



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Att arbeta med sig själv som verktyg

-en kvalitativ studie om självreflektion i behandlingsrelationer inom socialt arbete

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits  
Kandidatnivå  
Termin 6  
Författare: Elin Mauritz & Linnéa Johansson  
Handledare: Marie Törnbom

## **Förord:**

Vi vill tacka er socialarbetare som tagit er tid att träffa oss för att med värme och generositet bidra med era tankar och erfarenheter. Utan er hade vår undersökning inte varit genomförbar.

*I varje möte med klienter aktualiseras behandlarens inre värld*

*-Lilja Cajvert-*

## Abstract

**Titel:** “Att arbeta med sig själv som verktyg - en kvalitativ studie om självreflektion i behandlingsrelationer inom socialt arbete”

**Författare:** Elin Mauritz & Linnéa Johansson

**Nyckelord:** Reflektion, självreflektion, självkännedom, personlig och professionell utveckling, behandlingsarbete, socialarbetare.

Syftet är att undersöka, förstå och beskriva socialarbetares tankar om självreflektion. Syftet går att bryta ner i två frågeställningar;

Hur resonerar socialarbetaren kring självreflektion?

Hur reflekterar socialarbetaren kring relationen mellan behandlare och klient?

Uppsatsen har en kvalitativ ansats med intervjun som datainsamlingsmetod. Sex intervjuer med verksamma socialarbetare som arbetar med längre behandlingsrelationer har genomförts. Empirin har analyserats utifrån tidigare forskning om självreflektion och självkännedom, samt utifrån teoretiska utgångspunkter i systemteori och intersubjektivitetsteori.

I resultatet framkommer socialarbetarnas tankar och erfarenheter kring självreflektion i förhållande till deras behandlingsarbete. Det framkommer ur empirin att självreflektion är ett centralt inslag i deras arbete. De menar att självreflektion gynnar såväl personlig som professionell utveckling. Enligt informanterna gynnar i sin tur personlig utveckling klientrelationen. Det framkommer att för att självreflektion ska äga rum krävs handledning, stöttande kollegor och arbetsledning.

1. <u>Introduktion</u>	8
<u>Bakgrund</u>	8
<u>Förförståelse</u>	9
<i>Författare 1</i>	9
<i>Författare 2</i>	9
2. <u>Problemformulering, syfte och frågeställningar</u>	10
<u>Problemformulering</u>	10
<u>Syfte och frågeställningar</u>	10
3. <u>Kunskapsläge</u>	11
<u>Begrepp och definitioner</u>	11
<i>Reflektion i socialt arbete</i>	11
<i>Professionell utveckling</i>	12
<i>Självkänedom</i>	13
<i>Etik och makt</i>	14
4. <u>Teoretiska perspektiv</u>	16
<u>Intersubjektivitetsteori</u>	16
<u>Systemteori</u>	17
5. <u>Metod</u>	19
<u>Metodologisk utgångspunkt</u>	19
<u>Avgränsningar</u>	19
<u>Urvalsprocess</u>	19
<u>Litteraturgenomgång</u>	20
<u>Genomförande av intervjuer</u>	20
<u>Vetenskapsteoretiskt perspektiv - Hermeneutik</u>	21
<u>Teoretisk referensram</u>	21

<u>Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet</u>	<u>21</u>
<i>Validitet</i>	<i>21</i>
<i>Reliabilitet</i>	<i>22</i>
<i>Generaliserbarhet</i>	<i>22</i>
<u>Etiska aspekter</u>	<u>22</u>
<u>Analysmetod</u>	<u>23</u>
<b>6. <u>Resultat och analys</u></b>	<b><u>23</u></b>
<u>Självreflektion - en förutsättning för det sociala arbetets utförande</u>	<u>24</u>
<u>Förutsättningar för att självreflektion ska äga rum</u>	<u>26</u>
<i>Kollegor</i>	<i>26</i>
<i>Ledning</i>	<i>27</i>
<i>Handledning</i>	<i>28</i>
<u>Behandlarens del i klientrelationer</u>	<u>29</u>
<i>Den egna personligheten och relationsskapande</i>	<i>29</i>
<i>Varför Hjälpare?</i>	<i>31</i>
<u>Behandlarens gränser</u>	<u>32</u>
<u>Analys ur teoretiska perspektiv</u>	<u>33</u>
<i>Analys av resultat ur ett intersubjektivitetsteoretiskt perspektiv</i>	<i>34</i>
<i>Analys av resultat ur ett systemteoretiskt perspektiv</i>	<i>35</i>
<b>7. <u>Slutdiskussion</u></b>	<b><u>36</u></b>
<b>8. <u>Litteraturförteckning</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b>9. <u>Bilagor</u></b>	<b><u>41</u></b>
<u>Bilaga 1 - Intervjuguide</u>	<u>41</u>
<u>Bilaga 2 - Information- och samtyckesbrev</u>	<u>42</u>



# Introduktion

I följande avsnitt vill vi ge läsaren en förståelse av bakgrunden till vårt problemområde.

## Bakgrund

Socialt arbete innehåller en rad bedömningar av olika slag (Akademikerförbundet SSR, 2011). Det är utifrån dessa som socialarbetaren sedan utformar den behandling som förväntas ha stor betydelse för enskilda personers liv. Socialt arbete innebär ett viktigt ansvar och kräver därför en etisk reflektion. I behandlingsarbetet är klienten ofta i ett underläge som ibland är mycket påtagligt. Inte sällan har socialt arbete ett oönskat inslag av makt och dominans. Det är därför väsentligt för behandlaren att ha en hög medvetenhet om egna värderingar och på vilket sätt dessa påverkar människors liv (Akademikerförbundet SSR, 2011).

Jämlikhet är enligt SSR (2011) en etisk huvudprincip. Jämlikhet uttrycker en respekt för varje människas lika och höga värde och är av största vikt för bemötande och behandling. SSR (2011) lyfter det komplexa i mötet mellan klienten och hjälparen då de möts på olika villkor. För att balansera denna asymmetriska relation är det nödvändigt att förhindra maktutövande och alla slags kränkningar (Akademikerförbundet SSR, 2011).

SSR (2011) lyfter hjälparens sätt att agera som en etisk grundfråga. I klientarbetet ställs vi inför frågor om moraliskt ansvar då vi ju handlar utifrån vår egen personlighet. Man menar att ansvar förutsätter handlingsfrihet - ju större makt och handlingsfrihet socialarbetaren använder, desto större ansvar har hon. Med fokus på socialarbetarens etiska hållning väcks frågor om hennes avsikter, hennes grundinställning till livet, till sig själv och till andra människor (Akademikerförbundet SSR, 2011).

Forskningen visar ibland på en dyster bild av det sociala arbetets förutsättningar för att tillräcklig hjälp och goda klientmöten ska kunna äga rum (Johansson, 2006). Detta på grund av att ekonomiska resurser är knappa och tidspressen är stor. Johansson (2006) talar om att ett professionellt bemötande kräver att föreställningar, normer och attityder hos socialarbetaren inte står i vägen för klientens utveckling. Han menar att en medvetenhet därom underlättar för autentiska möten. Ett autentiskt möte i socialt arbete innebär att ha en ärlig avsikt att hjälpa någon. Även om maktutövande i socialt arbete är svårt att helt förebygga kan ett reflexivt förhållningssätt hos socialarbetaren bidra till professionell utveckling (Johansson, 2006).



## **Förförståelse**

Vi har som önskan att göra vår studie så transparent som möjligt, för att låta läsaren själv avgöra tillförlitligheten i det vi presenterar. Därför är det av vikt att vi båda beskriver vår förförståelse, i förhållande till ämnet och hur processen till val av ämne har sett ut.

### **Författare 1**

Jag har under flera år haft ett intresse för att försöka förstå hur människor agerar och varför. Inte minst fick jag detta intresse när jag på mina tidigare extraarbeten inom socialt arbete studerat hur behandlare bemöter sina klienter olika. Hur mycket går på rutin och hur mycket är genomtänkt? Är man självkritisk? Är man alltför självkritisk? Vad tänker man kring sitt handlande och sitt tänkande? Har man inför den man hjälper ett ansvar att tänka ett varv till?

Alla individer äger olika styrkor och brister och vi som valt att arbeta med människovårdande yrken har därmed tagit på oss att arbeta med oss själva som verktyg. Vad innebär det? Vilka egenskaper har jag och vilka har andra? Kommer vi att arbeta på olika sätt? Både jag och min uppsatspartner är intresserade av personlig utveckling. Vi är intresserade av i vilken mån socialarbetare vågar och förmår att se på sig själva i ett utifrånperspektiv och fundera över sina handlingar.

### **Författare 2**

Under några år innan jag började på socionomutbildningen arbetade jag extra inom socialt arbete. I dessa sammanhang samlade jag på mig upplevelser av hur olika socialarbetare bemöter sina klienter, trots att de gemensamt är verksamma på samma arbetsplats och arbetar utifrån samma organisatoriska strukturer och metoder. Med detta som bakgrund slås jag ofta av tanken på hur socialarbetaren, med sig själv som främsta instrument, i mångt och mycket påverkar och avgör klientens utveckling. För mig är det oundvikligt att fördjupa mig i privatpersonen bakom socialarbetarrollen och dennes förmåga till självreflektion i sitt arbete med klienter. Jag frågar mig till hur stor del det är de inlärda teoretiska kunskaperna som formar en kompetent socialarbetare och hur avgörande socialarbetarens personlighet, med sina präglningar och livserfarenheter i bagaget, faktiskt är.

# Problemformulering, syfte och frågeställningar

## Problemformulering

Som framgår ovan funderar vi över den mänskliga faktorn i det sociala arbetets utförande och vilka konsekvenser den innebär för klienters hjälp. Vi undrar om självkännet och den personliga mognaden gynnas av självreflektion. Vi frågar oss om en sådan självkännet och personlig mognad i sin tur påverkar relationen med klienten. För att ringa in vad vi vill undersöka har vi formulerat studiens syfte och frågeställningar i kommande stycke.

## Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka, förstå och beskriva socialarbetares tankar om självreflektion. Syftet går att bryta ner i två frågeställningar;

- Hur resonerar socialarbetaren kring självreflektion?
- Hur reflekterar socialarbetaren kring relationen mellan behandlare och klient?

# Kunskapsläge

Vi kommer i detta kapitel redogöra för de huvudbegrepp som vi använt oss av i vår studie. Vi kommer att utgå ifrån dessa begrepp då vi presenterar tidigare forskning av självreflektion.

## Begrepp och definitioner

Det finns flera begrepp, ofta sammanvävda med varandra, som vi anser vara centrala i vårt val av ämne. Det visade sig att i flera källor används ordet reflektion synonymt med ordet självreflektion. Därför kommer vi i studien använda oss av båda dessa begrepp. Underteman till dessa, som vi har intresserat oss för, är följande: självkännedom, personlig och professionell utveckling, etik och makt. Följaktligen redovisar vi tidigare forskning kring självreflektion med utgångspunkt i dessa underteman.

### Reflektion i socialt arbete

I *Reflektionshandboken*, redogör författaren Kristin Bie (2007) för ordet reflektion. Ordet är inte helt lätt att definiera, menar Bie (2007). Ett sätt att förklara det är att man samtalar med sig själv, en form av självakttagelse beträffande egna reaktioner och upplevelser. Men det är samtidigt något mer än att bara tänka på eller föra en dialog om något, det är en process som möjliggör upptäckande och lärande. Det är ett medvetet sökande för att förstå sin syn på sig själv och sitt samspel med andra. Reflektion innebär att betrakta sig själv både inifrån och utifrån. Det kan leda till att man ser på sig själv med nya ögon och ändrar uppfattning om sig själv och sina handlingar. Detta kräver en nyfikenhet på sig själv, sina relationer och sin förmåga till interaktion. Regelbunden och ärlig självreflektion ger näring till personlig utveckling hos socialarbetaren vilket bör höja kvaliteten i det sociala arbetet (Bie, 2007).

Under reflektionen är det de egna erfarenheterna som är i fokus för granskning och tolkning (Bie, 2007). Genom reflektion sker en bearbetning både tanke- och känslomässigt av det man upplevt. Detta leder till en ökad kunskap hos den enskilde. Det kan öka förståelsen dels för enkla fakta, men också leda till större insikter. När man reflekterar över en specifik situation kan man i efterhand förstå den på ett djupare plan och därmed dra lärdom av den. Enligt Bie (2007) kopplas ofta lärande till svåra erfarenheter men hon menar att lärande lika väl kan komma ur positiva upplevelser. Huvudsaken är att man medvetet utvärderar de erfarenheter, tankar och känslor som uppstår (Bie, 2007).

Ulla Holm beskriver i sin bok *Det räcker inte att vara snäll* (2009) om ett professionellt förhållningssätt inom människovårdande yrken. Hon lyfter medkänsla, lyhördhet, distans till privata behov och vikten av att betrakta klienten som en unik individ, som viktiga bitar för ett professionellt förhållningssätt. Reflekterande förmåga och självkännedom räknas även hit, enligt Holm (2009). Vidare beskriver hon att den reflekterande förmågan innebär att kunna ta ett steg från sig själv och betrakta sitt beteende, sina känslor och sina motiv. Hon menar att detta inte är något alla kan göra. Detta kan bero på ovana eller ett slags värjande mot att skåda sig själv - kanske på grund av en rädsla att komma i kontakt med egna förträngda känslor. Om man vågar självreflektera ökar självkännedomen, enligt Holm (2009).

Holm (2009) har i sina studier intervjuat professionella hjälpare om det professionella förhållningssättet. Det visade sig att många var medvetna om sina egna svagheter och styrkor och

vilka typer av klienter som de upplevde som svåra att bemöta. De kunde även förstå sina egna psykiska försvar, sina personliga behov och hade förmågan att hantera dessa så att de inte inskränkte på kvaliteten i arbetet. Holm (2009) finner i sin studie sambandet att ett bristande professionellt förhållningssätt oftare förekommer hos de som saknar utbildning - eller endast har en kort vårdutbildning, jämfört med hos de som är högutbildade. Hon tar även upp behovet av att vara omtyckt och behovet av att kontrollera klienter, som förekommande fenomen i människovårdande yrken. Med utgångspunkt i sina studier, menar Holm (2009), att genom att bli medveten om de personliga behoven, kan yrkesutövaren kontrollera att de inte får utrymme i behandlingsarbetet.

I artikeln *Self-reflection in Reflective Practice: A Note of Caution* beskriver Yip (2006) att reflektion är ett växande ämne i litteratur som rör praktiskt arbete med människor. Det innebär en process av självutvärdering, självanalys, självdialog och självakttagelse. Ordet reflektion definieras av honom som en process av självtolkning. Han syftar på att medvetandegöra egna föreställningar av etisk, moralisk och ideologisk karaktär (Yip, 2006).

Yip (2006) beskriver vidare att socialarbetares självreflektion kan vara såväl fördelaktig som ofördelaktig. Självreflektionen kan vara konstruktiv och därmed leda till självförbättring. Den kan dock även vara destruktiv och försvåra för såväl personlig som professionell utveckling. Det krävs mycket psykisk energi att reflektera över sig själv och processen kan gynnas eller motverkas beroende på omständigheterna. Författaren menar att yttre faktorer och inre faktorer spelar in i hur självreflektionen utvecklas. Yttre faktorer som är positiva består av en stöttande omgivning och utrymme för socialarbetaren att reflektera. Med detta syftar Yip (2006) på kollegor och ledning som stödjer och underlättar för socialarbetarens personliga och professionella utveckling. De inre faktorerna är till exempel socialarbetarens medvetenhet om sina egna gränser och dennes mogenhet att genomgå självreflektion (Yip, 2006).

En typ av reflektion, kallar Yip (2006) för processreflektion. Den är baserad på psykodynamisk teori och fokuserar på såväl omedvetna som medvetna aspekter av reflektion. Inte minst inriktar den sig på överföringar och motöverföringar mellan behandlare och klient. Processreflektion innebär också att utveckla ett reflexivt jag i samverkan med andra (Yip, 2006).

## **Professionell utveckling**

Antologin *Personlig och professionell utveckling inom socionomutbildningen* (2012) är ett första svenskt litterärt bidrag i ämnet personlig professionell utveckling (PPU). Författare från åtta universitet och högskolor presenterar mångåriga studier och erfarenheter på området. Antologin innehåller kapitel som "personlig utveckling - vägen till professionskompetens i socialt arbete", "självkänedom och profession", "personlig och professionell utveckling" och "utveckling och lärande genom interprofessionell samverkan". Författarna förklarar att PPU är ett vanligt inslag i socionomutbildningarna i Sverige idag. PPU är till för att uppmuntra socionomstudenterna att uppnå en bättre självkänedom, personlig utveckling och professionskompetens. Författarna beskriver att man bör tränas i att självreflektera, för att förbereda sig för ett framtida relationsbaserat behandlingsarbete (Ottelind, 2012).

Peter Hawkins och Robin Shohet beskriver i sin bok *Handledning inom behandlande yrken* (2008) att det finns olika skäl till varför man vill bli professionell hjälpare. Författarna menar att det är viktigt för de som valt hjälpyrken att ärligt fundera på varför man har gjort sitt yrkesval. De menar att man aldrig bara handlar utifrån vad de kallar ädla motiv. De beskriver att man äger så

kallade skuggsidor, bestående av egna omedvetna behov. Det kan handla om behov av makt, eller längtan efter att vara omtyckt och behövd. Genom att bli varse sina skuggsidor, kan hjälparen se klarare på sina motiv med yrkesvalet (Hawkins & Shohet, 2008).

Även Holm (2009) tar upp personliga faktorer i förhållande till yrkesval. Hon lyfter att vissa människor har personliga kvalifikationer som passar särskilt bra i arbetet med människor. Hon menar samtidigt att mindre lyckade yrkesval förekommer. Personliga behov kan vara styrande, inte sällan på ett omedvetet plan, där man dras till sitt yrke för att få utlopp för dessa. Det är inte konstigt att man väljer yrke efter egna behov - men man måste vara medveten om dessa för att förhindra att de äventyrar den professionella hållningen (Holm, 2009).

## Självkännedom

”Att lära känna och förstå sig själv är att samtidigt lära känna andra” (Brunefors, 2011, s. 8).

Brunefors (2011) förklarar självkännedom som kunskap om det egna jaget. Det handlar om att vara medveten om vad och hur du själv tänker, känner, agerar och reagerar.

Brunefors (2011) menar att självkännedom är en mycket gammal företeelse. På inskriften till Apollontemplet i Delfi i Grekland står skrivet: känn dig själv. Enligt sägen talade guden Apollon i detta tempel. Guden är känd som en solgud och en ljusbringare. Man kan tolka det som att vägen till bättre självkännedom är sol och ljus, och att självkännedom ger mer sol och ljus i form av upplysning. Den grekiska filosofen Sokrates är berömd för sina metoder att utveckla självkännedom. När han talade med människor i Athen brukade han i ord återspegla vad samtalspartnern just hade sagt. Detta i syfte att medvetandegöra den andre om sitt eget tänkande. På detta vis ville Sokrates inspirera folket till ett kritiskt tänkande kring sina egna uppfattningar. Brunefors har den bestämda åsikten att vi alla bär med oss ett mått av visdom och att detta ofta kommer fram i samtal mellan människor (Brunefors, 2011).

I sin bok *Behandlarens kreativa rum* beskriver Cajvert (1998) vikten av att behandlaren är medveten om och tar ansvar för den egna delaktigheten i det som sker. Cajvert (1998) understryker att man som behandlare har valt en yrkesroll där det krävs att man reflekterar över sina värderingar, sin människosyn och sina attityder. Vidare menar hon att man bör vara vaksam på hur ens egna erfarenheter påverkar arbetsprocesser och relationer. I utbildningen till att bli behandlare får man lära sig teoretiska förklaringar till klienters problematik, tekniker för samtal och bemötande och även kunskap om dynamiska processer mellan behandlare och klienter. Man lär sig också att hur väl tekniker och metoder än används i en klientrelation, är det behandlarens förmåga till engagemang och inlevelse i klientens berättelse som är avgörande för om relationen bär. Trots detta, menar Cajvert (1998), är det vanligast att behandlaren är mer benägen att tolka och bedöma klienten än att registrera vad som händer inom honom eller henne. Att utforska sitt eget inre, kan vara smärtsamt för behandlaren. Samtidigt öppnar det upp för unika möjligheter till självkännedom och utveckling (Cajvert, 1998).

Behandlingsarbete handlar om att röra vid klienters känslor och upplevelser och att som behandlare vara närvarande och kunna låta sig beröras känslomässigt. Behandlaren får ta del av många svåra livsöden och varje möte berör behandlarens inre. Cajvert sammanfattar vad hon anser inryms i behandlarens inre värld;

- \*Kunskaper som hon tillägnat sig under utbildningen
- \*Hennes yrkeserfarenhet
- \*Hennes egna resurser och unika begåvningar
- \*Hennes egen historia med känslor och tankar

Cajvert (1998) menar att det i handledning inom psykosocialt arbete är mycket viktigt att uppmärksamma alla ovanstående aspekter.

I Martin Bubers *Jag och Du* (1997) beskriver han att världen är tvåfaldig och att människans "jag" uppstår i förhållande till ett "du". Han menar att allt verkligt liv är ett möte och ett förhållande mellan de två subjekten jag och du. Han menar att ett jag inte kan existera utan ett du. Jaget kan förhålla sig dels till ett du och dels till ett det. Förhållandet mellan jag och det innebär en distansering, där jaget betraktar detet som ett objekt. Det autentiska mötet, menar Buber (1997), kan bara ske i relationen jag - du. Med andra ord menar han att man blir till i förhållande till andra.

### **Etik och makt**

I sin bok *Etik i arbete med människor* skriver Henriksen & Vetlesen (2001) om hur socialarbetarens etiska blick är förankrad i den egna personligheten. Författarna menar att etik handlar om emotionell intelligens - att kunna känna av vad som sker inom och mellan människor. För att en sådan kompetens skall komma till användning, fordras att man är närvarande i möten med klienter. För att vara förmögen att skapa en sådan närhet i klientrelationen, menar författarna att vi först måste vara medvetna om, och kapabla att använda våra egna personliga förutsättningar. För att utvecklas till att bli en kompetent etisk yrkesutövare krävs att vi bättre lär känna oss själva. Författarna beskriver att förmågan att se vad som händer runt omkring oss är nära förbunden med blicken för oss själva (Henriksen & Vetlesen, 2001).

Andersen (2011) beskriver i sin bok *Reflekterande processer* hur två människor i samma rum uppfattar omgivningen på olika sätt. De befinner sig i samma rum, men med varsin historia och olika förförståelse för omvärlden. De registrerar olika förmimmelser, skapar egna bilder och tolkar verkligheten på sina unika sätt. Utifrån samma situation drar de olika slutsatser som kan leda till olika handlingar. Författaren menar att en vanlig utgångspunkt hos människan är att det finns en enda verklighet. Andersen menar att om man istället aktivt utgår ifrån att varje människa tolkar världen på olika sätt, och är nyfiken på vad den andre hör, ser, luktar, smakar och känner, som man själv inte uppmärksammar, kan dessa nya aspekter stimulera till utveckling och förändring av den egna bilden (Andresen, 2011).

Andersen (2011) lägger vikt på att relationerna i människovårdande yrken ska vara till nytta för alla som ingår. Han menar att om man ser varandra med öppna ögon och skärsådalar sina egna uppfattningar, uppstår ett verkligt utbyte mellan människor.

”Jag skulle önska att vi helt slutar att tala om terapi som människoteknik, och hellre talar om det som människokonst, konsten att delta i band med varandra” (Andresen, 2011, s. 229).

Andersen menar att arbete och interaktion med andra människor är mer än kunskap - det är en konst. Hans bok är genomsyrad av budskapet att reflektion kring en relation bör ske utifrån breda perspektiv (Andresen, 2011).

Även Skau (2007) skriver i sin bok *Mellan makt och hjälp* att förmågan att se världen ur andras perspektiv är en förutsättning för att hjälpen skall kunna kallas professionell.

Om makt beskriver Skau (2007) att många professionella hjälpare är personligt engagerade i sitt arbete och intuitivt tar parti för de svaga i samhället. Många identifierar sig med sina klienter och bemöter dem med en etisk medvetenhet för att göra livet lättare för dem. Emellertid, menar Skau (2007), finns det många fall som har avslöjats genom åren där hjälpare missbrukat sin makt och utövat kränkningar mot klienter. Makt innebär en möjlighet till att vålla andra människor smärta. Skau (2007) menar vidare att somliga hjälpare tar avstånd från sina egna känslor, undervärderar dem och lämnar de utforskade. Hon menar dock att hjälparens känsloliv är en resurs och att genom att lära oss att använda alla aspekter av vår mänskliga potential blir vi klokare och mer medmänskliga behandlare.

Skau (2007) pekar på distinktionen mellan att vara och att veta. Med dessa begrepp syftar hon på kompetenser hos professionsutövare. Hon exemplifierar att det i socialt arbete är mer gynnsamt att anställa någon som "är" och därefter lära upp denne att "veta", än att tvärtom anställa någon som "vet" och lära honom eller henne att "vara" - ty den vi är som person tar lång tid att utveckla.

"Människors förmåga att växa och mogna är en ousinlig källa till professionell kvalitetshöjning" (Skau, 2007 s. 15).

Författaren menar vidare att personlig utveckling är något professionsutövaren bör ägna sig åt, trots att det innebär en stor utmaning. Den vi är som person är något vi med tid kan förädla - det är fullt möjligt att förändra sina attityder, värderingar, tankesätt och sätt att vara. Hon menar att vi aldrig blir fullärda, utan att vi alltid kan lära oss mer om oss själva, om andra och om samspelet mellan oss. Att öka värdet av vad vi har att komma med i samspelet med andra, menar hon borde vara ett rimligt krav, inte minst när vi tar betalt för detta samspel (Skau, 2007).

# Teoretiska perspektiv

I detta avsnitt sammanfattar vi de teorier vi valt att analysera vårt material utifrån. Vi redogör för deras innebörd och för de begrepp som är relevanta för vår kommande analys.

## Intersubjektivitetsteori

Intersubjektivitet är ett begrepp inom modern utvecklingspsykologi som syftar till samspelet mellan två subjekt (Stern, 2005). Intersubjektivitetsteorin ringar in den dynamik som skapas mellan individer, och hur dessa formar varandra och bidrar till jagtillblivelsen. Stern (2005) beskriver att för att medvetet medverka i människors förändring är det nödvändigt att man tar vara på de nuvarande ögonblicken som finns i vardagslivet, såväl som i professionellt behandlingsarbete.

Dessa ögonblick, menar Stern (2005), består av mötet mellan två människor som delar sina inre tankar med varandra. Förnimmelser delas och besvaras av den andra och därmed blir de två subjekten till - här utvecklas två själv. Han betonar att människan inte bara som litet barn, utan livet igenom har behov av samspel och anknytning till andra människor. Individerna äger flera olika självtillstånd eller mönster av delsjälv, ty människan inrymmer många olika personligheter och karaktärsdrag (Stern, 2005).

Ett centralt begrepp inom intersubjektivitetsteorin är självet. Havnesköld & Mothander (2009) förklarar att begreppet är svårdefinierat men att det refererar till individens centrum för organisation, beteende och interaktion. Känslan av själv syftar följaktligen till den subjektiva upplevelsen av detta centrum. En för många teorier gemensam innebörd av självet är begreppets fokus på en slags kärna i individen - något i självet som är konstant, trots att det utvecklas och förändras. Utvecklingen av självet är en process, där förändringarna ibland sker sakta och ibland språngvis (Havnesköld & Mothander).

Havnesköld & Mothander (2009) förklarar Sterns beskrivning av att självupplevelserna grundas på individens samspel med andra. Dels handlar det om att kunna identifiera själv *och* andra och dels själv *med* andra, vilka är viktiga delar i den intersubjektiva processen.

Eide & Eide beskriver i sin bok *Kommunikation i praktiken* (2006) terapeutiska innebörder av Sterns intersubjektivitetsteori, vilka författarna sammanfattar till i huvudsak tre aspekter; den sociala, den narrativa och den affektiva aspekten.

I den sociala aspekten belyser Stern människans behov av en "självreglerande annan person", vilket Eide och Eide menar även bekräftar hjälpgivarens viktiga funktion. En av hjälparens viktigaste roll är att se, förstå och möta klientens känslor, så att dessa i någon form kan styras och stabiliseras. Hoppet, tryggheten och stabiliteten som hjälparen står för, "lånar" i sin tur klienten, för att stärka sin självkänsla och för att underlätta i sin process att förändra sina egna mönster (Eide & Eide, 2006).

Den narrativa aspekten handlar om klientens behov av att få berätta, utreda och omstrukturera historien om sig själv för en empatiskt lyssnande hjälpare (Eide & Eide, 2006). Hjälparens uppgift är att vara öppen och accepterande. På så vis underlättar hon för klienten att söka sig fram till det narrativa ursprunget, vilket syftar till de traumatiska händelser som behöver redas ut och som är



kopplade till de svåra känslorna som klienten upplever. Genom att hjälparen uppmuntrar klienten att gå till botten med känslor och upplevelser, och med sin speglade funktion, bidrar hon till att klientens historia blir berättad. När berättelsen ses från nya vinklar förändras även klientens självförståelse och hennes självkänsla. I denna narrativa process, menar författarna, har hjälparen en viktig och stödjande funktion som lyssnare, och leder på så vis klienten in på vägen mot ett mer sammanhängande själv (Eide & Eide, 2006).

En tredje aspekt som Stern (i Eide & Eide, 2006) betraktar som en terapeutisk implikation är den affektiva aspekten. Denna aspekt syftar till förmågan till harmoniering, som är en form av bekräftelse - en spegling och en intoning på vad någon annan uttrycker känslomässigt. I affektiv harmoniering kommunicerar man tillbaka samma intensitet och känsla, men genom andra och ofta fler kanaler samtidigt. Detta gör behandlaren genom användandet av ljud, språk, rytm, ansiktsuttryck och rörelse. Affektiv harmoniering skiljer sig från imitation, då det inte bara speglar det yttre beteendet, utan det innebär även att man visar att man förstår och delar den andre personens inre upplevelser och känslotillstånd. Genom speglingen och acceptansen av klientens känslor, känner sig klienten sedd och man lägger härmed grunden till en intersubjektiv kommunikation (Eide & Eide, 2006).

Eide & Eide (2006) beskriver påverkansparadoxen, ett begrepp inom intersubjektivitetsteorin som belyser två motstridiga syften med kommunikation; att man vill påverka den andra parten å ena sidan, å den andra sidan att man känslomässigt bekräftar motparten och stärker dennes identitet och självkänsla.

## Systemteori

Systemteorin som tillämpas i socialt arbete härstammar från Bertalanffys generella systemteori (Bernler & Johnsson, 1985). Det är en teori som går ut på att alla organismer utgör system. Teorin kan tillämpas på sociala system såsom grupper, familjer och samhällen. Systemteorin studerar helheten snarare än delar eller individer, vilket flera andra teorier gör.

Man talar inom systemteorin om att system har en gräns mot omgivningen, dessa gränser definierar systemet (Bernler & Johnsson, 1985). System kan vara mer eller mindre slutna eller öppna. Ett slutet system fungerar som ett vakuüm rör och det har inget utbyte över de egna gränserna. Ett öppet system har ett utbyte med omgivningen samtidigt som systemet består. De olika enheterna som utgör systemet påverkar och påverkas hela tiden av varandra. Relationer mellan de olika enheterna påverkar hela systemet och "helheten är mer än summan av delarna", menar Bernler & Johnsson (1985).

Payne (2002) tar upp begrepp inom systemteorin som berör hur olika system fungerar och hur vi kan förändra dem. Ett av dessa begrepp är inflöde, det vill säga "input". Det är energi som flödar in i systemet och över dess gränser. Genomflöde innebär att energin kommer till användning i systemet. Utflöde är de effekter som den utgående energin får på omgivningen.

Återkopplingslingor är en så kallad feedback på den information och energi återkommer till systemet, som ett svar på systemets utflöde. Detta kallas även för cirkulära processer (Bernler & Johnsson 1985). A påverkar B som påverkar C och så vidare. System är dynamiska, vilket betyder att rörelse, interaktion och samspel ständigt pågår inom och utanför systemet.

Payne (2002) beskriver hur dessa processer påverkar systemets tillstånd. Man brukar tala om systemets jämvikt eller homoestas, som kännetecknar ett systems förmåga att vidmakthålla sin grundläggande natur trots in- och utflöde och återkopplingslingor.

Systemteorin uppmärksammar de sociala och personliga aspekterna i sociala situationer samtidigt som den tar hänsyn till hur de integreras i varandra och utgör en helhet (Payne 2002).

Ur en systemteoretisk referensram måste man ta hänsyn till hela kretslopp och betrakta människor i deras sammanhang för att förstå det mänskliga beteendet (Öquist, 2003). Man kan tänka sig att mänskliga beteenden är ordnade i spiraler där beteenden högre upp i spiralen ställer in beteenden på lägre nivåer, detta benämns inom systemteorin som hierarkisk nivå. Det är intressant för att förstå beteenden hos de enskilda som ingår i ett organiserat system, exempelvis på en arbetsplats. En människa formas av dessa omgivande referenssystem (Öquist, 2003).

Bernler & Johnsson (1985) tar upp begreppet logisk nivå. Här finns en del underbegrepp och man talar inom systemteorin om olika nivåer. Basnivå utgörs av verkligheten och det som faktiskt händer i den; människor, saker, handlingar, relationer och interaktioner. Även upplevelser av basal karaktär som vrede, glädje och sorg hör hit. Metanivån är när man ur ett ovanifrånsperspektiv observerar, diskuterar och analyserar vad som händer på basnivån. På metametanivån befinner man sig ännu ett steg upp och talar i sin tur om hur man observerar, diskuterar och analyserar det som försiggår på metanivån (Bernler & Johnsson, 1985).

Öquist (2003) tar också upp begreppet öppna och slutna system och beskriver att vi fungerar som öppna system i den mån vi tillåter ett någorlunda fritt utbyte med den närmaste omgivningen. Dock är det samtidigt nödvändigt att ha viss kontroll över detta utbyte, för att upprätthålla jaggränserna och för att reglera flödet av inkommande information. Ju strängre kontroll man har över dessa gränser, desto mindre blir utbytet med omgivningen. Det finns människor som har en hård kontroll över det som ges ut av det egna jaget. Detta kan vara på grund av information som man vill skydda, för att inte avslöjas vara svag eller avvikande. Det menar Öqvist (2003) kan leda till att man försöker hålla sociala relationer ytliga, vilket efter tid leder till ett alltmer slutet system.

# Metod

Vi kommer i detta avsnitt beskriva genomförandet av vår studie med vårt syfte och våra frågeställningar som utgångspunkt.

## Metodologisk utgångspunkt

Enligt Kvale (2009) syftar den kvalitativa metoden till att ge beskrivande data om en individs livsvärld i ett studerat avseende. Vi finner den kvalitativa metoden lämplig då vår ambition med studien är att försöka förstå socialarbetares tankar om självreflektion. Kvale (2009) inleder sin bok med att om man vill veta hur människor uppfattar sin värld, varför inte tala med dem? Han konstaterar att man genom samtal lär känna andra människor. Det ger oss kunskap om deras erfarenheter, känslor och attityder. Han menar vidare att även den kvalitativa forskningsintervjun försöker förstå världen från undersökningens synvinkel. Den kvalitativa forskningsintervjun handlar om ett samspel mellan två personer som samtalar om ett ämne av gemensamt intresse (Kvale, 2009).

I relation till vårt syfte och den kvalitativa metoden intar vi ett induktivt förhållningssätt (Kvale, 2009). Motiveringen till denna hållning återfinns i vår önskan om att skaffa oss en förståelse för socialarbetarnas skildringar. Hur går deras tankar om självreflektion? Detta fokus på socialarbetarnas upplevelser, känslor och tankar är i allra högsta grad ett subjektivt fenomen. Därför hade en förutbestämd ingång i studien inneburit ogynnsamma begränsningar i iakttagelsen. De förutbestämda villkoren skulle påverka hur vi lyssnade, betraktade och förstod våra informanter. Genom det induktiva förhållningssättet tar vi vara på socialarbetarnas perspektiv som växer fram i intervjuerna.

I vår studie ämnar vi ha både en explorativ och en deskriptiv ansats (Kvale, 2009). Med andra ord så undersöker vi informanternas tankar kring självreflektion för att sedan i resultatdelen ge en beskrivning av dessa.

## Avgränsningar

Studien avgränsar sig till socionomer som arbetar med behandlingsrelationer som sträcker sig över en längre tid. Detta för att, i enlighet med vårt syfte, undersöka reflektionen kring klientrelationen i behandlingsarbetet. Vi avstod därmed från att intervjua socionomer som arbetar med kortvariga klientkontakter.

## Urvalsprocess

Att vi avgränsar oss till sex informanter, stöds av vårt syfte att fånga en subjektiv förståelse av självreflektion. Vi genomförde intervjuerna under ett par veckors tid. I vår efterfrågan om intervjupersoner till studien, blev responsen stor och vi mötte ett stort intresse för vårt forskningsämne. Följaktligen hade vi goda möjligheter att kunna göra många intervjuer. Efter att vi genomfört de sex intervjuerna kunde vi se tydliga samband i svaren och vi upplevde antalet intervjuer tillräckliga.

Vi önskade intervjuverka verksamma utbildade socionomer som bedriver någon typ av långvariga behandlingskontakter. Vi lade mycket tid på att kontakta verksamheter i Göteborg där vi har kännedom om att denna typ av arbete genomförs. Bland andra, kontaktade vi familjemottagningar, kuratorsenheter, socialkontor och behandlingsenheter. Vid flera av dessa arbetsplatser var vi i kontakt med receptionister, vilka vidarebefordrade vår förfrågan till de som kunde tänkas vara lämpliga. Via e-mail bifogade vi även ett utförligt samtyckesbrev (se bilaga 2). Redan första dagen efter det att vi utsänt vår förfrågan, fick vi gensvar från ett par intressenter. Under totalt fem dagar stod vi i kontakt med de samtliga intressenter som kom att bli vår studies informanter. Per e-mail och telefon kunde vi gemensamt komma överens om tid och plats för våra möten.

Vi inser att den här typen av urval innebär en begränsning. De informanter som valde att delta i vår studie, uttalade att de fann vårt ämnesval mycket intressant, vilket får antas påverka deras svar och därmed vårt resultat.

## **Litteraturgenomgång**

Parallellt med att vi förberedde och genomförde vår insamling av empiri, sökte vi relevant litteratur till vårt ämnesval. Detta var något komplicerat då vi hade många begrepp att använda som sökord. Exempelvis kunde vi inte enbart söka på "självreflektion" utan förstod snart att även begreppet "reflektion" ledde till intressanta träffar. Olika träffar förde oss kontinuerligt vidare till ytterligare begrepp som var av relevans, vilket innebar en ständig avvägning av vad vi egentligen ville undersöka. För bättre lyckade sökresultat kombinerade vi dessa ord med "socialt arbete", "behandlare" och "människovårdande yrken". Vi använde oss av sökmotorer som Libris, Gunda och databasen "Social services abstracts". Vi använde oss även av Google där vi hittade uppsatser, avhandlingar och antologier i gränsande ämnen. I många av dessa skrifter läste vi igenom litteraturlistorna, vilka också förde oss vidare till fler relevanta träffar. Vi fann dessutom användning av litteratur som vi tidigare använt oss av under utbildningen.

## **Genomförande av intervjuer**

Kvale (2009) beskriver att en intervju kan vara mer eller mindre strukturerad. Vi har använt oss av en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 1), samtidigt som vi lät intervjupersonerna vara fria att utveckla sina svar. Vi undvek att avbryta eller att styra alltför mycket i samtalet och försökte istället att vara öppna för de tankar och samtalsämnen som togs upp.

Vi har dessutom använt oss av något som Kvale (2009) kallar för en terapeutisk intervju. Den utgår ifrån att intervjupersonen får uttrycka sig fritt inför en tillåtande och empatisk forskare. Den här tanken har vi därför att vi vill komma åt socialarbetarens inre tankar. Vi hade en förhoppning om att informanterna skulle bidra med "erkännanden" och exempel på felageranden och svagheter. Detta bidrar dock till ett etiskt dilemma då vi sedan offentliggör informationen.

Kvale (2009) tar upp diskussionen om att använda sig av ledande frågor. Han menar att ledande frågor inte behöver innebära något negativt. I vårt val av ämne och utformande av intervjufrågor blir det ofrånkomligt att undvika ledande frågor. Läsaren hänvisas till bilaga 2 för att sättas in i hur intervjufrågorna är utformade. Vi träffade samtliga informanter på deras arbetsplatser. Intervjuerna tog mellan 1-1,5 timme att genomföra och dessa spelades in för att underlätta bearbetningen av materialet.

Att använda sig av kvalitativa semistrukturerade intervjuer var nödvändigt för vårt val av syfte. Detta innebar dock svårigheter vid bearbetning av materialet. I och med att vi fritt lät informanterna berätta om vadhelst de kom att tänka på i förhållande till frågorna, fick vi ett omfattande och spretigt material. Genomgången av empirin var tidskrävande och vi frågar oss om det hade varit möjligt att komma åt mer precisa svar på våra frågor trots det förhållandevis abstrakta ämnet.

## **Vetenskapsteoretiskt perspektiv - Hermeneutik**

Enligt Thomassen (2007) råder det delade meningar om vad som är värt att veta. Förenklat, kan man dela upp de vetenskapliga riktningarna i de två polerna positivism och hermeneutik, även om det inom synsätten finns förgreningar och kombinationer med andra perspektiv. Således, råder en stor vetenskapsteoretisk mångfald. Positivism innebär att forskaren ska vara en neutral observatör, där sociala, personliga och samhälleliga faktorer inte ska tas i beaktande under forskningsprocessen. Detta synsätt har en stark koppling till naturvetenskapen (Thomassen, 2007).

Hermeneutiken presenterar en form av studier som tvärt om specifikt intresserar sig för att utveckla kunskap och insikt genom tolkning och förmedling (Thomassen, 2007). Metodologiskt handlar hermeneutiken om att tolka meningar utifrån kontexten och sammanhanget. Hermeneutiken betonar att vetenskap skiljer sig beroende på vilket område man undersöker.

Vi kommer att genomföra och analysera vår empiri med ett hermeneutiskt förhållningssätt, då vi är intresserade av informanternas subjektiva uppfattningar om verkligheten. Thomassen (2007) beskriver hur man för en hermeneutisk dialog med sitt data. Hon menar att man inte ska dölja eller bortse från sin förförståelse, utan att man istället kreativt kan använda sig av utav den.

Av vårt insamlade material har vi valt att göra en hermeneutisk meningstolkning (Thomassen, 2008). Det innebär att vi försöker förstå, snarare än att komma fram till en specifik sanning. Genom att noggrant läsa igenom de utskrivna intervjuerna, försöker vi förstå andemeningen i vad som sägs. Vi uppmärksammar budskap som framkommer ur intervjupersonernas ord och vi skapar på så vis vår egen tolkning. Thomassen (2007) menar att hermeneutiken tillåter en mångfald av tolkningar. Härmed understryker vi att det är *vi* som är forskare och att det därmed blir vår tolkning av texten. Vår metodstrategi är genomsyrad av vår vilja att förstå. Därmed betraktar vi vår studie som anspråkslös och vår avsikt är att undvika all form av moralisering.

## **Teoretisk referensram**

Valet av teori var en process som under arbetes gång till slut mognade fram till ett beslut. Vi har valt att analysera vår empiri utifrån två applicerbara teorier; systemteori och intersubjektivitetsteori, vilka vi presenterar i teorikapitlet.

I kapitlet där vi presenterar våra resultat, knyter vi samman dessa teorier med vår empiri.

## **Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

### **Validitet**

Validitet innebär att forskaren undersökt det som denne haft för avsikt att undersöka i sin studie (Bryman, 2011). I och med att vi valt en kvalitativ metod, har det för oss varit viktigt att kontinuerligt, i takt med utökningen av vårt material, granska våra frågeställningar och syftet med vår studie. Dessutom har vi granskat intervjuguidens utformning så att den överensstämmer med vad vi vill ta reda på. Då vi i efterhand utvärderat intervjusituationerna har det uppkommit

funderingar kring relevansen av specifika ämnen som informanten självmant berör. Vi upplever det problematiskt att veta var gränsen går mellan irrelevans och relevans.

### **Reliabilitet**

Bryman (2011) menar att forskningsmetodikens begrepp reliabilitet innebär att en studie är tillförlitlig. Reliabiliteten säkrar att andra forskare som studerar samma ämne reproducerar samma resultat. I kvalitativa studier kan det dock vara svårt att uppnå en hög reliabilitet, då man gör olika tolkningar. Analysen avgörs av förståelse, teorier, tidigare forskning, kodning och resonemang. Att två olika forskare skulle tolka exempelvis ett socialt sammanhang på exakt samma vis kan tyckas näst intill omöjligt. Banala faktorer som förväntningar och dagsform kan avgöra upplevelsen (Bryman, 2011). Trots detta eftersträvar vi en så hög reliabilitet som möjligt.

### **Generaliserbarhet**

Generaliserbarhet innebär enligt Bryman (2011) att resultat av en studie går att generalisera. Våra resultat går inte att generalisera då vi intervjuat ett fåtal informanter. Detta är inte heller vår önskan då vårt syfte är att fånga informanternas subjektiva upplevelse av det problemområde som är vårt fokus.

### **Etiska aspekter**

Då vi haft i åtanke att våra personliga värderingar och åsikter kan prägla såväl intervjufrågor som vårt agerande gentemot intervjupersonerna, har vi haft etiska aspekter i noga beaktande. Således har vi strävat efter att uppnå de fyra forskningsetiska huvudprinciperna; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Bryman, 2011, ([www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se))).

Vi har upplevt det viktigt att värna om respondenternas rättigheter och vi har strävat efter att tydligt informera dem om vår avsikt med studien. I inledningen av varje intervju klargjorde vi därför undersökningens syfte för den aktuella intervjupersonen, i enlighet med den första principen *informationskravet*. För att uppnå *samtyckeskravet* förtydligade vi att deltagandet var frivilligt och att informanten hade rätt att välja att avbryta intervjun, hoppa över att besvara en viss fråga samt att denne var välkommen att säga till vid eventuella oklarheter. Dock var det ingen av respondenterna som utnyttjade möjligheten att avbryta eller att avstå från att besvara någon specifik fråga.

Vi anser oss leva upp till *konfidentialitetskravet*, som innebär att ge intervjudeltagarna anonymitet och skydd från olovligt bruk av deras uppgifter, då vi kunnat försäkra våra informanter om att deras namn och personuppgifter samt uppgifter om arbetsplatsen ska förbli anonyma.

Syftet med den fjärde och sista principen, *nyttjandekravet*, är att respondenterna ska känna sig säkra med att deras berättelse inte kommer att användas för annat ändamål än det som de själva har godkänt. (Bryman, 2011). Vi har klargjort för våra informanter att intervjumaterialet endast kommer användas i vår kandidatuppsats.

Vår uppfattning är sammanfattningsvis att deltagarna löper liten risk att komma till skada på grund av vår forskning. I vår studie avser vi inte att kritisera någons åsikter eller arbetssätt. Inte heller värderar vi sociala eller kulturella grupper, utan menar att inta ett så värderingsfritt förhållningssätt som möjligt. Känsliga samtalsämnen under intervjuerna har vi försökt beröra så smidigt och respektfullt som möjligt. Följaktligen anser vi oss ha gjort tillräckliga etiska överväganden för vad som krävs för denna typ av forskningsstudie.

## Analysmetod

När vi hade genomfört och transkriberat de sex intervjuerna återstod att analysera vad som sagts. Vi läste de utskrivna intervjuerna upprepade gånger, för att noggrant granska vilka budskap som framkommer. Kvale (2009) tar upp olika sätt att analysera sitt insamlade material. Under bearbetning av empirin kan man dela in meningar av vad som framkommer i olika kategorier. Detta kallas meningskoncentrering. Kvale (2009) skriver i sin bok att kategorierna antingen kan ha utvecklats i förväg, eller att de växer fram under analysens gång. I vår studie lät vi kategorierna successivt ta form. Vi fann fyra stycken teman som informanterna främst lyfte upp. Utöver dessa teman har vi valt att lyfta fenomen som vi anser vara av värde för vår studie.

Kvale (2009) beskriver att det är skillnad mellan tendentiös subjektivitet och perspektivisk subjektivitet. Det förstnämnda är ett slarvigt sätt att forska på där man bara uppmärksammar saker som stöder ens egen uppfattning. Det andra innebär att en forskare intar olika perspektiv och kommer fram till olika tolkningar av meningen. Detta har vi i vår analysmetod försökt ta vara på och vi ämnar resonera "å ena sidan, å andra sidan..." för att ge läsaren en transparent bild av vårt insamlade material.

I resultatdelen har vi valt att inledningsvis presentera våra resultat och analysera dem med hjälp av den tidigare forskningen. I ett andra stycke analyserar vi sedan empirin med hjälp av våra teoretiska utgångspunkter. Vi valde detta sätt för att göra det tydligt för läsaren.

# Resultat och analys

Detta kapitel inleds med att ge en samlad bild av våra intervjupersoner. Vi kommer att presentera resultatet av vår studie med våra frågeställningar som utgångspunkt. Vidare kommer vi att presentera fyra teman som informanterna lyft fram under intervjuerna. Parallellt tolkar vi dessa med hjälp av tidigare forskning. De fyra teman som vi redogör för är: "Självreflektion - en förutsättning för det sociala arbetets utförande", "Förutsättningar för att självreflektion ska äga rum", "Behandlarens del i klientrelationer" och "Behandlarens gränser". I ett separat stycke kommer vi sedan att analysera resultatet med hjälp av de teoretiska utgångspunkter vi valt; intersubjektivitetsteori och systemteori. För att påminnas om vilken analysmetod vi utgår ifrån hänvisas läsaren till metodkapitlet.

De sex intervjupersonerna, fem kvinnor och en man, arbetar samtliga med längre klientkontakter inom Göteborgs stad. De är alla utbildade socionomer. Fyra av informanterna är anställda som familjebehandlare, en är socialsekreterare på en vuxenhet och en arbetar som samtalsbehandlare på en behandlingsenhet för personer med missbruk. Flera av informanterna har psykoterapiutbildning - några steg 1, andra både steg 1 och 2. Två av informanterna har ännu inte någon vidareutbildning i psykoterapi. För att läsa mer om urvalet hänvisas läsaren till rubriken urvalsprocess i metodkapitlet.

## Självreflektion - en förutsättning för det sociala arbetets utförande

Efter att vi ställt frågor om intervjupersonernas bakgrund (se bilaga 1), hade intervjun fokus på självreflektion. Våra informanters tankar och åsikter om självreflektion i det sociala arbetet är i många avseenden samstämmiga. De betraktar det som ett naturligt och nödvändigt inslag i behandlingsarbetet, i en strävan att förbättra arbetets utförande. Samtliga informanter poängterar att det är av stor vikt att man som behandlare tänker kring sig själv och sina handlingar. Vidare beskriver informanterna att de tror att socionomer är en grupp som ägnar mycket tid åt självreflektion och de är överrens om att det vore oprofessionellt att inte granska sig själv. För våra informanter är självreflektion en ständigt pågående process. De menar att de parallellt med behandlingsarbetet kontinuerligt tänker över vad som händer i samspelet mellan sig själva och klienterna.

I enlighet med våra resultat beskriver Bie (2007) att reflektionen är en pågående process och ett slags medvetet sökande för att bli varse sina egna föreställningar och attityder. Det handlar om att granska sina handlingar ur flera perspektiv. Flera informanter berättar att de både inför och efter möten med klienter funderar över hur deras ord och handlingar togs emot av motparten. Nedan följer ett exempel på en av informanternas upplevelse av sin egen självreflektion.

"Det bygger ju på något sorts intresse att söka, söka vidare. Om du nu kallar det självreflektion eller inte...men att lägga det sökandet både i sig själv och i hur människor utvecklas och vad som händer i ett samspel mellan människor." Maria



Samtidigt som informanterna beskriver att de tror att de flesta behandlare ägnar sig åt självreflektion, menar de att de tycker somliga saknar förmågan. Nedan följer ett exempel på hur en informant uttrycker sig om förmågan till självreflektion och hon kopplar det till att vara mer eller mindre lämpad för yrket:

“Ja men jag tror faktiskt att socionomer över lag, de flesta i alla fall, har koll på det lite grann. Sen finns det ju tyvärr en del som inte gör det. Självklart. Men jag tänker det är som i alla andra jobb. Vissa är mer lämpade och vissa är...inte lämpade. Det spelar ingen roll hur länge de jobbar. De får inte mer tillgång till sin egen självreflektion ändå. För det är något med personligheten som gör att du kan inte titta på dig själv utifrån.” Ylva

De informanter som förklarar att avsaknaden av självreflektion ibland är ett faktum, beskriver det som ett stort problem. De menar att om man inte granskar sig själv med öppna ögon, så är man också blind för stora dimensioner i behandlingsarbetet.

Även Holm (2009) tar upp att det förekommer mer eller mindre lyckade yrkesval när det kommer till människovårdande yrken. Hon menar att somliga har fler personliga kvalifikationer som passar i arbetet med människor än andra.

Det framgår tydligt ur våra intervjuer att informanterna ägnar mycket tid åt själviakttagelse. De berättar utlämnande om sina styrkor och svagheter och beskriver situationer då dessa blir tydliga i mötet med klienter. Informanterna förklarar att somliga klienter är mer problematiska att möta än andra. De menar att klienter, vars problem påminner om deras egna, kan vara svårare att bemöta professionellt. En av informanterna berättar att hon upplever det svårt att förhålla sig professionellt i arbetet med klienters relation till sina småbarn, då hon själv är småbarnsförälder.

En annan behandlare tycker det är svårt att möta klienter som går in i en “offerroll”, vilket hon menar “triggar igång” henne. Våra informanter beskriver envisa klienter, klienter som “redan har bestämt sig”, och klienter med utåtagerande beteenden som svåra fall att möta. Några lyfter att de har svårt att agera professionellt när klienter är arga på dem, när de upplever rädsla inför klienter och när klienter vill skapa en privat relation med dem. Nedan resonerar en informant över sin svårighet att möta en viss grupp av klienter:

“Däremot så har jag svårt för de här som är mera på...de som är missbrukare, de som är mer amfetamin, adhd, pratar och så här hela tiden, de har jag lite mer svårt för. Jag vet inte varför, om det har med min personlighet att göra.” Nils

Informanterna ger olika svar på frågan om svårigheter i behandlingsarbetet. Upplevelser av vilka klienter och problem som är svårast att möta skiljer sig och svagheter och styrkor är individuella. Här ser vi en likhet med forskningen Holm genomfört (2009). De informanter som hon intervjuade, visste mycket om sina egna svagheter och styrkor och vilka typer av klienter som de tyckte var svårhanterliga. De kände till sina psykiska försvar, de egna personliga behoven samt hur de blivit medvetna om dessa.

Våra informanter beskriver att de genom självreflektion bättre lärt känna sig själva. Denna själviakttagelse, menar de, kan ske på egen hand, men sker med fördel under handledning. De menar att även kollegor utgör ett stort stöd för självreflektion. Holm (2009) fann i sina studier att högutbildade har ett mer professionellt förhållningssätt, vilket innefattar förmågan att reflektera. Att

alla våra informanter är utbildade socionomer, somliga dessutom utbildade psykoterapeuter, kan därför tänkas spela in i deras utvecklade förmåga till reflektion.

Några av informanterna ser självreflektion utifrån fler perspektiv. De menar att det inte alltid behöver vara något positivt och att det kan ske i för stor utsträckning. I dessa resonemang menar informanterna att ålder är en betydande faktor. De ger exempel på att de reflekterade för mycket när de var yngre. Våra yngre informanter ger exempel på hur de reflekterar för mycket i nuläget. Informanterna förespråkar en konstruktiv självreflektion, då de menar att man inte ska vara alltför hård mot sig själv. En alltför självkritisk hållning gynnar inte den personliga utvecklingen, menar de.

Nedan följer ett citat där en av informanterna beskriver konsekvenser av att vara för självkritisk i sin reflektion:

“Jag kanske är lite för hård mot mig själv, alltså sådär att jag kan analysera och reflektera för mycket liksom.

Men gör jag någonting bra? Kan man ju tänka, om man har en dålig dag, och det gynnar ju ingen att tänka så, det vet ju jag också.” Katrin

Under reflektion kan det också ske att man alltför kritiskt ser på hur man själv agerar (Bie, 2007). Hon beskriver att reflektion inte är menat att vara ett sätt att hitta negativa sidor och brister hos sig själv. Det skall inte leda till att man dömer sina tankar, förhållningssätt eller värderingar. Målet är inte nödvändigtvis att man ska bli en bättre människa utan snarare att reflektionen ska hjälpa den enskilde att komma fram till en nyanserad och balanserad syn på sig själv (Bie, 2007).

Syftet är att lyfta fram de goda sidorna och resurserna i ljuset (Bie, 2007). Många människor bär på omedvetna negativa föreställningar om sig själva - bilder av hur oduglig och otillräcklig man är i olika sammanhang. Reflektion, menar Bie, skall inte förstärka dessa inre röster utan snarare på ett tillåtande och självförlåtande sätt öppna upp för lärdom, förändring och utveckling. Reflektion skall ske i en konstruktiv anda. Flera informanter tar upp att när de reflekterar kan de vara stränga mot sig själva så att deras reflektion bli alltför självkritisk. Bie (2007) menar dock, som framkommer ovan, att detta inte är syftet med självreflektionen.

Sammanfattningsvis vill vi hävda att i enlighet med vad tidigare forskning förespråkar är självreflektion ett centralt inslag i socialarbetarnas arbete och det bidrar till större självkänedom.

## **Förutsättningar för att självreflektion ska äga rum**

När våra informanter delar sina tankar om självreflektion nämner de en rad förutsättningar för att självreflektion ska kunna äga rum. Följande stycke om förutsättningar för självreflektion indelar vi i tre underrubriker; kollegor, ledning och handledning.

### **Kollegor**

Intervjupersonerna är eniga i sina svar vad gäller vikten av det kollegiala stödet. De säger att det är viktigt att man har kollegor att “bolla med” för att se på situationer med nya ögon, att se sig själv och sina handlingar ur ett utifrånperspektiv och tillsammans pröva nya tankar. De säger att det är viktigt att det är “högt i tak”, att man får lov att misslyckas och att känna sig fri att dela dessa misslyckanden. Samtliga informanter beskriver vidare att en sådan miljö finns på deras arbetsplatser. De tar upp vikten av att det finns fungerande relationer mellan kollegorna och de

pratar om "den trygga gruppen". Prestigelöshet, mod och ett gott klimat är ord som infomanterna kopplar till detta. Informanterna talar om stämningen i arbetsgruppen som avgörande för att kunna frodas på arbetsplatsen och de säger att de är varandras arbetsmiljö. De talar också om att det är viktigt att kollegorna tar sig tid att diskutera och reflektera tillsammans.

Yip (2006) tar i sin artikel upp betydelsen av en god omgivning för att självreflektion ska kunna äga rum och för att den skall frambringa något konstruktivt. Hit kopplar han arbetsledning och kollegor. Han menar att det kan vara skadligt för den enskilde socialarbetaren att reflektera över sig själv i ogynnsamma arbetsmiljöer. Här tycker vi oss se ett tydligt samband med vad infomanterna beskriver. Under intervjuerna lägger de tonvikt på betydelsen av stöttande kollegor och uppmuntrande chefer, för att självreflektion ska kunna äga rum (Yip, 2006).

Emellertid menar våra informanter att det ibland kan vara problematiskt att arbeta tillsammans. De ger exempel på att förvirring och frustration kan uppstå när två behandlare, som inte tidigare samarbetat, gemensamt skall utföra ett behandlingsarbete. Det kan innebära svårigheter med att förstå den andres tankebanor och ett ifrågasättande av den andres arbetssätt.

De flesta av informanterna tycker att de har ett gott klimat på sina aktuella arbetsplatser. Däremot ger några av dem exempel på tidigare arbetsplatser där det varit konflikter i arbetsgruppen, där det pågått maktspel och där ledningen varit bristfällig. Informanterna menar att en sådan destruktiv arbetsmiljö i sin tur påverkar klienterna.

Skau (2007) skriver i sin bok *Mellan makt och hjälp* om hur negativa kulturer kan utvecklas i en arbetsgrupp där utrymmet för reflektion är litet. Hon menar att personalmöten, där det ges möjlighet att diskutera problem, där man kan ge varandra råd och kritik samt yrkesmässig handledning, borde ge socialarbetare goda förutsättningar att undvika att kränka sina klienter. Samtidigt präglas många arbetsplatser av stark tidspress, olösta personalkonflikter och dåliga samarbetsförhållanden. På arbetsplatser där ledningen är svag, där det råder en hög personalomsättning och där handledning saknas, är förutsättningarna ännu sämre. Dessa faktorer hämmar en personalgrupps kreativa och konstruktiva potential, vilket i sin tur kan leda till att en kränkarkultur utvecklas. Dessa omständigheter utgör emellertid inget försvar för en sådan kultur. Organisatoriska förhållanden kan aldrig fria den enskilda individen från hennes personliga ansvar, menar Skau (2007).

Sammanfattningsvis är det tydligt hur den närmsta omgivningen är avgörande för att den individuella behandlaren ska få förutsättningar för att reflektera och därmed kunna utvecklas personligen såväl som i sin yrkesroll.

## **Ledning**

Utöver kollegornas stöd lyfter några av informanterna också arbetsledningen som ett viktigt stöd i reflektionsprocessen. En informant tycker att det är ett stort stöd att hennes chef är väl insatt i flera av hennes ärenden vilket gör att de ofta kan diskutera och reflektera tillsammans. Den nära och förtroliga kontakten med sin chef menar informanten bäddar för ett öppet klimat där hon vågar dela sina funderingar och pröva sina tankar.

Även detta belyser Yip (2006). Han menar att arbetsledningen har betydelse för om en konstruktiv reflektion kan äga rum. Har man en hård chef som kritiserar en, kan det leda till en sämre självkänsla hos den enskilde socialarbetaren. Därmed präglas hennes självbild snarare av negativa tankemönster än av de konstruktiva reflexiva tankar som Yip (2006) förespråkar.

En av informanterna talar genomgående under intervjun om att tidsbrist är ett stort hinder för att reflektion ska kunna äga rum. Hennes arbetsplats, och därmed hennes uppfattning om arbetsbelastningen, skiljer sig märkvärdigt från de andra informanternas beskrivningar.

Problemet är att vi inte har någon tid emellan möten. Det är den största bristen i det här. För om jag har haft ett jobbigt möte med en klient, så skulle jag egentligen ha tid att prata. Med någon annan. Det kan vara en kollega eller en arbetsledare. Så att jag får ur mig det här. "Varför blev det här mötet så jobbigt" eller "det gick inte som jag hade tänkt". Så får man ur det ur systemet så att säga. Och så kan man ta sig an nästa. Ylva

Skau (2007) beskriver, i enighet med informanten, att många arbetsplatser präglas av stark tidspress. Informanten som uttalar sig ovan, antyder också i intervjun att det råder osämja i ledningen. Detta menar hon orsakar svårigheter i kommunikationen på arbetsplatsen och hon upplever att hon tvingas fatta svåra beslut på egen hand. Om ledningen varit i balans, hade hon haft större utrymme för reflektion och rådgivning. Skau (2007) menar att på arbetsplatser där ledningen är svag, där det råder en hög personalomsättning och där handledning saknas, är förutsättningarna för ett professionellt förhållningssätt svagare.

De flesta informanter nämner att fortbildning är en viktig faktor för att arbetets utförande blir professionellt. De menar att nya kunskaper bidrar till att de förstår sig själva och sitt arbete ur nya perspektiv. Flera av informanterna har vidareutbildningar i form av steg 1 i grundläggande psykoterapi, och vissa har även steg 2. Som en del i dessa utbildningar ingår egenterapi, vilket informanterna menar har bidragit till en personlig utveckling. Denna träning i självreflektion har utvecklat dem i den professionella behandlarrollen. Samtliga informanter nämner all vidareutbildning som de fått som viktig input i behandlingsyrket. Våra yngre informanter berättar att de väntar på möjligheten till vidareutbildning. De beskriver avsaknaden av specifika vidareutbildningar som ett hinder för den professionella utvecklingen. Informanternas bild av att utbildning ökar förmågan till självreflektion återfinns i Holms bok *Det räcker inte att vara snäll* (2009). Där lyfter hon, som tidigare nämnts, sambandet mellan högre utbildning och förmåga till reflektion.

## **Handledning**

Samtliga informanter menar att tack vare handledning upplever de att de utför sitt arbete mer professionellt. De beskriver hur de uppmärksammat känslor och tankar hos sig själva som de sedan tar med sig i en handledningssituation för att reda ut. De beskriver att de får processhandledning, vilket syftar till att få verktyg att hantera sig själv och sina egna känslor i mötet med klienter.

I boken *Handledning inom behandlande yrken* (Hawkins & Shohet, 2008) beskrivs hur användningen av handledande- och vägledande metoder i människovårdande yrken har ökat kraftigt de senaste 30 åren. Handledningen ska vara till för att yrkesutövaren ska bevara sin nyfikenhet och ta hand om sig själv. I handledningssituationen ska det finnas utrymme för att fundera, reflektera och för att få självkännedom. Handledarens uppgift är att tillåta behandlaren alla känslor att komma fram. Det kan exempelvis handla om frustration eller bärande av klienters oro (Hawkins & Shohet, 2008). Våra informanter berättar att de i handledningen kan ventilerar alla slags känslor. De ger exempel på att de där tar upp känslor som hopplöshet, frustration och irritation.

I citatet nedan beskriver en av informanterna hur hon genom handledningen blivit medveten om ett fenomen eller en grupp av klienter som hon har svårare att möta:

“...det har jag fått ta upp mer än en gång (i handledningen), att jag kan bli väldigt arg när jag träffar kvinnor som är offer, som hela tiden ser sig som totala offer. Det är bara synd om dem och de bara gråter hela tiden. Och då blir jag väldigt hård och väldigt taggig. Och det är inte bra alltså.“ Ylva

Genomgående i våra intervjuer betonar informanterna att handledning är avgörande för att självreflektion ska kunna komma till stånd. Cajvert (1998) beskriver handledning i psykosocialt arbete som en interaktionell process mellan handledaren och den handledda. Syftet med handledningen menar hon är professionell utveckling för behandlaren i hennes yrke. I processhandledning granskas hur den handledde använder sig själv som verktyg, och hur hennes egna reaktioner påverkar behandlingssituationen och hennes förhållningssätt till denna. Cajvert (1998) betraktar handledning som *behandlarens kreativa rum*, där denne skall stödjas i att pröva alternativa förhållningssätt, ges nya perspektiv och skall uppmuntras till utveckling. Ur empirin framkommer tydligt att det är under handledning som informanterna till största del ägnar sig åt självutveckling. Uppmärksamhet och uppmuntran därom sker främst i detta sammanhang. De menar att denna tiden är avsatt just i syfte att självreflektera.

## **Behandlarens del i klientrelationer**

### **Den egna personligheten och relationsskapande**

Våra informanter betonar vikten av att skapa goda relationer med klienterna. I samtliga intervjuer framkommer att klientrelationerna utgör en mycket stor del i behandlarnas reflektionsprocesser. De menar att de ofta reflekterar över hur de bäst når sina klienter. I detta arbete omnämner informanterna personligheten som en central faktor. Informanterna menar att den personliga inverkan är en förutsättning för att skapa en bärande relation med en klient.

Skau (2007) menar att det i alla sociala yrken är vår personlighet som är det viktigaste redskapet. I frågan om personlighetens effekter på klientrelationer, talar intervjupersonerna även om påverkan i motsatt riktning - alltså klientens inverkan på behandlaren. De menar att behandlare och klient tillsammans skapar den relation som skall bära dem genom behandlingsprocessen.

Buber (1993) beskriver människors samspel i sin bok *Jag och du*. Han menar att jaget alltid står i relation till duet och att dessa två subjekt blir till genom varandra. Vi tycker att det i informanternas svar blir tydligt hur de talar om att det sker en ömsesidig påverkan mellan dem och klienterna. Reflektionen som uppstår hos behandlaren blir till på grund av det som händer mellan behandlare och klient.

Informanterna understryker att de försöker undvika att vara privata med klienterna, men att ett personligt bemötande får klienterna att slappna av. De menar att det går lättare att knyta an till sina klienter om de tonar ner maktskillnaden och istället försöker mötas på samma nivå - på ett personligare plan. Skau (2007) beskriver fenomenet att professionalitet ibland likställs med opersonlighet, och hon menar att hjälparen i arbetet med människor tvärt om måste aktivera sina mänskliga resurser för att utöva en etiskt försvarbar professionalitet.

Flera av informanterna funderar över sitt val att arbeta med att hjälpa människor och de kopplar detta till sin personlighet. De reflekterar över hur det kommer sig att de lockats till ett människovårdande yrke. Informanterna nämner olika egenskaper som de äger, som de tror är

gynsamma i sina i relationsskapande processer med klienterna. En informant beskriver att en av hans största sociala kompetenser i yrket är förmågan att möta individer som lider av djupare depression. En annan informant beskriver sin innerliga strävan efter att aldrig svika en klients förtroende, och att hon upplever sig lyfta sina klienter, tack vare sitt kraftiga engagemang och närvaro. En annan informant beskriver karaktärsdrag hos sig själv som lösningsfokuserad och målinriktad, vilka egenskaper hon menar ofta är negativa i behandlingsarbetet.

Informanterna menar att det på möten med kollegor ibland blir tydligt hur de, trots att de har samma arbetsuppgifter, hanterar sina ärenden olika och att detta leder till olika bemötande och därmed olika utveckling för klienterna. Informanterna menar att de olika tillvägagångssätten till stor del grundas på vad man har för personlighet.

Flera informanter menar att det största avgörandet för att kunna hjälpa en människa är vilken relation man har till henne. De resonerar kring relationen mellan hjälpare och hjälptagare och menar att det är viktigt att komma ihåg att dessa två individer egentligen är ganska lika. Våra informanters berättelser kan betraktas som en påminnelse av att vi människor i grund och botten består av samma byggstenar, med samma behov av kärlek, stöd, uppskattning, hjälp och erkännande, vare sig du är hjälpgivare eller hjälptagare. Buber beskriver människans symbios med varandra: Jaget finns för att det finns ett Du, genom Du blir jag till (Buber, 1997). Med utgångspunkt i Bubers ord tolkar vi ur informanternas beskrivningar att både klienten och behandlaren måste bekräfta den andres närvaro för att en relation skall komma till stånd.

“Det är inte bara jag som ger något till klienterna, de ger mig väldigt mycket på vägen också. Även en 13-åring kan få mig att se nya saker.” Annelie

Ur våra resultat tolkar vi att de intervjuade behandlarna påverkas av den närhet de får till klienten, vilket är ett resultat av en väl uppbyggd relation. Som flera informanter beskriver det, tolkar vi att det i vissa klientrelationer innebär ett givande och tagande mellan behandlaren och klienten, där de på sätt och vis är beroende av varandra. Här vill vi återge Andersens (2003) beskrivning av samspelet mellan behandlaren och klienten, ur hans bok *Reflekterande processer*:

”Vad jag säger och gör bestämmer hur öppen han blir för samtal eller hur han sluter sig. Då jag observerar honom, observerar han faktiskt mitt observerande. Vi befinner oss båda i en observerande position. ...Genom att observera hans responser på mitt observerande blir jag indirekt observatör till mitt eget observerande.” (Andresen, 2003, s. 50)

Texten återspeglar en växelverkan mellan behandlare och klient. De båda bidrar till att framkalla dynamiken emellan dem, vilket är en förutsättning för ett gott relationsskapande.

En informant beskriver att denna ömsesidiga påverkan är grundläggande i arbetet, och att det är viktigt att veta vad man vill ha för inverkan på sina klienter:

”Alla påverkar ju varandra ömsesidigt och det är ju syftet med det här jobbet. Jag vill ju påverka, det är därför jag har det här jobbet. Men det gäller ju att veta vad man vill påverka och i vilken riktning och det tar ju flera år innan man vet det, tycker jag.” Maria

I enlighet med vad informanten nämner ovan, redogör vi för aspekter av varför man vill hjälpa människor i kommande stycke.

### **Varför Hjälpare?**

Flera informanter beskriver att de reflekterar över varför de blivit socialarbetare. De talar om hur och varför de vill hjälpa människor. De reflekterar över teoretiska kunskaper i förhållande till det personliga engagemanget. De menar att det främsta verktyget man har är sig själv. De förklarar att vetenskapliga metoder är centrala i deras arbete, men att de betraktar vem man är som det allra viktigaste.

Henriksen & Vetlesen (2001) delar denna uppfattning, då de understryker sin övertygelse om att inläring av etik innebär något annat än att lära sig en teknik eller några teorier. Författarna menar att etik handlar om att vara involverad i och kunna läsa av vad som står på spel i en situation. För att vara involverad krävs att man är närvarande - nära de människor man arbetar med (Henriksen & Vetlesen, 2001).

Informanterna beskriver personligheter som de anser är direkt olämpliga i människovårdande yrken. De menar att en person som har tillskanskat sig de teoretiska kunskaperna som krävs, fortfarande är ytterst olämplig i det sociala arbetet om hon saknar empati, emotionalitet och flexibilitet.

Henriksen & Vetlesen (2001) menar att vi, för att kunna utvecklas som kompetenta och etiska yrkesutövare, först måste lära känna oss själva bättre. Intervjupersonerna poängterar likaledes att en person som arbetar med att hjälpa andra människor bör reda ut för sig själv om varför hon gör det.

Hawkins & Shohet beskriver i sin bok *Handledning inom behandlande yrken* (2008) att det finns olika skäl till varför man vill bli professionell hjälpare. De skiljer på dolda och ädla motiv med att vilja hjälpa människor. Informanterna beskriver att de brinner för att stötta människor i behov av hjälp, vilket vi betraktar som ett ädelt motiv. Samtidigt reflekterar de över sitt eget engagemang och över hur deras egen historia, med i vissa fall komplicerade relationer, motiverat dem till yrkesvalet. Om en sådan bakgrund är obearbetad, uppfattar vi att den kan lägga grund för dolda motiv hos socialarbetaren.

Cajvert (1998) definierar en professionell hållning som:

”...en ständig strävan att i yrkesutövandet styras av det som gagnar patienten på kort och på lång sikt, av patientens egna behov - inte av de egna behoven, känslorna och impulserna” (Cajvert, 1998, s.19).

Flera informanter förklarar att klientrelationerna väcker personliga reaktioner. De menar att det är få gånger deras emotionalitet inte är “aktiverad”. De säger att de strävar efter att uppnå ett samarbete med klienterna, som ska vara präglad av respekt gentemot varandra. En informant beskriver att hon vid tillfällen då klienterna ljuger för henne, påverkas känslomässigt. Informanten förklarar att det är en förutsättning att klienten är uppriktig för att hon skall förmå att hjälpa.

Trots att de registrerar egna personliga reaktioner, menar våra informanter att de försöker upprätthålla ett professionellt agerande. En informant beskriver hur hon för dialog med sig själv om vad de egna reaktionerna bottnar i:

“Är det mig det handlar om nu när jag reagerar nu med den här klienten såhär starkt?” “Var det något som hände mig när jag var barn eller ungdom?” Annelie

Sammanfattningsvis under detta tema framkommer intervjupersonernas tankar om sin egen del i behandlingsarbetet. I litteraturen som vi lyft, framkommer nödvändigheten i att bli medveten om de motiv som ligger till grund för varför man valt ett hjälpande yrke. Såväl litteraturen som våra informanter varnar för att dessa motiv kan handla om driften att vilja tillfredsställa de egna behoven, framför att vilja hjälpa en annan människa. Informanterna lyfter att det i det direkta behandlingsarbetet ständigt krävs en medvetenhet och reflektion kring de egna reaktionerna och vad de står för. Genom självreflektion och därmed en ökad självkänedom, menar de att professionaliteten förbättras.

## Behandlarens gränser

I samtliga intervjuer lyfter informanterna det faktum att deras arbete ofta är präglad av stress. De menar att de reflekterande processerna till stor del kommer ur det allvar som arbetet innebär. Informanterna förklarar att den hårda arbetsbelastningen och yrkets allvarliga dimensioner sammantaget genererar mycket mental påfrestning. De beskriver hur de igenom åren utvecklat personliga förhållningssätt och strategier för att känslomässigt orka med arbetet. Skau (2007) beskriver att gränserna för hur tålig och flexibel hjälparen är, i sin tur sätter gränserna för hennes handlande. Informanterna menar att det är nödvändigt att kunna distansera sig - till sin yrkesroll såväl som till de klientkontakter man är del i. Informanterna upplever att de mår bättre och utför ett mer professionellt arbete när de uppnår balans - balans i arbetsbelastningen och balans mellan närhet och distans i klientrelationerna. Samtliga informanter omnämner gränsen mellan personligt och privat som en förutsättning för ett professionellt bemötande.

Flera informanter beskriver att de under sina första arbetsår som socionomer reflekterade i stor utsträckning. Flera informanter beskriver sig själva som naiva och att de i yngre dagar hade svårt att känna av var gränserna för vad hjälpen kunde innebära gick. De upplever att när de var nybörjare hade svårt att distansera sig och att de, ju äldre och mer erfarna de blivit, lärt sig hur mycket tid jobbet får ta. De beskriver att gränsen mellan privat och personligt med tiden blivit lättare att urskilja och att det i denna process varit viktigt att utveckla ett slags skydd för att undvika att bli “förlorad” i klienten. Samtidigt understryker de vikten av att bibehålla engagemanget och att skyddet inte får övergå till en slutenhet. Trots potentiella lögnar eller manipuleringar hos klienten, menar de, får man aldrig sluta lyssna aktivt.

Cajvert (1998) skriver att genom att betrakta sig själv utifrån kan behandlaren uppnå både emotionell och intellektuell insikt. Medvetenhet om sina egna känslors ursprung resulterar i en gynnsam distansering till sitt arbete. Hon menar att en sådan medvetenhet ökar behandlarens möjlighet till intellektualisering, vilket underlättar för att upprätthålla den professionella hållningen. Emellertid, är inte själva insikten i sig tillräcklig, menar Cajvert (1998). Behandlaren måste veta *hur* hon skall använda sig av sin medvetenhet för att förmå att leda behandlingsprocessen framåt. På så sätt har behandlaren möjlighet att välja sin handlingsstrategi på en medveten nivå (Cajvert, 1998).



En informant berättar om nödvändigheten i att distansera det privata livet från yrkeslivet. Hon beskriver hur hon i vissa situationer kan komma på sig själv med att blanda in sina egna behov i arbetet, och att hon i sådana lägen för en dialog med sig själv för att upprätthålla distansen. Hon berättar om hur hon genom hela sitt liv kämpat för att rädda sin egen familj. Informanten menar att den egna sorgen och frustrationen kan väckas till liv i klientärenden som påminner om sin egen historia:

“Det handlar inte om din egna sorg eller att du inte kunde. För de var en omöjlighet att rädda, din egen familj.

Men den här personen möjligtvis kan man rädda.” Annelie

Samtliga informanter säger att de tycker en balans i hur nära kontakt de får med klienten är eftersträvansvärd. De exemplifierar att en del klienter “älskar ihjäl” sina behandlare, en del vill kramas, och andra är tvärtom ursinniga. Informanterna beskriver fenomenet då klienter är nyfikna på behandlarens privatliv som ett problem och att det i dessa fall är särskilt viktigt att vara medveten om gränsen mellan att vara personlig och att vara privat.

En informant menar att man i arbetet får ta del av så många livsberättelser som, om man saknade ett eget försvar, ett slags skydd för att distansera sig, kunde ha en nedbrytande inverkan på en. Hon menar att om man lyckas hålla en distans till arbetet, orkar man fortfarande gå in i nya möten med finkänslighet och ett aktivt lyssnande.

Henriksen & Vetlen (2001) menar att det inte finns någon motsättning mellan att ta hänsyn till sina egna behov och att kunna göra ett bra jobb. De exemplifierar att en sjuksköterska som sjukskriver sig efter lång tids överansträngning, på sikt sannolikt blir bättre i sitt jobb än om hon hade fortsatt och bränt ut sig. De skulle inte minst patienterna känt av. Somliga skulle hävda att en sådan handling är egoistisk. Författarna menar att de på sätt och vis håller med en sådan uppfattning, då sjuksköterskan handlar utifrån sitt eget bästa. Emellertid är egoism inom etiken inte alltid av en negativ mening. Etisk egoism innebär ett moraliskt handlande som kan motiveras med att det är till det bästa för mig själv. En sådan handling kan mycket väl vara förenlig med att göra andra gott. Att ta en paus under en intensiv arbetsperiod för att “hämta sig” innebär ofta nytt engagemang i arbetet med klienterna. På så vis tar man ett moraliskt ansvar för både sig själv och andra (Henriksen & Vetlen (2001).

Flera informanter berättar att de känner många socialarbetare som slutat arbeta, som blivit uppgivna eller utbrända på grund av det allvarliga och hårda arbetet. De understryker vikten av att kunna ta hand om sig själv, att kunna reflektera över hur man själv mår och hur man har det. Detta för att enligt informanterna kunna utföra bästa möjliga behandlingsarbete vilket de i sin tur tror påverkar klienterna.

## **Analys ur teoretiska perspektiv**

I följande avsnitt kopplar vi vår empiri med de teorier vi presenterar i teorikapitlet.

Vid bearbetning och utformande av vårt resultat blir två grundantaganden hos våra informanter tydliga. De säger att en välfungerande grupp och en "god omgivning" är en förutsättning för att behandlaren ska kunna ägna sig åt självreflektion. Dessutom lägger informanterna stor vikt vid att problematisera behandlingsrelationerna utifrån det egna jaget och hur de resonerar kring hur den egna personligheten samspelar med andra. För att fånga upp temat informanterna lyfter angående arbetsgruppen använder vi oss av systemteori. De teman som rör en individnivå, om behandlarens del i klientrelationer och om de personliga gränserna, analyserar vi med hjälp av intersubjektivitetsteorin.

### **Analys av resultat ur ett intersubjektivitetsteoretiskt perspektiv**

I samtliga intervjusamtal delar socialarbetarna sina reflektioner om hur de fungerar som personer. De reflekterar över vad de har för styrkor och svagheter och vad detta har för inverkan på mötena med sina klienter. Till detta resonemang vill vi koppla det intersubjektivitetsteoretiska begreppet själv (Stern, 2005). Vi tolkar informanternas beskrivningar som att de utforskar känslan av själv - deras upplevelser av det egna jaget och hur de själva fungerar.

En informant berättar förtroligt om sin egen bakgrund av en svår uppväxt och hur dessa erfarenheter drivit henne till att vilja handskas med liknande problematik i yrkeslivet. Övriga informanter beskriver också hur egna erfarenheter i bagaget och egna personligheter som de utvecklat under livet, spelar in i deras arbetes utförande. De menar att personlighetsdrag hos sig själva har inverkan på hur relationerna med klienter ser ut. I enlighet med beskrivning av att självupplevelserna grundas på individens samspel med andra, kan man ur ett intersubjektivitetsteoretiskt perspektiv tolka att informanternas egen personlighetsutveckling är av betydelse i kontakten med sina klienter.

Informanterna ingår själva, och gjorde allra mest då de var småbarn, i en intersubjektiv process, där de identifierar sig själva i relation till andra, och sig själva i sällskap med andra (Stern, 2005). Vi utgår ifrån att socialarbetaren, likt alla andra, bär med sig präglingar, har utvecklat särskilda beteendemönster och har sin historia av anknytning och relationsskapande med viktiga personer i dennes omgivning. Hos våra informanter finns en vanlig uppfattning av att de utför arbetet och skapar relationer till klienterna på sitt eget sätt, ofta olik kollegorna. Här blir socialarbetarens individuella förmåga att relatera till andra tydlig, och vi vill därmed knyta an till Sterns beskrivning av själv *med* andra (Stern, 2005).

I våra intervjuer pratar informanterna om vikten av distans till jobbet. Sedermera menar de inte bara distans till arbetsplatsen och sin egen yrkesroll utan distans till de mellanmännsliga relationer som arbetet innebär. I detta resonemang, betonar informanterna att det är viktigt att skilja på de egna upplevelserna och känslorna från det som faktiskt skall stå i centrum - klientens behov. Utifrån Sterns (2005) begrepp själv *och* andra tolkar vi socialarbetarens uppfattning av vad som utmärker henne som individ skiljt från andra - vilka känslor och reaktioner som är hennes egna i mötet med klienten.

Informanterna beskriver även att de kan uppleva det svårt att möta vissa klienter. De menar att det finns beteenden hos klienter som de upplever svårare att handskas med. Med vår utgångspunkt i

intersubjektivitetsteorin kan det beskrivna fenomenet betraktas som att socialarbetaren har delsjälv som överensstämmer olika bra med olika klienter, och som avgör hur interaktionen mellan dem ser ut.

Ur våra resultat framkommer att informanterna reflekterar mycket kring klientrelationer och hur de bäst når, förstår och kommunicerar med dem. Sterns tre aspekter av intersubjektivitet i terapeutiska möten, tolkar vi belyser hur socialarbetarna kan skapa bärande relationer med hjälp av samspel. Informanterna poängterar vikten av ett empatiskt förhållningssätt och att de strävar efter att kontakten med sina klienter ska stå på en trygg och pålitlig grund. Med dessa förutsättningar kan klienten känna sig mer bekväm med att berätta sin historia; den narrativa aspekten. I denna process använder klienten sin hjälpare som en slags stöttepelare; den sociala aspekten. Vi betraktar deras relation som ett samspel, där socialarbetarens förmåga till egen stabilitet i sin tur påverkar klientens utveckling mot balans.

Våra informanter berättar att de i relationsskapandet med sina klienter använder sig av sin emotionalitet och lever sig in i deras situationer. Vi ser det som att de ägnar sig åt affektiv harmonisering, då de tonar in på klientens nivå och sinnesstämning. Vi uppfattar alltså att våra informanter är känslomässigt tillgängliga för sina klienter, vilket inom intersubjektivitetsteorin är en förutsättning för en god anknytning - vilket i detta sammanhang innebär en god anknytning mellan klient och hjälpare.

Teorin menar att för att nå en annan individ, bör man möta henne där hon befinner sig, utan några planer på att påverka henne åt något håll. Informanterna beskriver emellertid att deras val av yrke och att en viktig drivkraft i arbetets utförande just är deras önskan om att påverka människor till förändring. Samtidigt värnar informanterna om klienters egen motor och de beskriver hur de i självreflektionen "reglerar" sig själva, så att inte motivationen att hjälpa bottnar i egna motiv. Fenomenet betraktar vi som en påverkansparadox, där socialarbetaren har motstridiga syften i sin interaktion med klienter.

### **Analys av resultat ur ett systemteoretiskt perspektiv**

Enheterna som ingår i ett system påverkar som nämnt varandra (Bernler & Johnsson, 1985). Relationen mellan två enheter påverkar hela systemet. Informanterna lyfter återkommande gruppen som ett stöd i det egna behandlingsarbetet. De talar om en trygg grupp där det är "högt i tak" och där det råder vad de menar prestigelöshet. De säger att de har sunda relationer till varandra och att detta påverkar dem individuellt i sitt arbete med klienter. Dessutom underlättar det för en konstruktiv självreflektion. Vi tycker oss se en tydlig koppling till systemteorin i detta fall, då det är tydligt att allt hänger samman. Informanterna ger en bild av att de frodas och är kreativa i sin behandlarroll när arbetsgruppen och relationerna bland kollegor fungerar på ett tillfredsställande sätt. Att "helheten är mer än summan av delarna" som är en av systemteorins grundantaganden tycker vi blir tydligt i förhållande till vårt resultat. Det är uppenbart att det i det här fallet uppstår något gott ur systemet i sig, något extra, som inte skulle finnas om behandlarna arbetade var och en för sig.

Informanternas beskrivning av deras arbetsgrupper skulle man kunna koppla till begreppet öppna system (Payne, 2002; Bernler & Johnsson, 1985), där gränserna till systemet inte är så rigida utan snarare mer flexibla. Detta kännetecknas av att systemet "släpper in" information (input) från

omvärlden utan att för den sakens skull förändra systemet. Informanterna tar upp att handledning, och även fortbildning, i form av ny input i deras system är välkommet och användbart. Detta är ett så kallat genomflöde. Arbetsgruppen får information från omvärlden, klienterna, i handledning och genom fortbildning. Flera av informanterna lyfter fortbildning (input) som ett otroligt viktigt inslag för att utvecklas och fungera maximalt i behandlarrollen. Inputen används i systemet som ett genomflöde vilket sedan påverkar omgivningen - i det här fallet klienterna. Detta är hela tiden en pågående process och ett utbyte, systemet (arbetsgruppen) och omgivningen (klienterna) emellan.

Utfödet består av informationen som kommer från systemet till omgivningen (Payne, 2002). Sedan sker så kallade återkopplings slingor där systemet får tillbaka information från omgivningen och en så kallad cirkulär process är igång. Vad vi vill lyfta med detta är att arbetsgruppen hela tiden är i samspel med omgivningen. Det är en cirkulär process som pågår där ett genomflöde av information genomströmmar arbetsgruppen utan att homoestasen (dess grundtillstånd) förändras.

Vad det gäller vikten av handledning och kollegor går detta att koppla till de systemteoretiska begreppen som rör bas- meta- och metametanivå (Bernler & Johnsson, 1985). Behandlaren reflekterar i och efter mötet med klienten över det som faktiskt händer (basnivå). Det kan vara saker som sägs eller känslor som uppstår hos behandlaren. Hon reflekterar sedan över dessa ur ett ovanifrånperspektiv (metanivå). Hon för en dialog kring sina känslor och tankar med sig själv och försöker förstå vad som händer. När hon inte lyckas med detta helt på egen hand, tar hon vidare ärendet för handledning, där det förs en diskussion på metametanivå. Det vill säga, tillsammans med handledare och kollegor talar man om vad som faktiskt hänt eller händer och hur behandlaren tänker kring detta. En reflektion på metametanivå kommer alltså till stånd då handledaren och övriga i personalgruppen tillsammans reflekterar över behandlarens reflektioner.

Angående arbetsledningen och organisationen vill vi här dra en parallell till hierarkisk nivå. Som framgår i resultatet tycker informanterna att arbetsledningen är avgörande för i vilken mån de kan reflektera och utvecklas i sin behandlarroll. Som Öquist (2003) beskriver så kan man tänka sig att mänskliga beteenden är ordnade i spiraler, där överordnade beteenden avgör beteenden längre ner i spiralen. Om chefen (i det här fallet) uppmuntrar och tar sig tid till att reflektera tillsammans med sina anställda kommer detta stimulera till ytterligare reflektion i rakt nedåtående led.

För att ta hjälp av kollegorna för att ventilera sina reflektioner krävs det att man inte själv är ett slutet system eller en sluten enhet. Att själv ha öppna gränser och tillåta utbyte med omgivningen, likt vad Öquist (2003) menar, är en förutsättning för att tillgodogöra sig input utifrån. Gör man inte detta av olika anledningar blir man mer och mer ett slutet system. Hit vill vi koppla ord som prestigelöshet, mod och ”den trygga gruppen”, vilka informanterna nämner.

Sammanfattningsvis tycks det vara av stor vikt att ha ett öppet och tillåtande system både på grupp- och individnivå. Där är input välkommet, utan att för den sakens skull förändra systemet eller enheten. Detta är faktorer som, enligt vårt resultat, får den enskilde behandlaren att fungera som allra bäst och där möjligheten till självreflektion ökar.

# Slutdiskussion

Med vår chans att genomföra denna studie har vi tagit tillfälle i akt att undersöka delar av det sociala arbetet som ingår i våra personliga intressen. Syftet och frågeställningarna för vår uppsats är därmed utformade utifrån våra personliga funderingar. Syftet har varit att undersöka, förstå och beskriva socialarbetares tankar om självreflektion. De frågeställningar vi använt oss av har varit ”hur resonerar socialarbetaren kring självreflektion?” och ”hur reflekterar socialarbetaren kring relationen mellan behandlare och klient?”. Eftersom vi betraktar våra frågeställningar besvarade anser vi vårt syfte vara uppnått.

I initialskedet av vår process intresserade vi oss för frågor om hur behandlarens personlighet spelar roll i behandlingsrelationer. Vi funderade över om det finns vissa egenskaper som socialarbetare borde ha - och om det finns egenskaper som gör att man är mindre kvalificerad att genomföra ett behandlingsarbete. Vi intresserade oss för hur den hjälp klienten får, varierar beroende på behandlarens personliga mognad. Vi reflekterar över om dessa skillnader, i förlängningen, har betydelse för hur klienternas liv tar sin riktning. Delar av dessa omfattande funderingar upplever vi oss ha fått svar på genom vår studie.

I vår studie framkommer informanternas upplevelser av att deras yrkesutförande blir mer kvalitativt och professionellt genom självreflektion. Det framkommer i sin tur att för att självreflektion ska äga rum, och därmed kunna höja arbetets kvalitet, fordras några förutsättningar. Dels framkommer det ur våra resultat att organisationens ledning har ett stort ansvar att skapa utrymme för självreflektion. Dessutom krävs ett tillåtande klimat bland kollegor samt tillgång till och utrymme för handledning. De socialarbetare som vi intervjuat beskriver att de ges mycket utrymme att kunna ägna sig åt självreflektion. Detta inser vi skiljer sig på arbetsplatser där tidsbristen och arbetsbelastningen är större. Trots studiens fokus på det individuella ansvaret, visar våra resultat även att arbetsplatsens kultur och värderingar påverkar den enskilde socialarbetarens förmåga till självreflektion.

Flera av våra informanter har genomgått egenterapi under sin psykoterapiutbildning, där de behövt konfronterats med sitt inre. Vi är medvetna om att dessa förutsättningar är unika och inte visar på en rättvis bild av socialarbetare över lag. Hos flera av våra informanter finns det en entusiasm kring självreflektion, vilket vi inser spelar stor roll i studiens resultat. Vi tänker att socialarbetare som inte intresserar sig för självreflektion förmodligen inte skulle ha sökt sig till att delta i den här typen av studie.

Vår studie visar att empati, flexibilitet och självkännedom är centrala delar och förutsättningar för ett professionellt förhållningssätt. I vårt resultat framkommer att dessa förmågor innebär ett arbete med sig själv - en ansträngning som kräver mod och prestigelöshet. Genomgående i vårt resultat finner vi en andemening om att man som behandlare behöver vara i egen balans. Är man präglad av tidigare svårigheter i sin egen historia behöver man ha bearbetat dessa för att fungera professionellt i arbetet med människor. Det vår studie pekar på innebär höga krav på socialarbetaren, då det antas vara smärtsamt att rannsaka sig själv, att blicka inåt och uppleva obearbetade känslor.

Under arbetets gång har vi utvecklat nya funderingar. Vi reflekterar över i vilken mån socialarbetare, såväl som socionomstudenter, uppmuntras till självreflektion. Vi funderar över varför det i socionomutbildningen inte ingår egenterapi, till skillnad från exempelvis psykologprogrammet. Dessutom ser vi goda skäl till att i antagningsprocessen till vår utbildning,

vid sidan av betygskriterier, lägga vikt vid den personliga lämpligheten. Ett större fokus på och uppmuntran till studenters självkänedom - och därigenom ett främjande av studenters personliga utveckling, tycker vi skulle innebära en kvalitetshöjning av socionomutbildningen.

Parallellt med dessa resonemang växer en motsatt tanke hos oss. Hur höga krav kan man egentligen ställa på den enskilde socialarbetaren? Gör människan inte bara så gott hon kan? Vi är medvetna om att det vi förespråkar innebär höga krav som vi själva har svårt att sätta oss in i, då vi fortfarande är studenter som ännu inte påbörjat vårt yrkesliv som socionomer.

Med vår studie önskar vi belysa fördelar med självkänedom och personlig utveckling bland socialarbetare - och därmed ge nya perspektiv åt professionaliseringsdebatten. Vi vill öka den allmänna medvetenheten kring de potentiella konsekvenser som kommer ur ett icke-självreflekterande förhållningsätt inom socialt arbete - samt visa på hur ett gott självreflekterande förhållningssätt säkrar professionaliteten och inte minst gynnar våra klienter!

Med vår studie som bakgrund hade det varit intressant att vidare studera hur hjälparens självkänedom och personliga mognad i förlängningen har betydelse för behandlingsarbetets resultat. I sin tur blir det intressant att studera hur dessa behandlingsresultat, formade av socialarbetarens egna verktyg, har betydelse för klienters fortsatta utveckling.

# Litteraturförteckning

Andersen, Tom (2011) *Reflekterande processer: samtal och samtal om samtalen*. uppl 5:1  
Stockholm: Mareld.

Bernler, G. & Johnsson, L. (1985): *Handledning i psykosocialt arbete*. Natur och Kultur.

Bie, K. (2007) *Reflektionshandboken*. 1.uppl. Malmö: Gleerups.

Brunefors, Lena (2011) *Självkännedom : om tankens makt och känslornas kraft*. Solrosens Förlag AB.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Buber, M. (org. utgåva 1923), (sv. övers. 1997) *Jag och Du*. Ludvika: Dualis förlag AB.

Cajvert, Lilja (1998) *Behandlarens kreativa rum – Om handledning*. Lund. Studentlitteratur.

Eide, T. & Eide, H. (2006) *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber AB.

Havnesköld, L& Motander, P. (2009) *Utvecklingspsykologi*. Stockholm: Liber AB.

Hawkins P., Shohet R. (2008) *Handledning inom behandlande yrken*. Lund: Studentlitteratur.

Henriksen, J-O., Vetlesen, A J. (2001) *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur

Holm, U. (2009) *Det räcker inte att vara snäll. Förhållningsätt, empati och psykologiska strategier hos läkare och andra professionella hjälpare*. Falkenberg: Natur och Kultur.

Johansson, T. (2006) ”Mötets många ansikten - när professionella möter klienter”. I: *Socialt arbete en grundbok*. 2.uppl. Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune, Swärd, Hans (red). Stockholm: Natur och Kultur, sid. 147-165.

Kvale, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Ottelind, M (red.)(2012) *Personlig och professionell utveckling inom socionomutbildningen, en antologi*. Sundsvall: Department of Social work - Mid Sweden University.

Payne, M. (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Skau, Greta-Marie. (2007) *Mellan makt och hjälp*. Stockholm: Liber.

Stern, D. ( 2005) *Ögonblickets psykologi. Om tid och förändring i psykoterapi och vardagsliv*. Stockholm: Natur och Kultur.

Thomassen, M. (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis*. Introduktion i vetenskapsfilosofi. Malmö: Gleerups.

Yip, K. (2006) Self-reflection in reflective practice: A note of caution. *British Journal of Social Work*. 006;36(5):777-88.

Öquist, O. (2003) *Systemteori i praktiken*. Gothia, Stockholm.

Internetkällor:

Akademikerförbundet (SSR) yrkesetiska riktlinjer:  
[Etik i socialt arbete - Akademikerförbundet SSR](#)  
(2013-04-13, 17.24).

Vetenskapsrådets forskningsetiska principer:

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>  
(2013-04-13, 17.30).



# Bilagor

## Bilaga 1 - Intervjuguide

### Bakgrund

- Hur länge har du arbetat här?
- Vad har du för arbetsuppgifter?
- Vad har du tidigare arbetat med?
- Vad har du för utbildning?
- 41Hur trivs du på ditt arbete?

### Självreflektion

- Hur tycker du privatpersonen/personligheten påverkar professionaliteten?
- Vill du beskriva hur du ser på din egen påverkan i mötet med en klient?
- Hur skulle du beskriva att du reflekterar över dina egna känslor i mötet med klienten? Hur ser tankeprocessen ut?
- I vilken utsträckning reflekterar du över hur du påverkar klienter och hur du själv påverkas av dem? Har du några strategier för detta? När och hur sker detta?

### Svårigheter

- Kan du ge några exempel på vad som kan påverka dig negativt i mötet med klienten?
- Finns det någon grupp av klienter eller fenomen som du har svårt att möta? Hur har du hanterat det?
- Har du sett några brister i ditt sätt att bemöta klienten?
- Hur hanterar du situationen när du agerar felaktigt?
- Finns det exempel på hur du utvecklats på grund av lärdomar vid felsteg/misslyckanden?
- Har du under ditt arbetsliv erfarenhet av tillfällen då betydelsen av självreflektion har varit tydlig? Hos dig själv eller hos andra?
- Hur skulle du koppla självreflektion till makt?

### Positiva aspekter

- Vad kan påverka dig positivt i mötet med klienten?
- Vad hjälper dig att vilja utvecklas som samtalsbehandlare?
- Vad gör du för att behålla engagemanget i mötet med klienten?
- När fungerar du som allra bäst, när är du som mest generös i mötet med klienten?

## Bilaga 2 - Information- och samtyckesbrev



### GÖTEBORGS UNIVERSITET

Hej!

Vi heter Elin Mauritz och Linnéa Johansson och vi studerar på socionomprogrammet vid institutionen för socialt arbete på Göteborgs Universitet. Vi kommer under våren skriva c-uppsats som syftar till att undersöka *självreflektion hos socialarbetare*. Vi vill studera socialarbetarens tankar om att arbeta med sig själv som verktyg. Syftet är att undersöka socialarbetarens medvetenhet kring och ansvar för sin egen persons påverkan i mötet med klienten. Genom vår undersökning önskar vi bidra till ett ökat fokus på personlig professionell utveckling inom socialt arbete.

Vi önskar därmed att intervjua socialarbetare med socionomexamen som arbetar med längre behandlingsrelationer.

Studien kommer att följa Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Informanten försäkras anonymitet där namn, personuppgifter och arbetsplats inte kommer framgå i studien. Under intervjun kan informanten välja att avstå från att besvara våra frågor. Informanten har rätt att närsomhelst avbryta då deltagandet är frivilligt.

Vi kommer att spela in intervjuerna för att underlätta vår bearbetning av materialet. Dessa ljudfiler kommer sedan att raderas.

Vi önskar genomföra intervjuerna under vecka 10 och v. 12. Med fördel kan intervjuerna äga rum på arbetsplatsen, i annat fall är du välkommen till institutionen för socialt arbete vid Göteborgs Universitet. Vi beräknar intervjutiden till 1 - 1,5 timme.

Vid eventuella synpunkter eller funderingar, välkommen att kontakta oss!

Elin Mauritz, socionomstuderande:  
tel. nr: 0734-034898  
epost: [elinmauritz@gmail.com](mailto:elinmauritz@gmail.com)

Linnéa Johansson, socionomstuderande:  
tel. nr: 0736-374633

epost: [linnejohanssonlj@hotmail.com](mailto:linnejohanssonlj@hotmail.com)

Vänligen,  
Elin Mauritz och Linnea Johansson

Handledare: Marie Törnbohm tel. nr 031-7861594 epost: [marie.tornbom@socwork.gu.se](mailto:marie.tornbom@socwork.gu.se)