

Får man vara snäll som professionell?

– En studie om språkligt gränsarbete i socialt arbete utifrån begreppet snäll

Tilde Olsson

Socialhögskolan vid Lunds
universitet

Mars 2012



Handledare: Stig Linde
Examinator: Staffan Blomberg

Abstract

Author: Tilde Olsson

Title: Is it Allowed to be Kind as a Professional? – A Study about Linguistic Boundary Work in Social Work Based on the Concept Kind. [Translated title]

Supervisor: Stig Linde

Assessor: Staffan Blomberg

The aim of this study was to examine variations of linguistic boundary work based on the concept kind, within the field of social work. A cross-cutting issue was how bachelor students, in this case at the Social Academy of Lund, and professionals at a treatment center, where kind is a catchword for a good social worker, construct themselves as professionals based on the concept kind. This is a qualitative study, with a quantitative element. Empirical methods were surveys, and a focus interview. The answers were processed by a fenomenographic content analysis and by binary oppositions. The theoretical framework involved profession theory, theory of knowledge, and ethical perspectives. Results revealed that the concept kind raised thoughts that extended on a continuum of contradictions, in terms of trait (stupid versus wise), action and target aspects. Kind worked as a limiting factor in terms of professionalism, based on the students' definitions, while the social workers regarded kindness to be an enabling factor. The concept was used by the students as a tool to separate them from the amateurish and simple work while the social workers used the concept as a compass to keep up with the difficult work. The spoken and written boundary work constructed professional identities that were related to the performance of the fundamental, long-term, and complex work, for both groups. However, one could see some differences regarding the professional and ethical ideals that were encouraged and challenged on the bases of the arguments. For example the social workers questioned standardization, evidence – based methods and its ideological foundations, while they emphasized the moral character and virtues of the employee in a work that involves a great deal of uncertainties and contradictions. The students on the other hand rejected the concept kind because they associated it with arbitrariness and stressed the importance of professional objectivity.

Nyckelord: Snäll, språkligt gränsarbete, yrkesideal, kunskap, etik .

Innehållsförteckning

1. Inledning och problemformulering	1
2. Syfte och frågeställningar	2
2.1 Metod och avgränsning.....	2
3. Begreppet profession och tidigare forskning	3
4. Teori	5
4.1. Socialkonstruktivism och talhandlingar	5
4.2 Professionsteori	6
4.3 Kunskapsteori.....	8
4.4 Etisk teori	9
5. Metod	10
5.1 Urval.....	11
5.2 Metodens förtjänster och begränsningar	11
5.3 Metodens tillförlitlighet.....	13
5.4 Etiska överväganden.....	14
5.5 Analysmetod.....	15
5.5.1 Binära oppositioner	16
6. Resultat och innehållsanalys	17
6.1 Kvantitativt resultat	17
6.2 Fenomenografisk innehållsanalys	19
6.2.1 Studenternas konnotationer till begreppet snäll	23
6.2.2 Behandlarnas konnotationer till begreppet snäll	27

6.3 Kvalitativa resultat utifrån fenomenografisk analys och binära oppositioner.....	31
7. Analys av språkligt gränsarbete	33
7.1 Gränssättning mot andra men också inåt.....	33
7.2 Abstrakt och konkret professionalitet – om professionellt förhållningssätt.....	34
7.3 Yrkes och organisationsprofessionalism – om styrande yrkesideal.....	35
7.4 Gränsarbete och kunskapssyn – om den väsentliga och svåra kunskapen.....	36
7.5 Gränsarbete och etik – om centrala etiska dimensioner av yrkesrollen	38
7.6 Resultat.....	39
8. Sammanfattande diskussion	40
9. Framtida forskning	42
Litteraturförteckning	43
Bilaga 1: Enkät till socionomstudenterna	
Bilaga 2: Enkät till behandlarna	
Bilaga 3: Intervjuguide till behandlarna	

1. Inledning och problemformulering

För några år sedan arbetade jag på ett behandlingshem för familjer. På informationsbladet för nyanställda stod "snäll är en egenskap vi värderar högt hos våra behandlare". Jag avfärdade spontant begreppet snäll som kändes diffust, naivt och oprofessionellt. Men min uppfattning utmanades när jag på socionomdagarna 2009 i Älvsjö, lyssnade på Gunvor Anderssons föreläsning "Snäll som kvalitetsindikator i social barnavård". Hon berättade om sin forskning som visar att barn värderar fosterföräldrar och socialsekreterare efter snällhet. Andersson framhöll också att om barnperspektivet ska tas på allvar, bör man i vidare forskning pröva tanken "snäll som nöjdhetsindex för barn i samhällsvård".

Maivor Gustafsson (2005), har även hon haft ett föredrag om snällhet som finns dokumenterat i boken *Ett annat sätt att se I socialt arbete Och i livet*. Hon och medförfattaren Johan Åkerlund, menar att en alltmer rådande inställning hos socialarbetare är att grunden för arbetet är den kunskap och de metoder som framkommit genom vetenskap, att det främst gäller att vara professionell i sin yrkesroll (Gustafsson & Åkerlund, 2005). Men vad hjälper det om man inte lyckas möta den som är i behov av hjälp? Vikten av att vara snäll är enligt Gustafsson en nedvärderad aspekt i mötet med andra människor. När hon under anställningsintervjuer har ställt frågan – är du snäll? – har detta upplevts som provocerande. Istället vill man svara att man är tydlig och resultatriktad. Nu skulle det kunna hävdas att begreppet snäll är beroende av hur det uppfattas, men Gustafsson påpekar att barn och gamla mycket väl vet vad snäll innebär, men inte vuxna. Begreppet professionell inkluderar inte snäll, vilket det borde göra enligt Gustafsson som ser ett behov av att tala om "professionsnäll".

Egenskaper som snäll, vänskaplig och omtänksam rankas lågt av socialarbetare, enligt en rapport av Kerstin Svensson (2008). Snäll hamnar längst ned tillsammans med formell. Det som däremot hamnar högt på listan är empatisk, kompetent och tydlig. Är empatisk då ett mer legitimt begrepp än snäll i förhållande till att vara professionell? Det tycker Ulla Holm med boken *Det räcker inte att vara snäll - om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken* (2009).

Snäll är ett mångtydigt begrepp hos vuxna som det finns intresse av att förstå, vilket Stefan Einhorn visar med boken *Konsten att vara snäll* (2005) som har översatts till 17 språk.

Vi har under utbildningen lärt oss att det är viktigt att vara personlig, men inte privat. Kanske har vi även fått en föreställning om att empatisk och tydlig är egenskaper som bättre speglar professionalitet än snällhet. Denna uppsats undersöker spänningsfältet mellan snällhet och professionalitet.

2. Syfte och frågeställningar

Uppsatsens syfte är att undersöka variationer på språkligt gränsarbete utifrån begreppet snäll i relation till fältet socialt arbete. En övergripande fråga är hur socionomstudenter vid Socialhögskolan i Lund respektive yrkesverksamma vid det behandlingshem som nämndes i inledningen, konstruerar sig själva som professionella utifrån snällhetsbegreppet.

Vad lägger socionomstudenterna och behandlarna för innebörd i begreppet snäll?

Är snällhet en begränsande eller möjliggörande faktor i förhållande till att vara professionell?

Vilka kunskaps- professionella och etiska ideal uppmuntras och ifrågasätts i talet om snällhet?

2.1 Metod och avgränsning

Genom enkäter studerar jag socionomstudenternas spontana attityder till snäll som önskvärd egenskap i sin kommande profession. Vidare utforskar jag föreställningar om begreppet snäll på behandlingshemmet genom enkäter och en fokusintervju. Resultaten bearbetas kvantitativt med hjälp av Excel och kvalitativt genom en fenomenografisk innehållsanalys samt via binära oppositioner. Den teoretiska tolkningsramen inbegriper professionsteori, kunskapsteori och etiska perspektiv. Innehållsanalysen omfattar empirin och ger svar på uppsatsens första fråga. Den andra frågan besvaras i både innehållsanalys och analysdel. Den tredje frågan besvaras endast i analysdelen. Innehållsanalysen och analysen av språkligt gränsarbetet förutsätter varandra. De innebörder snäll tillskrivs har betydelse för huruvida begreppet ses som en möjliggörande eller hindrande faktor för professionalitet.

Jag avser inte att göra en etymologisk utredning av begreppet, inte heller analysera varför andra egenskaper än snäll är populära/impopulära. Den semantiska delen av studien (innehållsanalysen) utgår från *vad* två avgränsade grupper lägger i ett begrepp som snäll idag. Analysen av det språkliga gränsarbetet betonar processen, *hur* de använder begreppet.

För att få fram tidigare forskning och för uppsatsen relevanta artiklar har jag använt följande söktjänster: EBSCOhost, SocINDEX, Artikelsök, SwePub, Lovisa, uppsatser.se och avhandlingar.se. Sökorden var; kindness, professionalism, professional boundarywork, ethics, knowlege, kindness, therapy, virtues, social work, professional approach, i olika kombinationer och motsvarande svenska ord. Jag sökte även direkt på författarnamn och titlar utifrån referenser i den litteratur jag fann.

3. Begreppet profession och tidigare forskning

Jag hittade ingen forskning som belyser begreppet snäll professionsteoretiskt, inte heller något specifikt om språkligt gränsarbete utifrån personliga egenskaper, kunskapsideal eller etiska ideal. Jag introducerar istället några utvecklingstendenser i den samtida professionsforskningen inom socialt arbete. Utifrån dessa försöker jag positionera min uppsats. Först redogör jag för hur man kan se på begreppet profession.

Enligt Liljegren (2008) bör inte professioner uppfattas som homogena grupper eftersom det kan finnas rivaliserande intressen inom professionen. I stället kan man betrakta professionen som ett professionellt fält, där en professionell segmentering kan vara den mellan behandlare och socialsekreterare eller mellan akademiker och praktiker. Socialsekreterare har mer myndighetsutövande och administrativa arbetsuppgifter medan behandlare har mer relationsorienterade (ibid.). Abbott (1988) menar att socialt arbete i hög grad är organisationsberoende. Dellgran och Höjer (2005) skriver att utbildningen är en socialisationsprocess som bidrar till en gemensam värdegrund och kunskapsbas där visst språk och särskilda begrepp förenar studenter i ett slags professionell kultur. Organisationen där socialarbetaren senare är verksam är delaktig i formandet av dennas professionella identitet. Dellgran och Höjer (2000) beskriver hur synen på professioner har skiljt sig åt beroende på tidsepok. Före andra världskriget dominerade ett teoretiskt perspektiv som hänvisade till professioners altruistiska drag, deras etiska värden och välvilja. Nyweberianer och nymarxister dömde dock ut perspektivet som ett romantiserande av professioner och menade att professionssträvan är förankrad i mänsklig egoism och maktlystenhet som går ut på att utesluta andra grupper genom olika stängningsstrategier. Brante (1987) hävdar att synsätten representerar naivitet å ena sidan och cynism å andra sidan. Han förespråkar ett realistiskt- kontextuellt perspektiv. Professioner och deras strävanden är således historiskt sett föränderliga fenomen som drivs av olika motiv beroende på kontext. Hellberg (1978) skriver exempelvis att yrkesgrupper som inte är etablerade får kämpa hårdare för allmänhetens godkännande och klientens bästa hamnar då i fokus medan etablerade grupper har råd att ägna sig åt statusfyllda projekt. Å andra sidan hävdar Halliday (1987) att etablerade yrkesgrupper i högre grad styrs av altruistiska krafter eftersom egenintressen tenderar att öka när grupper befinner sig i utsatta lägen. Dellgran och Höjer (2000) skriver i sin avhandling att socionomer har en ambivalent inställning till professionalisering då denna både utgjort exempel på yrkesegoism och representerat positiva bidrag till kunskapsutveckling.

Liljegren (2008) menar att man kan se flera utvecklingstendenser i den samtida professionsforskningen. En tendens är att man har bytt riktning från att undersöka och betrakta professioner som kollektiva aktörer, till att studera individuella aktörer och specifika arbetsplatser. Kopplingen mellan organisationsteorier och professionsteorier har därför blivit starkare. Liljegren (2008) undersöker själv, intraprofessionellt, talat gränsarbete utifrån försörjningsenheter och behandlande enheter i socialtjänstens regi. Avhandlingens resultat visar att verksamma på försörjningsenheten framställer behandlarna som flummiga och för teoretiska medan de själva är konkreta och jordnära. Behandlarna beskriver istället ekonomihandläggarna som fyrkantiga, regelstyrda och byråkratiska. Grupperna konstruerar sig själva som utförare av det väsentliga, komplicerade, och eftertraktade arbetet, vilket påverkar möjligheter att kunna förhandla om resurser, handlingsutrymme (ibid.). Likaså visar Dellgran och Höjer (2005), att det sociala arbetet är stratifierat och att det finns poänger med att studera inomprofessionella strategier. Deras studie utgår från socialarbetare och slutsatser är att terapeutiskt orienterat arbete med familjer har högre professionell status än arbete med fattiga, och missbrukare vilket avspeglar sig i lön, vidareutbildningsmöjligheter och frihetsgrad i arbetet. Bolin (2011) studerar *inter*professionellt gränsarbete mellan lärare och socialarbetare i en skola, i sin avhandling. En frågeställning är hur professionella identiteter bevaras och utvecklas i ett tvärprofessionellt samarbete på en gemensam arbetsplats. I resultatet framkommer att yrkesgrupperna konsekvent särskiljer arbetsuppgifter och ansvarsområden för att förtydliga sina yrkesroller.

Det finns även ett ökat intresse för att undersöka professioners roll i samhället utifrån idealtypiska logiker (Liljegren, 2008). Yrkesprofessionalism är en logik som innebär att legitimitet grundas på yrkeserfarenhet och organisationsprofessionalism går ut på att man legitimerar yrket genom organisatorisk kontroll och mätbara instrument, där evidensbaserad praktik är ett typexempel (Evetts, 2006). Sommerfeld (2005) skriver om evidensbaserad praktik (EBP) som ett nytt paradigm i socialt arbete, vilket leder till en ny form av professionalitet. Han hänvisar till sin artikel (2002) som visar att paradigmet välkomnas av vissa som ett sätt att nå erkännande av professionen medan andra avfärdar praktiken som ett hot mot professionens autonomi, bedömnings och beslutsförmåga. Lundström och Bergmark (2011) konstaterar dock genom sin studie, att chefer och socialarbetare från socialtjänstens individ och familjeomsorg, är positiva till EBP. Liljegrens (2008) empiriska material analyseras också utifrån begreppen yrkes och organisationsprofessionalism. Han konstaterar att behandlingsgruppen och försörjningsgruppen befinner sig mellan dessa ideal i sina resonemang men att behandlarna lutar mer åt yrkesprofessionalismen.

En annan tendens är ett ökat intresse för genusperspektiv inom professionsforskningen. Kullberg (2006) visar att män antingen hamnar på chefspositioner eller hittar sin nisch i det kvinnodominerande sociala arbetet, vilket resulterar i högre lön och mer inflytande. Dahle (2008) kritiserar professionsteorin för att dess kunskapssyn ofta varit mansdominerad, där erfarenhetskunskap och färdigheter har nedvärderats till förmån för teoretisk kunskap.

Min uppsats angränsar främst till Liljegrens studie (2008) eftersom den handlar om språkligt gränsarbete utifrån specifika arbetsplatser inom socialt arbete. ”Arbetsplatser” i form av ett behandlingshem och en högskola. Uppsatsen berör även professionsideal i form av yrkes- och organisationsprofessionalism. Liksom Dahle (2008) undersöker jag kunskapsideal, men inte utifrån ett genusperspektiv. Jag betraktar i likhet med Liljegen (2008) professionen som ett professionellt fält och utgår som Brante (1987) från en realistiskt- kontextuell syn på professionaliseringssträvanden, med vissa förbehåll (se s 6).

4. Teori

Jag använder mig av flera teoretiska begrepp eftersom syftet är att fånga variationerna i det språkliga gränsarbetet. Däremot kan både de kunskapsteoretiska och etikteoretiska begreppen relateras till professionsteorin. Det handlar exempelvis om olika former av kunskap och etiska riktlinjer som professioner kan legitimera sitt arbete på och etiskt försvara sina handlingar med. De teoretiska ingångarna tjänar syftet att belysa språkligt gränsarbete från olika håll.

4.1 Socialkonstruktivism och talhandlingar

Innan jag redogör för mina teorival bör något nämnas om socialkonstruktivism. Även om jag inte aktivt använder mig av denna teori för att belysa empirin är det inom detta fält min analys rör sig. Professionsteorier ligger i nära anslutning till det socialkonstruktivistiska perspektivet och berör i denna uppsats den övergripande frågan om hur man konstruerar sig själv som professionell utifrån begreppet snäll.

Socialkonstruktivism innebär enligt Berger och Luckman (1966) att verkligheten inte är given utan skapas av människor i samspel med varandra. Vi konstruerar vår syn på omgivningen genom språket. Den mening vi tillskriver objekt, styrs inte av objektet i sig. Objektet (begreppet snäll) har således ingen inneboende mening som avgör dess definition. Konstruktionerna får konsekvenser för vårt sätt att tänka och handla (ibid.). I organisationer

har språket en viktig roll som alstrar idéer om identiteter, om det egna och andras arbete (Liljegren 2008). Språk kan enligt Austin (1965) ses som handlingar, så kallade talhandlingar. Dessa är inte neutrala, utan kan utmana eller bekräfta sociala relationer och rådande maktordning. I denna studie blir frågan utifrån talhandlingar: Vad är det som uppmuntras eller ifrågasätts i talet om snällhet?

4.2 Professionsteori

Under rubriken *Professionalisering* är de centrala begreppen; gränsarbete, kognitiv jurisdiktion och stängningsstrategier i form av demarkation, usurpation samt exklusion. Rubriken *professionalism* behandlar begreppen organisations – och yrkesprofessionalism och rubriken *professionalitet* inbegriper abstrakt och konkret professionalitet. Stängningsstrategier är kopplade till det Brante (1987) kallar ett cyniskt perspektiv på professionaliseringssträvanden. Detta teoretiska redskap använder jag för att illustrera riktningen på det språkliga gränsarbetet i talet om snällhet.

Professionalisering är ett begrepp som relaterar till de processer och strategier yrkesverksamma medverkar i för att nå en idealtypisk bild av professionen (Liljegren 2008). Fournier (2000) illustrerar professionaliseringssträvanden med en landskapsmetafor inom vilken yrkesverksamma förhandlar om områden i professionella landskap. Konstruktioner kring vad det innebär att agera professionellt, vad som är lämpligt att uttala sig om och vad som uppfattas som möjligt, är exempel på förhandlingar (ibid.). Gieryn (1983) har myntat begreppet *gränsarbete* vilket belyser hur professionella konstruerar staket kring sitt landskapsområde i syftet att försvara eller göra anspråk på olika arbetsuppgifter. När en yrkesgrupp väl har kontroll över vissa arbetsuppgifter kallar Abbott (1988) detta för jurisdiktion, som ytterst är kopplat till yrkeslegitimation. Om professioners *kognitiva jurisdiktion* är stark har gruppen tolkningsföreträde att definiera problem och resonera om vad som bör göras. Svag kognitiv jurisdiktion innebär att andra grupper lätt får inflytande över arbetet (ibid.). Ideologi är en komponent i kognitiv jurisdiktion som bland annat handlar om värden, vad som är bra och dåligt. Ideologi inbegriper inte endast abstrakta idéer utan visar sig i konkreta uttryck i vardagen. Liljegren (2008) menar att socionomers språkliga gränsarbete är särskilt centralt eftersom yrkesgruppen saknar legitimation och därigenom samhällelig sanktion. Gränsarbete handlar emellertid inte bara om jurisdiktion utan även om konstruerandet av en positiv identitet, en vi-känsla och strävan efter handlingsutrymme och en

specifik yrkeskunskap. Professioners agerande kan även illustreras med en hierarkimetafor där stängningsstrategier såsom exklusion, usurpation och demarkation är centralt. *Exklusion* handlar om att stänga ute underordnade grupper från arbetsområdet, medan *usurpation* riktar sig uppåt. Yrkesgruppen jämför sig då med, strävar efter eller gör anspråk på överordnade gruppers arbetsuppgifter. *Demarkation* innebär ett horisontellt gränsarbete riktat mot den egna professionen (Ibid.).

Professionalism är en kategori som Evetts (2010) behandlar. Hon betraktar utvecklingen mot evidensbaserad praktik i socialt arbete som en övergång från yrkesprofessionalism till organisationsprofessionalism. Begreppen beskriver olika ideal och sätt att skapa legitimitet. *Yrkesprofessionalism* innebär att legitimitet skapas i kraft av yrkesetik, expertkunskap och utbildning. Klientens bästa står i centrum för argumenten. Kvalitetskontrollen är i detta fall intern (kollegial). Det är de professionella som gemensamt reglerar verksamheten. Yrkesprofessionalism bygger på tillit och ansvar. Idealet betonar professionellas handlingsutrymme och tolkningsföreträde. Tyst kunskap samt förtroenhetskunskap förespråkas (se s 9). En invändning mot idealet är risk för godtycklighet. Kunskapen och bedömningar om klientens bästa blir i hög grad personbundna.

Organisationsprofessionalismen handlar om att legitimiteten nås via reglering och byråkratiska strukturer. Kontrollen av anställda och verksamheten sker i form av dokumentationskrav, utvärderingar och instrument ämnade att skapa mätbara resultat. Detta för att säkerställa att organisationen når uppsatta mål. Standardiseringstänkandet utgår från ett rättviseideal – klienter ska få tillgång till likvärdiga insatser. Kunskapssynen bygger på dokumenterbar, talbar kunskap som helst ska kunna redovisas i siffror. Ansvarighet är ett begrepp kopplat till transparensen i organisationen. Den anställdas handlingar ska kunna prövas. En kritik är att organisationens intressen kan hamna i centrum på bekostnad av klientens (Evetts, 2010). Framgångsrika grupper använder båda logikerna (Liljegren, 2008).

	Yrkesprofessionalism	Organisationsprofessionalism
<u>Styrningsverktyg:</u>	Kollegial och professionsetisk	Byråkratisk
<u>Grund för kontroll:</u>	Tillit och ansvar	Ansvarighet
<u>Kunskapssyn:</u>	Tyst kunskap	Dokumenterad kunskap
Källa: Evetts (2010), översättning Liljegren och Parding (2010)		

Professionalitet kan enligt Topor (2004) ta sig olika former. Han menar att det är möjligt att bedriva socialt arbete på olika sätt. Arbete som ofta betraktas som amatörmässigt kan vara ytterst verksamt och bör därför ses som professionellt. Exempel på detta är den *konkreta professionaliteten* som bygger på subjektivitet, närhet och personligt engagemang, något han kallar – som om vänskaps professionalitet – . Den traditionella *abstrakta professionaliteten* baseras i stället på objektivitet, neutralitet och distans till klienten. Toper ser inte de båda förhållningssätten som oförenliga utan konstaterar att professionellt socialt arbete kan och bör bedrivas på olika sätt beroende på situation och relation.

	Abstrakt	Konkret
<u>Förhållningsätt:</u>	Distans	Närhet
<u>Tid:</u>	Given	Förhandlingsbar
<u>Jag:</u>	Neutral/objektiv	Engagerad/subjektiv
<u>Relation:</u>	Ensidig	Ömsesidig
Källa: Toper (2004)		

4.3 Kunskapsteori

Kunskapsteori är den filosofiska inriktning som undersöker kunskapens natur och källor (NE). Jag har valt att fokusera på följande begrepp: *teoretisk kunskap*, *tyst kunskap*, samt *personlig kunskap* vilket kan sammankopplas med *förtroghetskunskap*.

Utbildning och kunskap är centrala teman i alla professionaliseringsteorier där tillägnandet av fackkunskap ofta är det första man hävdar skiljer professionella från amatörer. Professionella får systematisk kunskap via yrkesutbildning och når förtroghetskunskap vid praktisk tillämpning (Holm, 1995). Professionalism handlar enligt Göranson (1990) om att kunna sammansmälta olika sorters kunskap och kommunicera denna verbalt, genom handling eller på andra sätt.

Teoretisk kunskap innehåller enligt Bergmark och Lundström (2000), teorier om hur sociala problem uppkommer och om vilka metoder som är verksamma. Denna kunskapsform kan förknippas med forskningsbaserad kunskap, och med allmänna påståendekunskaper. Teoretisk kunskap är ett slags uttalad kunskap vilken är möjlig att verbalisera explicit (ibid.) .

Tyst kunskap är ett begrepp som myntades av Polanyi (Molander 2000). Polanyi menar att språket inte räcker till för att fånga begreppet kunskapen. Att göra och att vara är uttryck för den tysta kunskapen. Handlingar är inte detsamma som beskrivningar av dessa. Man kan också se den tysta kunskapen som tystad kunskap, en kunskap som inte ges erkännande av olika skäl. Kunskapens legitimitet vilar enligt västerländsk kunskapstradition på det skriftliga och teoretiska språket. Men kunskap finns även i kroppen, kulturen och i handlingen. Intuition är en omedelbar uppfattning av ett objekt där alla moment uppfattas direkt, utan stöd av intellektuell analys. Kunskapen sitter således i kroppen (Molander, 2000). Sammantaget relateras tyst kunskap till tystad kunskap och intuition, ett slags implicit kunskap.

Personlig kunskap är en slags legering mellan individens egna erfarenheter och olika kunskapstraditioner där förnuft/tanke och subjektivitet/känsla integreras. Personlig kunskap är nära besläktat med det som kallas *förtrogenhetskunskap*. Denna förvärvas i praktiken och demonstrerar vår fördjupade förtrogenhet med yrkesutövandet. Exempelvis vår förmåga att tolka och införliva teorier, forskningsresultat och metoder, så att de anpassas efter eller kopplas till klienten, organisationen och vår egen person (Rolf, 1995) .

4.4 Etisk teori

Här fokuserar jag på begrepp som *dygdetik*, *vårdetik*, *rättviseetik*, *omsorgsrationalitet* och *målrationalitet*.

Enligt Rolf (1995) är utbildning ingen garanti för professionell kompetens. Ett betydelsefullt element för att legitimera professioner är yrkesetik. Beroende på vilken yrkesidentitet vi tillägnar oss utifrån vår organisationstillhörighet får vi grepp om vilka etiska riktlinjer som ska vägleda oss (Holm 1995). Etisk medvetenhet handlar enligt Hellberg (1987) om att inte utnyttja sin position på klientens bekostnad. Blennberger (2005) skriver att etiska koder, det vill säga gemensamma etiska riktlinjer för yrkesgrupper, ofta anses vara kärnan i den professionella identiteten. Koderna kan även vara ett instrument för professionen att stärka sin status (ibid.).

Enligt Pullen-Sansfacon (2010) tenderar etiska koder i socialt arbete att utgå från plikt eller effektetik men dygdetiken har börjat uppmärksammas som moralisk filosofi för socialt arbete senast decenniet. Dygdetikern hävdar att våra avsikter, grundinställning och egenskaper har

betydelse för vår bedömningsförmåga och för goda resultat. *Dygder* är ett slags kompass att orientera sina handlingar efter (ibid). Kritik som riktas mot dygdetiken berör subjektivitet och godtycklighet. Dygderna har enligt Blennberger (2005) främst betydelsen att fungera som ideal för den professionella yrkesidentiteten. De ger ingen konkret vägledning och det resoneras inte heller mycket om hur man kan tillägna sig dygder. Mac Farlane (2004) menar dock att professionalism borde baseras på dygder. I vård och omsorgsetiken talar man om relationens dygder och betonar ibland motsättningen mellan etiska principer och personliga dygder. Blennberger (2005) hänvisar till Nodding (1984) som kontrasterar *rättviseetik* mot *vårdetik*, där den första berör principer om opartiskhet, rättighetstänkande, likabehandling och abstraktion. Vårdetiken betonar istället personliga, ansvarsfulla relationer och känslofylld interaktion med personer i konkreta situationer. Utifrån denna vårdande inställning krävs inga handlingsregler eller etiska principer. Nodding menar att båda är nödvändiga för en etisk hållning. Wearness (1996) särskiljer på liknande sätt en instrumentell *målrationalitet* för omsorg, där standardisering är centralt, från *omsorgsrationalitet* där det kontextuella snarare än det abstrakta tänkandet betonas.

5. Metod

Med hänsyn till forskningsfrågornas natur valdes en kvalitativ metod men datainsamlingen har kvantitativa inslag.

Föreställningen om kvantitativa och kvalitativa metoder som varandras motsatser ifrågasätts av många forskare. Istället anses motsättningarna vara större mellan den forskning som har som mål att söka orsakssamband och förklaringar och de som söker förståelse, innebörd, begreppsutveckling (Bryman, 2011). Jag avser undersöka det senare. Kvalitativa aspekter är dessutom tydligt närvarande även i den kvantitativa ansatsen; såsom vid definition av forskningsproblem, begrepps användning och framförallt vid tolkning av resultatet (Levin, 2008). Först undersökte jag socionomstudenters attityder till snällhetsbegreppet genom enkäter. När jag sammanställde resultatet märkte jag att resultaten påminde om Svenssons (2008) undersökning. Nästan alla studenter hade negativa associationer till begreppet. För att fånga spänningen i begreppet valde jag att skicka enkäterna samt göra en semistrukturerad fokusintervju med personal och föreståndare från behandlingshemmet. Datainsamlingen skedde således genom enkäter och en semistrukturerad fokusintervju. Enkäten bestod av en sluten och en öppen fråga vilka ger information av både kvantitativ och kvalitativ karaktär.

Den kvantitativa frågan är hämtad från Svenssons undersökning (2008) och syftade till att se hur vanligt förekommande det är att man väljer snäll som en av de fem egenskaperna man önskar ha in sin yrkesroll. Den kvalitativa frågan i enkäten löd: Om du valde eller inte valde snäll hur tänkte du då? Denna fråga belyser attityder till adjektivet och den skickades endast ut till studenterna. Med behandlarna gjorde jag istället en uppföljande fokusintervju som är en form av gruppintervju. Den syftade till att närmare undersöka begreppets komponenter för att få en djupare förståelse för begreppet när det tillskrivs positiv betydelse. Ansatsen är induktiv vilket innebär att jag inte gör en hypotesprövning. Jag har inte heller utgått från på förhand bestämda teorier, utan dessa har valts i samband med att undersökningens empiriska resultat skulle analyseras.

5.1 Urval

Enkäten skickades till Lunds socionomstudenter och till samtliga 23 yrkesverksamma på behandlingshemmet. Jag gjorde ett icke-sannolikhetsurval vilket innebär att man genom ett strategiskt urval (istället för ett slumpmässigt urval) väljer ut de som ska ingå i undersökningen utifrån en redan känd egenskap. Den statistiska precisionen är då mindre viktig än att undersökningen svarar mot syftet (May, 2001), i detta fall undersökningen av språkligt gränsarbete utifrån snällhetsbegreppet i relation till det sociala arbetets fält. Lunds socionomstudenter består av 1085 personer. Enkäten skickades ut till samtliga och de fick en vecka på sig att svara. 106 svar kom in, vilket är mer än tillräckligt för att göra en kvalitativ studie där representativitet och generaliserbarhet inte står i centrum. Vidare kunde jag i tidigt läge börja bearbeta resultatet för att använda detta som underlag för fokusintervjun. Alla utom tre av behandlingshemspersonalen svarade på enkäten vilket betyder att jag fick in 20 svar. Sex personer ställde upp på intervju. En psykolog, resten socionomer i grunden varav en har vidareutbildat sig till psykoterapeut. Alla har arbetat minst fem år på behandlingshemmet. Det optimala hade naturligtvis varit att även göra en fokusintervju med studenterna, men på grund av uppsatsens omfång var detta inte möjligt.

5.2 Metodernas förtjänster och begränsningar

Det finns de som har en negativ inställning till flermetodsforskning då de anser att metoderna är kopplade till olika kunskapsparadigm såsom det positivistiska eller interpretativistiska och att de därför är oförenliga med varandra. Val av metod handlar enligt detta argument inte endast om hur data samlas in utan om att man genom detta val förbinder sig med en

kunskapsteoretisk ståndpunkt (Bryman, 2011). Bryman delar inte denna inställning utan anser att flermetodsforskning har många fördelar. Exempel på dessa är att metoden kompenserar de svagheter som är förenade med var och en av metoderna i sig själva. Förutom *komensation* kan kvalitativ och kvantitativ forskning besvara *skilda forskningsfrågor*. Kvalitativ data kan *illustrera* kvantitativa resultat som annars riskerar att bli torra (Bryman, 2011).

Epostundersökningar i form av enkäter är vanliga redskap vid attitydundersökningar (May, 2001). Förtjänster är att den möjliggör undersökning av ett stort urval. Jag kan således skaffa mig en bred bild av spontana attityder till snällhet. Ytterligare fördelar är att de är ekonomiska vad gäller tid och pengar. Nackdelen är att inbjudan till undersökningen kan uppfattas som skräppost vilket i sådana fall kan ha bidragit till mitt bortfall (Bryman, 2011). Enkäter och standardiserade frågorna grundar sig dock på antaganden om korrelation mellan respondentens svar och dennes inre upplevelser samt förutsätter att personen kan ge objektiv information om sina attityder och värderingar (Levin, 2008). Min ambition är dock inte att hävda att respondentens attityd till begreppet motsvarar dennas inre upplevelser eller har samband med personens beteende. Skillnaden i insamlingsmetoder resulterar i att jag undersöker skrivet gränsarbete hos studenterna och talat hos behandlarna vilket summeras som språkligt gränsarbete. En risk är att studenternas åsikter inte kommer fram tillräckligt tydligt (Levin, 2008). Fokusintervjun har fördelen att den ger utrymme för en djupare förståelse kring behandlarnas attityder till snällhet. De svarande får möjlighet att uttrycka sina åsikter och upplevelser kring temat och eventuellt komma fram till en gemensam uppfattning kring vissa aspekter gällande frågeställningen. Bell (2006) menar att deltagare i fokusgrupper ofta har ett gemensamt yrkesmässigt intresse och kunskap om det tema som diskuteras. Liljegren (2008) menar dock att det talade gränsarbetet är mer spontant och därför riskerar att ifrågasättas i högre grad. Nackdelar med fokusintervjuer är enligt Hayes (2000) att personer med vissa egenskaper kan komma att styra diskussionen för mycket vilket hindrar möjligheten att få en nyanserad bild av allas åsikter. Jag fick ihop sex personer till fokusintervjun och två av dessa är behandlingshemmets företagsledare. Jag var medveten om att företagsledarna p.g.a. sin position kunde bli dominant. Som samtalsledare var jag uppmärksam på detta och försökte se till att allas åsikter kom fram genom frågor som ”håller alla med om detta, vad säger du”. Jag tyckte det fungerade bra. Samtalsklimatet kändes öppet och det verkade som om alla kunde resonera fritt. Risken att personerna eventuellt anpassade sina åsikter kunde jag dock inte helt undkomma. Problemet hade kunnat undanröjas om jag hade intervjuat en person i taget. Däremot finns det svårigheter förenade med enskilda intervjuer också. Personen kan exempelvis bli hämmad av att inte ha någon att diskutera med.

Rädsla för att säga fel kan bli stor då respondentens verbala förmåga blir avgörande när det inte finns andra personer som kan hjälpa till med formulering av olika tankar (May, 2001).

5.3 Metodens tillförlitlighet

Epostundersökningar i form av enkäter har en kvantitativ karaktär som ofta syftar till generaliserbarhet. Jag gör dock inte anspråk på representativitet eller generaliserbarhet utan söker olika innebörder som begreppet tillskrivs, som tidigare nämnts. Gällande enkätundersökningen svarar denna bara för hur 106 av Lunds socionomstudenter från termin ett till sju, samt hur 20 verksamma på ett behandlingshem resonerade vid det speciella tillfället. Gällande fokusintervjun är generaliseringsmöjligheter och upprepningssmöjligheter svåra att påvisa, men ofta är inte detta heller syftet då de snarare avser ge fylligare data och kontextbundna variabler. Vid kvalitativ datahantering och analys är det därför extra viktigt att visa på transparens i processen (Bryman, 2011).

Reliabiliteten svarar för hur tillförlitlig mätningen är. Hög reliabilitet betyder att samma undersökning ger ungefär samma resultat oavsett yttre påverkansfaktorer och att slumpen inte är den avgörande faktorn (Körner & Wahlgren, 2005). Enkäternas första fråga var identisk. De skickades endast ut vid ett tillfälle vilket innebär att jag inte har möjlighet att med säkerhet hävda att svaren skulle se likadana ut vid en upprepad studie. Fokusintervjun medförde risk för intervjuareffekt, där jag som person - hur jag framställer mig själv och mina frågor kan ha en effekt på hur den tillfrågade svarar (Körner & Wahlgren, 2005). Detta var svårt att undvika, speciellt med tanke på att jag redan känner till hälften av de personer som jag intervjuade, men en medvetenhet om risken samt en öppenhet i uppsatsen om hur jag gick tillväga kan reducera denna eventuella felkälla. Den semistrukturerade fokusintervjun spelades in och transkriberades. Inspelning av intervjuer har nackdelen att dialogen kan bli onaturlig då personen kan känna sig hämmad av inspelningen. Dessutom tar det lång tid att transkribera det inspelade materialet. Fördelen är dock att tolkningen av svaren kan bli mer korrekt. Tillförlitligheten i resultaten tillgodoses bättre när man inte behöver förlita sig på sitt minne och ersätta det intervjupersonen säger med egna ord (Bryman, 2011).

Validitet belyser frågan om man mäter det man avser att mäta. Det är egentligen inte själva mätningen man menar utan hur man använder mätningen, det vill säga hur man tolkar (May, 2001). Förutom första enkätfrågan är det skillnad på hur jag fått in uppgifterna från studenterna och behandlarna. Studenternas svar på den andra enkätfrågan var mellan en mening och en halv A4 sida långa. Behandlarna fick utrymme att fördjupa resonemang och

rätta till missuppfattningar under intervjutillfället. Dessutom har de troligtvis redan funderat mycket kring begreppet innan intervjutillfället. Studenterna och behandlarna svarar således utifrån olika förutsättningar. Skillnaden mellan urvalspopulationerna kan göra jämförelser svåra. Studenterna är personer på väg in i sin professionaliseringsfas och kan ha alla typer av socialt arbete i tanken när de resonerar om begreppet. Behandlarna som utgörs av ett multidisciplinärt team av lärare, socionomer, terapeuter och psykolog befinner sig i en etablerad professionaliseringsfas. Däremot har denna ”professionella segmentering” kanske inte påverkat huruvida man väljer snäll som idealegenskap med tanke på att Svenssons undersökning (2008) också utgick från etablerade yrkesverksamma. Min avsikt är inte att ställa studenters åsikter mot etablerade yrkesverksamma och framförallt inte dra slutsatser om rätt och fel. Skillnaden i empiriinsamlingen kommer delvis påverka stilen på hur jag analyserar svaren. Studenternas svar tolkas med större försiktighet medan behandlarnas åsikter tillåter mer djupgående tolkning. Materialet har olika karaktär även om det handlar om samma ord, men båda uppfyller mitt syfte om språkligt gränsarbete i socialt arbete. Jag gör som tidigare nämnt inte anspråk på korrelationer mellan attityder och beteenden. Snarare ger enkätmaterialen svar på studenternas kanske mer vanemässiga och automatiska attityder till snäll som begrepp i relation till framtida yrkesroll och fokusintervjun ger mer djupgående svar på hur behandlarna använder begreppet, antagligen mindre vanemässigt. Materialet krävde försiktig tolkning, men i övrigt vågar jag säga att validiteten är relativt hög. Hade jag däremot utgått från en definition av snällhet utan att informera respondenterna om denna, då hade undersökningen varit oacceptabel. Begreppet snäll är som sagt en definitionsfråga liksom alla andra egenskaper. Detta utgör dock inget hinder eftersom jag just undersöker respondenternas uppfattningar och attityder till snällhetsbegreppet. Studien utgår alltså från begreppet såsom de svarande förstår det. Jag begränsade i enlighet med Svenssons (2008) enkät antalet egenskaper till 20 stycken vilket innebar att andra egenskaper fick stå tillbaka till förmån för dessa.

5.4 Etiska överväganden

Grundläggande etiska principer vid forskning är; informationskrav (respondenterna ska veta syftet med undersökningen för att kunna avgöra om de vill delta), samtyckeskrav (deltagarna har rätt att välja om de vill medverka), konfidentialitetskrav (de svarandes personuppgifter måste hanteras med största försiktighet så att ingen obehörig kommer åt dem) (Bryman, 2011). På försättsbladet till enkätundersökningen samt i informationen som gavs vid intervjun

garanteras anonymitet i uppsatsen och frivillighet. Samtycket till medverkan antogs vid inlämnandet av enkäten, men gällande intervjuerna kunde samtycket dras tillbaka när som helst. De informerades om mina kontaktuppgifter och om hur de kan ta del av undersökningen när den är färdig. Deltagarnas identitet skyddas genom att namn aldrig nämns i uppsatsen. Den fria texten som följer av den öppna frågeställningen i enkäterna presenteras med försiktighet för att minska risken att texten kan kopplas till personen ifråga. En etisk undersökning kräver respekt för personers integritet. Eftersom frågorna inte kräver intima och personliga svar i enkätundersökningen kan de inte kallas integritetskränkande eller etiskt känsliga, men det är omöjligt att veta vilka tankar som väcks i samband med frågorna. Vid fokusintervjun försökte jag vara uppmärksam på detta. Begrepp betyder olika saker för olika personer i olika sammanhang och som forskare har man makten att kategorisera och använda sig av vissa begrepp på bekostnad av andra begrepp (Andersson och Swärd, 2008). Etiska reflektioner är centrala vid tolkning av text. För att respondenten inte ska bli objekt för forskningen genom endast kvantifierbara svar kan öppna frågor ge utrymme för förtydligande och egna reflektioner. Forskarens perspektivval, värderingar och förförståelse måste därför i största möjliga mån synliggöras. Det är dessutom viktigt att som forskare kritiskt granska om det finns andra sätt att se verkligheten på (ibid.). Min förförståelse grundar sig på den inledande texten. Eftersom undersökningen syftar till att försöka förstå spänningen i begreppet är risken för att jag endast söker efter det ena eller andra svaret liten. Jag är dock medveten om och förhåller mig kritisk till min förförståelse.

5.5 Analysredskap

Inom kvalitativ forskning finns många analysmetoder. Jag ansåg att *fenomenografi* är den typ av kvalitativ metod som bäst avspeglar studiens frågeställningar. Analysmetoden syftar till att beskriva människors uppfattningar av begrepp eller fenomen (Larsson, 1986). Metoden erbjuder redskap för att undersöka olika svarstyper i relation till varandra och i relation till själva fenomenet. Utmärkande för fenomenografien är att den avser beskriva kvalitativt skilda uppfattningar om ett fenomen (Alexandersson, 1994). I en fenomenografisk analys kategoriserar man utsagor i olika utfallsrum. Analysprocessen går ut på att fånga spännvidden i förståelsehorisonterna och identifiera variationer. Första steget är att välja beskrivningskategorier utifrån det insamlade materialet. Detta är en slags kodningsprocess som innebär att man begreppsliggör data för att kunna jämföra svar och klassificera olika teman (May, 2001). Exempelvis kan studenternas uppfattning av snällhetsbegreppet

kategoriseras genom beskrivningar som vänskaplig och distanslös. Kategorierna används som analysunderlag. Jag skapar sedan utfallsrum för att undersöka relationerna mellan beskrivningskategorierna och förhållandet till fenomenet. Utfallsrummet bestäms efter upprepad läsning för att förstå vad begreppen symboliserar. Exempelvis kan beskrivningskategorierna ovan bilda utfallsrummet – privat. Inom fenomenografin särskiljs första och andra ordningens perspektiv där det första handlar om beskrivning av olika aspekter av verkligheten i form av fakta. Andra ordningens perspektiv behandlar snarare hur något uppfattas. Fenomenografin är en induktiv metod då den genererar andra ordningens perspektiv genom kategorier (Larsson, 1986). Inom fenomenografin använder man sig inte av på förhand bestämda teorier och givna tolkningsregler kring fenomenet, men man ska använda de perspektiv man har tillgång till genom att göra sig förtrogen med fenomenet innan man undersöker det (ibid.). Jag granskade begreppet i olika kontexter inför min studie vilket jag redogör för i anslutning till innehållsanalysen (se s 20). Hur man än väljer att analysera materialet måste det tolkas. Tolkingsproblem har att göra med kontext - i vilket sammanhang något uttrycks, vilka avsändarna och uttolkaren är. Avsändarna, d.v.s. studenterna och behandlarna befinner sig som sagt i olika professionaliseringsfaser. Studenternas svar kan vara relaterat till alla former av socialt arbete medan behandlarnas pratar med utgångspunkt i sin verksamhet, utifrån psykosocialt förändringsarbete. Skillnad i hur man ser på begreppet kan kanske delvis förklaras utifrån roller som myndighetsutövande eller behandlande. Den slutna frågan i det enkätbaserade materialet bearbetades med hjälp av datorprogrammet Excel. Data presenteras deskriptivt i form av diagram (Körner& Wahlgren, 2005). Den öppna enkätfrågan behandlas liksom fokusintervjun genom en fenomenografisk innehållsanalys. Jag använder mig dessutom av Propps teori (nedan) om binära oppositioner för att åskådliggöra innehållsanalysens resultat. Materialet bearbetas sedan utifrån mina frågeställningar och tolkas med stöd av professionsteoretiska, kunskapsteoretiska och dygdetiska utgångspunkter.

5.5.1 Binära oppositioner

Berger (1997) refererar till Propp (1968) som studerade ryska folksagor för att finna viktiga beståndsdelar i berättelser. Han identifierade analyserbara enheter, så kallade morfem. Morfemen utgörs vanligtvis av motsatspar vilka skapar ett spänningsförhållande i berättelsen, såsom mellan hjälten och skurken. Berger (1997) utgår från teorin och tar här fasta på Propps beskrivning av: *vilka är de huvudsakliga gestalterna; vilka är deras huvudsakliga handlingar och vilka är deras mål?* Dessa aspekter analyseras via binära

oppositioner. Saussure (1966) som studerat symbolforskning menar att vi tillskriver händelser och koncept mening utifrån dess relation till andra koncept. Vi producerar mening genom att kontrastera koncept, uppfattningar och idéer med deras motsatser. Detta redskap använder jag mig av i min analys av begreppet snäll för att fånga de konnotativa dimensionerna.

6. Resultat och innehållsanalys

6.1 Kvantitativa resultat

De kvantitativa resultaten ska ses som ett avstamp till min analys. Jag analyserar inte dessa närmare. Frågan i enkäten löd: Hur vill du vara i din kommande yrkesroll. Välj fem begrepp som avspeglar hur du vill vara? 20 egenskaper presenterades i enlighet med Svenssons (2008) enkät. Resultaten ger en vink om vilken idealbild som dominerar bland socionomstudenter och behandlarna.

106 socionomstudent svarade på min enkät. Egenskapen empatisk hamnade i topp på 72 %, vilket är exakt samma procenttal som i Svenssons undersökning av 889 socialarbetare. Därefter var kompetent (65 %), god lyssnare (57 %), tydlig (44 %) flexibel (44 %) och ärlig (38 %) egenskaper som värderades högt av socionomstudenter. I Svenssons undersökning hamnade god lyssnare något lägre på listan, medan tydlighet attraherade hela 64 % men flexibel valdes av 44 % och ärlig av 38 % även i hennes undersökning. Vänskaplig, snäll och omtänksam är egenskaper som sällan valdes av studenterna i min undersökning. Att ha makt, vara regeltrogen och formell var än mindre populära. Fem studenter (4,7 %) svarade att snäll är en egenskap som avspeglar hur de vill vara.

Egenskaperna tålmodig, empatisk och snäll valdes oftast av de 20 behandlarna som svarade. Därefter kommer kunnig och flexibel. De egenskaper som i detta fall inte valdes alls var inte heller populära hos studenterna eller i Svenssons undersökning. Däremot är kompetent ett begrepp som inte slår högt hos behandlingspersonalen. Kunnig får istället mer respons här än i de andra undersökningarna. Snäll är en egenskap som valdes av 70 % vilket innebär att 14 personer tyckte det var en egenskap som avspeglar hur de vill vara i sin yrkesroll. Det är naturligtvis inte möjligt att göra statistiska jämförelser mellan undersökningarna som i Svenssons (2008) fall berör nästan 1000 personer, studenternas 106 personer och behandlarnas fall 20 personer. Likväl är det intressant att se hur resultaten påminner om varandra i undersökningarna i de allra flesta fall, förutom vad gäller egenskapen snäll.

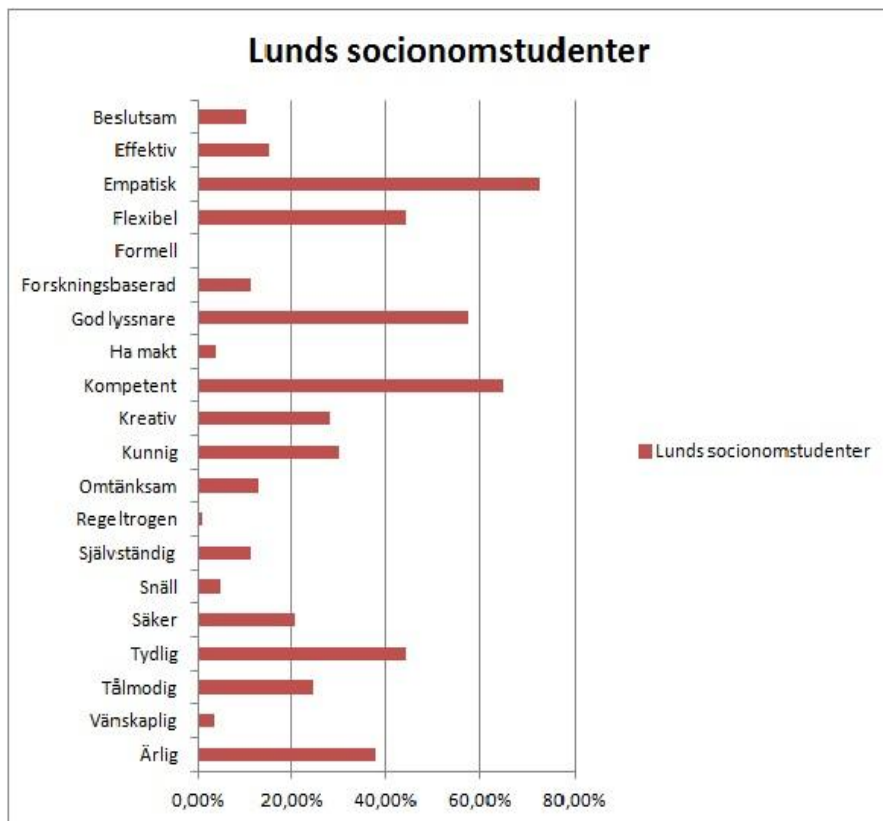


Diagram 1
 Idealegenskaper hos
 socionomstudenterna
 N= 106



Diagram 2
 Idealegenskaper hos
 behandlarna.
 N= 20

6.2 Fenomenografisk innehållsanalys

Den fenomenografiska metoden kräver som steg ett, att man gör sig förtrogen med fenomenets variationer innan man undersöker det. Det var svårt att hitta vetenskapliga texter som ligger i linje med min undersökning vilket förklarar följande textgenrens bredd. Urvalet baserades på innehåll framför vetenskapliga kriterier. Texterna påvisar ambivalenta känslor och motstridiga associationer till begreppet snäll i förhållande till professionalitet inom området människobehandlande organisationer.

”Snällhetens främsta aber är inte att den är tam, mesig och ofarlig. Utan att den så lätt tappar balansen och blir det motsatta. Ingen är nämligen farligare än den som ser sig som snäll” (Lindh, 2008:23). Enligt svenska akademins ordbok definieras en snäll person som godhjärtad, välvillig men även som foglig, menlös och eftergiven.

Den romerske filosofen Aurelius kallade ”snällhet”, människans största fröjd och dygd men psykologen Phillips (2009) menar att begreppet idag väcker misstänksamhet. Vi tänker att snällhet är förenat med en högre form av egoistiska motiv. I boken *Under the Cover of Kindness* (1997) problematiserar Margolin, drivkraften bakom socialt arbete som profession. Enligt honom handlar denna ytterst om implicita sätt att disciplinera människor. Professionen utvecklades utifrån altruistiska motiv men sociala interventioner göms under begrepp som snällhet och godhet. Hjälpen som ges syftar snarare till att socialarbetaren ska kunna spegla sig själv som en god människa. Det sociala förtrycket fortgår, under tillrättalagda koncept vilka framstår som progressiva och ett modifierat språk legitimerar maktutövningen. (Margolin, 1997).

Terapeuten Inga Gustafsson menar i en intervju i Svenska Dagbladet (Lagercrantz, 2006, SvD) att det lätt uppstår en godhetskultur inom professioner som går ut på att hjälpa andra människor. I en sådan kultur kan ondskan få grogrund och denna kontraproduktiva snällhet beror på en outtalad uppfattning om att man inte får bli arg på klienter eller göra något avvikande. De största riskerna med godhetskulturer är dels själv censur och dels är att det resulterar i ett vi och dem tänkande. Vi på arbetsplatsen och de utanför. Gustafsson påstår att vår rädsla för egoism och för att inte bli omtyckta sitter djupt. I godhetskulturen blir självskheten än mer tabubelagd. Snällhet kan bottna i en uppdämd aggressivitet och en stark drivkraft av att känna sig behövd vilket man måste bli medveten om för att inte blanda ihop sina egna behov med klienternas. Det enda sättet att hantera godhetskulturerna är genom professionalitet. Att skilja på person och roll gör att snällheten kan rikta sig mot klientens

behov istället för mot de egna behoven, menar Gustafsson (Lagercrantz, 2006).

Visst är det viktigt att vara snäll, men i första hand handlar det om att vara kunnig och professionell, är en attityd, Åkerlund (2005) uppfattar, som allt mer rådande. Holm (2009) skriver istället, visst är det viktigt att vara snäll, men detta är inte tillräckligt för de som arbetar professionellt med människor. Att ha ett empatiskt förhållningssätt är något mycket mer komplicerat och det är inte det samma som att tycka om och vara snäll. Amatörhjälpare såsom medmänniskor, familj och vänner är de viktigaste aktörerna så länge uppgiftens svårighetsgrad är under en viss nivå. Men vid mer krävande uppgifter, vad gäller kunskap, psykisk uthållighet, och då maktbalansen blir som störst, blir etiska frågor och dilemman känsliga och snällheten otillräcklig. Skyddet mot maktmissbruk kräver att professionella tillägnar sig etiska riktlinjer. ”Professionell hållning är en ständig strävan att i yrkesutövandet styras av det som gagnar patientens/klientens legitima behov – inte de egna behoven, känslorna eller impulserna” (Holm 2001:51). Yrkesidentiteten skyddar mot andras manipuleringsförsök och stödjer vår uthållighet i lägen där amatörer skulle ge upp eller agera kontraproduktivt Holm (2009) beskriver snällhet som den lätta och oansvariga vägen - ett leende på läpparna som kan dölja ett undvikande och ointresse.

I avhandlingen *Välviljans förtryck* beskriver Jacobsson (1991) välvilja som en ofta omedveten strategi för att få igenom sin vilja. Det finns en maktaspekt förbunden med socialarbetares välvilja. Utifrån egna idéer om vad ett gott liv är, handlar socialarbetaren välvilligt och glömmet ge makt åt de berörda att definiera innebörden av det goda livet. Mosesson (1991) kontrasterar välvilja mot kunskap i avhandlingen *I okunnig välmening* och menar att det krävs kunskap, framförallt den klienten har, för att hjälpa istället för att stjälpa.

Gustafsson (2005) funderar istället på om vi ryggar för begreppet för att det är svårt att vara snäll. Att vi därför hellre talar om vikten av tydlighet och professionell distans. Snällhet kräver inte att man måste tycka om eller hålla med personen. Det som krävs är ett genuint intresse. En välvillig blick gör människor rustade att ta emot sådant som inte stämmer med vår världsbild. Det kan handla om en ton, ett ord och en känsla som sammantaget kan få oss att känna att vi inte duger, hur trevlig personen än verkar. Det är svårt att vara snäll, att vilja någon väl i djupet av sitt hjärta och ha etiken för sina ögon. Snäll betyder enligt henne att förmedla en känsla - ett hopp och att ha ett forskande öga i sin vardagspraktik. Det är svårt att ha ett forskande öga utan att ha ett uppriktigt intresse för personen, vilket snäll inbegriper. Samtidigt som det är svårt att vara snäll, är det enkelt. Man betar sig som en medmänniska, fastän man är professionell och får betalt (Gustafsson och Åkerlund, 2005).

Long (1997) begrundar varför vissa professionella lyckas så bra i arbetet med ungdomar och konstaterar att de regelbundet utfört snälla handlingar. Han definierar begreppet genom olika handlingar. Den första är skyddshandlingen. När vi är involverade i fysiska angrepp väcks en kontraaggressivitet hos oss. Snällheten kräver att vi lär oss behärska obekväma känslor. Att förstå och hantera vår egen ilska är en förutsättning för att kunna agera skyddande. Den andra benämns förlåtelsehandlingen. Förlåtelse kan ge människor styrka till förändring vilket är svårt om de fastnar i skuld-känslor. För att kunna förlåta krävs det att vi förstår komplexiteten i människors beteende och inte låser oss vid en viss bild. Handlingen kräver dessutom att vi har en förståelse för vår egen personliga känslighet. Emotionellt stöd är den tredje handlingen som grundar sig på vår förmåga till empati vilket innebär att vi ser bortom vad som sägs och fokuserar på behov där vi upptäcker den faktiska källan till stressen. Empowerment är den fjärde handlingen som syftar till att stärka personer till att ta kontroll över sitt eget beteende. De övriga två är välvillig konfrontation, som grundar sig på uthållighet i ett vänligt bemötande, och personligt engagemang (Long, 1997).

Johnstone (2010), menar att ett språk som stödjer snällhetsbegreppet fattas i vår kultur och ironiskt nog även i det sjukvårdetiska språket. Det finns de som tycker att snällhet är missledande i ett arbete som ständigt befinner sig under tids och ekonomisk press. Men liksom nonchalans kan snällhet förmedlas direkt utan att ta mycket tid eller resurser i anspråk. I de yrkesetiska riktlinjerna för sjuksköterskor i Australien finns snällhet med som ett kärnvärde. Detta tycker Johnstone är ett exempel på att göra snällhetsspråket mer explicit (Johnstone, 2010). Allan (2009), journalist, hävdar att begreppet nedvärderats i takt med ökad systematisering och professionalisering av sjuksköterskeyrket. Snällhet är inget som diskuteras under utbildningen. Förklaringar till detta är enligt Allan, antingen föreställningen att de som väljer yrket redan är genomsyrade av någon sorts viktoriansk filantropi eller tänker man att andra attribut som empati, skicklighet och taktik är viktigare för att lyckas som professionella i sitt arbete.

Andersson (2009) skriver att hon aldrig funnit något nedvärderande i när barn säger om vuxna att de är snälla. Hon tror begreppet för barn delvis handlar om att vara rättvis och ifrågasätter föreställningen om att snälla personer har svårt med gränssättning. Barns värdering av om fosterföräldrar/ institutionspersonal är snälla är ett vetenskapligt bidrag till kvalitetssäkringen. Snäll omfattar en helhetsbedömning och enligt socialstyrelsen (2007) ska kvalitetsmått inte utgöras av enskilda komponenter som mäts var och en för sig. Det finns något distinkt i snällhet till skillnad från ideal som jämlikhet – vi vet oftast vad som är snällt att göra, känner frånvaron och närvaron av snällhet, menar Andersson.

Medini och Rosenberg (1973) skriver i en artikel att snällhet har förlorat status inom psykoterapins domäner bland annat på grund av begreppets mångtydighet. Snällhet ansågs alltför osofistikerad och vag då idén växte sig starkare om psykopatologiska distinkta tillstånd, som därmed skulle behandlas med lika distinkta metoder. Kirurgens exakta snitt och förutsägbara resultat – blir då ett mål att sträva mot, även i psykoterapin. Metoder som mer betonar teknologin än relationen tar överhanden, vilket ytterligare förpassar snällhet till garderoben. Teknik leder, enligt författarna ofta bort från det patienten behöver (autenticitet) genom att utlova tekniska lösningar på komplexa problem, vilket är mer än som kan hållas. Teknikorienterade terapier – ser relationen och dess koppling till snällhet i bästa fall som en fond, för själva arbetet som består av tekniska färdigheter. Snällhet kräver åtminstone lika mycket skicklighet som specifika metoder kräver och bristande ”snällhetsförmåga” kan åstadkomma mer skada än de mer tekniska felstegen gör enligt Medini och Rosenberg.

Utifrån Propps (Berger 1997) teori om binära oppositioner delar jag in studenternas och behandlarnas konnotationer till begreppet snäll utifrån frågorna; 1) *hur är en snäll person*, 2) *vilka typiska handlingar förväntas av den snälla* och 3) *vilka mål har den snälla*? Detta åskådliggörs via beskrivningskategorier och utfallsrum enligt fenomenografisk metod. För att förankra och illustrera resultaten kopplar jag dem sedan till resonemangen ovan.

Många studenter inte var helt negativa till begreppet. Några sa att de inte valde snäll för att egenskapen reflekterade både negativa och positiva aspekter. På grund av hur frågan är ställd följer att motiveringarna berör de negativa kopplingarna till snällhet i socialt arbete. Några sa att de hade valt snäll om de hade fått välja fler än fem egenskaper, men att de prioriterade de andra högre. Vissa menade att snäll ingick som en del av de andra egenskaperna de valde. Något svar var aningen motsägelsefullt, de valde inte snäll samtidigt som motiveringen till det var att det är tråkigt att snäll är en sådan nedvärderad egenskap, när det borde vara det viktigaste. Några skrev om snäll som en självklarhet, att alla som arbetar med detta antagligen är snälla och att det är därför man väljer ett sådant här arbete, ändå valde de inte egenskapen. En förklaring kan vara att man tolkade frågan som vilka egenskaper man vill sträva efter, inte vilka man anser vara viktigast. Att se något som en självklarhet kan också innebära att man nedvärderar det. Naturligtvis, skrev studenterna, vill de inte vara ”osnälla” /elaka, men snäll var inte det ledord de ville skulle gälla i deras framtida yrkesroll. Behandlarnas uppfattningar om begreppet gick däremot inte isär. Jag lyfter här fram citat som representerar de vanligaste konnotationerna till snällhet. I första utfallsrummet exemplifierar jag med flera citat för att

demonstrera hur jag gick tillväga. Därefter gör jag en sammanfattning följt av ett citat per utfallsrum, av utrymmesskäl.

6.2.2. Studenternas konnotationer till begreppet snäll

Hur är en snäll person?

Studenterna hänvisar på olika sätt egenskapen snäll till att vara privat.

- 1: ”Kanske är det ett ord och en egenskap jag förknippar med privatlivet och som jag också menar ska hållas där.”
- 2: ”Det är inte mitt jobb att vara snäll mot mina klienter, utan snäll är något man är mot vänner, familj o.s.v.”
- 3: ”Snäll kan man vara när man kommer hem, det låter så oprofessionellt. Klart man är snäll liksom men det ska väl inte ha med yrkesverksamhet att göra känner jag.”
- 4: ”Snäll är en mänsklig förmåga, inte professionell egenskap. En systemutvecklare kan också vara snäll, inte relevant för professionella socionomer.”

Kommentarer handlar om risken att bli distanslös och för känslomässig i relationen till sin klient samt om risken att ta med sig arbetet hem.

- 1: ”[...] jag anser att det då finns en risk i att man inte distanserar sig tillräckligt till sin brukare/klient.”
- 2: ”[...]att man överidentifierar sig med klienten och alltså i någon mån förlorar sin professionalitet”.
- 3: ”[...] att släppa in klienterna in på privatlivet och det är nog för ens egen skull inte önskvärt. Man riskerar då att ta med sig klientens problem till hemmet efter jobbet - och det mår ingen bättre av.”
- 4: ”Man är snäll mot sin familj och vänner och ställer upp och hjälper till på ett väldigt nära/intimt och privat sätt. I min yrkesroll som socionom vill jag inte vara snäll. Jag vill vara empatisk, förstående och hjälpande - på ett professionellt sätt. Inte på ett distanserat dock.”

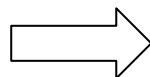
Andra skriver att ens personlighet och känslor inte bör ta för stor plats i arbetet.

- 1: ”Känslor ska inte styra oss för mycket i arbetet. Vi kan inte förneka det faktum att känslor spelar in i allt vi gör, även på arbetet, men när man är professionell förstår man sina handlingar och varför man handlar på ett visst sätt.”
- 2: ”Snäll anser jag inte vara något som tillhör ens professionella roll utan ens personlighet.”
- 3: ”I vänskapliga relationer har jag kanske inte det fokus som jag tycker krävs när jag möter min klient och i vänskapliga relationer utlämnar jag privata berättelser, vilket jag i en klientsituation inte ska göra.”

4: ”Jag vill gärna se mig själv som en snäll person i mitt privatliv, men jag vill inte att mina personlighetsdrag skall ha allt för stort inflytande i relationen mellan mig och mina klienter. Personligen anser jag att alla som söker professionell hjälp förtjänar ett professionellt bemötande.”

Beskrivningskategorier

Vänskaplig
Känslostyrd
Distanslös



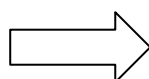
Utfallsrum

Privat

Mesig, osjälvständig, osynlig och osäker är vanliga idéer om hur den snälla är. Snäll kan enligt studenterna innebära att man inte vågar stå för det man tycker, att man gömmer sig själv bakom egenskapen och blir oäkta. Snälla kan agera utifrån andras viljor och som professionell måste man våga ta beslut som klienten inte håller med om. Sammantaget handlar reflektionerna om att den snälla på olika sätt är rädd.

För mig syftar ordet "snäll" på någon som befinner sig i bakgrunden och är andra till lags. Det är ett ord man tar till när man inte riktigt orkar beskriva hur någon är. Det kan förknippas med "mesig", "blek" och "blyg", vilket jag inte tror att klienter uppskattar hos någon de ska kunna lita på.

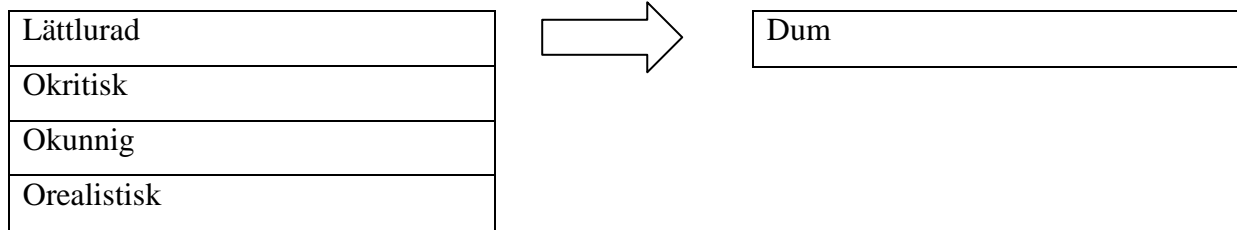
Mesig
Osjälvständig
Osynlig
Osäker



Rädd

Flera studenter kontrasterar snäll mot egenskapen kunnig och intelligent och skriver att man inte bara kan vara snäll utan att det krävs utbildning för att arbeta med människor. Svar om att snälla kan vara lättmanipulerade, sakna en kunskapsbaserad blick ochoreflekterade förekommer upprepade gånger. Andra motiveringar till varför man tar avstånd från begreppet handlar om att det är orealistiskt resursmässigt, beslutmässigt och regelmässigt att vara snäll vilket implicerar att den snälla är naiv. Övergripande relateras snällhet till dumhet.

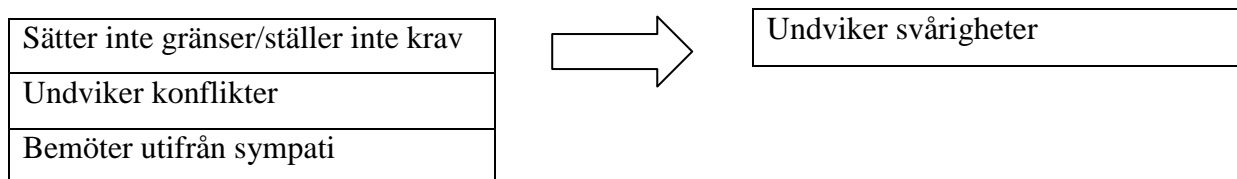
När man är snäll upplever jag att man inte reflekterar över anledningen till att man är på ett visst sätt mot ex en person som befinner sig i en svår situation man bara är snäll oavsett.



Vilka typiska handlingar förväntas av en snäll person?

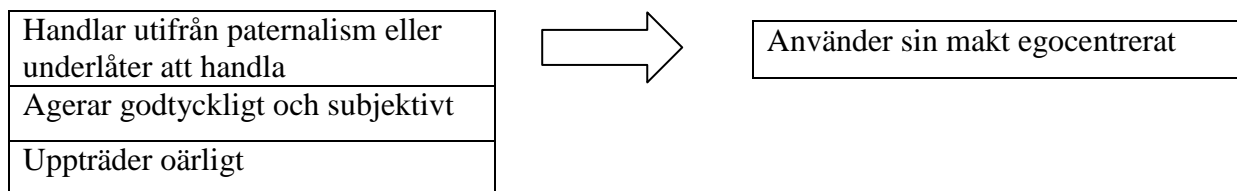
Majoriteten av studenterna sätter snällhet mot förmågan att konfrontera, ställa krav och sätta gränser. Snäll relaterades i flera fall till att tycka synd om klienten, följa klientens vilja, hålla med och skydda klienten från smärta vilket antyder att den snälla bemöter utifrån sympati. Studenterna menar att empati är en djupare och mer professionell egenskap som leder till insiktsfulla omdömen, det räcker inte att bara vara snäll. Handlingarna som studenterna beskriver verkar för den snälla ytterst handla om sätt att undvika svårigheter.

Om man utgår från att vara snäll blir det svårt att ställa krav och man kan nog få problem i klientkontakten om man senare ser sig tvungen att ställa krav eller få resultat. Därför kommer nog snäll bland de sista alternativen för mig.



Många studenters menar att det är viktigt att vara tydlig med sin maktposition och att snällhet antyder en ömsesidighet som inte är verklig eftersom socialarbetaren har mer makt än klienten. Reflektioner handlar även om att snälla använder sin makt utifrån egna behov (av att exempelvis bli uppskattade eller slippa konflikter) snarare än utifrån klientens behov samt att den snälla kan beröva klienten dennas makt och resurser genom att göra för mycket (paternalism) eller för lite för sin klient (underlåtenhetsmakt). Konnotationer till bristande rättssäkerhet, godtycklighet och objektivitet är också vanligt. Snällhet resulterar enligt studenterna i att man kringgår regelverk och inte följer arbetsplatsens uppdrag och ramar. Flera skriver att snällhet lätt hamnar i konflikt med begrepp som tydlighet och ärlighet. Handlingarna beskriver ett egocentrerat sätt att hantera maktspekter i arbetet.

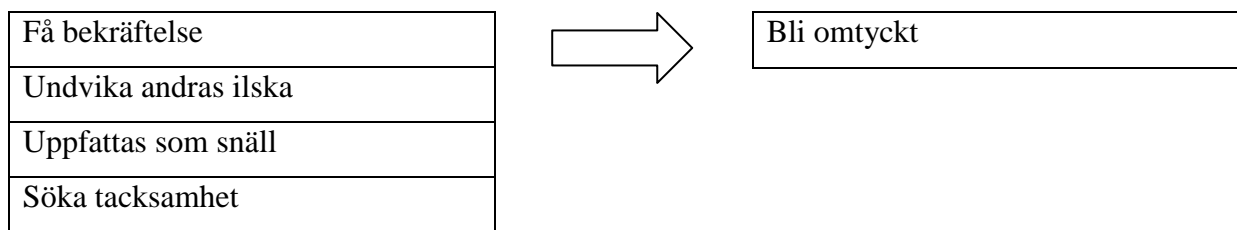
Att vara "snäll" kan till exempel antyda att man låter saker gå igenom som kanske inte borde göra det. För mig blir nästa tanke då att snällheten kan störa den objektivitet och det rättvisetänkande som jag menar måste finnas med i de flesta jobbsituationer.



Vilka mål har den snälla?

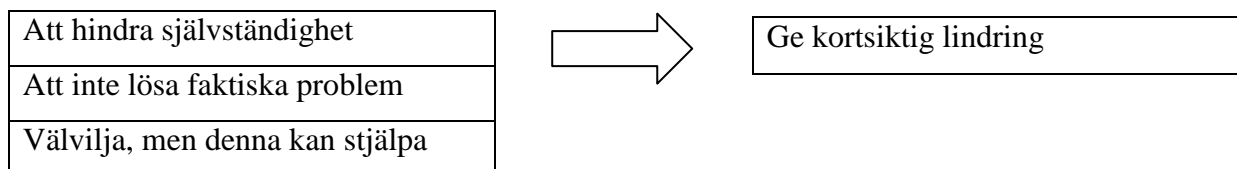
Studenterna skriver att de inte vill arbeta med människor för att vara snälla, utan för att klienter ska få sina medborgerliga rättigheter uppfyllda. I studenternas svar kan man se ett mönster angående vilka behov som antas motivera personer att vara snälla. Mål för den snälle handlar om att undvika obehagliga känslor, söka bekräftelse och tacksamhet, vilket ytterst berör strävan efter att bli omtyckt. Detta står enligt studenterna i vägen för äkta möten.

Jag är inte särskilt intresserad av att vara omtyckt som socialarbetare - annat än av pragmatiska skäl. Dock är jag nog personligen av uppfattningen att om jag skulle bestämma mig för att vara "snäll" (för att det fyller behov av positiv feedback, för att jag har ett högt "personligt obehag" eller vad annars må vara varför vissa vill vara snälla) så skulle det på något sätt stå i vägen för ett mer genuint möte.



Viktigt att nämna är att ingen av studenterna skriver något som kan tolkas som att den snälla har onda avsikter. På det sättet blir överskriften (nedan) lite missvisande, d.v.s. det är inget avsiktligt mål att inte ge långsiktig hjälp. Men resultatet blir enligt studenterna en slags tillfällig lindring genom att göra för mycket, för lite eller helt enkelt fel. Det studenterna skriver gällande hjälpaspekter har att göra med handlingar som representerar underlåtenhet och paternalism. Detta hindrar klientens fortsatta socialiseringsprocess och självständighet. Snäll anses inte ge någon faktisk hjälp i ett arbete som måste ge effekt och resultat. Välviljan övergår lätt till att man stjälper den man har avsikt att hjälpa menar flera.

Baserat på att "snäll" kanske inte direkt ledet någonstans för klienterna/brukarna, jag anser att det är en egenskap som kanske inte ger en konkret hjälp till de människor som kommer till mig och vill ha hjälp. Jag valde bl.a. egenskaper som empatisk och kunnig vilket jag anser kan ge min klient mer hjälp än att jag är snäll.

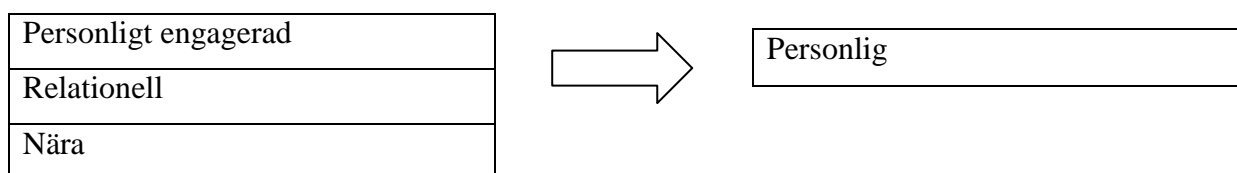


6.2.3 Behandlarnas konnotationer till begreppet snäll

Hur är en snäll person?

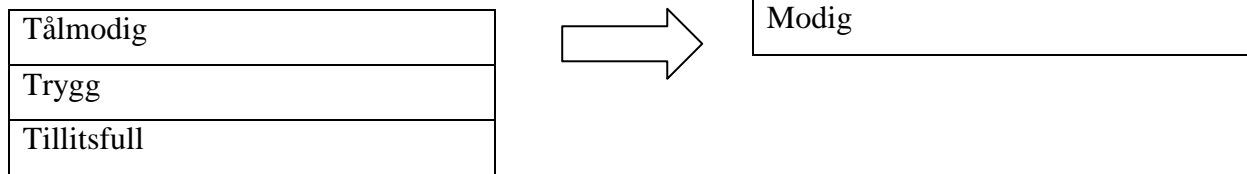
I talet om snällhet betonar behandlarna personligt engagemang och närhet framför distans. Med relationen som utgångspunkt för förändringsarbetet framhålls den egna personen som det viktigaste arbetsinstrumentet och snäll är det begrepp som fångar betydelsen av personlig lämplighet bäst. Behandlarna säger att mycket i arbetet faller tillbaka på vilken man är. Behandlarna säger att det är viktigt att inte förenkla arbetet att handla om tydlighet när det just är svårt och otydligt. Distans leder inte till klarsynthet. Man måste våga förlora sig i material för att sedan kunna distansera sig och reflektera. Snällhet befinner sig i centrum av pendelrörelsen men fungerar främst som ett skydd mot att inte bli för distanserad och luttrad mot människors svårigheter. Behandlarna hävdar vidare att det inte går att sätta en tydlig gräns mellan privat och yrkesliv även om ramar för behandlingen är viktiga.

I ett yrkesområde som ligger så nära vardagslivet kan man inte diskvalificera det privata som oproffsig. Snällhet är inte något som uppgraderas av vår professionella omgivning men här bejakar vi snällhet som ett positivt värdeladdat begrepp. Om sociotekniska termer tar över vardagsspråket riskerar man att förlora viktig kunskap [...] Ord som befinner sig i gränslandet mellan yrkes och privatliv är också de som fångar vad socialt arbete handlar om, bäst [...] Med snäll vill vi betona att relationen står i centrum för arbetet.



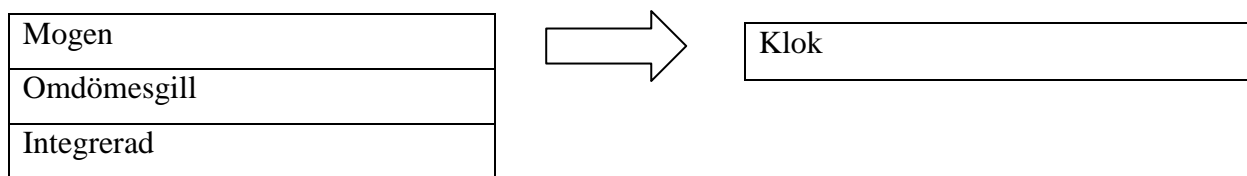
Behandlarna pratar om att snäll i högsta grad är kopplat till mod. Modet att stanna kvar, stå ut och att inte alltid agera i svåra stunder– tålmodet. Modet att exponera sig som människa, inte gömma sig bakom en yrkesroll samt modet att våga vara med om manipulation. Med snäll betonar de tillit framför misstänksamhet. De anser dessutom att det krävs mod för att prata om snällhet framför exempelvis tuffhet. När man känner sig trygg i sin yrkesroll, menar behandlarna att man återgår till och förstår värdet av snällhet.

Något som i högsta grad hör ihop med snällhet är att undvika misstänksamhet som ett bidrag från personalens sida i relationen till klienten. Att snällhet så ofta kopplas till dumhet tror jag hör ihop med en rädsla för att bli lurad, vilket i sin tur kan skapa denna misstänksamhet. Att inte våga vara med om manipulation är ett uttryck för att man är svag snarare än stark i sin profession. Är man rädd för att känna sig dum begränsar man sig i vad man kan göra för klienten.



Behandlarna menar att snäll inte konkurrerar ut begrepp som kunnig och att snäll utan lämplig högskoleutbildning inte är intressant i yrket. Däremot kan snällhet inte läras ut på samma sätt. Teorier och kunskap måste vara förankrade i personen för att komma till nytta. Snällhet bygger på mognad/erfarenhet och visar sig i gott omdöme och förmåga till timing. Gott omdöme hör enligt behandlarna ihop med god realitetsuppfattning utifrån vilken man kan ta in motstridiga budskap samtidigt som man har sinne för proportionerna. Den snälla har tålmodet att invänta grundade bedömningar. Behandlarna säger att diffusa begrepp som snäll, i sig lockar till reflektion, vilket gör att man fortsätter att tänka kring frågor det inte finns givna svar för.

Detta är ett arbete man behöver särskilt sinne för. Man kan jämföra yrket med konsthantverk. Det går inte att måla ett konstverk endast på känsla, man behöver lära sig tekniker och material. Men för att kunna nå människor måste verket ge ett personligt avtryck. Att vi betonar snäll betyder inte att vi föringar betydelsen av metodkunskap och formell kompetens, men dessa är lättare att köpa. Snällhet är något man odlar genom andra processer än att gå på kurser.

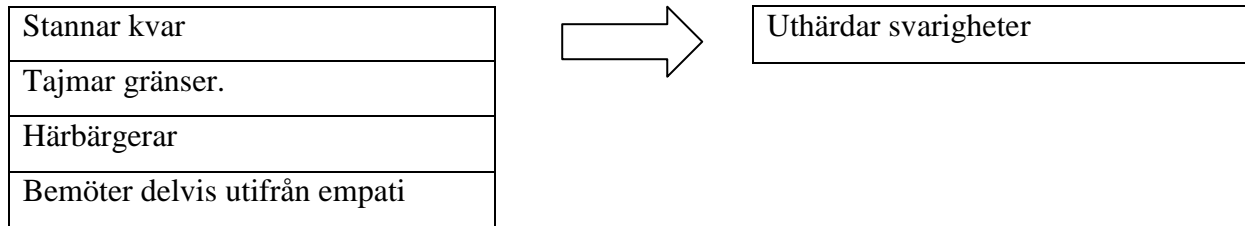


Vilka typiska handlingar förväntas av en snäll person?

Behandlarna påstår att snällhet är att välja ta ansvar över den komplexa verkligheten. Snällhetsidealet fungerar som en kompass som får dem att kämpa lite hårdare. De hävdar att genvägar kan vara att sätta gränser för egen del snarare än för klientens och genom att betona tydlighet kan man komma lindrigt undan. Att tajma gränser, interventioner och hårbärgera är det svåra svarar personalen unisont. Behandlarna säger att snälla kan få kraft från och bemöter utifrån empati, men att snäll fångar fler dimensioner och att komplexa begrepp beskriver en komplex verklighet bättre. Hur man hanterar empatin, vad man gör av förståelsen samt hur

man agerar i situationer när man inte hunnit förstå och leva sig in, är det som har med professionalitet att göra. Där avslöjas snällheten. Empati är en långsammare process som bygger på tanke och föreställningsförmåga enligt gruppen. Det är inte den stora svårigheten.

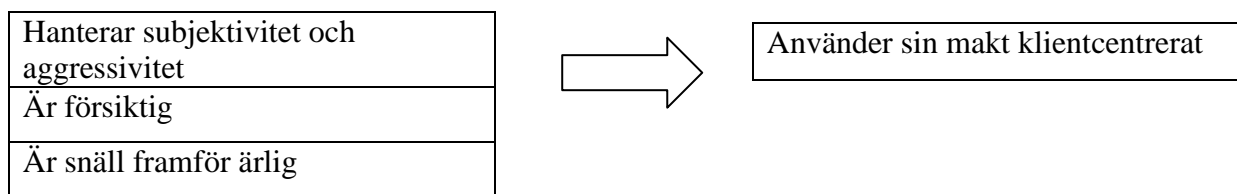
Snällhet är att inte acceptera enkla svar. Det handlar om att stå ut i ”vet inte” områden. Samtidigt handlar det om att hålla delar av verkligheten som klienten inte orkar [...] fungera som ett ställföreträdande hopp och lämna tillbaka dessa delar när klienten är redo att ta emot. Att tajma handlar inte om att undvika utan om att stå ut i det svåra.



Behandlarna menar att det finns etiska aspekter i begreppet, att det är viktigt att hålla egenskapen snäll högt eftersom socialt arbete kräver högre moralisk mognad än många andra arbeten. Risken att anställda hanterar makt oansvarigt kan inte tas bort endast genom regler, principer och metoder, menar de. De säger att metodfixering och för många riktlinjer kan innebära att man tappar personligt ansvar och tilliten till sin egen och klientens förståelse, genom att man förlitar sig på manualerna. Vidare påstår de i detta sammanhang att evidensbaserade metoder kan utlova mer expertis än vad som är möjligt i ett oförutsägbart arbete. De säger att alla bedömningar är subjektiva och att detta varken hotas eller befrämjas av begreppet, men att det är viktigt att kunna hantera negativa effekter av subjektivitet vilket görs bäst genom egenterapi och prestigelöshet. Snällhet handlar om att härbärgera andras sårbarhet vilket bygger på att man kan hantera sin egen sårbarhet. Viktigt är exempelvis att sätta gränser för klientens skull utan att hamna i maktkamper. Behandlarna relaterar snällhet till försiktighetsprincipen. Ibland är det klokaste att hålla inne med åtgärder och vara försiktig med att dra slutsatser menar behandlarna. Att stå för att man inte vet är ofta det mest professionella förhållningssättet till dess man vet bättre. Idealen ärlighet och försiktighet kan komma i konflikt med varandra. Vissa ”sanningar” är klienten inte redo för och då får behandlaren bära den frågan, till dess det går att komma vidare, säger de.

Egenterapi kan behövas i ett arbete där man kommer i kontakt med sin sårbarhet, vilket är ofrånkomligt om man betonar relationen i arbetet. Ser man sig själv som ett viktigt instrument är det ju viktigt att försöka identifiera instrumentets svagheter så att man är vaksam på sig själv när någon trycker på de knapparna för att aggression i olika former inte ska sätta in när någon väcker sårbarheten [...] för att inte blanda sina behov med klientens och för att bättre kunna

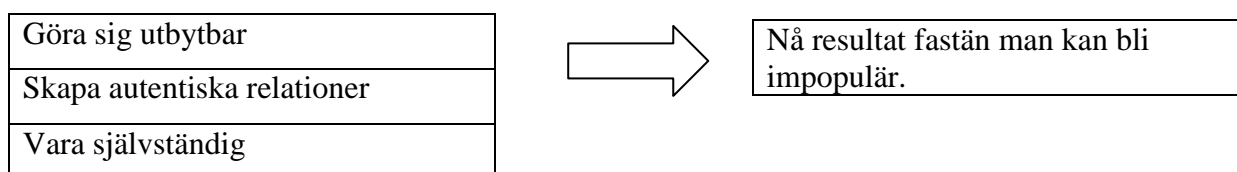
avgöra när man behöver handledning. Terapi stödjer mognad vilket gör att man kan leva upp till en lite högre etisk norm och det är där snäll kommer in.



Vilka mål har den snälla?

Behandlarnas grundtanke angående snällhet är att inte söka popularitet, status och respekt från varken klient, personalgruppen eller samhället. De menar att snälla tål att vara utbytbara och att arbetet går ut på att så småningom göra sig utbytbar. Idealet är att sträva mot autentiska relationer, inte idealiseringar. En genomgående uppfattning är att yrkeskompetensens upprätthållande kräver en öppen men självständig, kritiskt granskande hållning gentemot nya rön och rekommendationer. Snäll kräver acceptandet av komplexa förklaringsmodeller som inte reducerar människan genom att hänvisa henne till en specifik metod. Behandlarna nämner evidensbaserade metoder, öppenvård och KBT som det mest gångbara idag. De uttrycker oro för att behandlingar likriktas (vilket de menar förutsätts om man ska kunna bedriva strikt forskning) och att yrkeserfarenhet, kvalitativ forskning och gamla teorier lättvindigt förkastas bara för att de inte låter sig beforskas genom det naturvetenskapliga paradigmet.

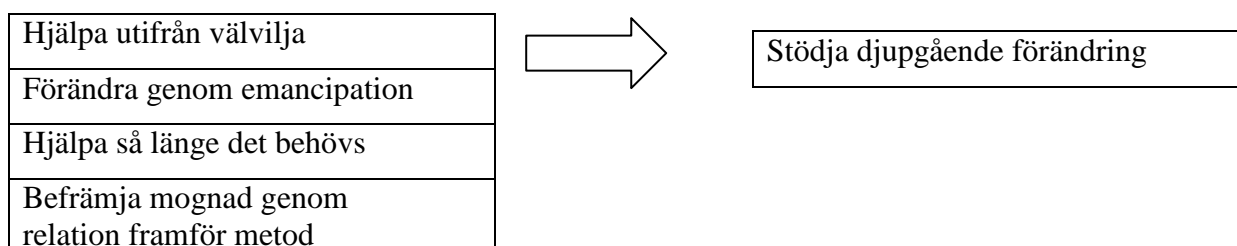
Frågan är vad som går förlorat när man slaviskt följer riktlinjer och anpassar sig efter nya trender och metoder i syftet att nå socialstyrelsens eller utredarens krav. Att bara ha fokus på det mätbara säger inte mycket om lyckade behandlingsresultat. Hela yrket och klienterna kan vara i fara om man agerar osjälvständigt och trendkänsligt.



Välvilja handlar enligt behandlarna inte om att göra någon ansvarslös, sådana idéer verkar enligt dem grunda sig på att man inte har tilltro till människors vilja att klara sig själva. Behandlarna särskiljer begreppen: socialisation/emancipation. Emancipation bygger på djupgående och hållbar förändring. Målet är då inte bara symtomreduktion och anpassning utan en inifrån kommande förändring och mognad. Att lära sig sociala koder och få en realistisk bild av vad omgivningen kräver av en, är nödvändigt men behandlarna säger att emancipation till skillnad från socialisation handlar om att uppfylla egna krav och att det

kräver ett välvilligt, snällt och hållande bemötande utifrån vilken människor vågar förändras. Organisationsklimat och tidsaspekter är viktiga variabler för att möjliggöra mognad och man måste kunna gå utanför tidsramar när det är nödvändigt. Byråkratiska organisationer hindrar denna flexibilitet. Framförallt betonar gruppen i talet om snällhet att långsiktig förändring utgår från relationer, inte metoder. Behandlarna säger att de naturligtvis inte är emot metoder men att det blir problem när någon förskriver metodvalet. Med stöd av högsta tillsynsmyndighet begränsas insatsernas bredd och variation. Betoningen av manualbaserat behandlingsarbete förenklar det som är mångbottnat och svarar an på forskningssamhällets – inte klientens behov. Dessutom menar de att alla kan följa manualer vilket gör att datorer kan ta över arbetet – detta betraktas som ett hot mot hela yrkeskåren. Det är inte evidensen utan människor som gör bedömningar och styr samspelet. Därför menar behandlarna att diskussioner om personlig lämplighet måste lyftas fram som en del i kvalitetssäkring.

Kunskap och intellekt behöver inte korrelera med mognad och snällhet men det är det som mäts i skolan, i arbetet förväntas sedan effekter mätas som isolerade faktorer, men de behöver inte korrelera med djupgående förändring [...]Goda relationer bygger ofrånkomligt på personlig lämplighet och det får inte graderas ner. Men kvalitetssäkring utifrån personlig lämplighetsbedömning pratas det sällan öppet om.



6.3 Resultat av fenomenografisk analys och binära oppositioner

Konnotationerna till snäll grundas på utfallsrummen och spänningsförhållandet till begreppet åskådliggörs nedan via binära oppositioner.

Begreppet snäll tillskrivs meningar som sträcker sig på ett kontinuum mellan motsatsförhållanden, både vad gäller gestalt, handlings och målaspekten. Man kan utifrån dessa definitioner av snällhet förstå motstridiga känslor till begreppet d.v.s. varför vissa tar avstånd från och andra framhäver egenskapen snäll. I svaren kan man direkt utläsa att snäll för studenterna fungerar som en begränsande faktor för professionalitet, medan behandlarna menar att det är en möjliggörande faktor.

Hur är den snälla?

Privat	kontra	Personlig
Rädd	kontra	Modig
Dum	kontra	Klok

Vilka typiska handlingar förväntas av den snälla?

Undviker svårigheter	kontra	Uthärdar svårigheter
Använder sin makt egocentrerat	kontra	Använder sin makt klientcentrerat

Vilka mål har den snälla?

Bli omtyckt	kontra	Nå resultat fast man kan bli impopulär
Lindra på kort sikt	kontra	Stödja djupgående förändring

Det finns vissa tydliga paralleller mellan empirin och den litteratur jag gjorde mig förtrogen med. Studenterna skriver att snällhet kan relateras till en form av egoism där socialarbetaren drivs av egna behov istället för klientens, liksom Margolin (1997) framför. En slags självcensur i likhet med Inga Gustavssons (2006) tankar kan anas i svar om att den snälla håller inne med åsikter och känslor samt att denna inte kan sätta gränser för sig själv och andra. Vidare skriver studenterna liksom Holm (2009) att empati är ett bättre uttryck för det komplexa sociala arbetet och kontrasterar snäll mot kunnig och professionell. Till sist hävdar studenterna i likhet med Mosesson (1991) och Jacobson (1991) att man får se upp med välvilja eftersom denna kan göra med skada än nytta. Behandlarnas tankar påminner om Gustavssons (2005). Att förmedla hopp genom härbärgerande och tillit framför misstänksamhet är enligt deras definitioner förenat med snällhet. Liksom Long (1997) menar behandlarna att snällhet kräver av oss att vi har kunskap om och kan hantera vår egen sårbarhet. Andra likheter är att snäll betraktas som ett helhetsbegrepp där empatin bara är en av dimensionerna. Kanske är det även möjligt att göra kopplingar mellan behandlarnas tanke om snäll som bästa mått på personlig lämplighet och Anderssons (2009) idé om snällhet som ett helhetsmått på kvalitet i social barnavård. Behandlarna menar dock att kvalitetsmättet gäller i förhållande till alla klienter. Till sist finns en parallell till Medini (1973) som hävdar att metoder riskerar att hamna i förgrunden på bekostnad av relationen. Snällhet används även av behandlarna som ett begrepp för att betona det relationella arbetet och nedtona tekniken. Utifrån sådana resonemang blir snällhetsmisstag mer skadliga än tekniska misstag.

7. Analys av språkligt gränsarbete

På vilket sätt anses då snäll vara en begränsande eller möjliggörande faktor för professionalitet, vilka ideal uppmuntras och ifrågasätts? Jag kommer använda mig av följande teoretiska begrepp för att analysera det som framkommit under utfallsrummen.

- 1) Exklusion, demarkation och usurpation.
- 2) Abstrakt och konkret professionalitet.
- 3) Yrkes och organisationsprofessionalism.
- 4) Teoretisk, tyst kunskap/kunskap i handling och personlig/förtroenhetskunskap.
- 5) Dygdetik, vårdetik, rättviseetik, omsorgsrationalitet och målrationalitet.

Språkligt gränsarbete och dess komponenter är det teoretiska begrepp som finns med som en röd tråd genom avsnittet. Begreppen väger olika tungt i analysen av studenternas och behandlarnas svar. Eftersom behandlarnas svar var mer informativa och djupgående, får dessa ofrånkomligt mer utrymme i analysen.

7.1 Gränssättning mot andra men också inåt

Gränsarbete i form av stängningsstrategier (se Liljegren, 2008) kan anas i utfallsrum som privat, dum, undviker svårigheter och klok, använder sin makt klientcentrerat, uthärdar svårigheter samt nå resultat fastän man kan bli impopulär.

I behandlarnas tal om snällhet kan man märka horisontella gränsdragningar, (*demarkation*) mot socialarbetare som okritiskt ansluter sig till den evidensbaserade ”trenden”. Snällhet kräver enligt behandlarna accepterandet av komplexa förklaringsmodeller som inte reducerar människan och hänvisar henne till en specifik metod. Däremot verkar inte tankar om snäll väcka horisontella gränsdragningar från studenternas sida. Några skrev att de inte ville vara en sådan där snäll, okritisk och konflikträdd socionom, vilket kan antyda en demarkation mot socionomer de faktiskt träffat eller utgör det ett antagande om att sådana socionomer finns. Min tolkning till varför studenterna inte i högre grad sysslar med *demarkation* är att de är i början av sin professionaliseringsprocess och därför inte hunnit identifiera sig med en speciell inriktning i det sociala arbetet. Den gemensamma yrkesidentiteten som socionom blir kanske viktigare att betona då. Behandlarna har redan utvecklat en specialiserad yrkesroll utifrån sin verksamhet. Gränsdragningar mot närliggande yrkesgrupper där konkurrensen om tolkningsföreträde blir påfallande, kan då tänkas bli mer

centralt. Studenterna är däremot tydliga i sin gränsdragning mot det privata. Bland annat menar de att snäll är en personlig förmåga, inte professionell samt att egenskapen indikerar amatörism, att man beter sig som mot vänner. Gränsarbetet är varken riktat uppåt, nedåt eller horisontellt utan snarare inåt. Det kanske skulle kunna benämnas *intrapersonell gränsdragning*, alltså en gräns riktad mot en sida av eller roll hos sig själv. Min hypotes är att man i en tidig professionaliseringsfas måste distansera sig mer från det privata för att bygga upp en bild av sig själv som professionell.

Gränsarbete uppåt *usurpation* kan antydast från behandlarnas sida i argumenten för egenterapi. Egenterapi ingår i högre utbildningar som psykoterapeut och psykolog och det var socionomer som lyfte frågan. Jag kan däremot inte finna tecken på usurpation i studenternas tankar kring snällhet. *Exklusion* riktas från både studenternas och behandlarnas sida mot de som inte har högskoleutbildning. Behandlarna pratar generellt om vikten av högskoleutbildning, inte speciellt om socionomutbildning. En förklaring kan vara att deras verksamhet inbegriper olika professioner. Ett sätt att utveckla en *vi-känsla* i detta tvärprofessionella team är kanske just genom att betona värdet av och deras *ideologi* kring snällhet. Detta kan betraktas som ett slags *kognitiv jurisdiktion*.

7.2 Abstrakt och konkret professionalitet – om professionellt förhållningssätt

Utfallsrummen: privat/personlig och hanterar sin makt egocentrerat/klientcentrerat, ligger främst till grund för analysen kring professionalitet (se Topor, 2004).

Majoriteten av studenterna skriver att risker förenade med snällhet är distanslöshet, bristande objektivitet och överträdelser av ramar. *Objektivitetstänkandet* är centralt i studenternas resonemang. Risker med att ta med sig arbetet hem skulle kunna tolkas som ett uttryck för att arbetet ska utgå från *givna tidsramar*. Några ifrågasätter *ömsesidighetsaspekter* i snällhetsbegreppet då dessa indikerar att ingen har mer makt än den andra, vilket inte är ärligt. Argumenten ger den *abstrakta professionaliten* företräde. Däremot tar flera avstånd från ett *distanserat förhållningssätt*. Hos behandlarna är begrepp som personlig, *nära*, *engagerad* och även *subjektiv* relaterade till snällhet. De talar om värdet i att kunna bryta tidsramar (*förhandlingsbar tid*), faran med distansering och svårigheten med objektivitet. Detta kan betraktas som uttryck för den *konkreta professionaliteten*. Å andra sidan betonar behandlarna betydelsen av ramar och ger exempel på hur man bäst blir objektiv i sitt arbete

såsom genom tid, prestigelöshet och egenterapi. Vidare menar de att snällhet handlar om en växelverkan mellan distanserad reflektion och närvaro.

I behandlarnas resonemang om snällhet betonas framförallt den konkreta professionalitetens förtjänster och den abstrakta professionalitetens brister (gällande tids, relations och jagaspekter) medan det omvända förhållandet gäller för studenterna. Däremot pendlar grupperna i sina resonemang vad gäller distanserat förhållningssätt. Det kanske inte är möjligt att hävda att studenterna förespråkar den abstrakta professionaliteten framför den konkreta eller tvärtom för behandlarna. Argumenten bör endast tolkas utifrån egenskapen snäll, men de kan ge viss vägledning om vilken sorts professionalitet som förespråkas. Medan studenternas svar antyder att snällhet är ett hinder för den abstrakta professionaliteten anser behandlarna att det inte finns någon inneboende motsättning i begreppet vad gäller exempelvis närhet/distans, subjektivitet och objektivitet. Men de verkar mena att diskvalificerandet av egenskapen kan utgöra ett hot mot den konkreta professionaliteten. Egenskapen skyddar, enligt dem mot den sortens distans som gör professionella luttrade gentemot människors problem. Tooper (2004) exemplifierar dock den konkreta professionaliteten med *som - om – vänskaps - professionalitet*. Varken studenterna eller behandlarna väljer vänskaplig högt angående yrkesidealistiska egenskaper i enkäten.

7.3 Yrkes och organisationsprofessionalism – om styrande yrkesideal

Analysen av styrande yrkesideal (se Evetts, 2010) utgår i första hand från utfallsrummen dum/klok, hanterar makt egocentrerat/klientcentrerat och nå resultat fastän man kan bli impopulär.

Behandlarna uttrycker ett motstånd mot tröga *byråkratiska strukturer* och mot *uppifrån* kommande *styrning* i form av riktlinjer om *evidensbaserad praktik*. De ser detta som ett hinder för metodologisk frihet och betonar vikten av att ha *tillit* till sin egen *kunskap*. Snällhet sammankopplas med *etik* där behandlarna menar att *ansvar* kräver *handlingsfrihet*. De säger att man kan tappa personligt ansvar, genom att förlita sig på manualer. Argumenten utgår från *klientens bästa*. Behandlarna hävdar att den kunskap evidensbaserad producerar, inte alltid är i klientens, utan i forskarsamhällets intresse. De menar att hög grad av standardisering medför att yrkeserfarenhet bagatelliserar eftersom alla kan följa manualer och refererar vidare till nuvarande trender vilka verkar försvåra deras yrkeslegitimitet. Argumenten kan kopplas till *yrkesprofessionalism* och kan tolkas som ett gränsvakteri av arbetsuppgifter och

handlingsutrymme. Profilerandet med stöd i snällhetsbegreppet verkar för behandlarna konstruera en mening med ett arbete som ev. tenderar att få mindre erkännande.

Även hos studenterna står *klienternas bästa* i centrum i talet mot snällhet. Studenterna betonar socionomers *expertroll* och menar att man utifrån denna har ett ansvar att inte endast följa det klienten vill, då de inte i alla lägen vet sitt eget bästa. Sådana resonemang kan relateras till yrkesprofessionalism. Majoriteten skriver däremot att riskerna som är förenade med snällhet, såsom att den professionella förlorar en kunskapsbaserad, objektiv blick kan utmytna i subjektiv godtycklighet. Vidare skriver många att snällhet inte säger något om huruvida klienten får faktisk hjälp i ett arbete som bör ge *resultat*. Flera menar att snäll implicerar överträdelser av, lagar och att man även måste följa arbetsplatsens uppdrag. Detta kan tolkas som argument för att beslut i högre grad bör styras av regler, verksamhetens riktlinjer och utvärderingar. Detta för att bedömningar inte ska bli för personbundna, rättssäkerheten gå förlorad och för att kunna kontrollera att arbetet gör konkret skillnad. Resonemang kan kopplas samman med *organisationsprofessionalismen*.

Behandlarna gör anspråk på kognitiv jurisdiktion d.v.s. på tolkningsföreträde utifrån deras erfarenhet, yrkesetik och omdömesförmåga, där socialstyrelsens riktlinjer om evidensbaserade metoder inte får styra. Däremot ingår tre kunskapskällor i den evidensbaserade praktiken där professionellas och klientens erfarenhet är två av dem (Socialstyrelsen, 2010). Uppdelningen mellan organisations och yrkesprofessionalism är inte given i det avseendet. Studenterna pendlar i sina resonemang mellan yrkes och organisationsprofessionalism och befinner sig på vissa plan mellan dessa ideal i argumenten. Men i talet om snällhet kan man liksom gällande konkret och abstrakt professionalism se en reaktion mot yrkesprofessionalism från studenternas sida och en ännu starkare reaktion mot organisationsprofessionalismen från behandlarnas sida. Ingen av grupperna har dock valt forskningsbaserad som en önskvärd egenskap vilket tyder på att evidensbaserat tankesätt inte har högsta prioritet för någon av grupperna. Ingen av dem valde heller regeltrogen högt på listan.

7.4 Gränsarbete och kunskapssyn – om den väsentliga och svåra kunskapen

Grupperna berör direkt och indirekt kunskapstemat, särskilt i utfallsrummen dum och klok.

Studenterna beskriver snäll som en allmänmänsklig förmåga vilket kan tolkas som att begreppet motverkar en strävan efter en *specifik yrkeskunskap*. Studenterna kontrasterar på olika sätt snällhet mot intelligens, kunnande och reflexiv förmåga. Resonemang kan betraktas

som en *gränsdragnin*g mot den okunniga och naiva socionomen. Eftersom begreppet för studenterna indikerar ett ickekunnande och då det är svårt att utläsa vilken kunskapssyn som förespråkas, utan att övertolka, kommer tolkningen utgå från behandlarnas utsagor.

Snällhet hamnar enligt behandlarna inte i konflikt med egenskaperna kunnig eller intelligent. Snällheten *kräver dock mer* av en än att gå på kurser. Behandlarna verkar ta den teoretiska kunskapen mer för given, då den symboliserar en intellektuell och därmed *enkel* kunskapsinhämtning. Teorier och forskningsresultat måste integreras i personen, för att komma till nytta, säger de. Metodval, baserat på naturvetenskapliga kunskapsideal får inte bli styrande, enligt behandlarna. Personlig kunskap (se Rolf, 1995) verkar utifrån deras argument bättre fånga snällhetens kunskapsdimensioner. Behandlarnas resonemang tyder på att den personliga kunskapen är en *vidareutveckling* av teoretiskt kunnande samt att det krävs handlingsutrymme i form av tolkningsföreträde för att den teoretiska kunskapen ska tillämpas på rätt sätt. Personlig kunskap är nära besläktat med det som kallas förtrogenhetskunskap vilket också visar sig i diskussionen. Stabiliteten i snällhetsförmågan kommer ur erfarenhet. Kunskap och intellekt som mäts i skolan kan vara skilt från mognad hävdar de. Detta kan tolkas som en *gränsdragnin*g mot nyutexaminerade och oerfarna. Vad gäller *tyst kunskap* (se Molander, 2000) verkar språket vara otillräckligt för att fånga snällhetskunskapens totalitet. Snällhetskompetenserna sitter i handlingen men också i kroppen – *att vara*. Behandlarna pratar exempelvis om att snällhetsförmågan träder fram i situationer som inte ger utrymmer för reflektion eller empati. Detta kan kopplas till en form av intuitiv kunskap. Till skillnad från studenterna som skriver om den oreflekterat snälla, säger behandlarna att begreppet i sig lockar till kunskapsutveckling.

Behandlarna betraktar snäll i högsta grad som en yrkeskunskap. Försöken att sätta en språklig dräkt på denna kan tolkas som ett sätt att ge den tysta eller nedtystade samt den personliga kunskapen legitimitet, vid sidan om den teoretiskt, metodologiskt och forskningsbaserat uttalade. Erfarenhetskunskap och kunskap om sig själv är det som odlar snällhetskompetensen. Behandlarna uttrycker ett motstånd mot naturvetenskapliga kunskapsideal. Gränsarbetet blir tydligt i talet om den invecklade och lätta kunskapen där snällhet främst relateras till den svåråtkomliga kunskapen. Betoningen av tyst kunskap kan dessutom kopplas till idealet - yrkesprofessionalism (Evetts, 2010).

7.5 Gränsarbete och etik - om centrala etiska dimensioner av yrkesrollen

Analysen angående etiska ideal (se Blennberger, 2005 och Wearness, 1996) grundas främst på utfallsrummen: hanterar makt egocentrerat/klientcentrerat och undviker/ uthärdar svårigheter.

I behandlarnas tal om snäll särskiljs inte den privata personen från den yrkesverksamma på samma sätt som studenterna gör. Detta talar i sig för en dygdetisk hållning eftersom dygder omfattar hela människan. Behandlarna betonar att snäll inbegriper etiska dimensioner och menar att socialt arbete kräver en högre moralisk mognad hos de yrkesverksamma, än andra arbeten kräver. De upprepar att socialt arbete innehåller hög en grad av osäkerhet och att många saker så som timing inte kan förutsägas, att det i slutändan är människor som fattar beslut, gör bedömningar och styr samspelet. Därför menar behandlarna att diskussioner om personlig lämplighet måste lyftas fram som en del i kvalitetssäkringen av det sociala arbetet. Detta påminner i hög grad om ett dygdetiskt tänkande. Den dygdiga snälla gör de bästa bedömningarna och därur springer de goda konsekvenserna. Resonemangen kan också betraktas som ett gränsarbete mot de personligt olämpliga som inte nått rätt nivå av moralisk mognad, även om de har utbildning. Wearness (1996) menar att socialt arbete inte bör standardiseras då kvaliteten bestäms av den personliga relationen, vilket kräver frihet i arbetssituationen. Tänkande är i paritet med behandlarnas och utgör samtidigt en kritik mot den instrumentella målrationaleten. Behandlarna betonar *personliga relationer* och *kontextualitet* framför distans och abstraktion. Relationens dygder i form av omsorgsrationalitet och vårdetik verkar utgöra den etiska dimensionen av behandlarnas yrkesidentitet. Empati är dock varken den stora svårigheten eller den största dygden enligt behandlarna då den inte per definition behöver säga något om välvilja. Behandlarna pratar om att man i arbetets ofrånkomligt oförutsedda situationer träder fram som människa och avslöjar sin grad av snällhet. Snällhet innebär alltså en konstruktiv beredskap för oförutsedda situationer. Sådana påståenden lutar också mot en dygdetiskt tänkande, där det inte främst handlar om att agera efter principer eller plikter utan utifrån vilken man är som person. Emellertid relaterar behandlarna snäll till försiktighetsprincipen. De har alltså en vård och dygdetisk inställning men inte utan principer om skademinimering.

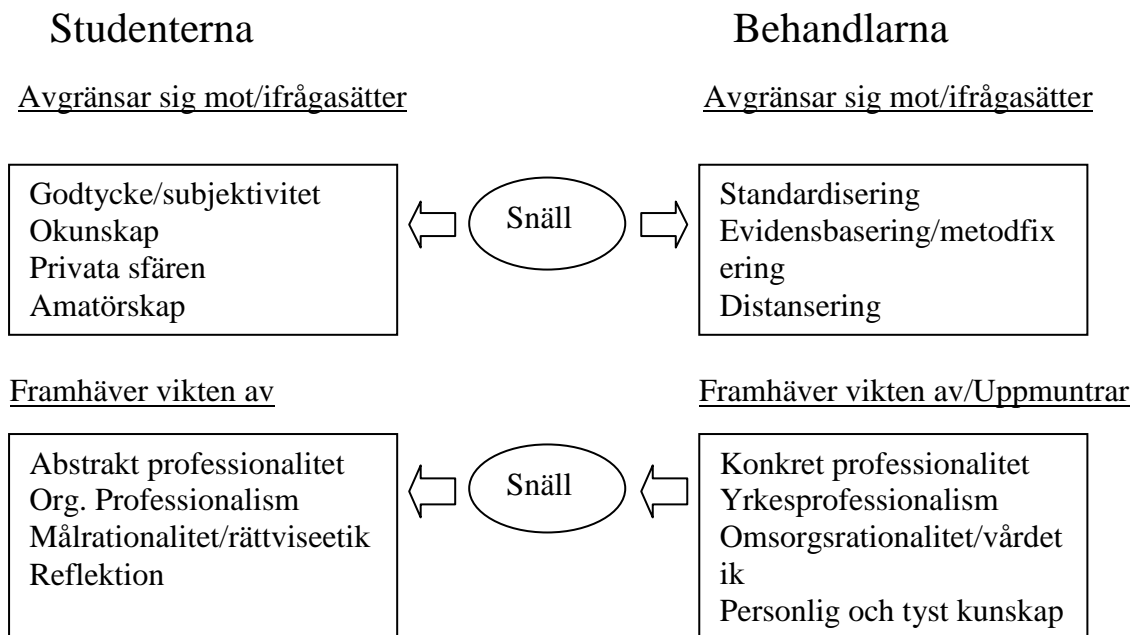
Studenterna särskiljer professionella från privata egenskaper i talet om snällhet. De betonar möjligtvis empatin som den största professionella dygden, en egenskap som enligt många verkar bana väg för det rätta handlandet. Däremot kan man ana en skepsis mot dygdetiska antaganden i svar som att välvilja kan göra mer skada än nytta. Det vill säga konsekvenserna av bland annat snällhet som dygd kan bli problematisk. Resonemangen handlar om att den

snälla kan använda sin maktposition på ett oetiskt sätt, genom att utgå från egna behov av att bli omtyckt, vilket står i vägen för opartiska omdömen. De anser inte heller att ens personlighet ska ta för stor plats i mötet med klienten. Studenterna resonerar oftare än behandlarna med utgångspunkt i ett tänkt mål, mot effekter och resultat. Vad som är bättre och sämre i en människa är kanske då inte den centrala frågan utan snarare vad som är bättre eller sämre i relation till målet. Det kan tolkas som att snällhet för studenterna väcker en reaktion mot för stort fokus på vårdetik och omsorgsrationalitet där målrationaliteten riskerar att undanträngas. Ärlighetsprinciper och rättighetsprinciper bör gå före egenskapen snäll i studenternas svar. Detta kan kopplas till rättviseetik och även till organisationsprofessionalismens rättviseideal (se Evetts, 2010). Enligt studenternas definition av snällhet hamnar principerna och snällhetsdygden i konflikt med varandra. I myndighetsutövande arbete kan rättviseprinciper i form av rättssäkerhet, opartiskhet och byråkratisk korrekthet bli viktigare att betona än i behandlingsarbete (Blennberger, 2005). Man kan kanske tänka sig att många av studenters argument utgår från en framtida myndighetsutövande yrkesroll i deras resonemang om snällhet.

En intressant fråga är varför varken studenterna eller behandlarna väljer egenskapen ”ha makt” högt. Båda grupperna diskuterar maktfrågan direkt eller indirekt och medger att makt är centralt samt att det är viktigt att erkänna denna för att kunna hantera makten på ett etiskt sätt. Man kan liksom Svensson (2008) fråga sig vad som är möjligt att göra för sina klienter om man som socialarbetare inte har mer makt än denna.

7.6 Resultat

Figuren nedan sammanfattar vad det är som uppmuntras och ifrågasätts i talet om snällhet och vilka professionsideal som kan anas utifrån det skrivna och talade gränsarbetet. Behandlarna använder snällhetsbegreppet både för att avgränsa sig mot och för att framhäva vissa ideal och värden. Studenterna använder huvudsakligen begreppet som ett redskap för att avgränsa sig mot vissa egenskaper och områden. Därför går båda pilarna i figuren bort från snäll. Däremot kan man i studenternas svar ana vissa yrkesideal som de till skillnad från behandlarna menar konkurreras ut av snällhetsbegreppet. Jag valde att inte skriva uppmuntrar på studenternas rubrik, då jag anser att det skulle vara att övertolka det skrivna gränsarbetet.



8. Sammanfattande diskussion

Sammanfattningsvis handlar studenternas konnotationer till snäll om amatörskap medan begreppet för behandlarna uttrycker ett yrkesideal. Begreppsförklaringarna sträcker sig mellan ett spänningsfält av motsatser. Utifrån studenternas definitioner av snäll kan man förstå begreppet som en begränsande faktor i förhållande till professionalitet medan behandlarna ser snällhet som en möjliggörande faktor.

Studenterna framhåller att socialt arbete inte bara handlar om att vara snäll. *Bara* är ett återkommande begrepp, vilket tyder på att snällhet anses vara enkelt. Snäll kopplas till undvikandet av konflikter och konfrontationer. Dessa genvägar leder enligt studenterna till att snällheten hindrar socialiseringsprocesser även om den kortsiktigt kan lindra smärtor. Vidare kontrasteras begreppet mot ärlighet och tydlighet vilket flertalet studenter menar *krävs* för att kunna skapa autentiska möten. De allra flesta hävdar att empati är en mer djupgående förmåga än snäll. Kontentan i studenternas resonemang blir att socialt arbete fordrar ett långsiktigt helhetstänkande och att socialarbetare måste våga vara tydliga, ställa krav och sätta gränser, något egenskapen snäll inte gynnar.

Medan studenternas konnotationer till begreppet handlar om att gömma sig bakom snällhet menar behandlarna att snällhet innebär autenticitet, att inte skydda sig bakom en yrkesroll eller bakom begrepp som tydlighet. Behandlarna påstår istället att snällhet hör ihop med att ta ansvar över den komplexa verkligheten, att inte acceptera enkla svar. Vidare hävdar de att komplexa begrepp som snäll fordras för att beskriva en komplex och oförutsägbar verklighet.

Snäll *kräver* mer än både sympati och empati. De menar att empatin *bara* kan stanna vid ett inkännande och en förståelse. Egenskapen *krävs* för att stödja djupgående och genuin förändring, något behandlarna kallar emancipation istället för socialisation. Behandlarna profilerar sig på detta sätt med begreppet snäll som enligt dem fångar aspekter inget annat begrepp, egenskap eller metod gör. Genom snällhet betonar de relationsarbetet som det viktigaste och som den stora svårigheten.

Studenterna argumenterar mot begreppet, ofta av samma skäl som behandlarna argumenterar för begreppet. Grupperna pratar emellanåt om liknande professionella ideal och båda gör anspråk på klientens bästa men de använder skilda begrepp för att beskriva detta. Det talade och skrivna gränsarbetet konstruerar professionella identiteter som för både studenterna och behandlarna är relaterade till utförandet av det väsentliga, långsiktiga, äkta, djupgående och komplicerade förändringsarbetet. *Snäll används av studenterna som en markering mot det enkla och ansvarsbefriade arbetet och av behandlarna som en kompass för att stå ut och stanna kvar i det svåra arbetet.*

Snäll verkar fungera som ett effektivt ord för att konstruera sin yrkesroll och därmed sig själv som professionell, antingen genom att avgränsa sig mot vissa ideal eller framhäva betydelsen av dessa. Behandlarnas professionella ideal konstrueras främst utifrån konkret professionalitet och yrkesprofessionalism. Kunskapsidealerna är den tysta och personliga kunskaperna medan vårdetik och omsorgsrationalitet verkar känneteckna deras etiska ideal. Studenterna lutar aningen mer mot abstrakt professionalitet och organisationsprofessionalism i talet om snällhet. De ifrågasätter vårdetiska ideal genom att betona vikten av rättviseetik och menar att det är svårt att vara rättvis och snäll samtidigt. Samma begrepp för att antingen distansera sig från den lekmanamässiga, privata och lite dumma socionomen eller för att ta avstånd från den distanserade socialarbetaren som godtroget hänger sig åt standardiserade arbetsverktyg.

Genomgående kan man se en tendens att snällhet enligt behandlarnas definition inte konkurrerar ut andra egenskaper, kunskaper eller förhållningssätt, men att de genom begreppet betonar vissa ideal som viktigare. Studenterna verkar snarare betrakta snäll som ett slags splittingbegrepp och detta skapar dualistiska diskussioner.

Får man då vara snäll som professionell? Enligt behandlarna förutsätter begreppen snäll och professionell varandra. Studenterna anser däremot inte att professionalitet inkluderar begreppet snäll i samma utsträckning. Sammantaget använder inte studenterna och behandlarna samma begrepp för att konstruera sig som professionella.

9. Framtida forskning

Det hade varit intressant att undersöka hur socialarbetare ställer sig till Anderssons (2009) förslag om snäll som kvalitetsmått inom den sociala barnvården. Att testa hypotesen om att barn och gamla är positivt inställda till snällhet, kan vara en rolig uppgift liksom att göra en språkhistorisk undersökning av begreppet, för att se hur innebörden förskjutits över tid. Om man går utanför snällhet kan man utifrån Svenssons (2008) undersökning studera hur idealegenskaper skiljer sig åt beroende på vilket slags socialt arbete det handlar om. Det hade även varit intressant att titta närmare på de andra egenskaperna och försöka få en bild av varför egenskaper som effektiv, att ha makt och att vara regeltrogen verkar vara impopulära eller närmare utforska begrepp som tydlighet och kompetent - för vad innebär de egentligen?

Litteraturförteckning

- Abbott, A. (1988) *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labour*. Chicago: University of Chicago Press.
- Alexandersson, M. (1994). ”Den fenomenografiska forskningsansatsens fokus”. I Starrin, B. och Svensson, P.-G, (Red.): *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Allan. D. (2009) ”Kindness may be unfashionable but nurses can buck this trend”. *Nursing standards*, 23, 19, 26.
- Andersson, G. (2009) ”Snäll som kvalitetsindikator i social barnavård”. I Eliasson-Lappalainen, R, Meeuwisse, A, och Panican, A, (red.): *Den berusade båten – en vänbok till Sune Sunesson*. Halmstad: Bulls graphics
- Andersson, G och Swärd, H. (2008) ”Etiska reflektioner”. I Meeuwisse, A, Swärd, H, Eliasson-Lappalainen, R och Jacobsson, K, (red.): *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Austin, J.L. (1965) *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Bell, J. (2006) *Introduktion till forskningsmetodik*. 4:e uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Berger, P.L och Luckmann, T. (1966) *The Social Construction of Reality*. New York: Doubleday, 1966.
- Berger, A. (1997). *Narratives in popular culture, media and everyday life*. London: Sage publications, Inc.
- Bergmark, Å och Lundström, T. (2000) ”Kunskaper och kunskapssyn: Om socialarbetare inom socialtjänsten”. Socionomens Forsknings supplement 12, *Socionomen* 4.
- Bergmark, Å och Lundström, T. (2011) ”Guided or independent? Social workers, central bureaucracy and evidence – based practice”. *European Journal of Social Work*. 14,3,323-337.
- Blennerger, E (2005). *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB
- Bolin. A. (2011) *Shifting subordination – co-located interprofessional collaboration between teachers and social workers*. Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Brante. T. (1987) ”Sociologiska föreställningar om professioner”. I Bergryd. U. (red). *Den sociologiska fantasin. Teorier om samhället*. Stockholm: Rabén och Sjögren.
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Lund: Lundatext AB
- Dellgran, P. och Höjer, S. (2000) *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete*. Göteborg: Göteborg Universitet, Institutionen för Socialt Arbete.
- Dellgran, P, och Höjer, S. (2005) ”Rörelser i tiden: professionalisering och privatisering i socialt arbete”. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 12, 2-3.

- Einhorn, S. (2005). *Konsten att vara snäll*. Stockholm: Forum
- Evetts, J. (2006) "Trust and Professionalism. Challenges and occupational changes". *Current Sociology*, 54, 4, 515-531.
- Evetts, J. (2010) "Reconnecting professional occupations with professional organizations: risks and opportunities". I Svensson, L.G och Evetts, J (red.): *Sociology of professions: Continental and Anglo- Saxon traditions*. Göteborg: Daidalos.
- Gieryn, T.F. (1983) "Boundary work and the demarcation of science from non science: Strains and interests in professional ideologies of Scientists". *American sociological review*, 48, 6, 781-795.
- Gustafsson, M, Åkerlund C. (2005) *Ett annat sätt att se i socialt arbete och i livet*. Stockholm: FOU enheten.
- Göranzon, B (1990). *Det praktiska intellektet*. Stockholm: Carlssons.
- Halliday, T.C (1987). *Beyond monopoly: Lawyers, state crises and professional empowerment*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hayes, N. (2000) *Doing Psychological Research: Gathering and analyzing data*. Buckingham: Open University Press.
- Hellberg, I. (1978) *Studier i professionell organisation: En professionsteori med tillämpning på ve-terinäryrket*. Göteborgs Universitet: Sociologiska Institutionen.
- Holm, U. (2009). *Det räcker inte att vara snäll – om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & Kultur
- Holm, U. (2001), *Empati – att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Holm, U. (1995) *Det räcker inte att vara snäll*. Stockholm: Natur och Kultur
- Jacobson, T (1991). *Välviljans förtryck: en fallstudie av allmännyttig bostadspolitik*. Lund: Arkiv.
- Johnstone, M.J. (2010) "On the matter of human kindness", *Australian nursing journal*, 17, 7, 32.
- Johnsson, L och Kindgren, H (1999). "Yrkesroll och professionalitet". I Bernler.G mfl (red.): *Psykosocialt arbete idèer och metoder*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Körner, Svante & Wahlgren, Lars (2005). *Statistiska metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Lagercrantz, A. (2006) "På snälla jobb kan ondskan gro och frodas". (elektronisk) ,Svenska Dagbladets hemsida < http://www.svd.se/nyheter/idagsidan/trender/pa-snalla-jobb-kan-ondska-gro-och-frodas_261459.svd > (2011-04-03)
- Larsson, S (1986). *Kvalitativ analys - exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur

Levin, C. (2008) ”Att undersöka det sociala – några ingångar”. I Meeuwisse, A, Swärd, H Eliasson-Lappalainen, R och Jacobsson, K (red.): *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Liljegren, A (2008) *Professionellt gränsarbete: socionomexemplet*. Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete.

Liljegren, A och Parding, K. (2010) ” Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete”. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3-4, 270- 288.

Lindh, K (2008). ”Fräls oss från det snälla”. *Magasinet Existera* 1, 18-23.

Long, N.J. (1997) “The Therapeutic Power of Kindness”. *Reclaiming Children and Youth: Journal of Emotional and Behavioral Problems*, 5, 4, 242-46.

Mac Farlane, B. (2004) *Teaching with integrity: the ethics of higher education practice*. London: Routledge .

Margolin, L. (1997) *Under the Cover of Kindness: The Invention of Social Work*. Charlottesville: University press of Virginia.

May, Tim (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Medini, G, Rosenberg E.H (1973). “Kindness in Psychotherapy: Ambiguities and Contradictions” . *American Journal of Psychotherapy*. No 13 s 93-101.

Molander, B. (2000) *Kunskap i handling*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.

Mosesson, M (1991). *I okunnig välmening: ambitioner och förutsättningar för strukturellt socialt arbete*. Floda: Zenon

NE, Nationalencyklopedin. Sökord: kunskapsteori. (elektronisk)
<[http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=233702&i_word=kunskaps teori](http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=233702&i_word=kunskaps%20teori) > (2011-07-12).

Pullen-Sansfacon. A (2010) “Virtue Ethics for Social Work: A New Pedagogy for Practical Reasoning” *Social Work Education: The International Journal* 29, 4, 402-415

Phillips. A och Taylor. B. (2009) *On Kindness*. New York: Farrar, Straus och Giroux.

Rolf, B. (1995) *Profession, tradition och tyst kunskap*. Norge: Bokförlaget Nya Doxa.

Saussure, F. (1966) *A course in general linguistics*. (W. Baskin: översättare). New York: McGraw- Hill.

Sommerfeld. P (ed.) (2005) *Evidens - Based Social Work- Towards a New Professionalism*. Bern: European Academic Publishers

Socialstyrelsen. (2007) *Modell för utveckling av kvalitetsindikator I socialtjänsten*. Rapport från Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting.

Socialstyrelsen. (2010) (elektronisk) < <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik>>. (2011-06-12)

Svensson K. (2008). *Socionomer och socialt arbete - en enkätstudie av ett professionellt fält*. Lund: Socialhögskolan.

Toper (2004). *Vad hjälper – vägar till återhämtning från svåra psykiska problem*. Stockholm: Natur och kultur.

Wearness K. (1996) ”Omsorgsrationalitet”. I Eliassons (red): *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1: Enkät till socionomstudenterna

Hej socionomstudenter!

Jag heter Tilde Olsson och skriver nu min c- uppsats på socionomprogrammet vid Lunds socialhögskola.

Jag är nyfiken på hur du resonerar kring din kommande yrkesroll!

Jag är väldigt tacksam om du besvarar följande 2 frågor. Svaren kommer givetvis behandlas anonymt i uppsatsen d.v.s. det är endast jag som kan utläsa vem som har svarat vad.

Svara gärna så snabbt som möjligt. Det är önskvärt att enkäten besvaras innan fredagen den 8:e april.

Svara inte med vändande e-post utan skicka svaren till min mejladress: ula05tol@student.lu.se 1) Tryck på ”svara” - knappen (reply). 2) Radera Anette Sallings mejladress och klipp in min. 3) besvara enkätfrågorna. 4) Därefter trycker du på ”skicka” – knappen (send).

1. Hur vill du vara i din kommande yrkesroll? Välj ut FEM (5) begrepp som du tycker avspeglar hur du vill vara. Skriv ”ja” efter dessa. Begreppen anges i bokstavsordning.

Beslutsam
Effektiv
Empatisk
Flexibel
Formell
Forskningsbaserad
God lyssnare
Ha makt
Kompetent
Kreativ
Kunnig
Omtänksam
Regeltrogen
Självständig
Snäll
Säker
Tydlig
Tålmodig
Vänskaplig
Ärlig

Svara på följande fråga. Resonera och reflektera fritt. Skriv så mycket du vill!

2 a) Om du valde snäll – hur tänkte du då?

b) Om du inte valde snäll – hur tänkte du då?

Tack för din medverkan! Uppsatsen kommer läggas ut på LUP student Papers, när den är klar. (Förhoppningsvis i slutet av juni). Kontakta mig om du undrar något:
ula05tol@student.lu.se

Med vänlig hälsning Tilde Olsson

Bilaga 2: Enkät till behandlarna

Hej!

Jag heter Tilde Olsson och skriver nu min c- uppsats på socionomprogrammet vid Lunds socialhögskola.

Jag är nyfiken på hur du resonerar kring din yrkesroll!

Jag är väldigt tacksam om du besvarar följande fråga. Svaret kommer givetvis behandlas anonymt i uppsatsen d.v.s. det är endast jag som kan utläsa vem som har svarat vad.

Svara gärna så snabbt som möjligt. Det är önskvärt att enkäten besvaras innan den 20:e april.

Skicka svaren till min mejladress: ula05tol@student.lu.se. 1) Tryck på ”svara” (reply). 2) besvara enkätfrågan. 3) Därefter trycker du på ”skicka” (send).

1. Hur vill du vara i din yrkesroll? Välj ut FEM (5) begrepp som du tycker avspeglar hur du vill vara. Skriv ”ja” efter dessa. Begreppen anges i bokstavsordning.

Beslutsam
Effektiv
Empatisk
Flexibel
Formell
Forskningsbaserad
God lyssnare
Ha makt
Kompetent
Kreativ
Kunnig
Omtänksam
Regeltrogen
Självständig
Snäll
Säker
Tydlig
Tålmodig
Vänskaplig
Ärlig

Tack för din medverkan! Uppsatsen kommer läggas ut på LUP student Papers, när den är klar. (Förhoppningsvis i slutet av juni). Kontakta mig om du undrar något:

ula05tol@student.lu.se

Bilaga 3: Intervjuguide till behandlarna

Tycker ni alla att snäll är en viktig egenskap?

Varför är snäll ett ledord för en bra behandlare i er verksamhet?

Vad innebär snällhet för er?

Är det någon skillnad på snäll och empatisk?

Finns det några synonymer till snällhet?

Hur blir man snäll?

Kan ni ge exempel på hur snällhet konkret kan visa sig i handling?

Ser ni någon nackdel med att vara snäll?

Kan snällhet komma i konflikt med andra viktiga egenskaper?