”Strukturen här är att man träffar sin ungdom tre ggr i veckan. Pratar i telefon mellan varven. Det är förutsättningen och då vet de ungdomarna att när vi träffas så är det inte bara att vi pratar väder och vind. Då pratar man om det som det handlar om, varför de är här och så. Men det är inte alltid man pratar om behandlingsplan och så där. Men de bor ju här av en anledning, så det brukar trixas in på det som är deras bekymmer.” (Malin)

Våra intervjupersoner berättar inte heller om samtal som bara får handla om vissa saker. Däremot tror de att ungdomarna bär på sånt som de väljer att inte prata om.

”Jag tror att många undanhåller hur det faktiskt har varit. Alla har ju nånstans kommit ifrån mamma och pappa och de kan berätta mkt praktiskt kring det men hur de verkligen har upplevt det pratar de väldigt lite om. Det kan komma vissa gånger. Man får skynda långsamt. De är bara 16-17. De kanske hinner bli 30-40 innan de verkligen bearbetar svek från en förälder som missbrukar.” (Anna)

”T ex när det händer saker i familjen. Det är svårt att prata om. Framförallt för ungdomarna. Om de blivit misshandlade. Sånt som har hänt innan de kom hit. Allt som har med familjen att göra är svårt, tar lång tid att få fram.” (Malin)

6. Slutsatser

Samtalet är ett viktigt verktyg för att bygga relation med ungdomar som vårdas på behandlingshem, då relation ses som nyckeln till förändring. (Petitt/Olsson, 1992) Den personal på behandlingshem som varit våra intervjupersoner har alla haft mycket intressant att berätta om samtal, hur de tänker och gör och var de har sina samtal. Däremot har de inte kunnat berätta vad de säger i så stor utsträckning. Vi tolkar detta som att samtalen är så kontext-, person- och situationsbundna att det därigenom finns för många varianter för att det ska gå att komma ihåg vad som sagts.

Det finns en medvetenhet i sättet att använda språket, exempelvis kunna lite om populärkultur då det är bra inkörsportar till samtal med ungdomar, och i sin förlängning relationer, men å andra sidan så pratar man alltid anpassat till situationen enligt interaktionismen. Detta är vad som kallas att skapa relation och det gör man genom att bygga gemensam föreställningsvärld med hjälp av symboler som laddas med gemensam betydelse. (Trost/Levin 1996)

Det finns en problematik i att kombinera privat och professionell. Men då det ingår i jobbet att också vara privat för att skapa relation som i sin tur leder till förändring, så är det svårt att säga var gränsen går och när och hur man passerar den. Dessa gränser är avhängiga så många faktorer som till exempel plats, vilka som närvarar, dagsform och personlighet. På socionombildningen så har vi undervisats om att det är skillnad på att vara privat och personlig, men utan större förankring eller diskussion om vad det egentligen innebär. Något som vi tycker skymtar mellan raderna hos de yngre behandlarna i form av hårdare gränsdragning.

Problemet med att balansera mellan privat och professionell är tydligare hos personalen på behandlingshem än hos tjänstemännen på socialtjänsten och försäkringskassan, som studerats av Billquist (1999), Fredin (1993), Kullberg (1994) och Blomberg (2001). De senare har en tydligare formell struktur att luta sig emot och träffar sina klienter under i förväg bestämda och begränsade tider, något som vi tror underlättar gränsdragandet, men däremot försvårar relationsskapandet.

Det finns en medvetenhet hos intervjupersonerna om att man är på sitt jobb, men det är inget som upptar tankarna hela tiden. Det ligger som en slags beredskap i bakhuvudet som nappar på den information som uppfattas som relevant för problematiken som ungdomarna har. Det skulle kunna tolkas som att man kan abdikera från sin roll då det inte är riktiga relationer som man bryr sig om på riktigt, det vi tidigare nämnt som betald relation.

Enligt den symboliska interaktionismen och Erving Goffmans (1974) dramaturgiska teorier som vi valt att analysera vårt material genom ser vi tydligt de roller som både ungdomar och personal på behandlingshemmen spelar i behandlarnas berättelser, något som av de flesta intervjupersoner beskrivs som begränsande för förändringsarbete.

Dessa roller är svåra att få bukt med för de är införlivade i hela samhällssystemet så som klasstillhörighet och att vara i behov av hjälp för att klara sig genom livet. Detta medför också att den roll, eller stämpel, som samhället ger individen även i fortsättningen kommer att finnas och det är en av behandlarens uppgifter att förändra den självbilden. Men då det ofta är stigmatiserade att bo på behandlingshem och få samhällets vård kommer det kanske även i fortsättningen kännas som att man befinner sig i underläge.

Förutom de omgivande faktorer i form av interaktion med andra människor som inverkar på ett samtal visar sig rummet för samtalet vara av yttersta betydelse. Rum som är anpassade för samtal beskrivs i flera intervjuer som platser som istället för att underlätta istället försvårar samtalen. Det

rum som i störst utsträckning beskrivs som underlättande för att samtala med ungdomar är bilen. Vi tolkar det som att frånvaron av de tydliga roller som annars finns underlättar för ungdomarna. De vill inte bli så uppenbart lyssnade på, de vill inte så uppenbart bli vårdade. Då det där kan finnas en känsla av underläge och stigma.

Reflektioner

Behandlarrollen är dubbel, man ska både "hänga och göra roliga saker", som Malin säger i undersökningen, och samtidigt ha en agenda för förändring. Denna dubbelhet vet ungdomarna om men har svårt att förhålla sig till, och även personalen ibland. Den tycks också vara något som försvårar arbetet, då ungdomarna i sin tur spelar rollen av inskrivna ungdomar. Frågan är hur man som behandlare kan komma runt den. Malin beskriver hur hon pratar om att det är konstigt och att ungdomarna kan ha känslor inför henne som behandlare som inte passar in.

Andra intervjupersoner beskriver hur de så lite som möjligt vill vara i behandlarrollen. Det går dock inte att komma ifrån att det är betalda relationer det handlar om.

Ett av de behandlingshem vi besökte hade ett rum som var avsett för samtal, men som även hade många andra funktioner, något som vi tolkat som att inramningen och fasaden i det rummet var mindre laddade med förväntade roller än andra samtalsrum med bara ett syfte och användningsområde. Detta ser vi som ett föredöme då rummets laddning påverkar samtalsförlopp så mycket som vi kunnat se i vår undersökning.

Vi funderar lite kring Goffmans begrepp då de främre och bakre regionerna på behandlingshemmen har olika funktioner för olika personer, även på samma behandlingshem. Det är olika hur de som bor där (publiken) laddar regionerna med olika betydelser och vår fundering är om det blir konflikter i vardagen mellan de som bor och verkar på en sådan institution?

Klientupplevelser inte intressanta?

Den mesta forskningen som rör kommunikation inom socialt arbete och hur klienter bemöts har mer än tio år på nacken. Vi frågar oss om detta beror på att samhällsklimatet är sådant idag att detta inte är intressant för forskningen. Det verkar snarare som om forskningen inom socialt arbete idag handlar om att hitta bevis för att det arbete som utförs lönar sig, att pengarna är effektivt använda. Socialtjänsten som samhällsinstitution måste försvara sig, befinner sig i en defensiv position, får mycket kritik och få står upp för dess funktion. Att undersöka hur klienterna upplever det utförda arbetet är inte ekonomiskt intressant, och inte heller intressant för en samhällsinstitution i underläge. Sådant kan forskningen ägna sig åt i tider när socialtjänstens arbete har hög status.

Förförståelse

Anita jobbar på ett behandlingshem och Daniel har jobbat i behandlande arbete med unga i liknande situationer. Detta gjorde att vi inte såg med oförstörda ögon på miljön i behandlingshemmen. Om vi hade kommit till ett behandlingshem för första gången hade vi kanske sett företeelser i både miljö och kommunikation som lockat oss till analys, sådant som nu var naturliga självklarheter.

Vi är bägge intresserade av hur relationen privat/professionell ser ut då vi stött på det i våra respektive jobb. Detta talas det om på skolan och de nyutexaminerade vi stött på i våra arbeten har ofta håller en hårdare gräns på detta än vad de som jobbat ett tag gör.

Vi har tidigare använt oss av Goffmans dramaturgiska teorier när vi analyserat miljö i en B-uppsats och vi hade därmed en förförståelse av rummets betydelse för interaktion, som troligen gjorde att vi hade lätt för att se detta. Med andra teoretiska förkunskaper hade vi kanske sett något annat.

Litteratur lista

- Billquist, Leila (1999): "Rummet, mötet och ritualerna". Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Blomberg, Helena (2001): "Det institutionella samtalet – en studie av mötet mellan välfärdsbyråkrat och medborgare på försäkringskassan". Centrum för välfärdsforskning, Eskiltuna.
- Fredin, Erik (1993): "Dialogen i socialt arbete". Tema Kommunikation, Linköpings universitet.
- Goffman, Erving. (1974): "Jaget och maskerna". Prisma, Stockholm.
- Goffman, Erving (1983): "Totala institutioner : fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor". Rabén & Sjögren, Stockholm.
- Hill, Teci (2005): "Allians under tvång : behandlingssamarbete mellan elever och personal på särskilda behandlingshem". UniTryck
- Kvale, Steinar (1997): "Den kvalitativa forskningsintervjun". Lund: Studentlitteratur.
- Kullberg, Christian (1994): "Socialt arbete som kommunikativ praktik". Tema Kommunikation, Linköpings universitet.
- Larsson, Sam/Lilja, John/Mannheimer, Katarina (red) (2005): "Forskningsmetoder i socialt arbete". Lund: Studentlitteratur.
- Nilsson, Björn/Waldemarsson, Anna-Karin (2007): "Kommunikation – samspel mellan människor", Studentlitteratur, Lund.
- Nordin, Anita/Ranung, Daniel (2006): "Människa och miljö – hur rummet påverkar besöket på socialen", B-uppsats, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet
- Petitt, Bill/ Olson, Hardy (1992): "Om svar anhålles". Bokförlaget Mareld, Stockholm
- Payne, Malcolm (2002): "Modern teoribildning i socialt arbete". Stockholm: Natur och kultur.
- Trost Jan, Levin Irene (1996): Att förstå vardagen. Studentlitteratur, Lund.

Övriga källor:

Nationalencyklopedin, www.ne.se (2008-12-08)

Bilaga 1: Brev till behandlingshemmen och intervjupersonerna

Hej!

Vi söker intervjupersoner till vår c-uppsats i socialt arbete och behöver din hjälp med att hitta dessa. Skicka frågan vidare, skriv ut och sätt upp på en anslagstavla eller fråga dina medarbetare om de vill vara med så gör du oss en stor tjänst.

Vi återkommer inom en vecka och undersöker intresset, men intresserade personer får gärna ta kontakt med oss direkt.

Tack på förhand!

Anita Nordin och Daniel Ranung

Hej!

Vi söker intervjupersoner till vår c-uppsats. Vi skriver om samtalet som central punkt för att bygga relationer. Vårt fokus ligger på behandlaren och inte på klient/behandlad. Hur man som behandlare upplever och tänker kring de samtal som förs.

Vi, Daniel och Anita, går den sjunde och sista terminen på socionomprogrammet och har under utbildningens gång blivit mer och mer intresserade av vad som sker i den verbala kommunikationen. Nu fördjupar vi oss i detta för att skaffa en bättre kunskap för att kunna bygga goda relationer vidare i vårt kommande yrkesliv.

Vår intervju tar ca en timme att genomföra och vi håller oss till de forskningsetiska normerna vad gäller sekretess, anonymitet och frivillighet mm.

Hoppas att ni kan finna tid och lust att träffa oss inom de närmsta veckorna.

Vi svarar gärna på frågor om det är något ni undrar, det är bara att maila eller ringa:

Mail:

gusanit67@student.gu.se

Mobil:

0731406963 (Daniel)

0702393097 (Anita)

Hemtelefon:

031213981

Bilaga 2: Frågeguide

Bakgrund

Trivs du med ditt jobb?
Vad är bäst/vad är sämst?
Hur länge har du arbetat med detta?
Vilken utbildning har du, vidareutbildning?

Bilder av samtal

Kan du beskriva ett samtal med en ungdom?
Vad säger du?
Vad säger han/hon?
Hur låter ni?
Vem har initiativet?
Förändras det under samtalet?
Gör du något för att ändra det?

Skiljer sig ditt sätt att prata med ungdomarna från hur du pratar med dina andra?
På vilket sätt skiljer det sig?
Ser samtalen med ungdomarna olika ut i olika sammanhang? Exempel?
Har du favoritsammanhang för samtal?
Finns det speciella platser för speciella samtal?
Påverkas du av miljön?
Påverkas ungdomen av miljön?

Kan du beskriva ett samtal med en ungdom som något annat, symboliskt?
Finns det uttalade regler för hur ni pratar i vardagliga samtal?
Finns det outtalade regler?

Finns det roller för behandlare/ungdom? Hur ser dessa ut?
Finns det regler som styr hur man uppför sig i samtal?

Finns det faser i samtalen?

Finns det ämnen/saker man inte pratar om?

Ger du förslag till lösningar/råd?
Hur tänker du om det?

Om du upplever att ett samtal inte fungerar, hur är det då?
Vad beror det på?

Hur påverkas ungdomen av ert samtal?

Hur vill du beskriva ditt lyssnande?

Omständigheter

Hur upplever du din position (makt) i förhållande till klient/behandlad?
Var ligger makten i ett samtal?
Använder du din makt?

Händer det att du eller den du pratar med försöker ändra maktrelationerna?
Talar ni/du om makt?

Spelar placeringsformen (LVU/SoL) roll för dig?
Spelar placeringsformen roll för ungdomen?
Vilka omständigheter är mest styrande?

Hur inleder du relation?
Hur bygger du relation?
Kan du känna dig llerad med någon?
Vem är du llerad med?
Finns det personer som du inte vill/kan bygga relation med?
Hur löser du det?

På vilket sätt utgår du från klienten?

Vilka tekniker använder du?
Är det alltid samma?
Anpassas metod till klient?
Funderar du på formuleringar?
Har du favorittrix?
Hur ofta tänker du på teknik/teori?
Händer det att du behöver ändra strategi?

Tittar du på hur dina kollegor gör?
Styr det hur du formar ditt arbete?
Finns det uttalad policy om hur samtal ska föras?
Ottalad?
Vilka problem pratar ni oftast om i arbetsgruppen?