

Författare: Marcelo Toro



LUNDS
UNIVERSITET

”Vi når ungdomarna med respekt”

- En studie om hur fältarbetare skapar professionella relationer med ungdomar

SOPA 63

Socialhögskolan vid Lunds universitet, Campus Helsingborg

Abstract

Titel: "Vi når ungdomarna med respekt"

Författare: Marcelo Toro

Termin och år: Socionomprogrammet, VT 2016 Lunds Universitet, Campus Helsingborg

Handledare: Eva-Malin Antoniusson

Nyckelord: Fältarbete, relationsskapande, ungdomar

The purpose of this study is to examine how outreach workers create professional relationships with youngsters. The result was based on six professional outreach workers. The results were presented in the form of four individual interviews and one group interview .

The theoretical framework of the study was the theory of communication and the theory of “the different levels of professional meetings” The results showed that the outreach workers used different methods and approaches based on professional communication in social work. The different methods that the outreach workers used was based on communication capabilities to reach the youngsters in the field. The study also showed that the workers developed different types of strategies to even out the power leveling between them and the youngsters.

Förord

Jag vill uttrycka min tacksamhet till de respondenterna som medverkat i studien. Ni har med era berättelser och er öppenhet gjort denna uppsats genomförbar. Tack för den kunskap ni givit mig! Jag vill även tacka min flickvän Linda och min goda vän Marica för allt moraliskt stöd ni gett mig under studieprocessen. Slutligen vill jag även tacka min handledare Eva-Malin Antoniusson för all hjälp under uppsatsens gång.

Innehållsförteckning

1.Problemformulering	6
1.1.Syfte och Frågeställningar	8
2.Orientering av kunskapsläget	9
2.1.Fältarbets relationsskapande med ungdomar	10
2.2.Hjälpande professionella relationer i socialt arbete.....	12
3.Teori.....	15
3.1.Kommunikationsteori	15
3.2.Mötets olika nivåer	16
3.2.1.Strukturell nivå.....	18
3.2.2.Positionell nivå	19
3.2.3.Relationell nivå	19
3.2.4.Upplevelsenivån.....	20
4.Metod	22
4.1.Metodval.....	22
4.2.Urval	23
4.3.Presentation av respondenter	24
4.4.Etiska överväganden.....	25
4.5.Genomförande av intervjuer.....	25
4.6.Tillförlitlighet	27
4.7.Förförståelse	28
4.8.Avgränsningar.....	28
4.9.Litteratursökning	29
5.Resultat och Analys	30

5.1.Verbal kommunikation	30
5.2.Icke-verbal kommunikation.....	34
5.3.Professionellt förhållningssätt	37
6.Slutsats och avslutande diskussion.....	44
7.Litteraturlista	46
8.Bilagor	49
8.1.Intervjuguide.....	49

1. Problemformulering

När jag var i tonåren hade jag svårt med vuxna som arbetade i min omgivning. Jag hade svårt att knyta an relationer till vuxna som arbetade med ungdomar såsom lärare, socialarbetare och polis. Jag ansåg att de hade en agenda att bestämma över mig. Jag hade en bestående känsla av att de ansåg veta vad som vore bäst för mig. Men det fanns en grupp vuxna individer som jag uppskattade och skapade relation till, de kallades för fältarbetarna. Fältarbetarna fanns alltid på plats i miljöerna som vi ungdomar befann sig på. Fältarbetarna kunde befinna sig på exempelvis fritidsgårdar, strandfester och uppehållsrummen på skolorna. Jag upplevde att de befann sig i dessa miljöer för att de brydde sig om oss ungdomar. Fältarbetarna var personliga och visste hur de skulle närma sig oss genom att prata om våra intressen. I mina ögon var fältarbetarna inte som alla andra vuxna, de var som en del av oss ungdomar. Fältarbetarna var de första utomstående vuxna jag skapade en relation till som bevarades genom hela tonåren och upp till vuxen ålder.

Fältarbetare har en viktig förebyggande roll i det sociala arbetet med ungdomar (RiF 2015). Fältarbetet handlar främst om att skapa relationer med ungdomar (Andersson 2005). Under tonåren befinner sig ungdomar i ett identitetssökande stadium. Det gör att en trygg, vuxen fältarbetare fyller viktiga funktioner i ungdomars liv (Andersson 2005). En fältarbetare möter ungdomar på ett frivilligt plan (Ander 2005). För att ett uppsökande arbete skall kunna utföras behöver fältarbetarna skapa relationer med ungdomar på deras egna arenor. På så sätt kan fältarbetarna kartlägga vilka behov ungdomarna behöver stöd i. Fältarbetarna behöver delta i aktiviteter som ständigt pågår i ungdomarnas miljöer för att kunna skapa professionella relationer med dem (Ander 2005).

Relationsskapet mellan professionell och brukare är grundmuren i socialt arbete (Tjersland, Engen & Jansen 2011). En god relation som bevaras är viktigare än de metoder som används för att få positiva resultat av insatsen som utförs (Tjersland et al 2011; Howe 1998; Rökenes & Hanssen 2007). Brukaren kan lära sig nya problemlösningar utifrån sin egna kapacitet om hen har en fungerande relation till de professionella som är aktiva i en pågående insats (Perlman 1979). De professionella bör använda sig utav förhållningssätt som är grundade på reflektioner kring hur

relationer byggs upp gentemot brukaren. Sådana förhållningssätt kan göra att brukaren får en känsla av att hen blir lyssnad på. Det bildas också ett känslomässigt stöd om den professionella skapar en förståelse för brukarens livssituation (Carlsson 2005).

Det sociala arbetet mellan professionell och brukare tolkas utifrån kommunikationen. Det gör att professionella relationer väger över majoriteten av socialarbetarens handlingar. Relationen är därför den viktigaste delen i hjälprelationen (Rökenes & Hanssen 2007). Det är lika viktigt att förstå den man kommunicerar med som att göra sig själv förstådd. Brukaren kan påverkas negativt och positivt i långvariga och kortvariga relationer (Rökenes & Hanssen 2007). En socialarbetare måste därför alltid reflektera kring sitt agerande i olika situationer för att skapa fungerande professionella relationer till brukaren (Tjersland et al 2011). Oavsett hur ramarna ser ut kring ett möte, så måste alltid den professionella bygga en trygg relation till brukaren. Detta gör att alla professionella inom socialt arbete alltid står inför utmaningar i relationsskapandet (Tjersland et al 2011). Relationsskapandet och kontaktsökandet är den inledande fasen i det sociala arbete som fältarbetet med ungdomar går ut på (Andersson 2013). Om fältarbetarna inte arbetar med relationsskapande, inleds inte förändringsarbetet med ungdomarna (Andersson 2013). Vilket gör att den professionella relationen mellan fältarbetare och ungdomar förtjänar uppmärksamhet för att den är ytterst betydelsefull för socialt arbete. Därför har denna studien gjorts för att studera hur fältarbetare skapar fungerande professionella relationer till ungdomar.

1.1. Syfte och Frågeställningar

Syftet med den här studien är att belysa hur fältarbetet ser ut i relationsskapandet med ungdomar. Syftet är således att undersöka vilka metoder och förhållningssätt fältarbetare använder för att skapa fungerande professionella relationer till ungdomar. Studien har en kvalitativ inriktning och respondenterna är yrkesverksamma som fältarbetare i Göteborg. Studien har delats upp i följande frågeställningar:

Hur beskriver fältarbetarna att de skapar relationer med ungdomar?

- Vilka metoder beskriver fältarbetarna att de använder för att skapa professionella relationer med ungdomar?
- Hur beskriver fältarbetarna att de använder kommunikation för att skapa relation med ungdomar?
- Vilket professionellt förhållningssätt beskriver fältarbetarna att de har i relationsskapandet med ungdomar?

2. Orientering av kunskapsläget

I detta kapitel kommer forskning lyftas upp som kan appliceras i studiens frågor rörande fältarbetares relationsskapande med ungdomar. Relevant forskning kommer bidra med en förankring av studiens empiri om hur fältarbetet ser ut i relationsskapandet med ungdomar. Nedanstående studier är av kvalitativ ansats.

"Finding ways to the hard to reach-considerations on the content and concept of outreach work" är en artikel som publicerades i *"European journal of social work"* av forskaren Björn Andersson (2012). Artikeln lyfter upp yrkesverksamma fältarbetares syn på sina professioner. Det betonas i artikeln att fältarbetare skapar professionella relationer till ungdomar med hjälp av speciella metoder. Fältarbetare upplever dessutom att det finns skillnader i yrkesgruppen gentemot socialarbetare som är yrkesverksamma på socialkontor (Andersson 2012). Artikeln är relevant för den här studien för att fältarbetares professioner lyfts upp och knyts samman med relationsskapande i det sociala arbetet med ungdomar. Börge Erdals (2006) antologi *"Ute inne - Oppsökende sosialt arbeid med ungdom"* är också relevant för denna studie. Antologins innehåll består av kapitel som är skrivna av forskarna Börge Erdal (2006), Björn Andersson (2006) och Gus Strömfors (2006). Forskarna tar upp syftet med de olika delarna av fältarbetet i antologin. Antologin är relevant för den här studien då den exempelvis beskriver att fältarbetare behöver olika metoder i relationsskapandet med ungdomar. Dessa metoder förankras i en hög kommunikationsförmåga då en stor del av målgruppen kan besitta misstro mot myndighetspersoner (Erdal 2006; Andersson 2006; Strömfors 2006). Studien som är skriven av Björn Andersson (2012) är tillsammans med denna antologin relevanta för studien då de belyser fältarbetets olika delar i relationsskapandet med ungdomar.

Artikeln *"Relationer som hjälper"* är skriven av Topor & Borg (2007) och är relevant för den här studien då den behandlar hjälprelationer och lyfter upp vad en professionell relation är. Studierna som behandlar vad begreppet *"Genuin allians"* är i en professionell relation till en brukare är relevant för studien av samma anledning. Forskarna beskriver här att den professionella relationen med brukaren är den mest betydelsefulla delen i socialt arbete. I en genuin allians får brukaren känslomässigt stöd, tillit, närhet, respekt och gemensamma överenskommelser om mål

genom den professionella relationen (Perlman 1979; Carlsson 2005; Bordin 1994; Hill 2005; Payne 2002; Skau 2007; Järvinen & Mik-Meyer 2003).

Sammanställningen av vad forskarna har kommit fram till i de olika studierna är uppdelade i två olika kapitel. Första delen berör artiklarna som handlar om fältarbete i relationsskapandet med ungdomar och andra delen berör hjälpande professionella relationer i socialt arbete.

2.1. Fältarbets relationsskapande med ungdomar

Björn Andersson är författare till artikeln ”*Finding ways to the hard to reach-considerations on the content and concept of outreach work*” som publicerades 2013 i ”*European Journal of Social Work*.” Artikelns empiri är uppbyggd på fem studiecirklar med 38 yrkesverksamma fältarbetare i Sverige. Syftet med studiecirkarna var att studera respondenternas upplevelser om sina egna professioner. Man kom i studien fram till att fältarbetarna har en drivkraft i att skapa relationer med ungdomar utan att bli begränsade i ramarna. Men fältarbetarna framhåller samtidigt hur viktigt det är att använda sig av metoder för att nå ungdomarna (Andersson 2013). Fältarbetarna behöver nå sin målgrupp med speciella metoder då villkoren för relationsskapandet kan skilja sig stort i olika situationer (Andersson 2013). Kontaktsökande och relationsskapande är den inledande fasen i de olika delarna som fältarbetarna benämner genomsyrar arbetet. Efter inledningsfasen av relationsskapande kan det som fältarbetarna kallar för förändringsarbetet inledas (Andersson 2013).

Antologin ”*Ute inne – Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*” är sammansatt av Børge Erdal (2006). Antologin är sammansatt av olika forskare som redogör för sin syn på fältarbetet med ungdomar.

Børge Erdal (2006) belyser att en av fältarbetarnas olika traditioner är att söka kontakt med ungdomar i riskgrupper som de behöver skapa professionella relationer med. Kontaktsökningen ska fungera som underlag för att länka vidare ungdomarna till hjälpapparater i samhällets nätverk. Ungdomarna som fältarbetarna skapar relationer med ingår i kategorin som inte självmant genomgått en sökning till hjälpsystem som finns i tillbudet för samhällets medborgare.

Det uppsökande fältarbetet fungerar som ett verktyg för att minska på de trösklar som finns för ungdomar som lever i en riskgrupp (Erdal 2006).

Målgruppen som fältarbetare möter kan besitta misstro mot myndighetspersoner, vilket kan leda till svårigheter för de professionella att skapa relationer med dem. Att skapa och bibehålla tillit mellan fältarbetare och brukare är det viktigaste för att nå framgång i den professionella relationen enligt Erdal (2006). Det är viktigt att det finns en kontinuitet i relationen mellan brukaren och fältarbetaren för att skapa tillit. Detta är något som gemensamt genomsyrar alla relationer i psykosocialt arbete (Erdal 2006).

Att ge stöd vid sociala problem som individer bemöter i det offentliga livet är utgångspunkten för fältarbetet enligt Björn Andersson (2006). Sociala koder är också något som fältarbetet till stor del utgår ifrån. Dessa koder är i offentligheten något som reglerar samspelet mellan människor i kommunikationen. De sociala koderna kan variera stort beroende på vad som sker i tid och rum. Genom sociala koder styrs det hur professionella relationer inleds och utvecklas mellan fältarbetare och målgruppen (Andersson 2006). De berörda parterna behöver en känsla utav meningsfullhet i den professionella relationens etablering och skapande. Detta gör att förtroende och respekt är två viktiga delar i de sociala koderna. Dessa delar ligger i grund för att en meningsfullhet ska kunna upplevas i relationen. Självstrukturering är ett krav som det relationsskapande arbetet behöver. Utan självstrukturering kan fältarbetare inte uppnå en utveckling i att arbeta metodiskt (Andersson 2006). Snabba problemlösningar behövs i relationsskapandet vilket sätter fältarbetarna i ständigt svåra val i agerandet. I relationsskapandet sätts fältarbetarna ständigt på prov då de ständigt måste pendla mellan olika typer av konversationer. Därför krävs det att fältarbetarna behöver ha en hög kommunikationsförmåga (Andersson 2006).

Gus Strömfors (2006) benämner att det är viktigt för fältarbetarna att de befinner sig i ungdomarnas miljöer för att skapa goda kontaktmöjligheter. Fältarbetet ska inte begränsas på grund av fasta kontrollfunktioner eller administrativa rutiner. Fältarbetarna ska kunna vara flexibla för att arbeta relationsskapande till sin målgrupp då de själva behöver ta beslut i hur de bäst gör detta. Hjälps- och stödinsatser ska kunna anpassas till de behov som ska arbetas med.

Detta ska bemötas med en närhet till målgruppen då kontakterna med ungdomarna i sina arenor har en observerande funktion för fältarbetaren. Fältarbetet och det uppsökande arbetets syfte är att länka vidare ungdomar som är i riskzon och behöver stöttning för etablering in i hjälpapparaten. Tillit och förtroende är något som Strömfors (2006) också tar upp som viktigt i relationsskapandet med målgruppen.

2.2. Hjälpande professionella relationer i socialt arbete

En mellanmänsklig relation är en av flera komplexa och krävande mänskliga processer som återhämtningen av psykisk ohälsa består av. Detta är vad forskarna Topor & Borg (2007) beskriver i "*Relationer som hjälper*". En hjälprelation utgörs av två parter där en är stödjande och den andre i behov av hjälp. Det finns dock flera andra aspekter än bara ett vardagligt stöd om hjälprelationen istället består av brukare och professionell (Topor & Borg 2007). Hjälprelationen handlar i detta fenomen om att den professionella delar med sig av sin tid, kunskaper och erfarenheter. Resultatet av detta blir att den professionella får brukaren att känna sig utvald och lyssnad på (Topor & Borg 2007). Den professionella behandlaren behöver anpassa rutinerna efter rådande situationer, engagera sig emotionellt i brukarens perspektiv och vara motiverande för att brukaren ska finna hopp i hjälprelationen (Topor & Borg 2007). Det är viktigt att maktresurserna i hjälprelationen fördelas för att skapa jämställdhet mellan brukaren och den professionella. Detta uppnås genom att de inblandade parterna hittar likheter och normaliserar avståndet mellan vad som är avvikande och normalt (Topor & Borg 2007).

Inom socialt arbete sker det ständigt möten på olika plan. Relationen blir därför den mest betydelsefulla delen. Trots detta är det många möten som inte leder till signifikanta och betydelsefulla relationer (Perlman 1979; Carlsson 2005). I en fungerande relation skapas ett samarbete av stor nytta för brukaren. Genom relationen får brukaren möjligheten att använda den egna kapaciteten för att pröva nya problemlösningar i sitt liv (Perlman 1979). Brukaren kan börja tro på den egna förmågan genom det känslomässiga stödet i hjälprelationen. Det känslomässiga stödet utmynnar i att brukaren känner sig förstådd och lyssnad på (Carlsson 2005).

I en fungerande hjälprelation skapas det en genuin allians mellan de berörda parterna. Själva

uppgiften för den genuina alliansen blir delar som innebär känslomässiga band och överenskommelser om mål (Bordin 1994; Hill 2005). De olika delarna är fristående, men har en påverkan på varandra i den genuina alliansen. Känslomässiga band både underlättar, och underlättas av överenskommelser mellan socialarbetare och brukare (Hill 2005; Perlman 1979). Tillit, respekt, engagemang, medkännande och känslan av samhörighet är det som de känslomässiga banden i den genuina alliansen innefattas av (Perlman 1979). Socialarbetaren och brukaren måste känna delaktighet i hjälprelationen för att kunna skapa dessa band (Bordin 1994).

Relationen måste inneha mål och syften för att den behandlande insatsen ska kunna komma till stånd. Gemensamt måste målet förhandlas mellan de inblandande parterna om vilka tillvägagångssätt och metoder som ska användas. Då förhandlingen skapar samspelsmönster och sätter prägel för handlingsutrymmet mellan parterna, bör detta ske tidigt i den behandlande insatsen (Carlsson 2005; Hill 2005; Bordin 1994; Payne 2002).

Socialarbetaren måste visa empati och tillåta brukaren vara sig själv för att den genuina alliansen ska utvecklas. På så sätt kommer brukaren känna äkthet utökar chansen till att en stabil relation utformas. Känslan av äkthet gör i sin tur att brukaren känner sig förstådd och kan uppfatta relationen som omsorgsfull. Socialarbetaren förväntar sig att brukaren genomgår en förändring. Men socialarbetaren är mån om att ge brukaren välmående genom stöttning av äktheten som relationen medför (Perlman 1979). Det krävs att socialarbetaren lyssnar in, förklarar sig, och står kvar i relationen. På så sätt skapas det en dialog med brukaren. Annars kommer inte socialarbetaren hitta balansgången som behövs mellan maktutövning och dialog. Socialarbetaren kommer att bli ifrågasatt av brukaren under den behandlande insatsen och behöver alltid behålla sin ståndpunkt trots detta. Den här ömsesidiga anpassningen förstärks när socialarbetaren reflekterar över brukaren i varje situation som skapas (Hill 2005).

Den genuina alliansen kräver att den professionella reglerar balansgången mellan det personliga och det professionella, mellan närhet och distans. Annars kommer socialarbetaren inte få förtroende i den behandlande insatsen (Hill 2005). Den professionella kan påverka så att brukaren känner sig förstådd genom att lyfta upp erfarenheter från privatlivet. Brukaren kan på så sätt uppleva att relationen blir personlig, vilket resulterar i en bild att hjälparen är mänsklig och

professionell. Det kan då skapas en upplevelse om maktutjämning för brukaren, då makt är en bild som kan finnas om den professionella. Det är dock viktigt att den professionella reflekterar över om erfarenheterna kan vara nytta för den behandlande insatsen. För annars får den professionella ingen vetskap om förhållningssättet är skadlig för relationen (Skau 2007).

De professionella måste definiera brukaren som en unik människa och inte utefter en kategori. Annars blir det svårt för den professionella att möta individen på en jämlik nivå (Järvinen & Mik-Meyer 2003). När brukaren känner tvång i en behandlande insats är det svårt skapa en genuin allians mellan parterna (Hill 2005; Carlsson 2005). Ett respektfullt bemötande från den professionella kan skapa en känsla utav en värdig position för brukaren. På så sätt kan den professionella rädda den genuina alliansen (Carlsson 2005).

Brukaren skapar ett större motstånd till relationen genom tvång. Detta på grund av att brukaren känner svårigheter till att formulera egna behov och önskemål i den behandlande insatsen. Yttre omständigheter förvandla en frivillig, behandlande insats till en påtvingad insats (Carlsson 2005).

Individernas egna autonomi är något som ständigt påverkas i relationer (Perlman 1979). När relationer har makt ständigt närvarande som i fallet mellan professionell och brukare, blir detta än mer påtagligt. Makten kan både vara hjälpande och skadlig för relationen då möjligheterna för brukaren att få sin vilja igenom påverkas. Den professionella är alltid i överläge då brukarna har färre möjligheter till att få sin vilja igenom. Det är av stor vikt att den professionella är medveten om denna ojämna maktfördelning (Skau 2007). För att utjämna makten i relationen kan brukaren få möjligheter att påverka i så stor utsträckning som möjligt (Payne 2002). Brukaren kan exempelvis utan repressalier få chans till att vägra inslag i insatsen. Förhandlingen mellan brukaren och den professionella ligger till grund för dessa situationer och tyder på att brukaren har makt i relation (Skau 2007; Carlsson 2005).

3. Teori

I detta kapitlet belyses studiens teoretiska referensram som används för att analysera studiens empiri. Uppsatsens empiri analyseras med hjälp av kommunikationsteorin samt mötets olika nivåer.

Kommunikationsteorin har valts för att kunna förstå hur fältarbetare använder kommunikationen för att skapa en relation till ungdomarna. Med hjälp av kommunikationsteorin kan fältarbetares förhållningssätt och arbetsmetoder belysas och analyseras. Mötets olika nivåer har valts som teoretiskt referensram för att kunna analysera hur fältarbetares professionella relationer till ungdomarna påverkas av makten i mötet. Mötet mellan en professionell och brukare påverkas av en ojämn maktfördelning där struktur, intersektionalitet samt kommunikation ständigt är närvarande. Kommunikationsteorin samt mötets olika nivåer kan tillsammans användas för att analysera studiens empiri och besvara dess frågeställningar.

3.1. Kommunikationsteori

För att professionella inom människobehandlande yrken skall kunna genomföra ett bra arbete så är relationer en grundläggande faktor. En brukares livsvanor är svåra att påverka om det inte finns en relation mellan behandlare och brukare. I arbetet som en socionom utövar så är motivation till förändring och att påverka, en stor väsentlig del (Rökenes & Hanssen 2007).

Kommunikation betyder ”att göra en annan delaktig” och kommer från det latinska ordet ”*communicare*” (Eide & Eide 2006). På flera olika nivåer kommunicerar människor med varandra vilket gör att kommunikationen ständigt är närvarande. Innehåll, mänskliga samspel och relation är delar som alltid kommunikation sker kring. Det går inte att föra sig på ett sätt som inte kommer landa i en kommunikativ tolkning för omgivningen (Jensen & Ulleberg 2013).

Mellanmänskliga samverkan kommer alltid handla om kommunikation och relation oavsett vad syftet är med den. Båda parterna får stöttning av den effektiva informationskanal som är resultatet av en god kommunikation. Förmedling, kontaktskapande, öppenhet, hälsa, tillit och trygghet är

exempel på vad kommunikation hjälper oss att uppnå i samverkan med människor. Brukaren kan få självständighet och utveckling då den här typen av värden bevaras när de uppnås av en god kommunikation. Vad som ingår i en god kommunikation varierar då förhållningssättet måste anpassas efter olika situationer (Rökenes & Hanssen 2007).

I vardagen sker relationsskapande i stor utsträckning utan att vi lägger fokus på hur det sker. Det leder till svårigheter för utvecklingen av den egna relationskompetensen. Yrkesrollen och hur man är som person, påverkar kommunikationen i socialt arbete. Därför är det viktigt att förbättra sin självförståelse som i sin tur leder till en ökad relationskompetens. Kongruent kommunikation är ett begrepp som den humanistiska psykologen Carl Rogers använder i benämningen om kommunikationens påverkan av egenkänedom. Han belyser att brukare känner sig väl bemött av professionella socialarbetare som är genuina och inte är tvetydiga i förmedlingen av budskap. Kongruent kommunikation uppnås om den professionella har god vetskap om sina behov och känslor. Det blir på så sätt uppriktigt i kommunikationen och hindrar den professionella från att omedvetet eller medvetet dölja något (Rökenes & Hanssen 2007).

Genom kontakt, trygghet, tillit och förtroende skapas det en bärande relation mellan den professionella och brukaren. Rollförväntningar blir en viktig del i kommunikationen då det ständigt uppkommer nya unika situationer i relationen. Brukaren kan hamna i möten med professionella som skiljer sig i synsättet på sin yrkesroll fastän de befinner sig i samma yrkeskår. I mötet mellan professionell och brukare är det därför bra att bena ut vad de olika parterna har för förväntningar på varandra. Den professionella kan då skapa en dialog som kartlägger parternas förväntningar på relationen och varandra. Detta föder möjligheter för att kunna skapa en professionell relation som är gynnsam. Risken för besvikelser och missförstånd minskar med hjälp av medvetenheten kring de förväntningar som finns. Denna flexibilitet som sker i anpassningen av den motsatta parten kallas för rollflexibilitet (Rökenes & Hanssen 2007).

3.2. Mötets olika nivåer

Mänskliga möten är långt ifrån enkla att förstå och ingå i. Det professionella mötet är än mer problematiskt. Genom socialisationsprocessen lär människor sig olika förhållningssätt som lättar

på möten och gör att allt går på rutin. Mötet är en av de viktigaste byggklossarna som utgör vårt mänskliga liv (Johansson 2006). Thomas Johansson (2006) benämner i boken ”*Mötets många ansikten – när professionella möter klienter*” det professionella mötets socialpsykologi.

Johansson (2006) beskriver att människor genomgår olika nivåer i det professionella mötet. Syftet med modellen om mötets olika nivåerna är att försöka ge svar på hur professionella och brukare upplever varandra när de hamnar i situationer som kan leda till missförstånd. Brukaren har en ganska oklar bild om hur regelverket ser ut vilket gör att socialarbetaren har övertag i relationens maktbalans (Johansson 2006). Om attityder och föreställningar från de olika parterna skiljer sig åt, försvåras mötena ännu mer. Johansson (2006) presenterar en modell med fyra nivåer som alltid är närvarande i mötet mellan professionell och brukare. Dessa fyra nivåer menar han är; den strukturella nivån, positionella nivå, relationella nivån och upplevelsenivån. Dessa fyra nivåer ingår alltid i alla professionella möten oberoende av plats, individ eller situation (Johansson 2006).

Socialt arbete rör alltid sig mellan olika nivåer enligt Johanssons (2006) modell. Att hantera makten och förhålla sig till den är något som är fullt genomförbart för den professionella. Den professionella kommer aldrig kunna undvika makten då en maktobalans gentemot brukaren ständigt kommer vara närvarande. För att en professionell ska kunna utveckla en förmåga att röra sig mellan de fyra olika nivåerna krävs det ett reflexivt förhållningssätt. Samtalsteknik och kunskaper om strukturellt inriktat arbete är exempel på vilka metoder som tillsammans är viktiga för det reflexiva förhållningssättet (Johansson 2006). Det är viktigt att de professionella inser hur maktförhållanden inverkar och påverkar relationen utanför samtalsrummets väggar för att den professionella ska få större förståelse om det professionella mötet. En socioanalys bör göras med reflektioner om brukarna missgynnas systematiskt och känner sig diskriminerade. Socialarbetaren bör reflektera över i vilken utsträckning brukarna och personalen påverkas av ekonomiska nedskärningar samt de institutionella systemen (Johansson 2006). Brukardemokrati och empowerment behövs tas upp för diskussion för att öka förutsättningarna till goda möten. Det går att lindra negativa biverkningar om brukarna blir erbjudna redskap som de kan använda för att påverka systemet. Socialarbetarnas yrkesidentitet är också något som behöver lyftas upp för att minska på negativa biverkningar (Johansson 2006).

3.2.1. Strukturell nivå

Det professionella mötet som befinner sig i den strukturella nivån präglas av tydliga strukturellt definierade ramverk. Ingredienserna i ramverket består av förhållningssätt, ojämn maktfördelning, regler, rutiner, synsätt, förklaringsmodeller och metoder. Det professionella mötet sker i ett avgränsat, kulturellt, socialt sammanhang där maktobalansen är det som främst formar och präglar mötet (Johansson 2006).

En individ kan både göra motstånd och frivilligt ingå i strukturen som hen befinner sig i. Strukturer sker aldrig på en statisk nivå och är därför alltid formbar. Men det kan dock ta tid att förändra en struktur. När en individ placeras i en situation som är strukturellt präglad skapas en social och psykologisk nedbrytningsprocess där hen förlorar sin identitet. Individen förändras successivt till ett objekt och en kategori i denna process som benämns för mortifikationsprocessen (Johansson 2006). Individen utvecklar överlevnadsstrategier för att bevara självkänslan i mortifikationsprocessen. Genom att lära sig rutiner och regler utnyttjar individen systemet för att ge sig själv förmåner och fördelar. På detta sätt uppnår individen en starkare position och får utrymme till att göra otillåtna saker. Individen påbörjar en resa in i systemet genom att hen söker hjälp. Individens vardagliga förståelse av ett problem definieras på ett nytt sätt för att socialarbetaren ska kunna hantera situationen med sina lösningsmodeller. Detta kan bli ett problem då kontakten kan brytas för att den hjälpsökande inte bygger upp tillit eller förtroende till socialarbetaren (Johansson 2006).

De strukturella ramarna kan formas på nytt men brukaren kan uppleva ramarna som mer fasta än vad de egentligen är. Brukaren bör placeras i centrum där socialarbetarens funktion är att stärka den hjälpsökandes självförtroende. Strategier som dessa innebär hjälp till självhjälp och kan motverka de institutionella förtryck som präglar strukturen. Brukardemokrati är prioriterat i detta synsätt då båda parterna behöver ha samma insyn i behandlingsplanen. Mötet blir annars inte konstruktivt och aktivt om inte brukaren får veta hur de kan påverka genom reglerna som finns för att exempelvis överklaga ett beslut (Johansson 2006).

3.2.2. Positionell nivå

Etnicitet, kön och klass är alla positionella faktorer som kan påverka maktobalansen i den strukturella nivån. Johansson (2006) lyfter upp studier som visar på en ständig systematisk diskriminering av kvinnor och invandrare: *"I en stor undersökning av immigranternas upplevelser av Sverige visade det sig att 66 procent instämde i påståendet att Sverige i viss mån är ett rasistiskt land /.../ Arbetslösheten bland invandrare är också mycket hög i Sverige. Slutsatserna man drar i ovan nämnda rapport är att det existerar en strukturell och systematisk diskriminering på den svenska arbetsmarknaden."* (Johansson 2006: 155). Det finns föreställningar om kön, sexualitet och familj som dominerar i samhällsstrukturen (Johansson 2006). Människors handlingar, förhållningssätt och attityder blir styrda medvetet och omedvetet av dessa föreställningar. Johansson (2006) betonar att stereotypiska uppfattningar påverkar utformningen av insatser inom socialt arbete då exempelvis könsfrågor kan ha blivit omdefinierade till åtgärdsfrågor (Johansson 2006).

3.2.3. Relationell nivå

Mötet hamnar på den relationella nivån när skapandet av sociala situationer och subtil makt präglar mötet. Mikromakt är en makt som utövas via svårfångade signaler som blickar, gester och uteblivna hälsningar. Johansson (2006) förklarar att den specifika processen som innebär fördelning av makt och positioner startar redan när brukaren kommer in i ett samtalsrum med den professionella. Genom att brukaren blir anvisad sin plats, blir bemött med ett specifikt ansiktsuttryck eller en betoning får hen förståelse för vad som är möjligt i mötet. Denna subtila och indirekta påverkan på brukaren sker trots att kommunikationen äger rum i ett institutionellt sammanhang beskriver Thomas Johansson (2006).

Brukaren är delvis utlämnad och beroende av den professionella. Det professionella mötet bygger på en maktobalans på grund av denna ojämlika situation. Brukaren måste dela med sig av känslig information om sitt liv till den professionella. Därför blir det viktigt för de professionella att hantera de aggressioner och frustrationer som kan utvecklas i sådana möten. Förstår den professionella att det finns en inbyggd explosivitet som är baserad på tilliten, kan man minimera

uppkomsten av våldssituationer. Strukturella faktorer som underbemanning, ekonomiska nedskärningar och utbildad personal kan både med och utan relationella faktorer utmynna i våldssituationer. Därför bör dessa faktorer analyseras kring i diskussionen om våldssituationer som uppstått. Det är viktigt att de professionella har strategier för att hantera aggressioner och frustrationer om de utsätts för ett starkt strukturellt tryck. Genom utarbetade metoder som exempelvis handledning får de professionella möjligheter att arbeta med denna typ av frågor. Tydliga gränser är det centrala för att de professionella ska kunna hantera hot och våld (Johansson 2006).

Mötet sker i ett avgränsat rum där rummet och tiden fungerar som en gräns inom psykoterapin. De sociala skeenden omtolkas till relationella händelser och konflikter inom psykoterapin vilket blir svårt att uppnå i socialt arbete enligt Johansson (2006). Detta på grund av att psykologi i socialt arbete kan uppkomma i ekonomiska sociala problem. Trots att den professionella strävar efter att hjälpa en brukare så kan den genuina intentionen gå över till maktstrategier och kontroll. Den franska filosofen Michel Foucault menar på att vårdapparaten också fungerar som en maktutövning och samhällelig kontroll (Johansson 2006). Människor har på så sätt förlorat självkänslan, underkastat sig makt och utsatts för onödigt kontroll av en mängd pseudoautentiska möten som förekommit (Johansson 2006).

3.2.4. Upplevelsenivån

Martin Buber är en filosof som lyfter upp det autentiska, äkta mötet som Johansson (2006) beskriver under upplevelsenivån. *”Den levande gestalt som träder emot mig kan jag inte lära känna och inte beskriva; jag kan bara förverkliga den. Och ändå ser jag den, strålande i mötets ljus, klarare än all klarhet i den värld som jag lärt känna. Inte som ett ting bland de ”inre” tingen, inte som en produkt av ”inbillning”, utan som närvaro (Buber, 1990, s 17, orig 1923).”* (Johansson 2006, s. 155).

Det är osäkert om det går att åstadkomma vad Johansson (2006) kallar för ”äkta möte” tillsammans med den komplexa struktur som finns inom ett professionellt möte. Det är svårt att påvisa resultat om det äkta mötet. Trots det menar Johansson (2006) att upplevelser och

föreställningar om det autentiska mötet fyller en viktig funktion (Johansson 2006).

Vad äkta möten innebär har beskrivits av många psykoanalytiker inom psykoterapi. Den engelska psykoanalytikern Donald Winnicotts ger exempelvis beskrivningen om att viktiga ingredienser i en terapiprocess är kreativitet, skratt och glädje (Johansson 2006). Denna process bringar större möjligheter för lek. Leken är viktig då nya insikter och tankar uppkommer utav den (Johansson 2006). Det är lätt att professionella hjälpare fastnar i agerandet om hur en rätt behandling ska gå till beskriver Patrick Casement, som också han är en engelsk psykoanalytiker (Johansson 2006). Enligt Casement är det viktigt att socialarbetaren har kunskaper om brukaren och inte fastnar i egna uppfattningar om vad som är rätt för att nå en lyckad behandling. Casement beskriver vidare hur hinder för kommunikation undanröjs om de professionella är medvetna om de normer, attityder och föreställningar som inverkar på mänskliga möten. Klass, livsstil, etnicitet och kön är exempel på stereotypa uppfattningar påverkar i konkreta möten. En förutsättningslös kommunikation hindras dessutom av de professionella hjälparnas arbetsituation som ofta är påverkade av sociala och ekonomiska ramar. Johansson (2006) belyser att positiva förändringar kan ske om man tydliggör ramarna i mötet och att båda parterna granskar de föreställningar som hindrar arbetet. Genom att lyfta fram sådana föreställningar kan positiva möten oftare äga rum (Johansson 2006).

4. Metod

I det här kapitlet beskrivs studiens metodval, urval, presentation av respondenter, genomförande av metod, analysmetod, förförståelse, etik, förförståelse, tillförlitlighet, litteratursökning och avgränsningar. Konstruktionen av uppsatsen är det som redogörs i metodkapitlet.

4.1. Metodval

Med den kvalitativa metoden semistrukturerade intervjuer valde jag att samla in mitt material till min studie. Genom att intervjuaren får möjlighet att ställa följdfrågor i öppnandet av en dialog med respondenten (May 2001) har man det som kallas för ett semi-strukturerad intervjumetod och syftet med mitt val av den här metoden. Respondentens svar ger på så sätt en grund för en förståelse på ett djupare plan med hjälp av den uppstående dialogen som skapats utav metodvalet (May 2001).

Jag valde kvalitativ metod för att jag ville samla in material till studien som skulle ha ett djup. Detta är något som inte går att göra med material som samlats in genom kvantitativa metoder där materialet mäts efter mängden data (Bryman 2011). Med kvantitativa metoder som exempelvis enkäter hade jag inte fått empiri som var analyserbart för att besvara mina frågeställningar eller mitt syfte. Forskningsfrågor som berör åsikter, känslor och upplevelser får bättre underlag av kvalitativt grundade metoder (May 2001).

När jag skulle utföra min första planerade semi-strukturerade intervju för studien, blev det dock en förändring i mitt metodval. Två av mina respondenter var på plats och ville delta tillsammans i en gruppintervju med mig istället för att bli intervjuade var för sig. Då jag i telefonsamtal med den första respondenten hade lagt upp att de själva fick välja hur de ville delta i studien respekterade jag respondenterna och hade en gemensam gruppintervju med dem istället för två individuella intervjuer.

En av fördelarna med gruppintervjuer är möjligheterna för interaktioner i gruppen. Detta kan leda till att den enskilde får större insikter i sina egna åsikter. Om gruppintervjuaren agerar rätt i sin

roll får respondenterna möjligheten att utveckla sina gemensamma uppslag och idéer (Trost 2005). Empirin som samlats in genom gruppintervjuer har uppkommit i en social situation där en av nackdelarna är att individerna kan ta efter vad resten av gruppen gör och säger. Vid en gruppintervju är risken alltid stor att grupstrycket leder till att de enskilda individerna betar sig på ett likformigt sätt (Trost 2005). En annan nackdel som finns med gruppintervjuer är att de dominanta och mer sociala får sina åsikter mest hörda. Trost (2005) menar på att gruppintervjuer är en bättre kvalitativ metod att använda för att lyfta upp deltagarnas erfarenheter än för att lyfta upp åsikter och attityder. Därför blev valet utav en gruppintervju med de två första respondenterna inte skadligt för min studie då det fortfarande var utav kvalitativ ansats och inte skulle ge underlag för organisationens åsikter och attityder.

Vad som dock kan bli problematiskt med att ha fyra individuella semi-strukturerade intervjuer och en gruppintervju är att det kan bli rörigt i analysen av materialet. Detta för att intervjupersonerna har olika förutsättningar i en gruppintervju jämfört med en individuell intervju (Trost 2005). Då min studie dock belyser fenomen som är byggda på erfarenheter bör det inte ha gjort en så stor påverkan för min analys.

4.2. Urval

Urvalet jag valt att ha i min studie är målinriktat mot fältarbetare som är yrkesverksamma i Göteborg. Då jag vill belysa en social företeelse med hjälp av en målgrupp som ska ge mig förståelse i mitt underlag så är målinriktat urval de mest relevanta urvalet (Bryman 2011). Jag som forskare bör ha kunskap om varför jag använder mig av mitt urval (Bryman 2011), vilket jag känner att jag har.

Respondenterna i mitt urval bestod av sex stycken fältarbetare varav tre respondenter var kvinnor och tre respondenter var män. Könsfördelningen skedde av ren slump då jag endast hade som mål att fältarbetarna skulle vara yrkesverksamma i Göteborg. Jag valde att ha ett urval i Göteborg på grund av att det är min bostadsort. För att få kontakt med respondenterna använde jag internet för att få telefonnummer till olika socialkontor i Göteborg. Respektive socialkontor gav mig sedan kontaktuppgifter till fältarbetarna som ingår i studiens urval.

Då jag inte valde att intervjua ungdomar om hur de upplever relationsskapandet med fältarbetare byggdes studien bara på de professionellas egna upplevelser. Det kan leda till en begränsning i min uppsats då jag inte får ett helhetsperspektiv kring fenomenet genom studien. Vad som dock är fördelen med att intervjua vuxna fältarbetare är att maktasymmetrin inte påverkas i samma bredd under intervjuerna. Enligt Brinkmann & Kvale (2009) så finns det en maktasymmetri i den kvalitativa intervjuemetoden för att forskaren bestämmer intervjuämnen, ställer frågorna och tolkar vad som sägs. Ungdomarna hade dessutom befunnit sig i en utsatt position om de varit respondenter i studien. Detta på grund av frågorna de fått hade kunnat upplevas som personliga på grund av att de befinner sig i en brukarposition gentemot fältarbetarna. På så sätt hade maktasymmetrin varit mer i obalans och skapat mer begränsningar för studien. Brinkmann & Kvale (2009) menar nämligen på att personliga och känsliga frågor kan uppfattas både mödosamt och stressande för respondenten. Då jag endast intervjuade vuxna professionella upplevde jag att vi lättare hamnade i en jämställd maktasymmetri under intervjun på grund av att vi intervjuat myndiga personer. Då jag ensamt genomfört intervjuerna upplever jag att det skapats fördelar i maktasymmetrin jämfört med om vi hade varit ett flertal intervjuare.

Urvalet blev till en begränsning i studien på grund av att jag hade kunnat ha ett större antal respondenter. Detta var ett resultat av den knappa tiden som påverkats av att jag utfört studien ensam. För att metoden skulle få ta del av fördelen med mer respondenter hade jag behövt en portvakt. En portvakt hjälper forskaren med praktiska saker som att exempelvis boka möten med kontakter och överhuvudtaget få tillträde till ett främmande fält (Crang & Cook 2007; Fangen 2005). Portvakten tillhör på något sätt miljön som studien görs på och kan ge information till forskaren om området som kan upplevas främmande (Fangen 2005). En portvakt hade hjälpt mig att bredda urvalet och sträcka mig till en större målgrupp. Dock var tiden knapp för både ett större urval och för ett införskaffande av en portvakt.

4.3. Presentation av respondenter

Studiens empiri anlades av en individuell intervju med en manlig fältarbetare, individuella intervjuer med tre kvinnliga fältarbetare, och en gruppintervju med två manliga fältarbetare. Jag har valt att namnge de två fältarbetarna ifrån gruppintervjun för Armando och Zoro. Armando,

Tina, Melinda och Zoro jobbar som fältarbetare på heltid i två olika stadsdelar. Sofie och Göran arbetar omkring 20 % av sin heltidstjänst som fältarbetare i sin stadsdel. De resterande 80 % av sin tjänst är de yrkesverksamma som familjebehandlare i samma stadsdel. I Göteborgs Stad har inte alla stadsdelar heltidstjänster som fältarbetare därav denna fördelningen. De olika fältarbetarna är yrkesverksamma i stadsdelar som skiljer sig åt på olika sätt.

4.4. Etiska överväganden

I telefonsamtal med respondenterna innan jag intervjuerna lyfte jag fram mitt syfte med den här studien. Bryman (2011) beskriver denna form som en av de fyra etiska kraven, nämligen informationskravet. Bryman (2011) menar på att de fyra etiska kraven är centrala för forskaren att ha som etisk grund i utförandet av sin metod i studien. Samtyckeskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet är de resterande tre etiska kraven enligt Bryman (2011).

Jag valde att anonymisera respondenterna som deltagit i studien och de fick själv välja om de ville avbryta intervjuerna eller om de ville delta i forskningen.

Till viss mån nämnde jag inte alla specifika detaljer om studien så jag inte skulle påverka respondenternas berättelser. Men jag försökte också ha i åtanke att inte undanhålla viktig information från respondenterna (Bryman 2011). Jag försökte fundera kring ett förhållningssätt som funkar för att få ut viktig information men inte öppna mig för mycket om specifika detaljer kring studien.

4.5. Genomförande av intervjuer

Bryman (2011) benämner kvalitativ intervjumetod som en generell metod för datainsamling. Detta på grund av att fokus då hamnar på respondentens subjektiva berättelser. Jag ville komma åt respondenternas upplevelser om hur de skapar relationer med ungdomar i arbetet. Därför försökte jag ställa öppna frågor med målet att få öppna svar. Min roll blev passivt som intervjuare då jag inte tvingade fram berättelser kring mina frågeställningar från respondenterna. De fick

öppet prata om det de kände berörde relationsskapandet med ungdomar. Jag behövde inte ställa så många frågor till intervjupersonerna då de berörde alla punkterna jag hade i min intervjuguide. Detta såg jag som ett resultat utav de öppna dialogerna vi hade under intervjuerna. Intervjuguiden fungerade som en vägledande mall för mig då ingen utav mina intervjuer inledes med samma samtalsämnen. Då uppsatsen ändrade riktning under tidens gång så blev inte intervjuguiden längre relevant i sin fullständiga form. Det las istället större fokus på de frågor som var mest relevanta för studiens frågeställningar i intervjuerna. Fältarbetarna berörde intervjufrågorna i skiljaktig ordning under varje intervju. Bryman (2011) har i sin mall av kvalitativa intervjuer en intervjuguide som börjar med frågor om respondenternas bakgrund. Intervjuguiden som Bryman (2011) har som mall fortsätter sedan med mellanliggande frågor innan de avslutande frågorna. I studiens bilagor har jag lagt en kopia på min intervjuguide (bilaga 1). Respondenterna kontaktade jag via telefon för att fråga om de ville vara med i studien. Intervjutiden var mellan 60 minuter till 75 minuter, vilket jag också förvarnade respondenterna om i telefonsamtalen vi hade innan intervjuerna. Intervjuerna spelades in som ljudfiler på min dator efter att jag fått ett samtycke från respondenterna. Samtalen kändes naturliga på grund av att alla parterna var aktiva under intervjuerna. Intervjuerna var enkelriktade dialoger men var av öppen ansats. Respondenterna gav genom sina berättelser ett fylligt material till studien och min subjektiva uppfattning var att intervjutillämpningen alltid var avspänd. Under transkriberingen märkte jag att ämnet kring relationsskapandet inte hade berörts lika mycket under en av intervjuerna. Vi hade under den intervjun kommit in på andra delar utav fältarbetet för att jag missat ställa följdfrågor. Jag valde att redigera viss talspråk i respondenternas utsagor. Detta för att det skulle bli enklare för läsaren att följa med i uppsatsens analys. Det dyker också upp citationstecken i några av citaten från empirin. Detta på grund av att de själva gestikulerat med citationstecken under intervjuerna enligt min tolkning. Jag läste transkriberingen vid ett flertal tillfällen innan-, under- och efter analyseringen av studiens empiri.

Transkriberingen gjorde jag genom att skriva ut mina ljudinspelade intervjuer i text. Intervjuerna spelade jag in med hjälp av mikrofonen på min bärbara dator. Genom den här modellen brukar en transkribering oftast göras (Aspers 2007).

Jag använde mig av kodning för att hitta teman i mina transkriberingar. Genom kodningen fann

jag värdefull data som kunde användas för att besvara studiens frågeställningar. Kodning är en metod som forskare kan använda sig utav för att utföra en analysering av material från intervjuer. Kodning kan göras genom uppdelning av insamlat material ifrån genomförda intervjuer (Aspers 2007). Kodningen kan göras manuellt genom markeringar i marginalen (Jönson 2010). Jag utförde en manuell kodning i bearbetningen av studiens empirin.

4.6. Tillförlitlighet

När det gäller generaliserbarheten i studien så hade inte de målinriktade respondenterna varit representativa för hela populationen. En kvantitativ metod hade haft en högre generaliserbarhet till hela populationen då empirin istället hade bestått av en mängd data (Meeuwisse 2008).

May (2001) benämner att reliabilitet är ett begrepp som visar på att en gjord studie ska kunna göras om på nytt av andra forskare och ge ett nästan identiskt resultat. Reliabilitet är ett begrepp som används för att visa på om hur hög en studies pålitlighet är (May 2001). I en studie med kvalitativ-ansats blir det svårt att utmäta reliabilitet. Därför är kvalitativa metoder mindre bra i uppbyggandet av en studie som ska ha hög reliabilitet. I den här studien fanns det inte ett så stort urval. Detta på grund av att studiens empiri är byggd på intervjuer och blir därför mer djupgående än vad en kvantitativ undersökning hade varit. Detta gör att det i sin tur blir svårt att utmäta reliabilitet i studiens material. Genom att be min handledare granska den intervjuguide jag använt mig av, fann jag det smidigast att nå en reliabilitet som skulle vara så hög som möjligt.

Genom att forskaren säkerställt att studien är utförd efter de regler som finns, uppnås trovärdighet (Bryman 2011). Om forskaren gör det möjligt för deltagarna i en studie att ta del av resultaten för ett godkännande kommer hen underlätta för trovärdigheten. (Bryman 2011). Alla som varit inblandade i studien kommer få ta del av resultatet. På så sätt når studien målet med att få en hög trovärdighet.

I forskarens roll som intervjuare är det viktigt att använda sig av reflektion (Aspers 2011). För att en forskare ska kunna lämna ut ett resultat som är tillförlitligt är reflektion viktigt. Detta för att en kvalitativ intervju endast ger en bild som är begränsad utav livet i sin helhet (Ahrne & Svensson

2011). En studie blir tillförlitligt när forskaren lyckats koppla ihop resultatet med studiens syfte, problemformulering och frågeställningar. Detta kommer i sin tur resultera i en studie med hög validitet (May 2001). Jag utformade mina intervjuer med frågor som var baserade på studiens frågeställningar. Jag var tvungen att fokusera på frågor under intervjuerna som berörde mina frågeställningar för att uppnå en högre validitet i mitt studie.

4.7. Förförståelse

Jag har under min uppväxt alltid haft en bra relation till fältarbetarna i min hemstad Halmstad. Genom att själv ha varit i kontakt med fältarbetare i Halmstad har min förförståelse byggts upp för att utföra en studie om relationsprocessen mellan fältarbetare och ungdomar. Göteborg anser jag ha bra vetskap om då det är min bostadsort och har vänner som är uppväxta i staden. Jag har inte växt upp i Göteborg, men jag har haft måttligt kontakt med fältarbetare under min uppväxt. Därför har min förförståelse skapat ett intresse hos mig så att jag kunde genomföra studien om ett ämne som berör tankar jag haft sen tonåren kopplat till socialt arbete. Denna förförståelse har varit till min fördel då jag känt att jag kunnat använda mig av specifika frågor som varit kopplade till mina erfarenheter med fältarbetare. Min förförståelse kan dock ha påverkat resultatet i att kanske redan ha en färdig bild utav hur fältarbetare är och kan då ha blivit till en nackdel för studiens empiri.

4.8. Avgränsningar

Forskningen jag använt mig av har gett mig en bild utav professionella relationer och hur fältarbetare skapar sådana relationer till ungdomar de bemöter. Då studiens fokus låg på relationsskapandet mellan fältarbetare och ungdomar fick jag avgränsa empirin. Då tiden för studiens var knapp, fick jag avgränsa mig till att fokusera på hur fältarbetare skapar professionella relationer till ungdomar.

4.9. Litteratursökning

Jag utförde efterforskningar i databaserna LUBSearch, Google Scholar och på internet generellt för att komma över material som var relevant för kunskapsläget. Jag använde mig av sökord som exempelvis: ”fältarbeters relation till ungdomar”, ”fältarbetare skapar relationer”, ”skapa professionella relationer”, ”fältarbetare relation” och ”professionella relationer till ungdomar”. Jag kom också över material till kunskapsläget genom en förankring i litteratur som vi haft under utbildningen på Socialhögskolan.

5. Resultat och Analys

I detta kapitel presenterar jag empirin från intervjuerna med Armando, Zoro, Melinda, Sofie, Tina och Görans. Respondenternas beskrivningar om hur de skapar professionella relationer i fältarbetet med ungdomar lyfts upp och analyseras tillsammans med studiens teorier och kunskapsläge. Analysen är uppdelad i tre olika teman: **Verbal kommunikation, Icke-verbal kommunikation och Professionellt förhållningssätt**. För att skapa en levande text så har jag valt att varva olika citat från intervjuerna för att analysen ska få en röd tråd. Empirin har analyserats utifrån kommunikationsteorin och mötets olika nivåer.

5.1. Verbal kommunikation

Fältarbetarna beskrev i intervjuerna att de använder sig av verbal kommunikation på för att skapa relationer med ungdomar, vilket presenteras i det här kapitlet.

Relationsskapande pågår i stor utsträckning utan att fokus läggs på hur det egentligen går till. Det kan leda till att utvecklingen hindras i den egna relationskompetensen. Genom självinsikt och en förståelse om vad som påverkar en själv i relationen byggs en grund upp för ett utvecklande av relationskompetensen (Andersson 2013). Respondenterna lyfte under intervjuerna upp hur de använder sig av verbal kommunikation. De går att se att respondenterna besitter en självinsikt för hur de kan skapa professionella relationer. En av metoderna de använder sig av är humor;

”Första gången som vi kommer och träffar en grupp i skolan som vi inte har någon relation med så börjar vi med att berätta vilka vi är och vad vi gör i vårt arbete. Vi behöver sedan en isbrytare för att kunna påbörja processen för ett relationskapande. Att bara stå och ge formell information om verksamheten är inte tillräcklig för att verbalt öppna för en relation till ungdomarna känner vi. Vi använder oss utav gåtor som vi byggt upp som en metod av självinsikt för att anpassa oss till ungdomarnas nivåer. (..) Vi har massor utav gåtor. De kan vara enkla, roliga, pedagogiska och matematiska. En riktig isbrytare kan exempelvis vara gåtan där vi frågar vilken färg en ungdom har på sitt kylskåp hemma. Svaret brukar ofta bli vit färg. Då fortsätter gåtan med frågan om vad en ko dricker när hon är törstig. Svaret de ger på frågan blir oftast mjölk. Då kontrar vi med att påpeka att en ko dricker vatten och inte mjölk. När ungdomarna förstår att de hamnade i gåtans fälla då de

automatiskt svarat mjölk som har samma vita färg som deras kylskåp blir stämningen fylld av glädje och skratt. Då bryts isen och dörren har öppnats för en relation!” - **Armando**

Humor beskriver fältarbetaren Armando att han använder sig av i den verbala kommunikationen för att skapa relationer med ungdomsgrupper han träffar för första gången. I kommunikationsteorin beskrivs humor som en metod som reducerar och lättar på en spänd situation (Eide & Eide 2006). Detta är något som det första mötet mellan fältarbetarna och ungdomarna kan appliceras som. Humorns funktion blir att lätta på trycket i en spänd situation mellan brukaren och den professionella. Funktionen av detta blir densamma som en säkerhetsventil, om avsikten med humorn är vänligt sinnad från den professionella (Eide & Eide 2006). Enligt Melinda så använder hon sig utav humor på ett sätt för att skapa nya insikter hos ungdomarna hon möter i sitt arbete;

”Jag brukar ha en skämtsam och humoristisk verbal kommunikation gentemot ungdomar jag skapar relation med. (...) Ungdomarna som humorn biter bäst på brukar vara de om har en lite tyngre problematik runtomkring sig. Humorn gör mötena ”lätta” då jag når dessa ungdomarna på ett snabbare sätt med de insikter jag känner att de behöver bli medvetna om för att nå förändring. Mötena blir personliga på ett snabbare sätt när vi dessutom har lyft fram ömheten som tillkommer via glädje och humor. Jag har känt att jag blivit uppfattad som en vuxen med äkthet för det jag vill uppnå med dem” - **Melinda**

Thomas Johansson (2006) beskriver att upplevelsenivån är den nivån där känslan av det äkta mötet skapas inom. Enligt Thomas Johansson (2006) så är det äkta mötet svårt att påvisa. Dock finns det olika delar i det professionella mötet som kan leda till vad som efterliknas vid ett äkta möte. Skratt, glädje och kreativitet är viktiga ingredienser för att mötet ska upplevas som äkta. Humorns ingredienser av skratt och glädje skapar utrymme för att en förändring med nya tankar och insikter uppstår (Johansson 2006). När Melinda använder sig utav dessa viktiga verbala delarna i relationsskapandet med ungdomarna med tyngre problematik kan det resultera i ett snarlikt äkta möte. Mötet med ungdomarna blir inte lika tunga när ungdomarna upplever att fältarbetarna är äkta. Fältarbetaren Sofie berättar under intervjun om hur fältarbetare bör använda sig utav verbal kommunikation genom att exempelvis leda samtalen mot det som ungdomarna är intresserade av;

”Man behöver vara nyfiken om det ungdomarna är intresserade av tänker jag. Man behöver ha lätt för att prata om till exempel en ungdoms fotbollsträning. Hur ointressant det än verkar vara för fältarbetaren om du förstår vad jag menar? Man behöver leda samtalet till det som ungdomen tycker är intressant fastän det kanske inte är det mest intressanta samtalsämnet enligt en själv.” -

Sofie

Genom Thomas Johanssons (2006) teori om upplevelsenivån i mötets olika nivåer går det att definiera Sofies beskrivning. I upplevelsenivån betonas vikten av att den professionella besitter kunskaper om brukaren (Johansson 2006). Den professionella måste vara medveten om vilka normer, attityder och föreställningar som påverkar mötena som sker mellan människor. När denna medvetenhet finns hos den professionella går det att ha en kommunikation som kan vara fri från hinder (Johansson 2006). När fältarbetarna exempelvis visar intresse kring ungdomarnas fotbollsträningar skapar fältarbetarna en bild utav ungdomarnas liv och intresse. Det blir lättare för fältarbetarna att bygga relationer med ungdomarna på detta sätt då de sätter sig på samma nivå som ungdomarna. Detta är något som fältarbetaren Tina också lyfter upp;

”Den verbala kommunikationen kan användas på många sätt för att nå ungdomarna vi möter. Att som fältarbetare låta nyfiken och ställa frågor om ungdomarnas intressen bygger upp en tillit till att den vuxne bryr sig. Ungdomen får på så sätt en känsla utav trygghet gentemot fältarbetaren och skapar en god kommunikation. (..) En god kommunikation mellan fältarbetare och ungdomar gör en relation möjlig då ungdomarna får känna sig som självständiga och intressanta individer. Vi lyfter ungdomarna så de får en känsla utav att de är på samma nivå som oss vuxna fältarbetare om vi är nyfikna och pratar om deras intressen. (..) Då alla ungdomar skiljer sig åt i sina intressen så gäller det att fältarbetare är duktiga på kommunikation och inte är rädda för att kommunicera” -

Tina

Det går att koppla ihop kommunikationsteorin med Tinas beskrivning. Kommunikationen är alltid närvarande när människor samverkar med varandra (Rökenes & Hanssen 2007).

Kommunikationen med brukarna hjälper de professionella att uppnå kontaktskapande, tillit, öppenhet, förmedling och trygghet. En god kommunikation ser olika ut beroende på vilken situationen den uppstår i. Men en god kommunikation kommer alltid vara en bidragande faktor i arbetet som syftar till att brukare utvecklas till självständiga individer (Rökenes & Hanssen 2007). Det finns olika sätt att tolka det som Tina betonar när hon försöker låta nyfiken i samtal som handlar om ungdomarnas intressen. Här går det att belysa hur Tina använder sig av vad som

kan vara god kommunikation i för att ungdomarna ska kunna känna lyssnade på. Ungdomarna får möjligheten att känna trygghet när fältarbetarna visar för ungdomarna att deras samtalsämnen är viktiga. Relationsskapandet får goda chanser i att kunna sluta positivt genom fältarbetarnas förhållningssätt. Tilliten tar heller inte skada om ungdomarnas intressen skulle vara ointressanta genom Tinas betoning om sitt förhållningssätt. Björn Andersson (2006) lyfter upp fenomenet som Tina beskriver när hon förklarar vikten av att fältarbetare behöver vara duktiga på kommunikation. Björn Andersson (2012) beskriver att när fältarbetare söker kontakt med ungdomar blir de alltid satta på prov. Detta för att fältarbetarna ständigt måste pendla mellan olika konversationer. Fältarbetare tvingas därför besitta en hög kommunikationsförmåga där de måste agera för att hitta snabba lösningar i olika tolkningssituationer (Andersson 2012). Om fältarbetarna besitter färdigheter i att pendla mellan olika samtalsämnen som ungdomarna ha valt, jämnas maktförhållandet ut som präglar alla mötena mellan professionella och brukare. Vilket är något som Melinda betonar;

”Det är viktigt att vi som fältarbetare förstår att vi både har en makt över ungdomarna för att vi är vuxna och för att vi är professionella. Så när vi ska skapa professionella relationer med ungdomar i arbetet, är det viktigt att vi använder oss utav samtalstekniker vars syfte är att jämna ut strukturer som påverkar relationsskapandet mellan oss fältarbetare och ungdomar. (..) När ungdomarna själva får välja vad de vill prata om, hur länge de vill och hur ofta de vill, så stärks ungdomarnas position gentemot oss vuxna fältarbetare då sätts i fokus istället för att prata om tråkiga ”vuxna saker”. Vi behöver alltid vara medvetna och reflektera i hur vi kan påverka samtalet verbalt. Ju mer vi reflekterar före och efter ett samtal, ju bättre relation kan vi skapa med ungdomarna.” - **Melinda**

Genom mötets olika nivåer går det att se kopplingar till Melindas påstående. Enligt Johansson (2006) behöver professionella, som i detta fallet är fältarbetarna, inse att maktförhållanden påverkar och inverkar utanför samtalsrummets väggar (Johansson 2006). Detta för att den professionella ska kunna bygga upp sin förståelse om det professionella mötet som sker med brukarna. Genom att ha ett reflexivt förhållningssätt som grundar sig i samtalsteknik och kunskaper om strukturellt inriktat arbete ökas förståelsen om det professionella mötet. De professionella bör alltid reflektera om brukarna känner sig diskriminerade eller missgynnas systematiskt (Johansson 2006). Respondenterna Armando och Zoro beskrev i gruppintervjun att de verbalt försöker förmedla en positiv inställning till ungdomarna för att skapa relationer till dem;

”När vi pratar om något positivt med ungdomarna blir det lättare att skapa relationer med dem. Säger jag flera gånger till dig att du är bra, vad händer då till slut? Du börjar känna att du duger och är bra. Går jag istället och säger att du är utanför, det finns inget hopp, det finns inga möjligheter. Då börjar du tro på dessa orden! För vi som är fältarbetare i vår stadsdel jobbar med en positiv inställning till ungdomarna! Vi vet att det finns utanförskap, vi vet att de finns segregering, vi vet att de finns diskriminering! Vi vet att allt de finns och det förnekar vi inte! Men vi har märkt att det inte hjälper att prata om segregation hela tiden med ungdomar som lever i det. För dem blir det bara jobbigt istället. När det blir jobbigt, får ungdomarna mindre självförtroende, mindre motivation, mindre visioner och mindre hopp.” - **Armando**

”Vi vänder lite på myntet och öppnar det positiva hos ungdomarna och säger till dem; Har ni sett de här möjligheterna som finns istället? Vi kommer på så sätt kunna skapa relation med dem då positiv motivation tar ner barriärer i relationen. (..) De barriärer som kan finnas är påverkade av att man definierar en ungdom som ett problem och inte som en egen individ.” - **Zoro**

Armando och Zoro beskriver att de vill förmedla en positiv inställning om möjligheter i den verbala kommunikationen för att skapa relationer med ungdomar. De menar på att det är viktigt inte ständigt prata om segregation till ungdomar som redan bär på den känslan. Respondenterna betonar att en positiv inställning kan leda till flera bra saker. Den kan exempelvis arbeta bort barriärer som finns i relationsskapandet där ungdomen kan definieras som ett problem och inte som en egen individ. Järvinen & Mik Meyer (2003) tar i sin studie upp detta fenomen där de menar på att professionella socialarbetare inte ska definiera brukaren utefter en kategori. De professionella måste se brukaren som en unik individ annars kan inte den professionella bemöta brukaren på samma nivå (Järvinen & Mik-Meyer 2003). Det blir därför svårt för fältarbetarna att skapa relationer ungdomarna om de inte bemöter ungdomarna som egna individer. Pratar fältarbetarna till ungdomarna som att de vore uppdelade i fack beroende på deras problematik kommer de inte kunna bemöta individerna på en jämlik nivå.

5.2. **Icke-verbala kommunikation**

I det här kapitlet kommer jag analysera fältarbetarnas svar om hur de använder sig utav icke-verbala kommunikation i relationsskapandet med ungdomar. Melinda beskriver att det är viktigt för fältarbetare att se över den icke-verbala kommunikationen i relationsskapandet med

ungdomar;

”Det gäller att man lär sig olika knep som berör kommunikation för att skapa relationer med ungdomarna. Det är viktigt att se hur vi påverkar ungdomarna i kommunikationen med dem. Vi måste vara medvetna om hur den icke-verbala kommunikationen alltid kommer påverka all kommunikation vi har med ungdomarna. Det behövs en tanke från oss att vi inte själva kan utge oss för att veta hur man ska vara gentemot ungdomar. Vi behöver hela tiden tänka på ett nytt sätt för varje individ som vi pratar med. (..) Men däremot kan det vara bra att ha i åtanke att de icke-verbala signalerna som vi utsänder alltid bör vara avslappnade. Med det menar jag att vi bör klä oss mer ungdomligt och ”avslappnat” som de själva gör för att göra det jämställdhet mellan oss. Vi måste alltid sätta oss in i ungdomen vi bemöter för att få en bild av hur vi uppfattas av ungdomarna i det stora hela.” - **Melinda**

Det som Melinda beskriver går att förstå genom upplevelsenivån i mötets olika nivåer. En lyckad behandling grundar sig i att den professionella har kunskap om brukaren och inte låser fast sig i hur de tror att en lyckad behandling ska gå till. Det är viktigt att den professionella är medveten om de olika normer, föreställningar och attityder som påverkar mänskliga möten (Johansson 2006). I upplevelsenivån skulle det bli lättare för fältarbetare att skapa professionella relationer med ungdomarna genom den medvetenheten som Melinda beskriver. För när fältarbetarna befinner sig i ungdomarnas nivå så skapas det större möjligheter till ett snarlikt äkta möte. Melinda får som fältarbetare på så sätt fler möjligheter till att skapa relationer med ungdomarna. Hon kommer nämligen alltid som professionell behöva använda metoder för att jämna ut maktstrukturen som ständigt är närvarande i mötet med brukare (Johansson 2006). Sofie belyser också hur viktigt det är att vara medveten som fältarbetare om klädseln och vilken makt de som vuxna utstrålar till ungdomarna;

”Det är viktigt att man tänker på att man kanske ska ha lite mer lediga kläder så man utstrålar en avslappnad approach gentemot dig som ungdom. På så sätt jobbas statuskillnaden bort med att jag är vuxen och du är barnet. Mitt syfte är att din känsla som ungdom ska vara att du är en av oss. Vi fältarbetare ska vara på ungdomarnas nivå. Vi som fältare ska kanske inte klä dig som att du ska upp och ha en föreläsning för en hel grupp människor med de finaste smyckena och skorna. Vi som fältarbetare ska inte vara där för att markera att man på nåt sätt har någon stor makt över ungdomarna. Jag tar bort den känslan genom att ta plats med avslappnade lediga kläder. Jag är där på deras nivå, för att finnas där på deras villkor. Jag som fältarbetare är inte ute efter att stå med en

pekpinne till ungdomarna som pekar på hur minsann man ska bete sig. - **Sofie**

Enligt kommunikationsteorin så är Melinda och Sofies påståenden medvetna delar av den icke-verbala kommunikationen (Rökenes & Hanssen 2007). Kommunikationen sker enligt kommunikationsteorin hela tiden på olika nivåer i alla stadier från icke-verbalt, verbalt, omedvetet, medvetet, analogt och digitalt (Rökenes & Hanssen 2007). Hur den professionella hälsar på brukaren, vart de befinner sig fysiskt i samtalet, vart de möts innan samtalet, vilket kroppsspråk som används och andra icke-verbala kommunikativa delar spelar en viktig roll för kommunikationen (Rökenes & Hanssen). Sofie och Melinda beskrev nämligen att de resonerar kring vilken utstrålning de ger till ungdomarna och att det påverkar skapandet av relationer med dem. På så sätt går det att se hur de medvetet använder icke-verbal kommunikation för att skapa relationer med ungdomar med hjälp av klädsel som en metod.

Det går också att förklara det som Sofie och Melinda beskriver genom det som Topor & Borg (2007) tar upp i sin forskning. Topor & Borg (2007) belyser att hjälprelationens maktresurser bör fördelas för att det ska kunna bli en större jämställdhet mellan professionell och brukare. När professionell och brukare gemensamt hittar likheter kan avståndet normaliseras i vad som är ”normalt” och avvikande (Topor & Borg 2007). Om man kopplar detta till Sofies och Melindas påståenden, så jämnar fältarbetarna ut maktstrukturen mellan vuxna och ungdomar genom att skapa en likhet till dem med en avslappnad klädsel. Tina och Sofie beskriver vidare i intervjuerna att kroppsspråket är viktig för att kunna skapa relation med ungdomarna;

”Tänker inte vi som jobbar med fältarbete på hur vi genom gester, ansiktsuttryck och betoningar kommunicerar när vi träffar ungdomarna, har vi heller ingen kontroll över skapandet av en professionell relation med dem. Vi som professionella kommer alltid ha den här makten som vi besitter gentemot våra brukare. Det spelar ingen roll om vi träffar brukarna på ett kontor eller ute på fältet, vi har alltid en makt och vi måste använda den på rätt sätt. Är vi medvetna över kroppsspråket som vi använder oss utav blir det lättare att skapa professionella relationer med ungdomar.” - **Tina**

”Man får vara lite som en tonåring genom att vara lite lättsam och inte som en vuxen som ska vara seriös om allt. Är man för seriös så kommer ungdomen tycka man är jobbig och det skapas hinder i relationsskapandet istället. Man måste tänka på vilket kroppsspråk man använder gentemot

ungdomarna. Det är viktigt att kroppsspråket utstrålar lite lättsamhet och nyfikenhet. Det är så som ungdomarna själva oftast för sig när de själva kommunicerar med varandra.” - **Sofie**

Thomas Johanssons (2006) teori om den relationella nivån går att koppla ihop med respondenternas beskrivningar kring kroppsspråkets inverkan i relationsskapandet. I den relationella nivån besitter den professionella en mikromakt över brukaren som innehåller gester, blickar och andra svårfångade signaler (Johansson 2006). Genom specifika betoningar eller ansiktsuttryck från den professionella byggs en förståelse upp för brukaren om vad som är möjligt i mötet med den professionella. Denna indirekta och subtila påverkan sker alltid i kommunikationen mellan professionella och brukare i den relationella nivån (Johansson 2006). På så sätt går det att se Melindas och Tinas utsagor om kroppsspråket som en viktig del i relationsskapandet med ungdomar utifrån den relationella nivån. Detta på grund av att fältarbetarna genom kroppsspråket kan jämna ut mikromakten som de annars kommer ha över ungdomarna (Johansson 2006).

5.3. Professionellt förhållningssätt

I detta kapitlet analyseras de förhållningssätt som respondenterna beskriver att de använder för att skapa relationer med ungdomar. Göran beskriver att han låter ungdomarna ta första steget till kontakt med honom när de stöter på varandra;

”Det är viktigt att man förstår hur man påverkar relationskapandet med en ungdom i min position som inte är fältarbetare på heltid. Träffar jag på en ungdom i fältarbetet som vet att jag också arbetar som en familjebehandlare av olika personliga och känsliga anledningar, då är det viktigt att jag har ett förhållningssätt som är grundad på att inte skada ungdomen. Jag söker då inte kontakt med ungdomen utan jag visar respekt till honom genom att han själv får söka kontakt med mig. Ungdomen får själv bestämma om han vill visa att han vet vem jag är. Ungdomen vet dock alltid om att jag finns tillgänglig som fältarbetare i ungdomens arena och vi kan skapa en relation med ungdomen om han känner för det.” - **Göran**

Enligt forskaren Björn Andersson (2006) ställs fältarbetare för ett val av professionella förhållningssätt som måste anpassas till situationer som kräver snabba lösningar. Det gör att det sätts krav på att fältarbetaren har en bred kommunikationsförmåga när det gäller att utveckla

relationer och skapa kontakter med ungdomar (Andersson 2006). Göran beskriver hur han medvetet låter ungdomar ta kontakt med honom av eget initiativ. Göran använder här ett förhållningssätt som är anpassad till situationer för att minimera skador som kan uppstå i relationen med ungdomarna. Det som Göran betonar går in i förhållningssättet som Tina beskriver att hon använder sig av;

”Grunden i mitt professionella förhållningssätt jag har när jag skapar professionella relationer med ungdomar är flexibilitet. Jag lägger stor vikt på förståelsen att jag själv, genom min yrkesroll och min personlighet tillsammans påverkar kommunikationen i alla lägen. Jag som fältarbetare ska kunna förhålla mig till att kunna pendla mellan olika roller för att vara så anpassningsbar det bara går i skapandet av relationer med ungdomar. Detta för att alla ungdomarna är unika.” - **Tina**

Genom kommunikationsteorin går det att se en koppling om det som Tina belyser om hur personligheten och yrkesrollen gemensamt påverkar kommunikationen. Carl Rogers begrepp kongruent kommunikation beskriver att individens självkännetdom påverkar kommunikationen (Rökenes & Hanssen 2007). Därför är det viktigt att den professionella besitter en hög relationskompetens. Den professionella kan höja sin relationskompetens genom att bygga upp självförståelsen. Detta resulterar i att den professionella uppnår en självinsikt där budskap kan förhindras att bli tvetydiga för brukaren. Ett genuint och tydligt budskapsförmedlade leder till att brukaren känner sig väl bemött. Kongruent kommunikation hindrar den professionella från att dölja något på ett medvetet eller omedvetet plan gentemot brukaren. Den kongruenta kommunikationen blir därför uppriktigt förmedlad till mottagaren (Rökenes & Hanssen 2007). Tina beskrev att hon har ett flexibelt förhållningssätt för att kunna inta olika roller i relationsskapandet med ungdomar. I kommunikationsteorin kallas denna flexibilitet som professionella har gentemot brukare för rollflexibilitet och uppkommer genom självförståelse (Rökenes & Hanssen 2007). Genom kommunikationsteorin går det att förstå att Tinas flexibla förhållningssätt blir viktig för kommunikationen mellan professionella och brukare (Rökenes & Hanssen 2007). Relationsskapandet med ungdomarna blir därför lättare om fältarbetarna har en rollflexibilitet. De professionella måste nämligen kunna skifta mellan olika roller i arbetet med brukarna (Rökenes & Hanssen 2007). Tina beskriver att fältarbetare behöver vara anpassningsbara för att kunna skapa relationer med olika ungdomar i unika situationer. På så sätt går det att tolka hennes rollflexibilitet som ett medvetet förhållningssätt. När Tina betonar att hon

resonerar kring hur hennes personlighet och yrkesroll påverkar kommunikationen visar det på en hög självkännet. Hennes relationskompetens kan påverkas av självförståelse och gjort att hon kan vara rollflexibel i relationsskapandet.

En annan viktig ingrediens i förhållningssättet som fältarbetare behöver i relationsskapandet med ungdomar är respekt, närhet och interkulturell kompetens menar Melinda på;

”Vi träffar på ungdomar från alla möjliga miljöer, med alla möjliga bakgrunder och rötter. Det finns därför tre viktiga punkter i mitt förhållningssätt när jag vill bygga professionella relationer med ungdomar; Respekt, närhet och det som du beskrev för mig som vi faktiskt kan kalla för interkulturell kompetens. (...) Jag har en personlig fördel i mitt arbete och det är att jag har rötter som härstammar från Balkan. (...) Jag har kunnat använda min interkulturella kompetens som vi kan kalla mina rötter från Balkan, och kunnat nå ungdomar med samma ursprung där de känt sig respekterade och kunnat knyta an till den närheten som tillkommer på grund av denna likhet. (...) Då jag vet hur mentaliteten är hos föräldrar och barn från Balkan och så pratat jag deras modersmål. Detta tillför en kontakt och närhet som ger oss i min fältgrupp möjligheter att skapa relation med dessa ungdomar. Just de här ungdomarna hade vi annars kanske haft svårt att bemöta. Sitter inte du på den kompetensen så kan det bli svårt att nå dessa ungdomarna och skapa professionella relationer som du är i behov av i arbetet med dem. (...) Det är dock viktigt att vi fältarbetare har en medvetenhet i att kunna distansera oss i saker som kan leda till problem i professionella relationer. Det krävs mycket närhet i en fältarbetares relation till ungdomar, men det är viktigt att förstå att närheten kan bli för personlig och istället skadlig för relationen.” - **Melinda**

Forskarna som beskriver den genuina alliansen berör det som Melindas betonar om närhet och distans. Den professionella behöver reglera balansgången mellan närhet och distans, det professionella och det personliga för att värna om den genuina alliansen till brukaren (Hill 2005). När de professionella använder sig av sitt egna privatliv i olika situationer inger de ett större förtroende hos brukarna (Hill 2005). Den professionella uppfattas som mänsklig och professionell av brukaren. Detta leder till att det skapas en professionell relation som upplevs personlig för brukaren. Det är dock väldigt viktigt att den professionella reflekterar över om de personliga erfarenheterna är skadliga för förhållningssättet i den behandlande insatsen. Om de personliga erfarenheterna är nyttiga, resulterar det i en maktutjämning för brukaren (Skau 2007). I Björn Anderssons (2013) forskning går det också det Melinda tar upp. Melindas beskrivning förklaras likvärdigt i forskningen då miljön är något som ständigt förändras i fältarbetarnas

mötesplats med ungdomarna. Det är därför oerhört viktigt att man visar respekt till ungdomarna enligt Andersson (2013). Ungdomarnas förtroende till fältarbetarna begränsas annars och blir ett hinder för relationsskapandet. Fältarbetarna behöver därför i relationsskapandet även ta sig an uppgifter som skiljer sig i tid och rum (Andersson 2013). Att fältarbetare behöver professionella förhållningssätt som är grundade på respekt i relationsskapande är något som flera av respondenterna också tog upp;

”Vi finns i ungdomarnas arena och bemöter dem med respekt för att skapa professionella relationer med dem. Oftast så förväntar sig vuxna att ungdomar ska visa respekt till vuxna. Men vi kör tvärtom. Vi visar respekt till dem och så får vi oftast respekt tillbaka. Jag tror inte att vi någon gång inte fått respekt tillbaka. (...) Om vi inte visar ungdomarna respekt går det inte att vi får tillit tillbaka och skadar chansen till att skapa relation med ungdomarna.” - **Zoro**

”Vi arbetar ju med frivillighet i förhållningssättet gentemot ungdomarna för att skapa relationer. Allting är ju frivilligt för ungdomarna med vårt fältarbete. Så fort någon blir förbannad på en och säger att de inte vill träffa en mer så är det inga problem. Vi har ju ingen tvingande roll som en socialsekreterarna som du måste träffa för att vi har en utredning på dig. (...) Relationen bygger på respekt mellan fältarbetaren och ungdomen för att skapa tillit mellan parterna.” - **Sofie**

”När ungdomarna utför en handling för att se våran reaktion och för att testa oss, så är det klart att jag som vuxen säger ifrån att det inte är okej. Sen så är det inte alltid ungdomarna lyssnar men då får det vara så. Det är viktigt att vi som fältarbetare har respekten för ungdomarna att de får välja att lyssna på oss eller inte för att upprätthålla en relation. Det krävs att vi visar dem respekt för att uppnå detta och få tillit.” - **Göran**

Ungdomarna får välja om de vill ha kontakt med fältarbetarna beskrevs det i intervjuerna. Enligt kommunikationsteorin kallas detta mönster för vida kommunikationsmönster (Jensen & Ulleberg 2013). Det andra mönstret inom kommunikationsteorin är snäva mönster. Snäva kommunikationsmönster sker i en professionell relation som nästan helt bygger på den professionellas förväntningar på brukaren. (Jensen & Ulleberg 2013). Vida kommunikationsmönster innebär också att ungdomarna får göra eller säga som de vill i relationen gentemot den professionella (Jensen & Ulleberg 2013). Vilket går att koppla ihop med Görans citat där han tog upp hur ungdomar ibland försöker testa fältarbetarna. Utifrån kommunikationsteorin kan man belysa detta som ett prov på ovillkorlig acceptans. Ungdomen

vill känna trygghet i att alltid bli bemött med respekt av fältarbetaren vilket förklarar detta beteendemönster (Rökenes & Hanssen 2007). Det är därför viktigt att fältarbetarna visar ungdomarna respekt för att en relation ska skapas. Ungdomarna måste känna sig respekterade av fältarbetarna trots att man testat deras ställningstagande. Står inte fältarbetaren kvar vid ungdomens sida så kommer det bli svårt att skapa en fungerande professionell relation.

Respondenternas betoningar i hur viktigt det är med respektfullt förhållningssätt i relationsskapandet har än mer belägg i kommunikationsteorin. Rökenes & Hanssen (2007) beskriver att det är lika viktigt att själv göra sig förstådd, som det är att förstå i kommunikationen. Professionella relationer tolkas nämligen genom all kommunikation som sker mellan professionella och brukare. Kommunikationen väger över det mesta av den professionellas handlingar. De professionella måste därför ha ett förhållningssätt som grundar sig i empati och respekt gentemot brukarna då det påverkar kommunikationen till det bättre (Rökenes & Hanssen 2007). Ett förhållningssätt med empati och respekt är något som gick att utläsa i Zoros beskrivning. Zoro betonade nämligen att han visade respekt till ungdomarna för att vinna tillit utav ungdomarna. Genom att Zoro tog initiativ i att visa respekt i interaktionen med ungdomar, försökte han göra sig själv förstådd. Han fokuserade inte bara på att försöka förstå ungdomarna. Zoro förmedlade genom sitt förhållningssätt ett budskap till ungdomarna med syfte att skapa tillit. Göran betonar att han försöker skapa utrymme för ungdomarna val i om de vill ha kontakt med fältarbetarna. Göran kan genom sitt förhållningssätt försöka få ungdomarna att förstå hur frivilligt fältarbetet är. Genom att respondenterna bemöter ungdomarna med ett respektfullt förhållningssätt ökas chanserna till att professionella relationer skapas. Ungdomarna får nämligen tryggheten som krävs för att bygga tillit till fältarbetarna genom ett respektfullt förhållningssätt.

Andersson (2013) lyfter också i sin forskning upp att fältarbetare behöver bemöta ungdomar med respekt för att relationsskapandet inte ska ta skada. Detta för att fältarbetare varierar mellan att vara besökare i ungdomarnas miljöer och agera som en myndighetsperson (Andersson 2013). Respekten till ungdomarna skapar tillit till de professionella menar fältarbetaren Tina;

”När vi bemöter ungdomarna med ett professionellt förhållningssätt som grundar sig i respekt och visar på att vi står vid deras sida i allting, så känner jag att de får tillit till oss. Respekten föder liksom deras förtroende och de släpper in oss för att skapa relation på ett helt annat sätt än om vi

hade förväntat oss respekt från dem först. Vi har flera exempel där ungdomar som vi mött haft en vilja i att arbeta med oss just för att vi låtit dem vara med på sina egna villkor. Dessa ungdomar har kämpat emot andra regler som de känt gått över deras integritet som exempelvis kontroll och övervakning. Hos oss är allt frivilligt och ungdomarna behöver inte känna att våran relation kommer innehålla regler som vi inte kommit överens om. En professionell relation mellan fältarbetare och ungdom ska inge samhörighet och engagemang, därför ska vårt förhållningssätt vara byggd utav samma ingredienser. Tillsammans skapar det en tillit för varandra” - **Tina**

Tina betonar att ett respektfullt förhållningssätt behövs från fältarbetarna i relationsskapandet. Detta går att se genom den strukturella nivån som Johansson (2007) lyfter upp i diskussionen kring mötets olika nivåer. I den strukturella nivån kan det ske motstånd från brukaren gentemot strukturen om inte den professionella har varit respektfull. I situationer där det handlar om tvångs- och institutionsvård kan brukaren göra motstånd i större utsträckning än i frivilligt socialt arbete som är byggd på respekt. Johansson kallar detta motstånd för mortifikationsprocessen (Johansson 2007). Brukaren skapar motståndet i situationer där regler behövs följa som inte uppkommit på frivillig basis. I mortifikationsprocessen bevarar brukaren självkänslan genom att lära sig att agera för att ge sig själv förmåner. Brukaren utnyttjar på så sätt systemet och uppnår en bra position för att göra sådant som inte är tillåtet. Om en brukare genomgår en mortifikationsprocess, riskeras professionell relation att avslutas då tillit och förtroende begränsas av motståndet (Johansson 2006). Det går också att genom den genuina alliansen se kopplingar till Tina och Sofies förklaringar. Tina lyfte upp att professionella relationer till ungdomar byggs på ett förhållningssätt som innefattar samhörighet, tillit och engagemang. De tre begreppen ingår i de känslomässiga band som uppstår i en genuin och fungerande allians (Perlman 1979). Sofie beskrev att det är frivilligt för ungdomarna att ha kontakt med fältarbetarna, vilket leder till att båda parterna känner delaktighet i skapandet av relationen. Känslan av delaktighet är det som brukare och professionella behöver för att känslomässiga band med tillit, engagemang och samhörighet ska finnas i en relation (Bordin 1994). När ungdomarna dessutom känner en frivillighet i delaktigheten, blir det lättare för fältarbetarna att ska kunna skapa professionella relationer med ungdomarna.

Erdal (2006) benämner i sin artikel att tillit behövs skapas och bibehållas, för att skapa och upprätthålla relationer, vilket respondenterna också belyste i den här studien. Misstro mot

myndigheter är vanligt förekommande i målgruppen för fältarbetare och kan vara ett hinder för fältarbetet. Tillit till fältarbetare fungerar dock som ett hjälpmedel för att minska misstron för ungdomar. (Erdal 2006). Melinda betonar att det kan vara svårt för en ungdomar att ha tillit till en professionell relation med en vuxen;

”Då ungdomar ibland känner sig misstrodda av vuxna så kan de besitta svårigheter med att lita på att professionella ifrån samhället vill skapa meningsfulla relationer med dem. Därför är det extra viktigt för oss fältarbetare att vi visar förtroende till ungdomarna och respekterar dem. Vi måste klara av att dessutom själva bli ifrågasatta men alltid stå kvar och visa att vi står vid deras sida och respekterar dem. (...) Ungdomarna som vi jobbar med måste få ha känslan inom sig att de får vara sig själva med oss och att vi ändå kommer respektera dem. Gör vi inte detta kommer vi inte kunna skapa några professionella relationer alls med ungdomarna vi möter” - **Melinda**

Björn Andersson (2006) benämner också vikten av förtroende och respekt i etableringen av professionella relationer för fältarbetare. Båda parterna i relationen behöver detta för att känna att kontakten skapar en känsla av meningsfullhet (Andersson 2006). Melindas beskrivning med att fältarbetare måste ”stå kvar” vid ungdomarnas sida, går ihop med Görans påstående som lyftes upp tidigare i analysen. Kortfattat så belyste Göran hur viktigt det var att både förklara sig om vad han tycker var accepterat i en aktion. Men han beskrev att han också behövde visa respekt till ungdomarna för att skapa en stabil relation med dem. Om man kopplar beskrivningarna som Perlman (1979) gör i sin forskning till respondenternas svar så skapar fältarbetarna en äkthetskänsla hos ungdomarna. Detta gör respondenterna genom att visa respekt till ungdomarna och får dem att känna sig accepterade. Om parterna ingår i genuin allians så får brukarna stöttning om de professionella värnar om äktheten i relationen (Perlman 1979). Genom att socialarbetaren förklarar sig, lyssnar in och står kvar som fältarbetarna beskriver att de gör, upprätthåller den professionella en balansgång mellan dialog och maktutövning gentemot brukaren. En ömsesidig anpassning medförs i relationen när socialarbetaren låter brukaren vara ifrågasättande utan att den professionella tappar sin ståndpunkt (Hill 2005). Ungdomarna kommer genom äktheten som fältarbetarna medför kunna känna sig förstådda och en omsorgsfull professionell relation bildas (Perlman 1979).

6. Slutsats och avslutande diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka hur fältarbetare skapar professionella relationer med ungdomar. Studien grundades i en kvalitativ-ansats. Resultat och analys baserades på sex yrkesverksamma fältarbetare. Resultatet presenterades i form av fyra enskilda intervjuer och en gruppintervju. Studiens teoretiska referensram var kommunikationsteorin och mötets olika nivåer. Studiens resultat visade att fältarbetarna använde sig av olika metoder och förhållningssätt som var grundade i professionell kommunikation i socialt arbete. Resultatet visade dessutom att en bred kommunikationsförmåga behövdes hos yrkesverksamma fältarbetare. Detta för att omständigheterna kan variera i det sociala arbetet med ungdomar. Respondenterna utvecklade även strategier för att skapa en maktutjämning för att ungdomarna skulle hamna på samma nivå som fältarbetarna i relationsskapandet.

I det professionella mötet går brukarna igenom olika nivåer (Johansson 2006). I de olika nivåerna är brukarnas maktposition i underläge gentemot den professionella. Det gör att respondenternas maktutjämnande förhållningssätt blir viktig för relationsskapandet med ungdomarna (Johansson 2006). Respondenterna skapar professionella relationer med ungdomar genom olika metoder. Dessa metoder är anpassade till situationen de befinner sig i och påverkar samspelet mellan dem. Rollflexibilitet, som enligt kommunikationsteorin har sin grund i fältarbetarnas rollanpassning till ungdomar de bemöter, är ett exempel på en metod som respondenterna använder i relationsskapandet med ungdomar (Rökenes & Hanssen 2007). Respondenterna i studien förklarar att de skapar professionella relationer med ungdomar genom verbal kommunikation, icke-verbal kommunikation och professionella förhållningssätt. Något som genomsyrar de relationsskapande metoderna som användes gentemot ungdomarna är att de var förankrade i respekt, frivillighet och tillit. I kommunikationsteorin kallas dessa mönster som vida kommunikationsmönster (Jensen & Ulleberg 2013).

Vad som respondenterna däremot inte tog upp i empirin var exempelvis om de bemötte svårigheter i relationsskapandet med ungdomar. I kunskapsläget togs det upp att fältarbetare kunde stötta på svårigheter med att skapa relationer med ungdomar som besatt misstro mot myndighetspersoner (Erdal 2006). Detta är något som inte alls fanns med i empirin. Hur

fältarbetarna skapade relationer med ungdomar av olika könstillhörigheter är också något som inte berördes. Detta gjorde att positionella nivån i mötets olika nivåer inte berördes. Kön är en positionell faktor som kan skapa en ojämlik maktfördelning i strukturen (Johansson 2006).

Människors handlingar, attityder och förhållningssätt påverkas av föreställningar om kön som ständigt är närvarande i samhällsstrukturen (Johansson 2006). Fältarbetarna kan därför själva bli påverkade i relationsskapandet av kön från båda parterna. Detta gick inte att se något av i empirin då det aldrig togs upp i intervjuerna. Det är svårt att utläsa om det är faktorer som påverkar relationsskapandet då antingen jag eller respondenterna berörde dessa områden i intervjuerna.

En av respondenterna tog upp att hon använde sig av sina bosniska rötter i relationsskapandet med ungdomar. Hon beskrev denna kompetens som nyttig för att nå ungdomar som annars hade kunnat glömmas bort. Denna interkulturella kompetens är något som hade varit intressant att ha i vår utbildning. Särskilt stor vikt hade den haft för individer som inte besitter någon interkulturell kompetens och endast har erfarenheter som är grundade på svensk kultur. Vi har folk från hela världen som växer upp i Sverige. Framtida socialarbetare som exempelvis fältarbetare, kommer behöva skapa professionella relationer med ungdomar som kommer ifrån andra kulturer. Folk som besitter kunskaper om andra kulturer kommer därför göra stor nytta i det sociala arbetet i framtiden. Hur hade det blivit om utbildningen på Socialhögskolan hade kunnat få inslag av kurser med grunden i Interkulturell kompetens? Detta är en fråga som hade varit intressant att fundera kring i framtida forskningar som berör relationsskapande i professionellt socialt arbete.

7. Litteraturlista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Ander, B. (2005) *Att komma för tidigt – förebyggande ungdomsarbete* I B. Ander, M. Andersson, K. Jordevik & A. Leisti, (red) (2005): *Möten i mellanrummet: socialt förebyggande arbete med ungdomar*. Gothia

Andersson, B. (2006) *Ungdomar och offentligt liv*. I B. Erdal (red) *Ute inne – Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Andersson, B. (2013). *Finding ways to the hard to reach-considerations on the content and concept of outreach work*. *European Journal of Social Work*, 16(2), 171-186.
doi:<http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2011.618118>

Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber

Bordin, E. S. (1994) *Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions*. I: A. O. Horvath & L. S. Greenberg (red:er), *The working alliance. Theory, research, practice* (13-37). New York: Wiley.

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

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

Carlsson, B. (2005) *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Crang, M. & Cook, I. (2007). *Doing ethnographies*. London: SAGE.

Erdal, B. (2006) *Rollen som oppsøkende sosialarbeider; Rammer for oppsøkende sosialt arbeid; Oppsøkende sosialt arbeid før og nå*. I B. Erdal, (red) *Ute inne – Oppsøkende sosialt arbeid med*

ungdom. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

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

Fangen, K. (2005). *Deltagande observation*. Malmö: Liber ekonomi

Jensen, P. & Ulleberg, I. (2013): *Mellan orden: kommunikation i praktiken*. Studentlitteratur

Johansson, T. (2006). *Mötets många ansikten – när professionella möter klienter*. I A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd, (Red.), *Socialt arbete: En grundbok*. (2., [rev. och utök.] utg.) (s. 149-165). Stockholm: Natur och kultur.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003) *Inledning: At skabe en klient*. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer, (red.): *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag

Jönson, H. (2010). *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Malmö: Liber

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

Ofstad, H. (1982) *Ansvar och handling – inledning till moralfilosofiska problem* Stockholm: Bokförlaget Prisma

Payne, M. (2002) *Modern teoribildning* Stockholm: Natur och Kultur

Perlman, H. H. (1979) *Relationship. The heart of helping people*. Chicago: University of Chicago Press.

RiF (2015) *Socialt fältarbete – en definition*. Riksförbundet för Fältarbetare

Rökenes, O. H., Hanssen, P-H. (2007): *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Skau, G. M. (2007) *Mellan makt och hjälp – förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv* Stockholm: Liber

Strömfors, G. (2006) *Rammer for oppsøkende sosialt arbeid*. I B. Erdal, (red) *Ute inne – Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Topor, A. & Borg, M. (2007) *Relationer som hjälper*, Lund: Studentlitteratur.

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

8. Bilagor

8.1. Intervjuguide

Introduktion

- Skulle du kunna berätta lite om dig själv?
- Vart bor du?
- Ursprung?

Jobbrutiner

- Vad jobbar du med?
- Hur många år har du jobbat med detta?
- Kan du berätta lite om dina arbetsuppgifter?
- Hur ser dina arbetstider ut?

Situationen i Biskopsgården

- Hur upplever du situationen i Biskopsgården?
- Vad är roten till hur situationen är idag?
- Vilka resurser finns det nu?
- Vilka resurser fanns det då?
- Behövs det någon kulturell kompetens till arbetet?
- Är språkkunskaper önskvärt?

Att arbeta på natten

Hur ser det ut en typisk natt på fältet?

Kan du försöka förklara det i en tidslinje?

Hur ser det under den tiden av året det är som tuffast?

Vad krävs för en bra nattarbetare?

Hur ser din sömn ut mellan passen?

Hantera säkerhet och trygghet som nattarbetare

- Hur hanterar ni otrygghet i gruppen? Personalstöd?Handledning? Samarbete med myndigheter? Skottsäkerväst?
- Kan du berätta lite om verbal och icke verbal kommunikation?
- Tar du med dig jobbet hem?
- Hur ser det ut med er lön på era obekväma arbetstider?

Öppen fråga

- Hur tror du det skiljer sig med att jobba som nattfältare i Biskopsgården jämfört med Örgryte?

Självbild

- Hur tror du att andra (samhället eller omgivningen, familj, vänner, anhöriga) uppfattar dig i ditt yrke?
- Hur ser du på dig själv som? (Utifrån samhälleliga förväntningar, självbild, självkänsla?)
- Upplever du att det är någon skillnad på att vara kvinna och jobba som nattarbetare i jämförelse med att vara man?

Avslut

- Är det något jag har missat