



**LUNDS**  
UNIVERSITET

*“Det går in i hjärteroten”*

En kvalitativ studie om socialarbetares utmaning gällande närhet och distans  
inom ideella tjej- och kvinnojourer

Katinka Pattyranie & Sofia Westermark

Kandidatuppsats SOPA 63 HT 17

Handledare: Carina Gallo

Antal ord: 14911

# Abstract

Author: Sofia Westermark & Katinka Pattyranie

Title: "It pierces the heart" Social workers' challenges regarding closeness and distance

Supervisor: Carina Gallo

The aim of this study was to examine how social workers working within nonprofit women's shelters describe closeness and distance in the relationship with clients. The analysis was based on the theory of professionalism with influence of role theory. The study is based of six qualitative interviews with social workers working at non profit organisations with women who have been experiencing domestic violence. The respondents opinions regarding professionalism are conclusive; Their relationship with the clients have to be professional. They all agree on that is not an easy task to balance closeness and distance. Most respondents say that their professional identity, including knowing how to address boundaries, is something that was not an easy task in the beginning of their career.

Keywords: social work, distance, closeness, relationship between client and social worker, non profit social work, women's shelter

## Förord

Vi vill börja med att tacka våra respondenter för att ni har tagit er tid, för att ni har delat med er av era erfarenheter och tankar, utan er hade detta inte varit möjligt! Ni har genom er expertis och era olika bakgrunder bidragit med intressanta samtal och perspektiv som varit både lärorikt för oss och viktigt för vår uppsats. Tack till familj, vänner och pojkvän för att ni har läst och kommenterat vår uppsats och stöttat oss under denna process. Vi vill även tacka vår handledare Carina Gallo för vägledning, envishet och kritik under uppsatsskrivandet.

Sofia Westermarck

Katinka Pattyranie

20/12/17

# Innehållsförteckning

<b>Problemformulering</b>	<b>5</b>
Syfte	7
Frågeställningar	7
Begreppsdefinition	7
<b>Kunskapsöversikt</b>	<b>8</b>
Litteratursökning	8
Närhet och distans i relation med brukare	9
En balansgång	9
Gränssättning	10
Vän eller familjemedlem	10
Närhet och distans i relation till professionalitet	11
Personlig kontra professionell	11
Kontroll över situationen	12
Skapandet av relation med brukare	12
Ett pålitligt och känslomässigt förhållande	12
Hjälp till självhjälp	13
Subjektivitet kontra objektivitet	14
Sammanfattning	14
<b>Metod</b>	<b>15</b>
Kvalitativa intervjuer	15
Styrkor och svagheter med kvalitativ forskning	17
Genomförande	18
Kodning	19
Urval	19
Trovärdighet och överförbarhet	20
Etiska överväganden	21
<b>Teoretisk utgångspunkt</b>	<b>23</b>
Professionsperspektiv	23
Professionaliseringsprocessen	24
Socialarbetarrollen som profession	25
Rollteori	26
Rollteori	26
<b>Analys</b>	<b>26</b>
Närhet och distans i relation med brukare	27
En balansgång	27
Närhet och distans i förhållande till professionalitet	29
Personlig kontra professionell	29
Gränssättning	30

Kontroll över situationen	31
Skapandet och upprätthållandet av relationer med tjejer och kvinnor på jouten	33
Förändring över tid	33
Hjälp till självhjälp	36
Subjektivitet kontra objektivitet	37
<b>Avslutande diskussion</b>	<b>39</b>
<b>Referenser</b>	<b>42</b>
<b>Bilaga 1</b>	<b>45</b>
Intervjuguide	45

## Problemformulering

Kvinnorörelsen växte fram under 1970-talet vilket medförde att mäns våld mot kvinnor uppmärksammas allt mer och det resulterade i att de ideella verksamheter där dessa kvinnor kunde söka hjälp utvecklades (Mattsson 2011). Innan dess var våld i nära relationer något som betraktades som ett individuellt problem och en privat angelägenhet (Helmersson 2017). Helmersson (2017) skiljer mellan ideella och kommunala kvinnojourer och lägger fokus på olikheterna i deras ideologier och hur jourerna är uppbyggda. Medan kommunala kvinnojourer har professionalism och neutralitet som ståndpunkt har de ideella jourerna professionalism, systerskap, feminism och hjälp till självhjälp som de viktigaste byggstenarna i jourarbetet. Helmersson (2017) nämner hur personalstyrkan på dessa jourer också kan skilja sig åt markant. Inom de kommunala jourerna finns det anställd personal med en formell utbildning, medan det på de ideella jourerna mestadels arbetar kvinnor med varierande utbildning som själva har varit utsatta för våld och där majoriteten inte är anställda. Det bör dock förtydligas att det även finns anställd personal med formell utbildning även på ideella organisationer. På de ideella är det istället för formell utbildning meriterande att ha en "personlig lämplighet" när man är arbetssökande (ibid.). Hur definierar man egentligen personlig lämplighet? Hur behåller man en personlig lämplighet i ett yrke som är så pass komplext som socialarbetaryrket?

De traditionella uppfattningarna om gränsarbete i förhållandet mellan socialarbetare och brukare tar inte hänsyn till komplexiteten i socialt arbete och inte heller den kulturella mångfald som är vanlig att möta i socialt arbete (O'Leary, Tsui & Ruch 2013). Det har skapats internationella riktlinjer för etik inom socialt arbete för att skapa och bibehålla så kallade lämpliga gränser och relationer mellan socialarbetare och brukare. The British Association of Social Workers Code of Ethics (2009) nämner att 'socialarbetare har en skyldighet att införa och underhålla lämpliga gränser' men ofta talar man mer om allmänna yrkesgränser snarare än specifika gränser för socialt arbete. Liknande uttalanden har skrivits i Codes of ethics around the world (National American Association of Social Workers Boundaries of the Social Work Relationship Revisited 137 (NAASW), 2009; Australian Association of Social Workers (AASW), 2010; Hong Kong Social Workers Registration Board (HKSWRB), 2009).

I Oltedals (2013) internationella studie beskrivs komplexiteten i socialt arbete och det förklaras tydligt hur den kulturella kontexten kan spela in. Den kulturella kontexten kan skilja sig beroende på vilken kultur mötet utspelas i och de normer som är knutna till en specifik kultur. Betydelsen av vad traditioner kan ha för betydelse för socialt arbete beskrivs och hur det i sin tur påverkar yrkesverksammas närhet och distans gentemot brukare. Inom vissa historiska perioder inom socialarbetaryrket har det varit vanligt att socialarbetare blivit tillsagda att inte ha blommor eller kaffe på kontoret att erbjuda brukaren, just för att hålla en professionell distans. Inom andra historiska perioder inom samma yrke har det istället varit viktigt att reducera distansen och då har socialarbetare ibland gett brukarna pengar utan att ha blivit uppsagda (Oltedal 2013).

En relation som bygger på distans motiveras ofta av att det ger förutsättningar för att kunna göra objektiva bedömningar (Topor 2007). Topor (2007 s 55) skriver om två typer av professionalitet i kontexten socialarbetare och brukare: Närhet och distans. Motsatsen till distans är närhet, vilket utmärker sig genom att den yrkesverksamma är engagerad i brukarens situation på ett sätt som är personligt eller nära in på ett personligt plan. Med bakgrund i tidigare forskning (Helmersson 2017; Mattsson 2011; Oltedal 2013; Topor 2007; samt med bakgrund i den internationella etiken (National American Association of Social Workers Boundaries of the Social Work Relationship Revisited 137 (NAASW), 2009; Australian Association of Social Workers (AASW), 2010; Hong Kong Social Workers Registration Board (HKSWRB), 2009) finns det anledning att vidare undersöka hur anställda socialarbetare inom ideella kvinnojourer ser på sin egen professionalitet i relation till närhet och distans samt hur de skapar relationer med brukare. Vad har de anställda socialarbetarna i åtanke när de skapar relationer till sina brukare utifrån professionalitet och hur påverkar detta i sin tur närhet och distans? Hur har deras professionalitet och relationer till sina brukare förändrats under deras yrkestid? Det är speciellt intressant att studera de ideella jourerna då de i grunden var ideella som har kommit att utvecklas till professionella verksamheter (Helmersson 2017).

## Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur anställda socialarbetare inom ideella tjej- och kvinnojourer beskriver närhet och distans i arbetet med brukare.

## Frågeställningar

- Hur beskriver anställda socialarbetare inom ideella tjej- och kvinnojourer att närhet och distans påverkar skapandet av relationer med brukare?
- Hur beskriver anställda socialarbetare att de upprätthåller relationer med brukare?
- Hur beskriver anställda socialarbetare inom ideella tjej- och kvinnojourer betydelsen av professionalitet?

## Begreppsdefinition

Följande begrepp är centrala i vår studie och kommer därför att redogöras för att klargöra dess betydelse.

<b>Anställd socialarbetare</b>	Yrkesverksam inom fältet för socialt arbete
<b>Professionalitet</b>	Yrkesskicklighet och utövning av ett yrke
<b>Närhet</b>	En personlig relation som kan liknas vid en vänrelation
<b>Distans</b>	En distanserad relation som genomsyras av objektivitet och neutralitet
<b>Privat</b>	Att tala om privata angelägenheter med brukare, gå in “för mycket”
<b>Personlig</b>	Att reglerat dela med sig av enskilda saker från sitt privatliv
<b>Brukare</b>	Synonym för klient/stödsökande



# Kunskapsöversikt

## Litteratursökning

När vi sökte efter litteratur ville vi främst använda oss av litteratur som innehöll professionalitet, skapandet av relationer och närhet samt distans, främst inom socialarbetaryrket. Litteratursökningen bestod av ideellt socialt arbete, socialt arbete inom kvinnojourer, socialt arbete generellt samt inom vårdsektorn. Vi har även tagit med forskning om närhet och distans inom vårddyket. Anledningen till att vi valde att bredda vår sökning är att vi genom de sökningar vi gjorde om socialarbetare och närhet och distans inte gav tillräckligt med resultat. Relationen mellan vårdgivare och patient kan också liknas vid en relation mellan socialarbetare och brukare. Utgångspunkten för vår litteratursökning var studiens frågeställningar, det var en hjälp för avgränsning inom ämnet samt gav oss en vetenskaplig grund innan vi började samla in vår empiri. Vi sökte på LUBSEARCH efter relevanta artiklar och avhandlingar och vi använde endast referegranskad litteratur för att försäkra oss om att få en stark vetenskaplig grund. Vi använde oss av sökorden: Professional relationships AND distance, Professionalism AND Closeness AND Distance, Social work relationship, Social workers AND Closeness AND Distance, Ethical boundaries social work, Women shelter, Woman's shelter AND social work AND Professionals, Social Worker AND client AND relationship samt Empowerment socialt arbete på sökbasen Swepub. Med hjälp av detta fann vi artiklar som gav oss en övergripande bild av kunskapsläget inom vårt valda område - närhet och distans i relationen mellan anställda socialarbetare och brukare. De studier vi fann gav en inblick av hur närhet och distans påverkar det sociala arbetet och det vår studie vidare kan bidra till är en fördjupad studie som fokuserar på socialarbetares erfarenheter inom området och erfarenheter från tjej- och kvinnojourer. Vi fann även en artikel om relationen mellan sjuksköterskor och patienter i förhållande till närhet och distans. Det som nedan kommer att presenteras är utdrag och sammanfattningar från publikationerna som ger en kunskapsöversikt av tidigare forskning inom området. Vi har både tagit med internationell och svensk litteratur.

## Närhet och distans i relation med brukare

Att ha en professionell attityd motiveras med att skapa och upprätthålla en relation till brukare som präglas av avstånd, detta för att hålla sig objektiv i arbetet (Määttä 2006). Att hålla en god balans mellan närhet och distans kan liknas vid en balansgång, detta är något som O'Leary, Tsui & Ruch (2013) diskuterar i sin artikel. Balansgången beskrivs genom att den anställda socialarbetaren ska vara professionell men att samtidigt etablera en tillitsfull relation med sina brukare (Oltedal 2015).

### *En balansgång*

Määttä (2006) utgår ifrån begreppet empati på samma sätt som den tyska filosofen Edith Stein beskriver det i sin textanalys. Det finns enligt tidigare forskning som berör sjuksköterskor rekommendationer om att relationen mellan professionella och brukare ska präglas av avstånd. Avståndet motiveras av att professionella beslut måste vara baserade på objektivitet och med en för nära relation riskerar den professionella att mista sin objektivitet (ibid.). Att ha en professionell attityd är en metod för att skapa eller behålla en relation som är präglad av avstånd och kommer sjuksköterskan för nära kan det medföra att de mister sin objektivitet i sammanhanget (ibid.). O'leary, Tsui & Ruch (2013) talar om något liknande i sin artikel, men de kallar det "professionell distans". Det är en balansgång mellan att vara professionell men att samtidigt etablera en tillitsfull relation med brukare. När brukare lämnar ut personlig information till socialarbetare krävs det att den anställda socialarbetaren uppmärksammar brukaren men samtidigt har sin professionella roll i åtanke (ibid.).

Oltedal (2015) har genom en kvalitativ undersökning i form av intervjuer med ensamstående mödrar och socialarbetare fokuserat på närhet och distans i förhållandet mellan brukare och socialarbetare. Studiens empiri samlades in i Australien, USA, Kanada, Ryssland och Norge. Respondenterna ger spridda svar kring hur de anser att den optimala balansen mellan närhet och distans ser ut. En norsk brukare beskriver att hon har bra erfarenheter från när hennes socialarbetare har varit nära henne i deras relation, samtidigt som en brukare från USA uppger att hon känner sig underordnad i mötet med socialarbetare (ibid.). En för nära relation kan bli problematisk för både anställda socialarbetare och brukare, samtidigt som en för distanserad relation inte är något eftersträvansvärt för någon part (ibid.). Frågorna är: När och

varför behövs distans? När, varför och hur behövs närhet? I olika länder och kontexter kan vi få olika svar på dessa frågor. Det kan ses som en balansgång (ibid.).

### *Gränssättning*

Helmersson (2017) skriver i sin avhandling om kvinnojourer om vikten av gränsarbete inom socialarbetaryrket samt hur det kan ses som ett verktyg för att bevara professionalismen. I avhandlingen används begreppet “jourkvinnor” för de som arbetar på jourerna hon har studerat, och det inkluderar anställd personal med lön, ideellt arbetande och styrelseledamöter. Ett flertal respondenter i avhandlingen talar om att man ska lyfta de resurser som brukarna själva besitter och inte ta över för mycket själv eller göra sig själv oersättlig (ibid.). En central faktor inom professionalism för socialarbetare är att gränssätta gentemot stödsökande, att inte agera ut personliga behov och hjälpa brukare med praktiska saker kan vara en professionell markering av distans i relationen mellan den anställda socialarbetaren och brukaren (ibid.). Sammanfattningsvis eftersträvar jouten att hålla praktiskt omhändertagande på avstånd för att skydda och rama in det professionella som är deras roll i sammanhanget (ibid.).

### *Vän eller familjemedlem*

I Oltedals (2015) studie uppger de intervjuade ensamstående mödrarna att i flera av de länder som studien studerat använder brukare “vän” eller “familjemedlem” för att beskriva en god relation med en socialarbetare. Samtidigt uttrycker socialarbetare i de länder som studerats att de undviker begreppen vän och familjemedlem eftersom de anser att det inte är professionellt (ibid.). Socialarbetare beskriver att ordet vänskap kan klinga mer negativt då det kan implicera att relationen är för nära och oprofessionell. Ordet vänskap kan då bli mer problematiskt än positivt för socialarbetaren (ibid.).

Studien visade olika attityder från brukare: En del var kritiska mot socialarbetare medan andra såg socialarbetaren som en del av sin familj. De brukare som var kritiska berättade att “för nära” blir problematiskt om socialarbetaren identifierar sig med arbetet så mycket att det blir för personligt. Att det blir för personligt kan resultera i att brukaren nästan upplever att socialarbetaren gör en personlig tjänst snarare än att göra sitt jobb (ibid.).

Socialarbetarens kommentarer gällande brukarnas attityder är att de inte känner den närheten till sina brukare och att de föredrar en professionell relation. Det finns resonemang om det "lämpliga förhållandet" och det handlar om att balansera mellan närhet och distans i specifika kontexter, något som inte alltid är lätt (ibid.). Brukarna socialarbetarna möter i arbetet kan ha många främlingar i deras liv, men antalet vänner är ofta färre. I olika historiska perioder inom socialarbetaryrket har närhet och distans förändrats (ibid.).

## Närhet och distans i relation till professionalitet

Det finns många gråzoner i socialt arbete och gränsen mellan närhet och distans är många gånger inte given (Clapton 2013). Mycket av det sociala arbetet är komplext och faktorer som kultur, kontext och den egna personen påverkar närhet och distans (ibid.). Att hålla brukare på distans kan medföra att socialarbetare kan kontrollera situationen och hålla isär sina olika arbetsuppgifter på ett mer effektivt sätt (Boland-Prom & Anderson 2005).

### *Personlig kontra professionell*

Clapton (2013) skriver i sitt paper om det allmänna socialrådets inställning till att utveckla yrkesgränserna för socialarbetare eller ej. Gränsen mellan att agera professionellt och att vara personlig är inte given i socialt arbete, det finns många gråzoner. I dessa gråzoner kan det diskuteras kring vilka beteenden som en socialarbetare bör anamma samt vilka som bör undvikas i relationer med brukare (ibid.). Enligt den internationella etiken bör socialarbetare agera med integritet, de får inte missbruka förtroendet från brukarna. Anställda socialarbetare måste vara medvetna om att det finns en gräns mellan närhet och distans, men den är inte självklar (ibid.). Clapton (2013) menar på att det är problematiskt att diskutera vad som är acceptabelt och ej då det är mycket kontextburet och individuellt. Ett agerande av en anställd, exempelvis att ge en brukare en kram, kan för andra anställda inom samma verksamhet eller någon annanstans anses överskrida den professionella gränsen medan det för andra kan anses vara acceptabelt. Det är därför omöjligt att diskutera vad som är acceptabelt och inte, då många beteenden kan ligga i gråzonen. I en del kontexter kan det anses vara acceptabelt att krama en brukare, samtidigt som det i andra inte anses vara det (ibid.).

### *Kontroll över situationen*

Socialarbetare som både har administrativa uppgifter och arbetsuppgifter som innefattar personlig kontakt med brukaren riskerar att slitas mellan sina uppgifter, detta är något som Boland-Prom & Anderson (2005) behandlar i sin artikel. Socialarbetaren måste agera med respekt och integritet med brukaren i det personliga mötet men samtidigt behålla "lämpliga" gränser. I detta fall, med två olika arbetsområden och två relationer uppbyggda på olika sätt, måste socialarbetaren ha den potentiella maktskillnaden med brukaren i åtanke. Det krävs att socialarbetaren har kontroll över situationen.

Ett exempel på ett annat yrke som också berör närhet och distans och hur man ska kontrollera det är sjuksköterskeyrket. En obegränsad närhet beskriver Määttä (2006) kan leda till att sjuksköterskor bryts ned. Sjuksköterskor kan uppleva att de drunknar i andras känslor och att de måste separera sig själv från patienten. Det kan bli för överväldigande för dessa personer att vara för nära patienter. Dessa känslor kan undvikas genom att hålla patienter på ett visst avstånd där de känner att de kan kontrollera situationen (ibid.). Sjuksköterskeyrket är precis som socionomyrket ett yrke där avstånd kan behövas för att kontrollera relationer och olika situationer i arbetet.

### **Skapandet av relation med brukare**

Tidigare forskning om skapandet av relationer med brukare beskriver förhållandet med socialarbetare som kärnan i socialt arbete (Blom 2002). Studien undersöker förhållandet mellan socialarbetare och brukare utifrån den existentiella filosofen Jean-Paul Sarte och syftar till att ge ett perspektiv på diskursen om relationen som är central i socialt arbete (ibid.).

### *Ett pålitligt och känslomässigt förhållande*

Flera studier tar upp vikten av att som socialarbetare skapa och behålla en relation med brukare som genomsyras av engagemang, empati, acceptans, tillit och äkthet (Blom 2002). Att relationen är känslomässig och pålitlig anses vara en viktig del och det är genom

relationen som arbetet får kontinuitet. Det är genom den relationen brukarnas förändring kan ske (ibid.). Förespråkare av idén om att en nära relation mellan socialarbetaren och brukaren är kärnan i socialt arbete kan överraskas av inblicken i diskussionen av utbrändhet i socialt arbete. Det finns många tidigare studier som anser att en nära relation till brukare leder till utbrändhet för de yrkesverksamma. Samtidigt har ett flertal studier ifrågasatt den korrelationen genom både teoretiska och empiriska grunder (ibid.). Blom (2002) är enig med de som ifrågasatt om en nära relationer med sina brukare leder till utbrändhet för socialarbetare och menar att utbrändhet oftast beror på överbelastning snarare än en nära relation (ibid.).

### *Hjälp till självhjälp*

Tidigare forskning som berör tjej- och kvinnojourer återger att kvinnojoursarbete utgår ifrån principen “hjälp till självhjälp” och i Helmerssons studie (2017) framgår det att kvinnojoursarbete kan skilja sig från andra verksamheter inom socialt arbete gällande förhållningssätt. Det empiriska materialet samlades in genom intervjuer, observationer samt enkätdata från en webbaserad enkätstudie. Sammantaget nämns det i studien att gränssättning är centralt i arbetet och fungerar som inramning av vad som ingår i arbetsrollen och det som utgör professionalitet (ibid.).

Kvinnoursarbete genomsyras av anonymitet, solidaritet och tilltro medan andra verksamheter inom socialt arbete präglas av öppenhet, avstånd och könsneutralitet (ibid.). Jourerna arbetar utifrån principerna “hjälp till självhjälp” och “kvinna till kvinna”-principen. Det finns dock en gräns för vad som ingår i professionens kärnverksamhet och arbetet förutsätter en viss förmåga att sätta gränser gentemot brukare. Arbetet kräver en viss gränssättning men de som arbetar på juren motiverar även att en god kontakt och relation till stödsökande är en förutsättning för att brukaren ska kunna berätta om sina erfarenheter och att man på så sätt kan hjälpa att bearbeta trauman (ibid.). Med andra ord anses stödsamtalen vara det viktigaste: att lyssna och att vara förstående.

### *Subjektivitet kontra objektivitet*

Mattsson (2011) har genom semistrukturerade intervjuer, observationer och dokumentstudier undersökt utmaningar och svårigheter i arbetet med våld i nära relationer. Intervjuerna har genomförts med personal på kvinnojourer. Att hålla sig neutral och objektiv i arbetet med stödsökande kvinnor är något som Mattsson (2011) har funnit som en viktig nämnare för personal inom kvinnojourer. Kompetensen personalen besitter är något som skapar trygghet i arbetet och är en förutsättning för att göra objektiva bedömningar (ibid.).

I resultaten uppdagades det att personalen i sitt vardagliga arbete på jouten ansträngde sig för att vara neutrala och inte vara för partiska (ibid.). En intervjuperson nämner vikten i att inte utse någon som har rätt och fel i ett samtal med en stödsökande som berättar en historia om hennes erfarenheter av våld. Intervjupersonen fortsätter med att säga "Min sak är att vara lojal med processen och inte med personen", vilket visar på att det enligt den anställda är viktigt att hålla sig neutral i arbetet med stödsökande kvinnor (ibid.).

Slutsatsen som kan dras är att det inom personalstyrkan kan ses som en styrka att inte gå utanför sina arbetsuppgifter för att på så sätt hålla distans till arbetet och inte trampa någon på tårna utifrån studien ovan (ibid.). Personalen nämner, enligt Mattsson (2011) under intervjuerna, att det är svårt att ta avstånd från och att arbeta med våld eftersom att det ofta inte finns en objektiv sanning. Kompetensen inom yrket är också ett tema som lyfts fram: Kompetensen skapar trygghet för personalen och denna trygghet krävs för att göra bra bedömningar. Finns inte kompetensen behövs det arbetsstruktur och tydliga riktlinjer för att ha någonting att falla tillbaka mot (ibid.).

## Sammanfattning

Sammanfattningsvis lyfter tidigare forskning fram de svårigheter socialarbetare och vårdpersonal möter i arbetet gällande närhet och distans (Määttä 2006; O’leary et al. 2013; Oltedal 2013; Helmersson 2017; Mattsson 2011). Det framkommer att de i relationen till brukarna ofta gränssätter för att skapa samt behålla en objektivitet i arbetet (Määttä 2006; Mattsson 2011; Clapton 2013; Helmersson 2017). När det kommer till att skapa relationer med brukare uppger Oltedal (2013) och Helmersson (2017) att närhet i relationen mellan anställda socialarbetare och brukare förknippas med ett oprofessionellt bemötande.

Ytterligare en anledning till att inte skapa och upprätthålla en relation som är för nära ges av studier som påvisar att en sådan relation kan leda till att den anställde socialarbetaren blir utbränd (Blom 2002). Samtidigt finns det studier inom området som menar att orsaken till att de anställda socialarbetarna blir utbrända snarare beror på att de är överbelastade (ibid.).

Överbelastning kan således kopplas ihop med att socialarbetaren har gått in med sig själv för mycket och haft en för nära relation som har tagit sig innanför skinnet. Munson & Balgopal (1978) skiljer mellan objektivitet och subjektivitet hos socialarbetare och effekterna av detta på relationen till brukaren. Det som kännetecknar en objektiv relation är att den yrkesverksamma tar hänsyn till en rad faktorer som innefattar brukarens behov och åsidersätter sina egna. I den subjektiva relationen går socialarbetaren in med ett större personligt engagemang och det kräver således mer av socialarbetaren än i en relation som präglas av ett objektivt förhållningssätt (ibid.). Samtidigt kan gränsen mellan att vara subjektiv och objektiv ses som snäv: Clapton (2013) skriver att enligt den internationella etiken tar upp att gränssarbete inte alltid är en självklarhet. Kunskapsöversikten visar således att skillnaden mellan olika länder beskrivs ligga i den kulturella kontexten samt i den specifika situationen. Detta motiveras med att det i vissa länder eller sammanhang kan höras till det normala att krama en brukare medan det i en annan kultur eller sammanhang kan ses som oacceptabelt (Clapton 2013; Oltedal 2013). Att gränssätta kan även inkludera att sätta



gränser gällande arbetsuppgifter och enligt Boland-Prom & Anderson (2005) kan socialarbetare riskera att slitas mellan sina arbetsuppgifter. Det kan hända när det inkluderar att utföra administrativa uppdrag men när det samtidigt inkluderar att upprätthålla en personlig kontakt med sina brukare. Det krävs att socialarbetaren agerar med integritet och respekt i det personliga mötet men samtidigt behålla lämpliga gränser i det administrativa arbetet. I dessa fall är det viktigt att ha maktskillnaden i åtanke i mötet med brukare (ibid.).

## Metod

### Kvalitativa intervjuer

Vi använde oss av kvalitativa intervjuer då vi var ute efter att få en djupare samt en mer nyanserad kunskap kring ämnet. Respondenternas egna uppfattningar och upplevelser är av stor vikt i arbetet, vilket motiverade oss till att använda oss av en kvalitativ metod. En fördel med kvalitativa intervjuer är att frågorna kan anpassas efter situationen på ett helt annat sätt än om man är bunden vid ett helt standardiserat frågeformulär som i kvantitativa studier (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2013 s 40). Vi gjorde semistrukturerade intervjuer då vi ville ha en viss struktur på våra frågor men samtidigt öppna upp för diskussion för nya, relevanta ämnen som dök upp under intervjuens gång.

En anledning till att kvalitativa intervjuer kännetecknas av flexibilitet är för att frågor som ställs till olika intervjurespondenter i samma studie kan skilja sig åt då de under intervjuprocessen kan justeras (Lind 2014 s 127). Beroende av vad respondenterna svarar och hur pass utvecklade de är i sina svar kan intervjuaren anpassa och justera sina frågor så att det passar in i det specifika sammanhanget. På så sätt utnyttjas flexibiliteten så att frågeställningarna kan besvaras när relevanta områden berörs utan att ställa standardiserade frågor. I vårt frågeformulär hade vi ett 20-tal frågor under olika rubriker. En del av dessa frågor ställdes aldrig under intervjuerna för att de gick in i varandra eller blev besvarade i respondenternas utsagor. Under intervjuerna kunde även nya frågor komma upp beroende på vad respondenterna hade för erfarenheter. Vidare öppnade det även upp för nya intressanta och relevanta saker som vi från början inte tänkt på men som vi kunde få med i de nästkommande intervjuerna som följd av metoden. Frågeguiden hjälpte oss att få en struktur och var nödvändig för att våra intervjuer skulle fånga upp relevant och betydelsefull

information för vår studie, något som Lind (2014 s 127) nämner som en viktig del under intervjuer. Även om intervjuguiden ger struktur ger det också möjlighet att ta med en fråga som kom upp i en tidigare intervju i en senare intervju, och på så sätt formas intervjuguiden under processen, den här fördelen med semistrukturerade intervjuer har som ovan nämns utnyttjats. Guiden kan också användas som ett verktyg för att i efterhand underlätta kategoriseringen och jämförandet av det empiriska materialet (ibid.).

Förhållandet mellan den som intervjuar och intervjupersonen kan påverkas av en rad olika faktorer - exempelvis kön och ålder, men även var själva intervjun sker (Eriksson-Zetterquist 2013, s 45). Några exempel på svagheter med intervjuer kan till exempel vara att ett samtal på en viss plats och vid ett specifikt tillfälle kan ha andra syften än vad intervjuaren säger och förstår (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2013 s 57). Kontexten kan alltså spela stor roll i vad intervjupersonen svarar och detta var något vi hade i åtanke när vi gav oss ut för att samla in vår empiri. Vi valde därför att i största möjliga mån utföra intervjuerna på respondenternas arbetsplatser då intervjuerna huvudsakligen handlade om deras arbeten samt för att skapa lika förutsättningar för samtliga respondenter gällande intervjun.

### *Styrkor och svagheter med kvalitativ forskning*

Genom att intervju ett antal individer som är delaktiga i en social miljö av något slag (en organisation, en stadsdel, etc) får man en uppfattning av de förhållanden som råder i den specifika miljön (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2013 s 36). Målet med vår studie var just detta, att få en uppfattning av hur det beskrivs i den specifika miljön inom ideella kvinnojourer. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2013 s 56) nämner att de kan ses som verktyg att samla in kunskap om sociala förhållanden, men även om enskilda människors känslor och upplevelser (ibid.). Genom intervjuer finns även möjligheten att samla in den intervjuades normer, språkbruk, relationer och allt det som vanligtvis tas för givet (ibid.). Detta är något vi hade i åtanke och det är av vikt för vår studie då betoningar, kroppsspråk och språk spelar en avgörande roll för att förstå en viss kontext. Det ger oss ytterligare en dimension på det som sägs samt att det hjälper oss att förstå vårt insamlade material bättre. För att öka möjligheten att fånga upp respondenternas språk och för att förstå kontexten var ytterligare en anledning till att vi valde att möta respondenterna och genomföra intervjuerna på deras arbetsplatser

eller på ett avtalat ställe som de själva valde. Att respondenterna skulle känna sig bekväma med val av plats för intervjun var något som vi tog i beaktning.

Kritiken mot kvalitativ forskning handlar främst om att undersökningarna blir för subjektiva (Bryman 2008, s 368). De resultat som kommer ur kvalitativa undersökningar anses av kvantitativa forskare vara osystematiska som följd av att syftet och frågeställningarna har en så pass bred ingång till ett ämne och att forskaren under studiens process kan justera och ändra dessa (ibid.). Ett flertal gånger har vi haft möjligheten att ändra syfte och frågeställningar, detta under arbetets process. Kvantitativa forskare kan se det som en nackdel, men det har i det här fallet varit en fördel då vi ha fått ut bättre underlag till vår studie i slutändan. Vi har genom att justera och ändra under arbetets gång fått ut det yttersta från vår empiri. Ytterligare en skillnad mellan kvantitativ forskning och kvalitativ forskning återger Bryman (2008 s 40) är att den kvantitativa eftersträvar kvantifiering och den kvalitativa gör det inte utan betonar ord och tolkningar. Den kvantitativa metoden har föreställningen om att den sociala verkligheten består av en objektiv verklighet till skillnad från kvalitativ metod som menar att den sociala verkligheten är präglad av individerna inom den som ständigt skapar och konstruerar den (Bryman 2008, s 41). Genom att studiens syfte är att undersöka hur socialarbetare beskriver och upplever olika processer är en kvalitativ studie passande då den ser verkligheten som präglad av individerna i den.

## Genomförande

Vi har intervjuat anställda socialarbetare på ideella tjej- och kvinnojourer. Vi förberedde oss inför intervjuerna genom att konstruera en intervjuguide. I konstruerandet av intervjuguiden valde vi olika teman som frågorna utgick från. De teman vi valde är: Relationer, närhet och distans i arbetet, professionalitet samt erfarenhet då vi ansåg att de var av relevans för vår uppsats och kan vidare komma att besvara våra frågeställningar. Intervjuerna var mellan 45 till 60 minuter långa och detta var något vi informerade respondenterna om innan så att de skulle få en uppfattning om vad de kunde förvänta sig. Vi har delat upp arbetet med intervjuerna på det sättet att vi har intervjuat varannan gång och lyssnat och antecknat varannan gång. När den ena har haft huvudansvaret för intervjun har den andra suttit vid datorn och sett till så att mikrofonen tar med allt som sägs i intervjun samt sett till att

inspelningen fungerar. Vi har båda ibland flikat in när det har varit lägligt för att ställa någon följdfråga eller för att förtydliga något till exempel och i samförstånd med varandra avslutat intervjun när intervjupersonen och vi känt oss nöjda.

Vi valde att använda oss av en mikrofon som hjälpmedel när vi genomförde våra intervjuer. Vi har lyssnat igenom våra inspelningar minst en gång efter varje intervjutillfälle och använde oss av inspelningen för att transkribera materialet i textform. Efter transkriberingen lyssnade vi igenom inspelningen för att försäkra oss om att det som sagts är korrekt och att pauser och skratt har kommit med på rätt ställen. En stor prioritet har varit att intervjupersonerna ska uppfattas på ett korrekt sätt och att deras åsikter och erfarenheter ska lyftas fram i den rätta kontexten.

## Kodning

Kodning utgör en viktig del vid en innehållsanalys och den består av två delar:

Kodningsschema och kodningsmanual (Bryman 2008 s 291). I kodningsschemat ingår all information som rör ett visst fall och det är ofta kort och koncist. En kodningsmanual innehåller instruktioner till de personer som ska koda men även en förteckning över de dimensioner som är aktuella, de kategorier som ingår men också de faktorer man bör ha i åtanke när man hänför en viss kod till de olika dimensionerna (ibid.). En kodningsmanual innehåller alla dimensioner som ska användas i kodningen, instruktioner till de som ska koda och de kategorier som skapats (Bryman 2008 s 292). När kodningen genomförs går analytikern igenom materialet noggrant och antecknar kommentarer i sidmarginalen (Rennstam & Wästerfors 2011 s 198). Till en början har kommentarerna en mer öppen och bred karaktär. Sedan efter en genomarbetning av materialet ägt rum används ett mer selektivt vokabulär och återkommande begrepp och kategoriseringar gör att en kodning kan användas och mönster börjar formas (ibid.). Vi valde att utgå från våra frågeställningar när vi kodade, och när vi kodade delade vi in vårt material i kategorierna 1, 2 och 3 beroende på vilken frågeställning materialet besvarat. För att underlätta processen satte vi en 1, 2 eller 3 i utkanten för att kategorisera. Efter vår kodning valde vi att koda en ytterligare gång och skalade ner våra valda citat i följande begrepp: Professionalitet, skapandet av relationer, hjälp till självhjälp samt gränssättning. Vi markerade citaten i olika färger beroende på vilka

begrepp som fanns med i citatet, detta för att vi enkelt skulle kunna få en överblick över gemensamma nämnare i citaten. Professionalitet var vidare i färgen blå, skapandet av relationer i brun, hjälpt till självhjälp grön och gränssättning i lila färg. Vi var noga med att kategorierna inte skulle överlappa varandra då det kan medföra att det blir problematiskt att koda (Bryman 2008 s 294).

### *Urval*

Vi har använt oss av det som Bryman (2008 s 350) kallar för ett målinriktat/målstyrt urval. Den typen av urval handlar om att välja ut enheter såsom individer, organisationer, dokument etc med direkt hänvisning till de formulerade forskningsfrågorna som valts. Ett målinriktat urval är den typen av urval som kvalitativa forskare vanligtvis använder sig av (ibid.). Syftet med denna uppsats var att undersöka hur anställda socialarbetare inom ideella tjej- och kvinnojourer beskriver närhet och distans i arbetet med tjejer och kvinnor på jouren. Vi sökte efter tjej- och kvinnojourer på ROKS (Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige). Vi kontaktade ca 20 kvinnojourer via telefon och när vi väl hade fått kontakt med 6 intressenter ansåg vi att det var tillräckligt för att besvara frågeställningarna och samla in vår empiri. När vi använder oss av det här målinriktade urvalet har vi även valt att fokusera på de professionella, de som är anställda på ideella tjej- och kvinnojour då vi vill utgå från ett professionsperspektiv.

Vi anser att de professionella kan bidra mer till vår uppsats i förhållande till erfarenhet, en annan faktor är att brukarna är svåra att komma i kontakt med. Vi valde även detta på grund av av etiska skäl. Avgränsningen vi har gjort är att endast fokusera på ideella tjej- och kvinnojourer och inte andra individer som på andra plan är verksamma inom socialt arbete då det skulle bli för brett. Vi fokuserar på anställd personal och i första hand socionomer, men i övrigt de som är anställda på jourerna med annan relevant utbildning och/eller erfarenhet. Vi har alltså inte haft som krav att intervjupersonerna ska ha en socionomutbildning, även om majoriteten faktiskt har haft det. Med relevant erfarenhet menar vi att respondenten har erfarenhet av att arbeta med brukare inom jouren och därför kan bidra med information till vår studie och ämnet vi har valt att studera. Våra intervjupersoner har erfarenhet och utbildningar från ekonomi och beteendevetenskap till erfarenhet och utbildningar som

socionom. De flesta har gått utbildningar som har specificerat sig inom arbetet på en tjej- och kvinnojour med fokus på våld i nära relationer.

## Trovärdighet och överförbarhet

Bryman (2011) talar om olika begrepp för att säkerhetsställa tillförlitligheten i kvalitativ forskning. Det första begreppet kallas trovärdighet och lägger först och främst fokus på de regler som utförs i enlighet med den forskning man gör. Att utföra en så kallad respondentvalidering är en annan viktig punkt i begreppet trovärdighet. Respondentvalidering är innebär Bryman (2011 s 355) att när studien är klar ska forskaren rapportera resultatet till respondenterna för att dessa ska bekräfta att forskaren har uppfattat deras verklighet på rätt sätt.

Det andra begreppet Bryman (2011 s 354) skriver om är överförbarhet. Överförbarhet innebär vikten av att ge konkreta beskrivningar om små detaljer i sin studie. Detta är viktigt eftersom kvalitativa studier ofta ger en djup kunskap om en viss avgränsad kontext. Vi strävade efter detta genom att transkribera tydligt och lyssna/läsa igenom materialet många gånger för att se till att respondenterna och deras utsagor skulle lyftas fram på rätt sätt. Vi avslutade intervjuerna med att fråga om det skulle vara okej att höra av sig till respondenterna i efterhand om det skulle uppstå någon oklarhet för att försäkra sig om att materialet uppfattas av oss som forskare på rätt sätt. En annan viktig sak vi har tänkt på är att konkretisera våra valda begrepp. Det tredje begreppet är pålitlighet vilket går ut på att säkerhetsställa en fullständig redogörelse av alla de steg som ingår i vår studie. Det sista och fjärde begreppet är "konfirmera och styrka" och lägger vikt på att man som forskare ska utgå från att det inte finns en objektivitet inom den samhällsliga forskningen (Bryman 2011 s 355). Avslutningsvis så kommer vi att ge respondenterna möjligheten att få ta del av vår uppsats när den är fullständig genom att maila den till samtliga och detta anser vi kan kopplas till tillförlitlighet ytterligare genom respondentvalidering.

## Etiska överväganden

I *Etiska dilemman* (Nygren 2012 s 15) beskrivs en problematik angående hur forskare hanterar ett dilemma. Forskarna står inför ett dilemma hur de än gör, genom att göra fel eller genom att försumma idén och inte genomföra något som de borde. I kvalitativ forskning är det vanligt förekommande att studien berör djupgående och nära frågor som kan upplevas som hotande för integriteten av intervjupersonerna (Nygren 2012 s 24). Med det sagt innebär kvalitativa studier ofta risker som forskaren måste vara medveten om och som måste värderas samt hanteras (Nygren 2012 s 24).

Frågan som kan ställas är om studien kommer generera något mervärde och vara till någon nytta. Etikprövningsnämnden har diskuterat huruvida den kvalitativa forskningen som genomförs egentligen bidrar till vinster, värde och nytta. Som följd av att kvalitativa studier inte går att generalisera på samma sätt som kvantitativa studier har kvantitativa metoder ett uttalat försprång gällande kriterier som berör forskningens nytta, vinster och värde (Nygren 2012 s 26). Kravet från etikprövningsnämnden är dock att den kvalitativa forskningen, likväl som kvantitativa forskningen, ska motivera vald metod och antal forskningspersoner (Nygren 2012 s 27). För att försäkra sig om att forskningen är etiskt korrekt har fyra forskningsetiska principer utformats; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002 s 6). Informationskravet innebär att forskaren måste informera alla aktörer som är inblandade i studien om vad deras deltagande har för syfte samt att det material som samlas in enbart kommer att användas för studiens syfte. I informationen skall det framgå att deras deltagande är frivilligt och att de har rätt till att hoppa av när de än skulle önska (Vetenskapsrådet 2002 s 7). Vi började med och var noga med att informera om uppsatsens huvudsakliga syfte innan intervjupersonen tackade ja till sitt deltagande. Därefter informerade vi intervjupersonerna om möjligheten att hoppa av studien om särskilda omständigheter dyker upp under studiens gång. Samtyckeskravet går ut på att forskaren måste fått ett samtycke från deltagarna i studien samt av uppgiftslämnaren. I de fall där deltagarna är under 15 år krävs även samtycke från den minderårigas vårdnadshavare (Vetenskapsrådet 2002 s 9).

Konfidentialitetskravet betyder vidare att forskarna har tystnadsplikt gällande känsliga uppgifter som deltagarna delar med sig av. Uppgifterna ska inte kunna identifieras av utomstående personer och därmed ska materialet hanteras och presenteras för att kunna efterfölja dessa kriterier (Vetenskapsrådet 2002 ss 12-13). Slutligen har vi nyttjandekravet som betyder att studien inte får användas i andra syften än till det vetenskapliga syftet som deltagarna skall ha blivit informerade om. Det innebär också att det inte får användas som underlag för beslut som inblandar den enskilde, exempelvis vid en tvångsintagning (Vetenskapsrådet 2002 s 14). Dessa forskningsetiska principer kommer vi att efterfölja i vår studie genom att vi kommer att vara tydliga i kontakten med våra intervjupersoner och ge dem tydlig information om vad studien handlar om, vad syftet med deras deltagande är och att deltagandet är frivilligt. Vi begärde ett samtycke från samtliga deltagare och frågade därefter om de accepterade att vi spelade in under intervjun. Vi förklarade därefter att de kommer att vara anonyma samt att det inte kommer kunna utläsas vem som sagt vad eller vilken organisation de företräder. Vi informerade deltagarna i slutet av intervjun om att materialet vi samlat in endast kommer att användas för studiens syfte och hanteras varsamt. Vi lagrade den insamlade empirin på en USB-sticka som endast vi har haft tillgång till för att på så sätt hantera det insamlade materialet på ett respektfullt sätt. I analysen valde vi att använda oss av fiktiva namn för att säkerställa respondenternas anonymitet.

## Teoretisk utgångspunkt

Den huvudsakliga teoretiska utgångspunkten i denna studie är ett professionsperspektiv. Vi har valt att ha med inslag från rollteorin. De begreppen från professionsperspektivet som vi har valt att utgå från är: Professionalisering, profession samt professionaliseringsprocess. Teorin om professionsperspektiv problematiserar socialarbetarens roll och anser att den är svårdefinierad och komplex. Vi valde den teoretiska ansatsen eftersom att det sociala arbetet enligt Johnsson & Lindgren (1999 s 21) alltid innebär någon typ av relation mellan socialarbetare och brukare. Socialarbetaren är därför personligt involverad och att uppnå den optimala distansen till brukaren kan därför bli besvärlig när personligt engagemang utmanas. Enligt professionsperspektivet innebär begreppet professionell att man använder sig av en yrkeskompetens som den anställda socialarbetaren har skaffat sig genom utbildning eller genom praktisk erfarenhet (Johnsson & Lindgren 1999 s 18).



Rollteorin diskuterar normer som ingår i rollen som socialarbetare och hur begrepp som objektivitet och subjektivitet kan spela in i hur en relation mellan brukare och socialarbetare ser ut. Rollteorin tar upp olika egenskaper som socialarbetare förväntas införliva, vilket går hand i hand med professionsperspektivet (Munson & Balgopal 1978). Anledningen till att vi valde att använda oss av dessa teorier är att de beskriver och problematiserar socialarbetarens komplexitet och de normer som socialarbetaren förväntas sträva och arbeta efter. De valda teorierna diskuterar även utmaningen i att skapa en relation med brukare där man förväntas agera objektivt i en viss situation och subjektivt i en annan., samtidigt som relationen ska präglas av professionalitet.

## Professionsperspektiv

Socialarbetare uttrycker många gånger ett behov av att diskutera sin yrkesroll då den i många fall uppfattas som otydlig och svår (Johnsson & Lindgren 1999 s 14). Detta kan bero på att socialarbetarens roll är aningen diffus och mycket komplex. Socialarbetarrollen kan inte definieras som en enda roll, det kan handla om många olika roller beroende på verksamhetsområde och det kan också bero på specialisering inom ett visst område (ibid.). De gemensamma nämnarna är dock många, framförallt för de som jobbar inom psykosocialt arbete.

Men vad betyder egentligen profession och hur beskrivs professionalisering? Det är en fråga som enligt Johnsson & Lindgren (1999 s 15) under många år har varit aktuell. Det vanligaste sättet att definiera begreppet profession är att ta upp egenskaper som utmärker en viss profession, och detta är något som den kände forskaren Greenwood (1957) har gjort. Greenwood (1957) tar upp *systematiskt teori, professionell auktoritet, samhällets sanktion, etiska regler och egen kultur* och skriver att dessa är de fem kännetecknen för en profession. Arbetet inom professionen kräver en utbildning som ger en specialiserad kunskap och det skiljer sig från de som står utanför professionen (Johnsson & Lindgren 1999 s 15). Denna utbildning ger de professionellt utbildade en auktoritet och samhället kan då genom sanktioner bestämma att stänga ute andra grupper från att utföra de professionella aktiviteterna. De etiska reglerna som Greenwood (1957) nämner innefattar språk, symboler, normer och värderingar inom en profession.

Johnsson & Lindgren (1999 s 17) nämner att något annat som har diskuterats genom åren är för- och nackdelar med socionomyrkets professionalisering. Fördelarna som har lyfts upp är att det kan hjälpa brukaren att få en säkrare och bättre hjälp, medan nackdelen är att detta kan öka avståndet till brukaren (ibid.). Att vara professionell betyder ofta att ens yrkeskompetens används och den yrkeskompetensen bygger på teoretiska studier och praktisk erfarenhet. Professionalitet kännetecknas oftast av att man utövar sitt yrke på ett "bra" sätt eller inte (Johnsson & Lindgren (1999 s 18).

## Professionaliseringsprocessen

För att en person ska kunna se sig själv och uppfattas som professionell krävs det att sex olika positioner uppnås. Den professionella står i mitten och positionerna finns runt om (Johnsson & Lindgren 1999 s 19). Dessa positioner ses som gemensamma positioner för majoriteten av de professioner som finns i samhället idag (ibid.).

1. *Integrerade värderingar* inom yrket såsom normer, regler och värderingar. De etiska reglerna används inom yrkeskåren och med de människor man arbetar med, både brukare, beslutsfattare och kollegor.
2. En *reflekterande yrkesutövning* som går ut på att lösa situationer som man tidigare inte har varit med om, detta inkluderar att kunna agera självständigt.
3. *En tydlig yrkesidentitet* som ger självförtroende till den professionelle i sitt yrkesutövande.
4. Den professionelle kan genom *automatik* och rutin utföra sina arbetsuppgifter
5. *Generell och specifik kompetens*. Den professionelle känner till generella handlingsmönster och specifika metoder.
6. Genom *samverkan och samspel* utförs arbetet tillsammans med omvärlden. Arbetet kan ses i sitt sammanhang.

Det är i ytterst få yrken möjligt att som nyexaminerad kunna agera professionellt utifrån ovanstående positioner, framförallt inom yrken där de arbetar med människor (Johnsson & Lindgren 1999 s 20). Det som bidrar till denna svårighet som socialarbetare är yrkets

komplexitet och den kunskap som ska integreras i arbetet. Det professionella sociala arbetet innebär alltid någon typ av relation och socialarbetaren är därför personligt involverad, vilket är något som påverkar professionaliseringsprocessen något enormt (Johnsson & Lindgren 1999 s 21). Att få en "bra" distans till brukaren blir mer besvärlig och utmanande när en yrkesverksam är personligt involverad.

## Socialarbetarrollen som profession

För att återkoppla till något som har nämnts tidigare skriver Johnsson & Lindgren (1999 s 22) att socialarbetarrollen inte är en enda roll eftersom att yrket är så brett som det är. Det finns en rad olika roller beroende på var man arbetar och vad ens arbetsuppgifter är. Två socialarbetare kan jobba båda jobba med missbrukare, men en jobbar på sjukhus och en annan som kurator (ibid.).

Johnsson & Lindgren (1999 s 27) nämner att förmågan att kunna skapa fungerande relationer med brukare och ha kunskapen om hur man gör det på ett professionellt sätt är gemensamt oavsett arbetsfält och ha en helhetssyn är utmärkande för alla typer av socialt arbete. Den professionella socialarbetaren måste även ha redskapen att använda olika metoder och vara öppen för alla typer av situationer man i arbetet kan möta (ibid.). Det kan vara allt från att jobba med enskilda individer till att arbeta med människor i grupp. Socialarbetarens arbete kan ses som två parallella uppdrag: att tillgodose brukarens behov samtidigt som man ska underhålla samhällets intressen. Det är de här två uppdragen som ger arbetet sin komplexitet (ibid.).

## Rollteori

### *Rollteori*

Rollteorin utgår från att socialarbetare är utbildade att arbeta enligt vissa normer (Munson & Balgopal 1978). Enligt dessa normer finns det professionella förväntningar som socialarbetare ska införliva i arbetet och det är av vikt att dessa upprätthålls. Socialarbetare förväntas ha en respektfull attityd gentemot brukare, samtidigt ska socialarbetare acceptera brukarens självbestämmande. Andra punkter som en socialarbetare ska införliva är att uppfylla konfidentialitetskraven, inte döma brukarens val och respektera dennes privatliv

(ibid.). Det skiljs på att som socialarbetare vara objektiv och subjektiv: Objektivitet innebär att den yrkesverksamma tar hänsyn till faktorer som brukarens behov, problem, resurser och motivation samtidigt som man arbetar för att förbättra livsvillkoren för brukaren (ibid.). Att vara subjektiv innebär å andra sidan att den yrkesverksamma integrerar sina personliga värderingar, behov och sin egen motivation för att sätta brukaren i första rummet (ibid.). Subjektiva förhållanden kräver således ofta mer av socialarbetaren än de objektiva relationerna när det kommer till engagemang. Den viktigaste frågan att ställa sig i ett objektivt förhållande blir därför: Hur mycket av sig själv vill man göra tillgänglig? (ibid.).

## Analys

Syftet med denna studie är att undersöka hur anställda socialarbetare inom ideella tjej- och kvinnojourer beskriver närhet och distans i arbetet med stödsökande tjejer och kvinnor. I analysen kommer vår empiri relateras till professionsteorin samt med inslag från rollteorin.

## Närhet och distans i relation med brukare

### *En balansgång*

Tidigare studier har beskrivit professionalitet som en balansgång mellan närhet och distans, där en för nära relation kan bli problematisk men samtidigt måste relationen genomsyras av tillit. Till följd av detta är en för distanserad relation mellan yrkesverksamma och brukare inte heller optimal utan det krävs en balans mellan både närhet och distans (O’leary, Tsui & Ruch 2013; Oltedal 2015). I denna studie var flera respondenter eniga om att objektivitet är något som är avgörande för att beslut i arbetet ska kunna tas. Gun säger: “(...) Nära, ja det tycker jag. Men inte privat. Det är jätteviktigt. Inte privat på något sätt eftersom det är en professionellt grundad relation, och det måste vara det”. Gun säger även att “En distanserad relation gör ju att man kanske kan se objektivt på den fråga som ställs. Närhet tror jag kan vara bra ändå i ett handlingsförlopp till exempel då, ja där man har fått de ramar. Ja vi har ju fått ramar från Socialtjänsten” [Gun]. Det arbetet som socialarbetare utför kan beskrivas som två olika uppdrag: Att tillgodose brukarens behov och att underhålla samhällets intressen. Uppdragen är det som bidrar till arbetets komplexitet (Johnsson & Lindgren 1999 s 27). Helmersson (2017) återger i sin studie att det centrala i arbetet som socionom är gränssättning

och detta hjälper också att rama in det som ingår i arbetsrollen för socionomer och det som karakteriserar professionalitet. Enligt några av våra respondenter får du inte bli för privat utan behöver ha gränser och de beskriver det som en balansgång, Evy säger "Du kan vara personlig men inte privat, det blir för utlämnande i de situationer man använder sig själv som verktyg". Våra respondenter beskriver att när ett arbete går ut på att jobba med sig själv som redskap är det extra viktigt att gränssätta, det är viktigt att hålla mellan det privata och det professionella och behålla en viss distans. Uttalandet motiveras med att det kan bli så fel åt båda håll annars. Samtidigt var det respondenter som diskuterade i sina utsagor att ett gränssättande inte nödvändigtvis alltid är en så stor del av arbetet för att det inte uppstår den närhet som tidigare har problematiserats.

Så man ska inte som man ofta försöker inom socialt arbete liksom minimera att det är faktiskt handlar om personkemi också. Det tycker jag är jättejobbigt alla pratar, "så här men okej men det ska vara kunna vara vem som helst". Det är inte vem som helst, du öppnar inte ditt hjärta för vem som helst, inte jag heller eller, utan man måste se till att känna sig sedd och bli bemött, och vissa funkar bättre ihop med andra med varandra än andra. Jag menar man är ju inte bästis med alla hallå? - Gun

Även om de professionella enligt professionsperspektivet ska utöva yrket på ett "bra" sätt är den mänskliga faktorn närvarande i socialt arbete. Den mänskliga faktorn är det som Gun tog upp i intervjun att alla människor inte har en personkemi och där den inte finns blir det svårare för den professionelle att få relationen med brukaren att bli och kännas bra för båda parter. Samtidigt i den här situationen kan Guns uttalande ifrågasättas av professionsperspektivet som menar att professionella socialarbetare måste ha redskap och olika metoder för att kunna hantera och vara öppen för alla typer av situationer som de i arbetet möter. Detta inkluderar även situationer som innebär att det inte finns någon personkemi mellan socialarbetare och brukare.

Kajsa tar upp vikten av att visa att även om man är tillgänglig så är det inget gränslöst stöd, man måste tänka på sig själv i sitt engagemang. När det kommer till engagemang så kräver de objektiva relationerna ofta mindre av en socialarbetare än de subjektiva relationerna (Munson & Balgopal 1978). Det handlar om att kunna balansera närhet och distans i olika kontexter (Oltedal 2015). Johnsson & Lindgren (1999 s 17) återger att det finns både för- och nackdelar

med att socionomyrket har professionaliserats. En fördel som tas upp är att det skapar större möjlighet att hjälpa brukaren att få en mer säker behandling och ett mer gynnsamt resultat, samtidigt som en nackdel är att professionaliseringen kan bidra till ett ökat avstånd mellan parterna. Denna studies respondenter diskuterar att det är en balansgång mellan att vara personlig men inte privat. De diskuterade kring vikten av att ha en god kontakt men inte en obegränsad närhet, utan en relation som även innefattar en viss distans.

Du tar en distans, men sedan kommer det automatiskt att du bygger relationen med kvinnan när man pratar med varandra och stödjer och samtalar, då bygger man tillit och relationen med kvinnan. - Lillemor

Citatet av Lillemor beskriver förenklat vad det innebär att upprätthålla en distans till brukaren men samtidigt skapa en relation. Det som inte uttryckligen sägs men det vi kan tolka av det Lillemor säger är att närheten blir inbakad i relationen med brukaren när socialarbetaren möter, samtalar och stödjer brukare. Rollteorin tar upp begreppen objektivitet och subjektivitet och beskriver hur ett subjektivt förhållande ofta kräver mer av den professionella än ett förhållande som kännetecknas av ett objektivt förhållningssätt. De uppmanar även socialarbetaren att ställa sig frågan om hur mycket av sig själv som ska vara tillgänglig. Av det Lillemor berättar att hon intar en viss distans och att relationen sedan automatiskt byggs upp i mötet med brukaren kan ifrågasättas av rollteorin om hon i situationen då kontrollerar över hur mycket av henne själv som hon vill göra tillgänglig när hon beskriver att det sker automatiskt.

Det finns en bild av vad som är centralt i professionens kärnverksamhet i socialt arbete och att ha en bra kontakt till stödsökande är en förutsättning för en god relation. Detta är av vikt för att brukaren ska kunna dela med sig av sina erfarenheter, och på så sätt kan socialarbetaren hjälpa till att bearbeta trauman (Helmersson 2017). Lillemor berättar att det skulle bli svårt för kvinnorna att få dem att lita på henne om hon skulle ha ett väldigt distanserat förhållningssätt. Även om hon är tydlig med gränser och hur de jobbar kan man inte hjälpa till med allt man får i sitt knä, man måste växla i sin yrkesroll. Att växla i sin yrkesroll kan liknas vid den balansgång som O'leary, Tsui & Ruch (2013) och Olteidal (2015) beskriver. Samtliga respondenter i studien beskrev att gränssättning i kvinnojoursverksamhet

är nödvändig för att särskilja på det privata och professionella. Respondenterna beskriver att detta är nödvändigt för att arbetet inte ska komma för nära inpå, komma under skinnet och inte "äta upp en". De beskriver det som en uppgift som inte alltid är lätt att balansera.

## Närhet och distans i förhållande till professionalitet

### *Personlig kontra professionell*

Gränsen mellan att vara personlig och professionell kan anses som självklar men att skilja på det i praktiken kan för socialarbetare vara en utmaning (Clapton 2013). Närhet och distans är därför något som är intressant att diskutera i olika kontexter. Ett beteende som för en socialarbetare kan anses som acceptabelt kan för en annan anses vara oprofessionellt, därför är det svårt att diskutera vilka beteenden som går över gränsen och vilka som inte gör det. Det sociala arbetet är mycket komplext och det förklarar varför vilka beteenden kan ses som acceptabla i ett sammanhang men oacceptabla i ett annat (ibid.). Våra respondenter har olika erfarenheter och utbildningar och detta är något som kan spela in i hur de ser på att vara personlig och professionell. Ett tydligt exempel är våra respondenternas olika utsagor gällande detta då Karin anser att en själv bör tas bort från ekvationen, samtidigt som Gun känner annorlunda.

(...) Man måste faktiskt gå in känslomässigt men samtidigt får man inte gå in med för mycket känslor. - Gun

Karin berättar att det är viktigt att ta bort sig själv från ekvationen för att kunna vara mer objektiv och agera mer professionellt. Karin återger även att alla personer individuellt bygger upp sin egen professionalitet, hon menar att det är något som växer fram och som under tid förändrats och fortsätter att utvecklas. Gun anser snarare att socialarbetare måste gå in med sig själva känslomässigt, men bara inte "för mycket".

### *Gränssättning*

En central faktor för socialarbetare i relation till närhet och distans är gränssättning (Helmersson 2017). Ett sätt att sätta gränser är att inte agera ut personliga behov och att inte

hjälpa brukare med praktiska saker. Att lyfta de resurser som brukarna själva har och att inte göra sig själv oersättlig är en viktig del i arbetet med gränssättning (ibid.). Våra respondenter beskrev att gränssättning är en viktig del av arbetet på tjej- och kvinnojourer och de tycks ha integrerat gemensamma normer om att det i förhållanden med brukare är något eftersträvansvärt att ibland kunna se objektivt på situationer som uppstår. Gun håller med om att gränssättning absolut behövs, det är viktigt att inte bli för privat. Gun säger "Jag får liksom inte bjuda hem boenden till mig och jag får inte sms:a med dem på helgerna". Evy delar denna uppfattning och säger att detta med gränssättning är något som de har diskuterat med sina volontärer: "Och det har vi också pratat om i samband med volontärer, för vissa volontärer liksom "Åh, jag bjuder hem dem till mig"... Nej, det är inte professionellt". Kajsa berättar om sina åsikter om professionalitet och menar att under stödsamtal blir det fel om hon skulle säga att hon förstår brukaren för att hon också har varit med om det själv. Hon betonar att det är de som befinner sig i kris och att hon inte kan lägga över sina känslor på dem, eller att de ska upprätthålla gränserna för det är hennes roll att vara professionell. De yrkesverksamma beskriver att det inte är upp till brukarna att upprätthålla dessa gränser utan att det är deras ansvar som professionell i sammanhanget. Johnsson & Lindgren (1999 s 19) skriver om ett steg i professionaliseringsprocessen som innefattar att integrera värderingar inom yrket, exempelvis normer, regler och värderingar. Det innefattar de etiska reglerna som används inom yrkeskåren och med de människor man arbetar med. Detta gäller arbetet med brukare, beslutsfattare och kollegor. Utifrån respondenternas svar kan vi konstatera att de tycker att det är viktigt att ha kollegor att bolla med i arbetet angående gränssättning: Lillemor nämner att hon inte ensam kan göra allting utan att hon är beroende av sina kollegor där de hjälper varandra att hålla gränsen. Hon berättar vidare att om du inte håller gränsen är du inte till någon hjälp, då tar du konstant in allting och kan inte skilja mellan privat och arbete och Lillemor säger: "Du tänker bara på alla berättelser och möten du har haft och då tror jag inte att någon håller för jobbet".

### *Kontroll över situationen*

Respondenterna beskriver att det är viktigt att de är medvetna om att det är de som anställda på tjej- och kvinnojour som ansvarar för gränssättningen. Gränssättningen behövs för att de ska kunna hantera och ha kontroll över sina känslor som de får i mötet med tjejerna och



kvinnorna. Inom socialt arbete där det både finns administrativa uppgifter och uppgifter som innebär en mer personlig kontakt med brukare riskerar de yrkesverksamma att slitas mellan dessa uppgifter (Boland-Prom & Anderson (2005). Detta kräver att den anställda socialarbetaren måste utföra arbetet med respekt och integritet i mötet med brukaren och samtidigt skapa och upprätthålla en lämplig gräns gentemot personen. De kan ses som att socialarbetare i dessa situationer slits mellan subjektiva och objektiva förhållanden (Munson & Balgopal 1978). Boland-Prom & Anderson (2005) menar att om en yrkesverksam slits mellan administrativa uppgifter och personlig kontakt kan det leda till att socialarbetaren måste anamma två olika förhållningssätt. De maktskillnader som kan uppstå måste den anställda ha i åtanke. Det kan vara en utmaning att lyckas integrera dessa förhållningssätt till en lämplig relation (ibid.). Respondenterna i denna studie återger att i arbetet som anställd socialarbetare är hantering av relationer, känslor och gränser av stor vikt. Gun säger att det är vanligt att kvinnorna som kommer inte har några relationer de kan få stöd från. Gun säger vidare att det är inte ovanligt att det inte finns föräldrar i närheten eller så är föräldrar emot deras beslut, därför blir det vanligt att man får agera ställföreträdande vän i sin roll som professionell. Gun betonar att det inte innebär att de får komma på middag hemma hos henne utan det är under arbetstimmarna som hon är deras 'vän' som lyssnar och är inklämmande. Tidigare forskning har visat att en okontrollerad närhet kan leda till att sjuksköterskor bryts ned (Määttä 2006). Sjuksköterskorna i Määttäs (2006) studie berättar att de kan kännas som att de drunknar i andras känslor och de behöver separera sig från patienten för att kunna hålla i arbetet. För att inte bli överväldigade och undvika känslan av att brytas ned behöver patienterna hållas på ett visst avstånd så att de anställda ska kunna kontrollera situationen (ibid.). Sjuksköterskornas upplevelser att de måste separera sig och upprätthålla ett avstånd till patienterna är för sin egen hållbarhet men kan även vara för att inte riskera att komma för nära och därmed mista sin objektivitet och sitt professionella förhållningssätt. Pia har upplevt att brukare har kommit för nära och beskriver det som problematiskt.

Jag kände att jag inte mådde bra när jag kom så nära kvinnorna och släppte på mina känslor. Jag kände verkligen att jag kommer själv att må dåligt om det fortsätter såhär så jag kände att jag behövde lära mig att hantera känslorna och bli mer professionell, sen blev det som en vana. För varje kvinna som kommer med sina problem och erfarenheter blir jag starkare i min mentalitet, för att kunna klara av det här. Så det är kanske det. - Pia

Även om respondenterna anser att en relation med brukare som innefattar både närhet och distans är det optimala för båda parter är det tydligt utifrån respondenternas svar att en för nära relation inte är något som bidrar med något positivt. En för nära relation beskrivs snarare som problematisk och resulterar i att arbetet blir ohållbart. Lillemor berättar att brukarnas berättelser absolut kan väcka känslor hos henne, men menar att det inte är hon som ska stå i fokus i arbetet. Hon får ta med de känslorna någon annanstans och kontrollera sig själv så att hon inte släpper på för mycket.

Man ska kunna agera professionellt och kunna ta emot vilken historia kvinnorna än kommer med, men då kan man efteråt vara i behov av att lasta av lite hos en kollega eller handledare för att i fortsättningen orka med. - Karin

Detta uttalande är något som Johnsson & Lindgren (1999 s 27) betonar i professionsteorin. Socialarbetare måste kunna använda olika metoder och vara öppen för alla typer av situationer man i arbetet kan möta (ibid.). Det kan inkludera att jobba med enskilda individer till att arbeta med människor i grupp och där den professionella har ansvar för att hantera situationen. Karins uttalande pekar på att de mer krävande förhållanden som hon utvecklar med brukare kräver att hon får möjlighet att lasta av hos en kollega efteråt. Lillemor uttrycker något liknande, att om känslor väcks hos henne i en relation med en brukare får hon ta med det "någon annanstans". En tanke som väcktes ur respondenternas skildringar är att innan ett förhållande utvecklas från ett objektiva till ett subjektivt lastar de av hos kollegor eller vid handledningstillfällen. Kan det här ses som ett verktyg för att slippa ta sig an de subjektiva förhållanden som kräver mer av socialarbetaren eller är det mer en överlevnadsstrategi för att kunna hantera de subjektiva förhållanden som kan utvecklas i arbetet? Av den här studiens respondenter och deras uttalanden kring en för nära relation till brukare ser vi både likheter och skillnader till tidigare studier. Sjuksköterskorna intar en viss distans för att kunna separera sig från deras patienter och inte riskera att komma dem för nära. Av våra respondenters utsagor förstår vi att även om de i arbetet försöker upprätthålla en viss distans och lyckas med det i majoriteten av fallen så finns det även historier och möten där distansen rivs ner för att de frambringa känslor som av någon anledning känns närmre. Vilket kommer att påverka dem trots distansen de försökt upprätthålla.

## Skapandet och upprätthållandet av relationer med tjejer och kvinnor på jouren

### *Förändring över tid*

Socialarbetarens roll är diffus och i många fall komplex vilket leder till att socialarbetare regelbundet uttrycker ett behov av att diskutera sin yrkesroll (Johnsson & Lindgren 1999 s 14). Socialarbetarrollen kan i många fall vidare uppfattas som otydlig och svår (ibid.). Uppfattningen delas med våra respondenter som i sina svar uttrycker att det är ett komplext arbete som gör att relationen med brukare kan bli problematisk, framförallt som nyexaminerad. Gun beskriver att vid de tillfällen som hon kände sig säkrare i sin yrkesroll öppnade hon upp sig mer vilket gjorde att "Folk [Brukare] gick in och gjorde avtryck som kanske inte var så bra". Flera av respondenterna diskuterar hur de förhöll sig till gränser då de precis hade tagit examen. Evy och Gun upplevde båda att de som färdigutbildade socionomer hade relationer som präglades av distans och där gränssättningen var diffus. Gun visste som nyexaminerad inte var hennes gräns gick och detta resulterade i att hon satte gränser som var mer distanserade. Gun sa att även om du vill skapa förtroende till en brukare så kan du inte sitta och prata som att ni är kompisar för det kommer att skada relationen. De har kommit till henne för att de vill ha hjälp, stöd och råd och att sitta tillbakalutad, tugga tuggummi och gäspa är ingenting hon kan göra då hon vill agera och föra sig professionellt. Tidigare forskning visar att socialarbetare beskriver att ordet vänskap i en kontext med brukare kan klinga negativt då det kan medföra att relationen med en brukare är för nära. Är den för nära kan den uppfattas som oprofessionell och ordet vänskap kan därför bli problematiskt för socialarbetaren (Oltedal 2015). Pias upplevelse var annorlunda, hon uppfattade gränserna på ett helt annat sätt när hon var nyutexaminerad.

Jag har lärt mig mycket av kvinnorna, hur man mötte dem från början och hur man möter dem nu. Jag hade svårt i början med den här gränser, Jag var inte professionell kan man säga för jag visste hur man, jag tycker om människor och är social och så, men de kommer med mycket jobbiga saker som de bär på och då behöver man mycket erfarenhet och kunskap för att kunna hantera det. - Pia

Pias upplevelser är liknande med hur professionaliseringsprocessen beskriver hur en yrkesidentitet utvecklas. Johnsson & Lindgren (1999 s 19) beskriver en position i professionaliseringsprocessen som *en reflekterande yrkesutövning*, vilket går ut på att lösa situationer som man tidigare inte har varit med om. Att kunna agera självständigt är något som ingår i denna position (ibid.). Pia berättar vidare att hon upplever en stor skillnad i sitt förhållningssätt nu i jämförelse med när hon började arbeta på kvinnojour. Pia säger att hon hade svårt med gränser, att hon inte var professionell förut. En beskrivning av situationen är att hennes yrkesidentitet med tiden har utvecklats och förändrats. När brukarna berättade om sina erfarenheter kom det henne väldigt nära. Pias upplevelse är att med mycket arbetserfarenhet och kunskap lär man sig hantera det. Gun säger att människor kan uppfatta henne som väldigt personlig och innerlig men efter många år i kvinnojour har hon en annan uppfattning om vad hon tycker är privat och vad hon känner att hon kan "bjuda på". "De vet knappt om mitt efternamn, de vet inte vilken bil jag kör, de vet inte var jag bor men ändå tror jag att de upplever mig som nära" berättar Gun.

Evy tar upp att kvinnojourer som verksamhet är "mänskligare" än en myndighet, vilket gör att det kan ge en annan närhet till kvinnorna och det innebär att man som yrkesverksam måste gå in känslomässigt; "Samtidigt får man inte gå in med för mycket känslor, utan man måste behålla den här professionalismen" sa Evy. Professionsteorin tar upp att professionalitet är någonting som växer fram inom en när man arbetar med människor. Det är ofta inte självklart hur man skapar lämpliga relationer när man är nyutexaminerad, framförallt inom yrken där mycket personligt engagemang krävs (Johnsson & Lindgren 1999 s 20). Hur mycket av sig själv som man vill gå in med är inte heller en självklarhet, i synnerhet inte som nyutexaminerad. Detta är en fråga socialarbetare bör ställa sig om man har ett förhållande till en brukare som präglas av subjektivitet (Munson & Balgopal 1978).

Det är den här processen som jag varit inne på lite, alltså för mig så tror jag, alltså jag menar när jag var mycket yngre så hade jag mitt sociala patos och min, vad ska jag säga min fåfänga, jag hade nog kunnat gå i många fällor medan att efter vart så slipar man sig själv och sitt professionella jag vad man än gör. Och jag vet allt det som är privat för andra kanske är personligt för mig så att jag går inte över någon gräns ifall jag bjuder på vissa saker, eller vice versa det kan vara så att vissa saker

som andra socialarbetare liksom bjuder på är alldeles för privat för mig. Förstår ni hur jag tänker? Det är mycket individuellt. - Gun

Med tiden utvecklar den professionella en tydlig yrkesidentitet som ger självförtroende till den professionelle i sitt yrkesutövande (Johnsson & Lindgren 1999). Detta är något som våra respondenter har lite skilda meningar kring, men sammantaget tycker de flesta av våra respondenter att det är någonting som utvecklas och förändrats över tid. Vi har med kritiska ögon granskat professionsteorin och kommit fram till att det våra respondenter delar med sig av inte alla gånger stämmer överens med teorin. Det Gun säger, att professionalitet är något mycket individuellt, går inte helt ihop med det professionsteorin säger i sin professionaliseringsprocess. Om professionalitet är något som är individuellt, hur kan det då skapas en gemensam punktlista för hur man som socialarbetare agera professionellt?

Professionsteorin kritiserar många gånger sin egen teori genom att säga att professionaliseringsprocessen går att applicera på de flesta yrken men att problemet ligger i att socialarbetare har svårare att förhålla sig till de olika nivåerna i processen med hänsyn till arbetets komplexitet. Professionsteorin problematiserar även svårigheterna med att förhålla sig till de olika nivåerna i processen som nyutexaminerad socialarbetare. Frågan är då: Är det möjligt att skapa en manual för hur socialarbetare agerar professionellt när arbetet är så pass komplext som det är?

### *Hjälp till självhjälp*

Tidigare forskning som rör ämnet tjej- och kvinnojourer nämner att verksamheterna utgår från "hjälp till självhjälp" i arbetet med stödsökande kvinnor (Helmersson 2017).

Stödsamtalet anses vara det viktigaste i en tjej- och kvinnojour och detta är något som utmärker den typ av verksamhet (ibid.). En byggsten i relationen och processen när de skapar relationer är principen "hjälp till självhjälp". Byggstenen i relationen och principen "hjälp till självhjälp" kan liknas vid de normer som professionella förväntas att agera efter (Munson & Balgopal 1978). Gun diskuterar hjälp till självhjälp och vikten av det: "Som jag ser det nu är det hjälp till självhjälp. Vi ska hjälpa dem att våga ta tillbaka styrkan, att själva fatta beslut att vi ska få dem att tro att de klarar av det". Detta är även något som Evy anser är viktigt och det är även det som genomsyrar hennes verksamhet.

Att inte bära hennes väskor utan hon får bära sina väskor. Och det kan ju uppfattas som ett dåligt bemötande. Men vi måste ändå få kvinnorna att ta ansvar för sitt eget liv. - Evy

Gun fortsätter att förklara hur hon skapar och upprätthåller relationer med kvinnorna genom att berätta om principen om hjälp till självhjälp. Gun trycker på hur viktigt hjälp till självhjälp är inom tjej- och kvinnojoursverksamheter och säger att hon inte kan vara räddaren eftersom att brukarna har en egen kraft och att hon måste förlita sig på den. Att förlita sig på att brukarna kan hantera saker själva och ta ett steg tillbaka är något som Johnsson & Lindgren (1991 s 21) även tar upp. Att skapa en lämplig distans till brukarna är dock inget som är oproblemiskt utan det kan vara en utmaning när yrkesverksamma är personligt engagerade. Att respektera brukarens privatliv gällande dennes beslut exempelvis är något som även rollteorin tar upp och kallar konfidentialitetskravet. Vikten av att inte döma val och acceptera och respektera brukarens självbestämmande (Munson & Balgopal 1978). Gun känner att hon inte kan vara den som håller brukaren i handen och går stegen åt dem. Tanken om hjälp till självhjälp förklaras alltså av respondenterna som att brukare måste hitta sin inre styrka. Att den yrkesverksamma också tror att brukaren faktiskt kan ändra på sig är något som anses som en nödvändighet i hjälp till självhjälp-principen. Om brukaren inte är villig att förändra sin situation är det enligt Gun omöjligt att hjälpa henne: "Det är också ett givande och ett tagande. Jag kan ju sitta och ge hur mycket goda råd som helst och jag kan ju titta ut och tänka ut massa bra saker men jag måste ju ha henne med mig". Tålmod och is i magen är också något som Gun anser är en avgörande faktor för att få brukaren med sig i tanken om hjälp till självhjälp. Om brukaren inte är motiverad att bli hjälpt och förändra sin situation kan det ses som ett hopplöst fall, men hur en ska socialarbetare förhålla sig till en omotiverad brukare men samtidigt ta hänsyn till dennes integritet? Att försöka motivera en brukare som själv inte vill bli hjälpt och att samtidigt inte inkräkta på individens integritet kan vara en svår utmaning. Enligt rollteorin ska socialarbetare respektera brukarens integritet, men hur enkelt är det i praktiken när en brukare är omotiverad?

Ibland måste man ha is i magen fast man ser en massa saker eller har massa farhågor själv. Men jag måste ha is i magen och vänta in min brukare, tänka 'är hon där?' Och om hon inte är här så hur hjälper jag henne dit. - Gun

Utifrån respondenternas svar kan vi se vikten av att förlita sig på kvinnornas egna förmågor, och tanken om att kvinnorna kan hjälpa sig själva ur sin situation med hjälp från en anställd socialarbetare är en förutsättning för att det ska fungera.

### *Subjektivitet kontra objektivitet*

Munson & Balgopal (1978) skiljer mellan objektivitet och subjektivitet i en kontext med socialarbetare. Att vara objektiv innebär att de som är yrkesverksamma har brukarens behov och resurser i åtanke. Subjektivitet innebär att den yrkesverksamma kan komma att integrera sin egen motivation och personliga värderingar. Engagemang är något som genomsyrar subjektiva förhållanden och de förhållanden som är subjektiva kräver i sin tur mer än de objektiva (ibid.). Felicia berättade om ett tillfälle där hon inte kunde vara objektiv, hennes personliga värderingar och känslor tog över och lämnade därför över ärendet till en kollega istället. Hon kände vid detta tillfälle att hon inte kunde skapa en lämplig relation på grund av att hon inte kunde hålla sig professionell och objektiv. Som professionell behöver du redskap för att kunna använda dig av olika metoder samt vara beredd och öppen för alla olika situationer som kan utspela sig i mötet med brukaren (Johnsson & Lindgren 1999 s 27). Felicias tidigare erfarenheter gjorde att hon inte kunde tillgodose brukarens behov vilket är en viktig del av hennes uppdrag (ibid.).

Kompetensen personalen inom kvinnojourer har är det som skapar trygghet i arbetet. Kompetensen och tryggheten personalen besitter är en förutsättning för att göra objektiva bedömningar av de stödsökande på kvinnojourer (Mattsson 2011). Evy berättar att det är i handledningen och med kollegor där mindre fokus ligger på att vara professionell. Detta är enligt henne avgörande för att hon ska kunna vara professionell på arbetet. Detta är något som påverkar skapandet och upprätthållandet av relationerna med kvinnorna.

Där är man snarare inte professionell i handledningen, för där släpper man på för att liksom kunna vara professionell på jobbet. - Evy

Slutsatsen som kan dras av Evys uttalande är att tryggheten hon känner under och efter handledningen är en förutsättning för att hon i arbetet ska kunna vara professionell och skapa samt upprätthålla relationer med kvinnorna.

Men när den här kvinnan kom så var det första gången som den mannen hon hade var så lik, i allt han sa och i allt han gjorde mitt ex, så att jag kunde inte vara professionell. Så jag fick tala om för henne att jag kan tyvärr inte ha samtal med dig utan jag lämnar över det till min kollega för att jag reagerade irrationellt och det kommer inget gott ut av det. - Felicia

Felicias uttalande kan liknas vid det Määttä (2006) nämner om att sjuksköterskor riskerar att drunkna i deras patienters känslor. Felicia tog beslutet att inte fortsätta jobba med brukaren då hon var medveten om att hennes personliga värderingar i den här situationen inte kunde lämnas utanför arbetet. Hon ansåg att hennes tidigare erfarenheter inte skulle gynna någon part - varken resultatet för brukaren eller hennes eget välmående. Det här med personliga värderingar är något som Karin anser är bra till viss del, man ska ändå vara sparsam med vad man delar med sig av som yrkesverksam. Karin säger "Det här att inte dra in sig själv, att det ibland kanske kan kännas som viktigt att säga att - Det här var också jobbigt när jag gick i högstadiet. Ibland kan det vara bra att lägga in sådana kommentarer men också att vara väldigt sparsam utan att värdera". Att lägga in värderingar i professionen är något som Johnsson & Lindgren (1999 s 19) berör och att inte värdera är en av delarna i arbetet inom yrket. Men hur enkelt är det att inte värdera människor? Det är något som alla människor gör, både i privatlivet och i sitt yrke. Att säga att socialarbetare inte ska värdera någon på arbetstid är ganska mycket begärt, och att hålla sig objektiv i alla lägen kan ses som en omöjlig uppgift. Att lära ut socionomstudenter att inte värdera människor är lättare sagt än gjort, för den synen tar inte hänsyn till hur människan fungerar. Dagligen kategoriserar och värderar vi människor och situationer. Karin och Evy har en gemensam uppfattning om att vissa saker berör en extra mycket. Karin nämner att när något berör henne extra mycket och när det "rinner över" då är det extra svårt att hålla sig objektiv. Rollteorin tar upp den professionelles subjektivitet och objektivitet och hur det påverkar relationen och den utmaningen kan förstås genom respondenternas utsagor om deras erfarenheter (Munson & Balgopal 1978). Evy säger att "Vissa familjer, det spelar ingen roll hur liksom professionell man är, de hamnar liksom i hjärteroten på en". Det sociala arbetet inkluderar många påfrestande situationer och gör



således att vissa situationer kan beröra en yrkesverksam extra mycket och då kan det vara problematiskt att hålla sig neutral och objektiv.

## Avslutande diskussion

Denna studie har undersökt hur anställda socialarbetare inom ideella tjej- och kvinnojourer beskriver närhet och distans i arbetet med brukare. Respondenterna beskriver att det är av vikt att kunna gränssätta i arbetet för att skapa och upprätthålla en relation som innefattar både närhet och distans. Resultaten har visat att majoriteten av respondenterna hade liknande uppfattningar om hur de skapar relationer med brukare. Gränsen mellan närhet och distans återger respondenterna kan vara svår och diffus, där får de utgå från sig själva och anpassa efter vad som passar dem. Samtliga respondenter var eniga om att ansvaret för att skapa samt bibehålla en lämplig relation ligger på den yrkesverksamma. De beskriver att tjejerna och kvinnorna de möter befinner sig i kris och ska inte behöva hantera andras känslor när de berättar om sina erfarenheter. I respondenternas svar går det att förstå att de upplever att det kan vara svårt att skapa en relation med brukare som är nära men samtidigt inte för nära eller för privat. De beskriver att det även är en utmaning att både visa att de bryr sig samtidigt som de förväntas och bör förhålla sig objektiva i situationen. I samspel med tidigare forskning menar respondenterna att det är farligare att få en för nära relation med brukare än att skapa en relation som är mer distanserad (Oleary, Tsui & Ruch 2013; Oltedal 2015; Määttä 2006). Detta kan vara en anledning till att flera respondenter beskriver att de som nyutexaminerade valde att skapa relationer som präglas av mer distans, som ett skydd för att gränsen mellan privat och personlig upplevs som diffus. Respondenterna beskriver att deras förhållningssätt förändrats från att de började arbeta på kvinnojour. Dels för att de känner sig mer trygga med att "bjuda mer av sig själva", de är inte lika rädda för att släppa in brukaren som i början samt att de har utvecklat en känsla av kontroll över situationen. De har med hjälp av erfarenhet och kunskap lättare att behålla en objektivitet istället för att bli överväldigade över sina egna känslor som uppkommer från brukarnas berättelser. Den här förändringen över tid är något som vår studie har kommit fram till och analyserats till skillnad från den tidigare forskning som vi har tagit del i. Det visade sig skilja sig markant med hur det var för dem i början som yrkesverksam och hur de känner nu kring närhet och distans.

Trots att alla våra respondenter inte har samma utbildning i grunden kan en viktig slutsats dras: Yrkesidentitet är något som utvecklats över tid och den är inte alltid given när man är nyutexaminerad och yrkesrollen ännu inte är definierad. Yrkesidentiteten är för de flesta något som går i hand med professionalitet, och en del respondenter kopplar en otydlig yrkesidentitet till att inte förstå professionalitet samt att inte kunna agera professionellt. Samtliga respondenter är överens om att professionalitet är något som utvecklas med tiden, samt att sättet på hur man ser professionalitet är väldigt individuellt. Något som anses vara oprofessionellt i en viss kontext eller för en person kan i ett annat sammanhang eller för en annan person inte anses vara det. Respondenterna beskriver på liknande sätt vad professionalitet har för betydelse i arbetet och att relationen måste vara professionellt grundad. De var överens om att professionalitet är ett begrepp som är svårt att 'ta på' samt att det är individuellt vad som anses vara professionellt och inte. Den komplexitet som finns i socialt arbete är något som är återkommande i våra respondenternas utsagor och det kan vara svårt att vara objektiv när ens känslor är närvarande och brukarnas berättelser hamnar innanför skinnet. Mycket är kontextbundet och det är något som dels kan förklaras av komplexiteten i socialt arbete. Flera respondenter tar upp vikten av att kunna lasta av hos kollegor och möjligheten att få bra handledning, vilket hör ihop med den diffusa yrkesrollen som många av de intervjuade beskriver samt av det som professionsperspektivet tar upp. Faktorer som visade sig påverka socialarbetarnas upplevda närhet och distans i förhållandet till brukare är egna erfarenheter, ålder, utbildning, dagsform, handledning och kollegor.

Det behövs mer forskning kring just närhet och distans inom ideella verksamheter i helhet men framförallt inom ideella tjej- och kvinnojourer. Detta är ett ämne som våra respondenter fann intressant men även framförde som en viktig del i arbetet. När vi sökte efter litteratur var det svårt för oss och även för bibliotekarien vi tog hjälp ut av att hitta närhet och distans i förhållande till socialarbetare och ännu svårare i förhållande till kvinnojourer. Att forska vidare inom ämnet närhet och distans anser vi är av relevans då samtliga socionomstudenter som efter utbildningen börjar arbeta kommer att möta utmaningen att hantera relationer till brukare. Det är viktigt för att som student ha möjligheten till att bli förberedd inför de etiska dilemman som kan uppstå när de har tagit examen och går in i yrkeslivet. Munson &

Balgopal (1978) nämner att socialarbetare förväntas följa bestämda normer samt att man ska upprätthålla en viss roll. Hur enkelt är det att följa detta när varje situation är komplex och inte den andra lik? Vi kan konstatera att det inte är en enkel uppgift.

## Referenser

Ahrne, G & Svensson, P (2013) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Författarna & Liber AB

Blom, B (2002) "The social worker-client relationship - a Sartrean approach" in *European Journal of Social Work*, Nov 2002, Vol. 5 Issue 3 p 277-285

Boland-Prom, K & Anderson, C. S (2005). "Teaching ethical decision making using dual relationship principles as a case example" in *Journal of Social Work Education*. 41(3):495-510

Bryman, A (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber

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

Clapton, K (2013) "Developing professional boundaries guidance for social workers" in *Journal of Adult Protection* 2013; 15(1): 37-44, DOI: <http://dx.doi.org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/14668201311299908>

Eriksson-Zetterquist, U & Ahrne, G (2013). Att få kunskap om samhället genom att intervjua folk - Intervjuer. I Ahrne, G & Svensson, P (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. s 36-57. Stockholm: Författarna och Liber AB

*Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet

Helmerson, S (2017) "Mellan systerskap och behandling: Omförhandlingar inom ett förändrat stödfält för våldutsatta kvinnor" *Dissertations in Social Work*

Johnsson, L & Lindgren, H (1999), Yrkesroll och professionalitet, i Bernler Gunnar m.fl. (red) Psykosocialt arbete, idéer och metoder, Stockholm, Natur och Kultur

Kalman, H & Lövgren, V (2012). Etik i forskning och etiska dilemman. En introduktion. I

Kalman, H & Lövgren, V (red.) *Etiska dilemman - forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Gleerups Utbildning AB

Lind, R (2014) *Vidga vetandet : en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*.

Studentlitteratur: Lund

Mattsson, T (2011). Våldets komplexitet och gamla paradig. Om utmaningar och svårigheter i arbetet med våld i nära relationer. (Meddelande från Socialhögskolan 2011:5; Vol. 2001:5). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Munson, C & Balgopal, P (1978) "The Worker/Client Relationship: Relevant Role Theory" in *Journal of Sociology and Social Welfare*, Vol. 5, Issue 3 (May 1978), pp. 404-417

Määttä, S (2006) "Closeness and distance in the nurse-patient relation. The relevance of Edith Stein's concept of empathy" in *Nursing Philosophy* Vol. 7 Issue 1, pp 3-10 1 Diagram, DOI: 10.1111/j.1466-769X.2006.00232.x

Nygren, L (2012). Risken finns, finns nyttan? Etikprövningsnämnderna och den kvalitativa forskningen. I Kalman, H & Lövgren, V (red.) *Etiska dilemman - forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Gleerups Utbildning AB

Oltedal, S (2015) "Close but not too close. Distant but not too distant : Reflections on the client-socialworker relationship from single mothers and social workers in Australia, USA, Canada, Russia and Norway" in *Journal of Comparative Social Work*, Vol 4, Issue 1, 18p.

O'leary, P, Tsui, M-S, Ruch, G (2013) "The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation" in *British Journal of Social Work* Vol. 43, Issue 1, pp 135-153, 1 Color Photograph, 1 Graph

Rennstam, J & Wästerfors, D (2011) Att analysera kvalitativt material. I Arhne, G & Svensson, P (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

Topor, A & Borg, M (2008) *Relationer som hjälper*. Studentlitteratur: Lund

# Bilaga 1

## Intervjuguide

### Frågeställningar

- Hur beskriver verksamma inom ideella tjej- och kvinnojourer närhet och distans i relationen med brukare?
- På vilket sätt beskriver verksamma inom ideella tjej- och kvinnojourer närhet och distans i förhållande till professionalitet i det praktiska arbetet?
- Hur beskriver verksamma inom ideella tjej- och kvinnojourer att de skapar relationer med sina brukare?

### **Etik**

Av etiska skäl vill vi meddela er om att studiens syfte är att belysa hur verksamma inom ideella tjej- och kvinnojourer beskriver närhet och distans i arbete med brukare, ert deltagande är nödvändigt för studiens genomförande och för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar. Vi vill återigen påminna om att ert deltagande är frivilligt och att ni när som helst kan avbryta ert deltagande. Ni kommer att vara helt anonyma och det insamlade material kommer endast att användas i den här studiens syfte och hanteras varsamt.

### **Inledande frågor**

Har du någon utbildning i grunden?

Hur länge har du arbetat här?

### **1. Närhet och distans**

Hur beskriver du närhet och distans i relationen till brukare?

Beskriv hur du distanserar dig från arbetet när du går hem

Föredrar du att ha en distanserad eller nära relation till dina brukare?

Anser du att det finns en allmän uppfattning om att socialarbetare ska hålla sig distanserad till brukaren? (grundat i tidigare forskning)

Vilka är de två största skillnaderna mellan närhet och distans enligt dig?

## **2. Närhet och distans i förhållande till professionalitet**

Hur beskriver du närhet och distans i relation till professionalitet?

Vad innebär professionalitet för dig?

Beskriv hur din professionalitet har för betydelse i dina relationer med brukare

På vilket sätt tror du att det professionella spelar in i mötet med brukare?

Hur tänker du kring att kunna "stänga av lite" för att undvika att bli för engagerad i en brukare?

Hur agerar du om du känner dig överväldigad över brukares emotionella behov av stöd?

Hur anser du att en professionell attityd definieras? Kan du utveckla hur dina relationer har påverkats av den uppfattningen?

Hur skulle du säga att du visar att du bryr dig fast att du fortfarande behåller dig objektiv?

Har ni någon policy på er organisation eller har ni fått någon handledning angående professionella gränser? Kan du beskriva hur den ser ut isåfall? ja

## **3. Relationer**

Hur beskriver du din relation till en brukare?

Kan du förklara hur du skapar en relation med en brukare?

Kan du ge exempel på någon gång när en brukare har brytt sig om dig på ett personligt plan?  
Hur märkte du det? (Grundat i tidigare forskning)

Beskriv den optimala relationen med en brukare enligt dig...

Upplever du att du har förändrat dina relationer med brukare från det att du började arbeta?  
Och isåfall varför?



Upplever du att du har liknande relationer med dina brukare eller att dem skiljer sig från varandra? Och isåfall varför?

Berätta om någon gång när du och en brukare inte kunnat etablera en relation tillsammans?  
Hur kände du då?