



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

# I huvudet på en professionell

*En kvalitativ vinjettstudie om hur nytexaminerade socionomer uttrycker professionellt förhållningssätt i möte med klienter.*

Simonetta Cilli Angeloni & Radmila Pettersson  
Kandidatuppsats: SOPA 63  
HT 17  
Handledare: Lars Harrysson

## **Abstract**

Author(s): Simonetta Cilli Angeloni & Radmila Pettersson

Title: In the mind of a professional - A qualitative study of how newly graduated socialworkers express professional approach in the meeting with clients.

Supervisor: Lars Harrysson

Assessor: Mikael Sandgren

The purpose of this essay was to investigate and gain a deeper understanding of how newly graduated socialworkers express professional approaches in the meeting with clients. Our questions were how recent graduates define professional approach? How do newly graduated socialworkers experience that education and practical experience have contributed to their development of professional approach? What characteristics do newly graduated socialworkers consider to be the most important for the development of a professional approach? The study is of a qualitative nature and is carried out with six newly graduated socialworkers, who have been interviewed. One conclusion was that both practical and theoretical education are needed for the development of a professional approach. Another conclusion was that newly graduated socialworkers had difficulty defining professional approach and the final conclusion was that newly graduated socialworkers express several factors that are important for the development of a professional approach.

Nyckelord: professionellt förhållningssätt, förståelse, kunskap

Keywords: professional approach, understanding, knowledge

## **Förord**

Ett stort tack!

Vi vill ge ett stort tack till alla våra respondenter som ställt upp och delat med sig av sina tankar och erfarenheter, utan er hade den här uppsatsen inte varit möjlig. Vi vill även framföra ett stort tack till vår handledare Lars Harrysson som väglett och trott på oss under resans gång.

Det största tacket vill vi ge våra män Claudio och Jon, som stöttat oss under den här tiden och tagit hand om hem och barn. Tusen tack killar!

Till våra barn Rakel, Olivia, Gloria, Lucas och Mateo vill vi säga att ni har varit helt fantastiska och låtit era mammor arbeta ostört under de här tuffa veckorna. Vi älskar er!

*/Simonetta & Radmila*

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>6</b>
1.1 PROBLEMFÖRMULERING .....	6
1.2 SYFTE.....	7
1.3 FRÅGESTÄLLNINGAR .....	8
1.4 AVGRÄNSNINGAR .....	8
1.5 HISTORIA.....	8
1.5.2 Från filantropi till profession .....	9
<b>2. ORIENTERING AV KUNSKAPSLÄGET .....</b>	<b>10</b>
2.2 TIDIGARE FORSKNING .....	10
2.2.1 Utbildningens betydelse för utvecklandet av professionellt förhållningssätt .....	10
2.2.2 Erfarenhetens betydelse för utvecklandet av professionellt förhållningssätt.....	13
2.3 SAMMANFATTNING AV TIDIGARE FORSKNING .....	15
<b>3. TEORI .....</b>	<b>15</b>
3.1 TEORETISK REFERENSRAM .....	15
3.1.2 Kunskap .....	16
3.1.3 Professionellt förhållningssätt.....	18
3.1.4 Makt .....	20
3.1.5 Reflektion i-handling.....	20
3.2 SAMMANFATTNING AV TEORETISK REFERENSRAM .....	21
<b>4. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN.....</b>	<b>21</b>
4.1 VAL AV METOD.....	21
4.2 METODENS FÖRTJÄNSTER OCH BEGRÄNSNINGAR .....	22
4.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	23
4.4 URVAL .....	24
4.5 KONSTRUKTION AV VINJETTER.....	24
4.6 ANALYSMETOD.....	25
4.7 ARBETSFÖRDELNING.....	26
4.8 UNDERSÖKNINGENS TILLFÖRLITLIGHET .....	26
4.9 FÖRFÖRSTÅELSE .....	27
<b>5. FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN.....</b>	<b>28</b>
<b>6. RESULTAT OCH ANALYS .....</b>	<b>29</b>
6.1 REFLEKTION .....	29
6.1.2 Självreflektion .....	30
6.1.3 Reflektion i-handling.....	31
6.2 FÖRSTÅELSE.....	32

6.3 ETIK.....	33
6.3.2 Respekt .....	34
6.3.3 Makt .....	35
6.4 KUNSKAP.....	36
6.4.2 Epistme (teoretisk-vetenskaplig kunskap).....	36
6.4.3 Techne (praktisk-kunskap).....	38
6.4.4 Fronesis (praktisk klokhet).....	39
6.5 SLUTFRÅGA.....	40
6.6 SAMMANFATTNING AV ANALYS .....	41
<b>7. DISKUSSION AV ANALYS .....</b>	<b>41</b>
7.2 AVSLUTANDE DISKUSSION .....	42
7.3 SAMMANFATTNING AV DISKUSSION .....	44
7.4 VIDARE STUDIER .....	45
<b>REFERENSLISTA .....</b>	<b>46</b>
<b>BILAGOR .....</b>	<b>49</b>

# 1. Inledning

Professionell hållning är en ständig strävan att i yrkesutövandet styras av det som gagnar patienten/klientens legitima behov- inte av de egna behoven och impulserna  
(Holm 2009:51)

Definitionen är vid första anblick brukarorienterad, men Holm (2009) hävdar att ett professionellt förhållningssätt också är ett skydd för professionella. För att vara professionell och bli bättre hjälpare måste vi lära känna oss själva och socionomutbildningen är en del av den självutvecklande processen. Holm (2009) har genom sin forskning påvisat skillnader i det professionella förhållningssättet mellan olika utbildningsnivåer i människobehandlande yrken. Vi menar att det krävs insikt i vikten av utbildning för att på bästa sätt förbereda sig själv och därmed kunna hjälpa andra.

Vårt val av ämne grundar sig i att vi har lång yrkeserfarenhet inom människobehandlande yrken och sett konsekvenser av oprofessionellt handlande av hjälpare. Likväl har vi sett professionellt handlande och ställt oss själva frågan: Hur kan vi bli bättre hjälpare? Efter sex terminer på socionomutbildningen har det inte undgått oss att utbildningen är brukarorienterad, vilket är bra, men professionellas yrkesidentitet ligger i skuggan, enligt oss. Ulla Holms (2009) definition ovan har givit oss ett perspektiv på hur vi kan tänka för att utvecklas inom socialt arbete.

## 1.1 Problemformulering

I Högskoleförordningens utbildningsplan för socionomprogrammet (SFS 2006:1053) går det att utläsa att varje student ska kunna visa självkännedom och empatisk förmåga samt visa förmåga till ett professionellt bemötande och förhållningssätt vid examinationsdagen. Hur socionomstudenten uppnår målet är inte lika självklart, vilket ger grogrund i debatten mellan akademiker och praktiker. Samtidigt som socialt arbete är ett hantverk hävdar Brante (2009) att professionen måste ha en tyngd baserad på vetenskaplig kunskap, även om praktikerna anser att vetenskaplig kunskap inte är lika viktig som praktisk kunskap. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008:82-83) menar att socionomyrket har ifrågasatts då området är stort, komplext och svårdefinierat.

Fors (2017) skriver i sin studie av norska socionomstudenter, att hög motivation för yrket utvecklas under studietiden. Motivationen är förenad med praktiskt socialt arbete som ökar engagemanget för yrket och som i förlängningen ska förbereda studenterna för den hårda verkligheten (ibid). Till skillnad från Fors, som menar att både praktisk och akademisk kunskap är viktig för utvecklandet av socialt arbete, är Ronnby (2008) mer inriktad på att det praktiska arbetet väger tyngre för ett gott socialt arbete. Dessutom hävdar forskarna att utveckling av karaktärsegenskaper, såsom yrkesidentitet, sker på fältet genom personliga erfarenheter (Ronnby 2008, Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Holm (2009:48) diskuterar hur människobehandlande utbildningar påverkar det professionella förhållningssättet och poängterar vad som skiljer utbildade hjälpare från professionella hjälpare. Hon menar att professionella har, utöver utbildning och kunskap inom det specifika området, förbundit sig att ta hänsyn till etiska regler. Som professionell förväntas man lära sig ett professionellt förhållningssätt i sin utbildning och därmed är hon tydlig med att utbildning är viktig för att uppnå ett professionellt förhållningssätt (ibid). För att kunna göra ett gott arbete måste professionella hjälpare kunna identifiera känslor som klienter har och förmå sätta gränser mellan sig själv och sina klienter för att inte emotionellt skada sig själv (Skau 2003:30).

Ovanstående resonemang visar att det finns två olika synsätt på hur professionellt förhållningssätt utvecklas i socialt arbete, vilket är viktigt för både socionomen och klienten. Då professionellt förhållningssätt bokstavligen är ett givet inslag i det sociala arbetets utförande menar vi att det är intressant att undersöka hur nyutexaminerade socionomer uttrycker begreppet professionellt förhållningssätt. Efter mycket sökande bland tidigare forskning i ämnet har vi inte lyckats hitta någon forskning om hur praktiker själva definierar professionellt förhållningssätt. Det påvisar möjligen en kunskapslucka och därför önskar vi undersöka hur nyutexaminerade socionomer själva uttrycker professionellt förhållningssätt i möte med klienter.

## 1.2 Syfte

Syftet är att undersöka hur nyutexaminerade socionomer uttrycker professionellt förhållningssätt i möte med klienter och hur man upplever att socionomutbildningen förberett dem inför praktiskt socialt arbete.

### 1.3 Frågeställningar

1. Hur definierar nytexaminerade socionomer professionellt förhållningssätt?
2. Hur upplever nytexaminerade socionomer att utbildningen bidragit till deras utveckling av ett professionellt förhållningssätt?
3. Hur upplever nytexaminerade socionomer att praktisk erfarenhet bidragit till deras utveckling av ett professionellt förhållningssätt?

### 1.4 Avgränsningar

Studien är avgränsad till nytexaminerade socionomer och med det syftar vi på yrkesverksamma socionomer med högst två års yrkesverksamhet sedan socionomexamen. Valet av avgränsning grundar sig i att nytexaminerade socionomer förhoppningsvis fortfarande har utbildningen färsk i minnet samtidigt som man har haft viss tid till att reflektera över hur utbildningen har förberett en inför möte med klienter. Diskussion uppstod oss emellan kring val av möte med klienter, då ett möte i socialt arbete kan definieras på olika sätt. När börjar ett möte med en hjälpsökande? Är det vid aktualisering eller när socionomen tilldelats ärendet? När slutar ett möte? Är det när målet är uppfyllt och insatsen avslutats eller efter avslutad arbetsdag? I uppsatsen har vi valt att avgränsa begreppet möte till möte med klienter där socionomer använder samtal som ett verktyg för att hjälpa. Med begreppet utbildning avser vi akademisk utbildning och med professionella åsyftar vi avlönade yrkesutövare. I några kapitel används ordet hjälpare, vilket är Holm och Skaus benämning för en akademiskt utbildad person i människobehandlande yrken. Konsekvenser med avgränsningen är att vi exempelvis går miste om hur andra möten går till och hur socionomer med längre socionomexamen hade uttryckt sin tolkning av professionellt förhållningssätt. Ulla Holms (2009) definition av professionellt förhållningssätt är utgångspunkten i vår studie och med hjälp av hennes definition prövar vi vårt insamlade material. Vi har hittat en liknande studie av hur yrkesidentitet utvecklas hos socionomer (Moss, Gibson & Dollarhide 2014) och i den här studien finner vi begreppet yrkesidentitet likvärdigt med ett professionellt förhållningssätt.

### 1.5 Historia

I det här avsnittet presenterar vi socionomyrket ur ett historiskt perspektiv. Då för att ge läsaren en bakgrund och en bredare förståelse för det sociala arbetets komplexitet samt debatten gällande vilken typ av kunskap som anses väga tyngst i det professionella arbetet. En



debatt som kan härledas till antikens Grekland och filosofen Aristoteles tankar om kunskap samt vilken kunskap som människan har mest nytta av (Aristoteles 1967).

### 1.5.2 Från filantropi till profession

Avstampen för socialt arbete i Sverige har sitt ursprung runt 1800-talets mitt, då den industriella revolutionen startade. Det bidrog till att människor flyttade från landsbygden till städerna och därmed ändrades deras levnadsvillkor (Pettersson 2001:17). Alkoholism, fattigdom och dåliga sanitära förhållanden var nya frågor som skapade medkänsla och engagemang bland filantroper. Vålgörenhet var inte enbart för att hjälpa utsatta utan även ett sätt att kontrollera socialt missanpassade individer. Vålgörenhetsorganisationerna ansåg sig ha kunskap om vad fattiga behövde, nämligen bättre moral och uppfostran. Huvuduppgiften var att se var behoven behövdes, verkställa insatser till behovande, att motivera fattiga till att sköta sig och ta hand om hem och familj. Även om materiellt stöd och moralisk uppfostran ingick i arbetsuppgifterna var kärnan i vålgörenhetstanken ändå bundet till empati (Pettersson 2001:19-21).

Senare tog nya inrättningar och tekniker form för att komma tillrätta med sociala frågor samt för utvecklandet av den enskilda människan. Att se på den enskilde individen utifrån detta perspektiv bidrog till behov av fördjupande kunskaper genom kartläggning och socialvetenskapliga undersökningar. I sin tur har detta lett till att sociala utbildningar och sociala professioner växte fram (Meeuwisse & Swärd 2006:62-63). I samband med upptäckten av det sociala arbetet, fastställdes en arena för utbildning och professionell utveckling. I denna kontext föddes det moderna sociala arbetet och socialarbetarnas roll var att ha uppsikt över människor och deras beteende samt hitta lösningar till problemen. Syftet med socialarbetarnas roll var att skapa ordning och disciplin samt genom socialvetenskaplig teori förbättra människors levnadsvillkor. Därigenom uppstod ett offentligt ansvar för samhällets medborgare och den tidigare vålgörenhetstanken blev otillräcklig varpå nya lösningar krävdes (Meeuwisse & Swärd 2006:63).

I Stockholm år 1921 startades Sveriges första socialarbetarutbildning och i samband med det fick socialarbetarna en ny yrkesidentitet, för att kunna åtskilja sig från andra yrkesgrupper (Meeuwisse & Swärd 2006:44). Dock låg utbildningens fokus mestadels på att tillgodose kommunernas behov och inläring av sociallagstiftningen, till skillnad från att få kunskap om grundläggande metoder i behandling av klienter (Pettersson 2001:126). En stor betydelse för

det sociala arbetets utveckling i Sverige skedde genom vissa förändringar i utbildningssystemet. Benämningen socionom började användas på 50-talet (Pettersson 2001:192) och under 70-talet akademiserades socionomutbildningen (Meeuwisse & Swärd 2006:208-209). I dagens socionomutbildning ligger tonvikten på människan och empatiförmågan hos blivande socionomer, vilket är ett resultat av den beskrivna debatten ovan. Kärnan i det skapade välfärdsystemet var att ge utsatta grupper i samhället makt och inflytande (Pettersson 2001:180). En debatt gällande professionella socialarbetare blossade upp rörande vad som skulle ingå i socionomutbildningen och var tyngdpunkten skulle läggas (Pettersson 2001:169-173). Debatten pågår än idag (Swärd 2017).

## 2. Orientering av kunskapsläget

Det vi i första hand har varit intresserade av är forskning som diskuterar huruvida akademiska utbildningar påverkar det professionella förhållningssättet, studier som mäter empatiutveckling, studier rörande vikten av utbildning i människobehandlande yrken och etikens betydelse för socialt arbete. I följande avsnitt presenterar vi relevant forskning kring vårt valda ämne och för att göra texten tydligare för läsaren har vi delat in avsnittet i två underrubriker. Inom ramen för vårt valda ämne finns det flera centrala begrepp som ofta är sammanvävda med varandra och i flera källor visade sig ordet empati och reflektion.

### 2.2 Tidigare forskning

#### 2.2.1 Utbildningens betydelse för utvecklandet av professionellt förhållningssätt

Dagens utbildningar tenderar att fokusera mer på teoretisk än praktisk kunskap (Högskoleverket 2009). Kullberg (2014) påvisar i sin utvärdering av pilotprojektet ”Teoretisk och Praktisk yrkesintroduktion” för socionomer att det finns ett upplevt glapp mellan teori och praktik som följer efter avslutad utbildning. Projektet syftade till att bland annat utjämna glappet för nyutexaminerade socionomer men även för att rusta socionomer inför yrkeslivet. En orsak till projektet var att många nyutexaminerade socionomer lämnar sina arbetsplatser inom ett år vilket i förlängningen är kostnads – och resurskrävande samt drabbar både socionomer och klienter (ibid).

Etik är en viktig del av den teoretiska kunskapen som socionomstudenter måste läsa och förstå under studietiden. I människobehandlande yrken finns det en maktaspekt att ta hänsyn

till och Christoffersen (2007:106) hävdar att professionella har ett maktövertag över brukaren då de har kunskap och yrkeskompetens. Den här makten ska därför alltid användas för brukarens bästa och inte för egna intressen, vilket är centralt i professionsetiken och kan kallas det etiska kravet (ibid). Även Skau (2003:14) beskriver maktaspekten och hävdar att professionella måste ha förståelse för maktaspekten och vad den kan betyda för relationen. Vidare skriver Skau (2003:56-57) att förhållandet mellan hjälpare och klient är en typ av social relation, men den skiljer sig från andra sociala relationer och därmed krävs det ett annat förhållningssätt. Både hjälparen och klienten lär sig av varandra hur de ska uppföra sig i mötet, då klienten anpassar sig till klientrollen och hjälparen till sin roll. Men hjälparen förväntas agera professionellt på grund av kunskapsövertaget (ibid).

Etik kan i förlängningen ses, av professionella i människobehandlande yrken, som en hjälp när svåra beslut måste tas (Christoffersen 2007:20). Holm (2009:187) påvisar också att vikten av etiska regler kan ses som en vägledande stjärna i professionellas handlande. Så småningom uppnår professionella en yrkesidentitet och via den erhålls vägledning i arbetet samt en känsla av vilka etiska regler och förpliktelser som gäller (Holm 2009:189-190). Blennberger (2017) har analyserat de etiska riktlinjerna som finns nedskrivna för socionomer. Socionomerna var tidigt ute med att få etiska riktlinjer och de har kontinuerligt reviderats genom åren. De sista tilläggen kom 2015 och innehöll bland annat ett tillägg av de *etiska personegenskaperna för socialarbetare* där ett större intresse läggs på bemötandet (ibid). Clark (2006) hävdar att studier av etik ger en utveckling av moraliska egenskaper som professionella socialarbetare behöver i sina yrken. Han menar att huruvida man ser på sitt yrke som en profession eller ett kall så återspeglas det i förhållningssättet. Om socialarbetaren utgår från profession ska distans hållas till klienterna och hen ska inte engagera sig personligt i ärendet. Detta för att kunna hålla den professionella objektiviteten och för att inte blanda in egna behov och värderingar i klientens situation. Det är rekommenderat att ha denna neutrala hållning till sina klienter för att inte drabbas av utmattning själv. Om socialarbetarens roll däremot bygger på ett kall manifesteras det ett högt personligt igenkännande gentemot klientens behov, ansträngningar och värde. Vidare menar Clark (2006) att det inte går att ha antingen den ena eller det andra rollen utan ett visst mått av båda förhållningssätten behövs för att kunna utvecklas till en lämplig socialarbetare.

Ordföranden för SBU (nämnden för medicin-och socialutvärdering) Kerstin Nilsson menar att om man arbetar efter evidensbaserad kunskap så är det likställt med att ha ett professionellt

förhållningssätt. Att det krävs tid för reflektion, tid för att fundera över varför vi handlar på ett visst sätt framför ett annat. Vidar menar hon att har praktikerna inte detta förhållningssätt så kommer människobehandlande verksamheter att bli sämre (Levi 2017). Däremot menar Gassne (2010) i sin rapport för socialstyrelsen att för stort fokus ligger på evidensbaserade metoder och på grund av det riktas kritik mot dagens socionomutbildningar. Studenterna anses inte vara förberedda för professionellt socialt arbete eftersom utbildningen anammat den vetenskapliga inriktningen. Studenterna kan därför tappa den känslomässiga aspekten och riskerar att utveckla ett objektifierande förhållningssätt gentemot klienterna (ibid). Ronnby (2008) är av samma mening och uttrycker en oro över att studenterna i brist på anknytning till fältet utvecklas negativt och att teorier och vetenskap endast ökar avståndet mellan de professionella socialarbetarna och deras faktiska uppdrag; klienterna. Holm (2001) föreslår, efter omfattande studier på läkare- och sjuksköterskestudenter, en form av utbildning där teoretisk kunskap kompletteras med emotionella perspektiv. I de teoretiska momenten, som är centrala i utbildningen, bör studenterna få möjlighet att utveckla sin självreflektion (Holm 2001:139-140). Hon belyser även vikten av att varje student bör ha en mentor som ska fungera som en vägledare, vilket medför en positiv påverkan på den empatiska förmågan (ibid). Måhända kan starka känslor stötas på under utbildningstiden och förmås studenten inte hantera dem kan hen inta ett psykiskt försvar, vilket blockerar den empatiska förmågan (ibid).

Handledning är enligt Holm (2001:62) viktigt under utbildningen. Dels för att ventilerka känslorna och för att handledning har en betydande funktion för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt. Handledningsmetoden är effektiv för utvecklandet av självkänedom, affekttolerans och kunskap (ibid). För att socionomer ska kunna utveckla sin kompetens inom socialt arbete menar Kullberg (2014) att en medveten reflektion över det egna handlandet är nödvändigt och att handledning kan vara en lösning. Vidare beskriver hon att handledning används både i syfte att stärka nyutexaminerade socionomers yrkesidentitet under de första åren samt för att rusta dem för yrket i verksamheterna. Kullberg (2014) pekar på att det ställs höga krav på handledningsprocessen och betonar att det inte hjälper att bara ha en handledare och förmåga att reflektera för att lyckas fördjupa sina kunskaper på fältet. Hon menar att den avgörande faktorn är att handledningsprocessen sker systematiskt. Socionomutbildningen är en bidragande faktor för socionomers yrkesidentitet men Kullberg (2014) poängterar även att praktisk erfarenhet krävs för yrkesidentiteten (ibid). I en studie av Bilgin, Eracar och Ozcan (2011) användes olika moment i studenternas utbildningen för att öka den empatiska förmågan. Momenten innehöll exempelvis rollspel, muntliga

presentationer och handledning. Mätningar gjordes både före och efter utbildningsmomenten och resultatet visade att den empatiska förmågan ökade, vilket är ett bevis på att det finns yttre faktorer som kan påverka den empatiska förmågan (ibid). Även Ronnby (2008) talar för att socionomutbildningen bör vara mer praktisk där studenterna får möta klienterna i den sociala verkligheten och utveckla både sitt subjektiva förhållningssätt och sin empatiska förmåga (ibid).

### 2.2.2 Erfarenhetens betydelse för utvecklandet av professionellt förhållningssätt

Moss, Gibson och Dollarhide (2014) menar att utvecklingen av yrkesidentiteten i socialt arbete är en lång process som inte bör avstanna. Genom att låta yrkesverksamma kuratorer berätta om hur de uppfattar sitt arbete har forskarna kunnat undersöka hur yrkesverksamma kuratorer utvecklar sin yrkesidentitet under olika perioder av sin karriär. Forskarna delade in sina intervjurespondenter efter antal yrkesverksamma år: nyutexaminerade med 1-2 års erfarenhet, erfarna yrkesutövare med 5-15 års erfarenhet och mycket erfarna med 20 års eller längre yrkeserfarenhet. De fann sex olika faktorer som utlöste processen att utvecklas: *Justering av förväntningar, förtroende och frihet, separation mot integration, hjälp av handledare, kontinuerligt lärande och arbeta med klienter*. Resultatet visade att det inte var samma faktorer för nyutexaminerade som för erfarna kuratorer som triggade utveckling av deras yrkesidentitet. För nyutexaminerade kuratorer utvecklades yrkesidentiteten från *idealism* till *realism*, för erfarna från *utbrändhet* till *vitalisering* och för mycket erfarna var det från *kategorisering* till *likformighet*. Genom *kontinuerligt lärande, att arbeta med klienter* och *hjälp från handledare*, lyckades de yrkesverksamma kuratorerna med sina uppgifter och processen till yrkesidentitet stannade inte av med åren (ibid).

En del forskare menar att empati är en personlig egenskap som inte går att lära in utan utvecklas genom praktisk erfarenhet i möten med andra människor (Hojat 2007). Holm (2001:134) menar att empati vilar på olika *jag-funktioner* som är betydelsefulla för människobehandlande yrken. Funktionerna är utvecklingsbara och påverkas genom inläring som exempelvis självkännedom, bemötande och hantering av andras känslor (ibid). Holm (2009:10) skriver att professionella hjälpare skiljer sig från amatörhjälpare då professionella innehar en utbildning som är anpassad efter yrkesvalet. Hon menar även att professionella som har ansvar för klienter bör ha grundläggande kvalifikationer för ett professionellt förhållningssätt. Professionella fokuserar ständigt på klientens behov framför sina egna behov, känslor och impulser samt att genom ett empatibaserat bemötande visa respekt för

klienten som ett subjekt (ibid). Vidare skriver Holm (2009:87-88) att empatiförmågan hos professionella avgör hur mötet med klienten blir. Hos klienten startar den empatiska processen när denne exempelvis delar med sig av sina problem och det är här de professionellas empatiska förmåga är avgörande. Är den empatiska förmågan ofullständig är chansen stor att de professionella inte uppfattar signalerna och känslorna som klienten delar med sig och då avstannar processen. Har de professionella en välutvecklad empatiförmåga så har de även en välutvecklad självkänedom och kan åsidosätta sina egna behov. Professionella kan fokusera på klienten och vägleda klienten med informationen som har förmedlats (ibid).

I en studie gjord av Berhin, Lundgren och Theodoridis (2014) visade det sig att sjuksköterskor uppfann olika strategier för att väcka liv i empatin i möten med patienter. Centralt i studien var att ett reflekterande tänk under utbildningen var betydande för förmågan till självreflektion i möten med patienter. Det faller inte lika naturligt att vara empatiskt tillmötesgående i möten med svårbehandlade patienter. Därför är det viktigt att hitta strategier för ett förhållningssätt där patienten inte kommer till skada. Slutsatsen var att självreflektion vägleder professionella att utveckla strategier för empatiförmåga i olika situationer. I sådana situationer krävs det att de professionella tar ett aktivt ställningstagande och att fokus ligger på att vara empatisk (ibid).

Lam, Wong och Leung (2007) har gjort en studie på studenters reflektionsförmåga och dess utveckling. Syftet var att se hur studenternas läroprocess såg ut under praktikterminen. Forskarna kom bland annat fram till att motgångar eller svåra situationer utlöste studenternas reflektiva förmåga. Genom reflektion påbörjar en process som förbättrar det kritiska tänkandet (reflexivitet), vilket bidrar till en ökad självkänedom och självförverkligande. Det i sin tur bidrar till kunskapsutveckling och med detta vill forskarna poängtera skillnaden mellan reflektion och reflexivitet. Forskarna menar även att socialt arbete kräver reflexivitet då människobehandlande verksamheter ofta utmärks av osäkerhet. Reflexiviteten krävs för att resultat från socialt arbete inte är lätta att mäta eller ens förklara på vetenskapligt grund. Det är istället ett arbete där socialarbetaren måste kunna värdera utifrån situationen (ibid). Holm (2009:71-72) genomförde en observationsstudie med två grupper yrkesverksamma. En med akademisk utbildning och en annan med gymnasial utbildning. Resultatet visade att yrkesverksamma med endast gymnasial utbildning hade sämre relation till sina klienter och det förklarades som att de saknade ett professionellt förhållningssätt och därmed även

empatisk förmåga (ibid). Även Socialstyrelsen (2004) belyser i sin rapport vikten av att professionella bör kunna känna empati för utsatta människor och deras handlande. Vidare menar de att professionella i möten med klienter ska ha ett förhållningssätt som bygger på respekt, engagemang, empati och tillit (ibid).

## 2.3 Sammanfattning av tidigare forskning

Den tidigare forskning som vi presenterat ovan handlar om utvecklandet av det professionella förhållningssättet som, enligt Holm (2009), har en stor betydelse både för den yrkesverksamme och klienten. I samtliga studier kan vi se att professionellt förhållningssätt är viktigt för relationens utveckling och vilka faktorer som kännetecknar professionalitet, exempelvis faktorer som empati, etik, reflektion och reflexivitet. Det är tydligt att det både i utbildning och praktiskt arbete är betydelsefullt med självreflektion och självkännedom för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt. Att utbildning är viktigt för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt är forskarna ense om, diskussionerna ligger dock i hur utbildningsformen bör se ut och vilken kunskap som är betydelsefull för människobehandlande yrken.

## 3. Teori

### 3.1 Teoretisk referensram

Nedan följer en diskussion av de teoretiska begrepp som ingår i Holms (2009) definition av ett professionellt förhållningssätt. De kommer hjälpa oss att förstå och analysera vad professionellt förhållningssätt är för våra respondenter. För att vi ska kunna utforska professionellt förhållningssätt genom respondenternas utsagor från vinjetterna, har vi valt att använda oss av olika teoretiska begrepp. Vi arbetar i analysen med Holms (2009) definition av professionellt förhållningssätt genom begreppen *epistme*, *techne* och *fronesis* (Gustavsson 2003), *makt* (Skau 2003) och *reflektion i-handling* (Schön 2003). *Epistme*, *techne* och *fronesis* är tre olika kunskapsformer som hjälper oss att förstå hur professionellt förhållningssätt utvecklas hos våra respondenter, då Holm (2009) menar att utbildning är viktigt för professionella. Vidare poängterar Holm (2009) även förtrogenhetskunskap som vi tolkar ligger nära begreppet *fronesis* och därför kommer vi endast att använda oss av begreppet *fronesis* när vi analyserar vårt insamlade material. Begreppet *makt* använder vi för att analysera hur våra respondenter förhåller sig till maktaspekten i mötet med klienter, då

Holm (2009) poängterar vikten av medvetenhet av makt(o)balansen för professionella. *Reflektion i-handling* hjälper oss att påvisa hur våra respondenter använder sig av reflektion i mötet, då Holm (2009) betonar att reflektion är viktigt för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt. *Reflektion i-handling* och fronesis kan uppfattas som liknande begrepp, men vi skiljer dem åt då vi menar att *reflektion i-handling* handlar om att praktikern reflekterar först i själva mötet/handlingen medan fronesis, enligt oss, bygger på livserfarenhet som är reflekterade sedan tidigare. I *reflektion i-handling* menar vi att man just i handlandet fortfarande kan förändra situationen, till skillnad från en reflektion som kommer efter då handlandet inte kan förändras. I fronesis så har man reflekterat efter en handling och kan då inte förändrar situationen gällande det faktiska handlandet som redan har skett utan ta med sig erfarenheten in i nästa handling. I nästa handling kan socionomens handlande flyta på ostört och då reflekterar inte hen i själva situationen utan det är först när en störning uppstår i handlandet som *reflektion i-handling* börjar. Därför menar vi att det är viktigt för er läsare att förstå skillnaden mellan begreppen när ni senare läser analysen, där båda begreppen tas upp.

### 3.1.2 Kunskap

Gustavsson (2000:13) skriver att kunskap är ett svårtolkat begrepp som täcker områden från allt som exempelvis vetenskap, politik till arbetsliv. Kunskapen är en pågående process för människan som försöker bilda sig en förståelse för omvärlden (ibid). Människor är i en ständig jaktprocess efter kunskap, vilket ses som en grundläggande mänsklig egenskap och det finns olika uttryck för hur kunskap kan se ut. Tre kunskapsformer hjälper oss att handla beroende på vilken situation vi befinner oss i (Nilsson 2009:45). Med detta vill vi betona att kunskap finns i olika former och att alla är viktiga. Vi delar in detta avsnitt i de tre kunskapsformer:

- **Epistme (teoretisk-vetenskaplig kunskap)**

Aristoteles kallar Platons epistme för en objektivtetskunskap som alltid är närvarande och förklarar den som vetenskaplig kunskap. Han menar att när vi väl har lärt oss exempelvis; hur man öppnar en dörr med nyckel, så behöver man inte ta reda på den kunskapen varje gång man ska öppna en dörr. Ovanstående exempel pekar på att vetenskaplig kunskap är ett resultat av forskning och att även oerfarna människor kan komma långt med den här kunskapsformen. Kunskapen bygger inte på erfarenhet utan på abstraktionsförmåga (Nilsson 2009:44-45). Med



andra ord är epistme en förnuftkunskap där kunskap ligger i människans logiska tänkande att resonera förnuftigt (ibid).

- **Techne (praktisk-produktiv kunskap)**

Techne står för kunnighet där vi genom instruktioner eller vetenskap får kunskap om hur något framställs genom exempelvis nerskrivna instruktioner (Nilsson 2009:45). Enligt Gustavsson (2000:136) kännetecknas techne av en praktiskt inriktad syn på kunskap där grundtanken är att kunskap skapas i handling. Kunskap ”...är ett medel för ett ändamål som ligger utanför handlingen” (Gustavsson 2000:102). Handlingskunskap uppkommer när en handling leder till önskat resultat (Gustavsson 2000:136). Techne som kunskapsform har begränsningar, enligt Nilsson (2009:46-47), då den varken omfattar början eller slutmålet med produktionen. Techne visar endast *hur* människan ska producera inte *vad* som ska produceras. Då begreppet handlar om praktisk kunskap så innebär det att den är situationsbunden och därmed är det en bestämd kunskapsform. När kunskapen finns att handla i en viss kontext, det är först då som techne uppstår (ibid). Med andra ord kan techne tolkas som människans kunskap på praktiska problemlösningar.

- **Fronesis (praktisk klokhet)**

Aristoteles beskriver fronesis som en praktisk klokhet som är nödvändig för att människan ska veta hur utmaningar man stöter på under livet ska mötas. Fronesis handlar inte om *ifall* man ska agera utan *hur* man ska agera och existerar endast i relationer till konkreta handlingar. Fronesis underlättar för en att handla på bästa sätt i situationen man befinner sig i (Nilsson 2009:47). Enligt Aristoteles vinnes kunskap som fronesis via personlig långvarig erfarenhet genom att leva (Gustavsson 2000:191). Platon höll dock inte med Aristoteles om att fronesis endast existerar i relation till konkret handling utan menar att människan kan ha klokhet utan att agera eller handla gott (Nilsson 2009:48). Gustavsson (2000:166) skriver att det gemensamma för fronesis och praktisk kunskap är att de omfattar en personlig och erfarenhetsbaserad kunskapssyn. Till skillnad från praktisk-produktiv kunskap fokuserar fronesisbegreppet på förståelse och klokhet framför färdighet och kunnighet. Detta framhäver en kunskapssyn där människans etiska godhet visar sig i deras faktiska handlingar (ibid). Begreppet fronesis rymmer, till skillnad från teoretisk vetenskaplig kunskap, perspektiv som rör känslor och fantasi. Detta innebär att människan i olika kontexter använder sig av sina

livserfarenheter (Gustavsson 2000:189-190). Med andra ord uppstår fronesis genom teoretisk och praktisk kunskap.

### **3.1.3 Professionellt förhållningssätt**

En grund för Holms (2009) studie ligger i hennes antagande om att människor alltid handlar på olika nivåer, vilket i sin tur kan medföra att de professionellas förhållningssätt omedvetet påverkas. Som tidigare nämnts är Ulla Holms (2009) definition på professionellt förhållningssätt:

Professionell hållning är en ständig strävan att i yrkesutövandet styras av det som gagnar patienten/klientens legitima behov- inte av de egna behoven och impulserna (Holm 2009:51)

Professionell hållning medför att ens handlande inte låter sig styras av känslor och egna behov (ibid). Professionell hållning medför en läroprocess som hjälparen tillgodogör sig under den professionella utbildningen och Holm (2009) skiljer på professionella och amatörer (ibid). Via yrkesutbildningen erhåller professionella en teoretisk och praktisk fackkunskap och när kunskapen omsätts i praktiken uppkommer en förtroenhetskunskap (Holm 2001:43). Under utbildningen skapar sig så småningom professionella en yrkesidentitet och tar del av etiska värderingar när beslut ska tas (Holm 2009:48).

Begreppet självreflektion innebär att granska sig själv i interaktion med andra, att ta ett steg åt sidan och iaktta sig själv utifrån. Att ha förmågan att fundera över vad som gjordes bra kontra mindre bra och hur man kunde gjort annorlunda. Det är först när professionella besitter sådan förmåga som självkännedom utvecklas (Holm 2001:47-48). Självkännedom är ett av de grundläggande kraven i ett professionellt förhållningssätt och hjälparen bör vara medveten om sina egna behov, impulser och känslor innan hjälp kan erbjudas. Vid avsaknad av medvetenhet hos hjälparen kan hans känslor, impulser och egna behov styra interaktionen med klienten (Holm 2009:43&55-56). Vidare skriver Holm (2001:43) att det naturligtvis är svårt att ha en medvetenhet i alla situationer med klienter, men målet är att vidga sin självkännedom. Hjälparens medvetenhet är det yttersta skyddet för klientens integritet och utgör sammanfattningen av ett professionellt förhållningssätt (ibid). De etiska riktlinjer som hjälparen tillskrivit sig utgör även skydd för klienten, då maktbalansen dem emellan är ojämn (Holm 2009:48).

Tonvikten i ett professionellt förhållningssätt ligger i begreppet empati, som bottnar i att förstå andra människors känslor och varför deras beteende ser ut som det gör. När en människa hjälper en annan människa i nöd görs det oftast av medkänsla och av etiska principer (Holm 2001:16-17). Känslor beskrivas ofta som svårhanterliga, i synnerhet då de är starka, men hanteringen kan ske på olika sätt. Exempelvis kan känslorna dämpas genom förståelse. Om förståelse för klientens sätt att reagera finns kan en medkänsla skapas och då kan empati för klienten visas. Via erfarenhet och förståelse för klienten utvecklas professionellas empatiska förmåga (Holm 2009:57-58). Empati framställs som ett mångdimensionellt begrepp då det handlar om förmågan att fånga upp människans känslor och att förstå och vägledas av känslorna i interaktion med andra. Därför är empati en förståelse och en kommunikationsprocess (Holm 2009:88).

Klienten har rätt att bli behandlad med respekt och med respekten infinner sig en känsla av människovärde som hjälper klienten att bevara en god självbild. Människans självbild utvecklas under hela livet och påverkas av respekt. Om självbilden är i balans sker interaktionen med andra på ett vuxet sätt. Vid en osäker självbild kan en känsla av oduglighet uppstå vilket i sin tur kan leda till aggression (Holm 2009:53). Respekt innebära att som professionell utgå från att den hjälpsökande är en vuxen människa med egenansvar, egna åsikter och känslor. En hjälpsökande är från starten i beroendeställning gentemot den professionella och brister respekten kan en rad emotionella reaktioner uppstå hos den hjälpsökande (Holm 2001:49).

Två andra generella krav i det professionella förhållningssättet som Holm (2009) belyser är:

[...]...att acceptera att relationen till patienten/klienten inte är symmetrisk och att vara (något så nära) medveten om egna behov, känslor och impulser (Holm 2009:55)

Att relationen inte är symmetrisk innebär att fokus ska ligga på klientens behov och att hjälparen inte behöver bli visad respekt, men måste själv visa respekt gentemot klienten (ibid). Klientens legitima behov består i att klienten får ta del av hjälparens kunskaper och erfarenhet samt att hjälparen förväntas visa intresse för klienten. Ett visat intresse ökar

klientens chanser och i och med det växer klientens förtroende för hjälparen och samarbetet blir bättre (Holm 2009:52-53).

### 3.1.4 Makt

Skau (2003) utgår från Max Webers definition av maktbegreppet och definierar makt som:

[...]...möjligheten att få igenom sin vilja i en social relation, även i händelse av motstånd, oavsett vad denna möjlighet beror på (Skau 2003:36).

Enligt Skau (2003:35-36) är maktaspekten alltid närvarande i interaktioner mellan hjälpare och klient, men det framgår inte hur makten ter sig i relationen då den gömmer sig. Makt har oftast en negativ laddning, vilket gör att människor avstår från att bli en spelpjäs för annan vinnings skull. Dock behöver makt inte alltid synas för att vara närvarande, den kan vara deltagande bara genom att få sin vilja igenom (ibid). Med det menar Skau (2003:36-37) att både hjälparen och klientens vilja överensstämmer. Exempelvis att båda parter strävar efter att klienten ska bli frisk. Emellanåt stämmer inte viljor överens och det kan uppstå dolda och öppna konflikter där olika parter har olika möjlighet att få sin vilja igenom. Hjälpare har makt som vilar på exempelvis juridisk kunskap och klienter har förvisso lagliga rättigheter, men det uppstår ofta en maktobalans parterna emellan till klienternas nackdel. Maktobalansen förstärks ytterligare då klienter oftast inte känner till sina juridiska rättigheter och heller inte blir upplysta om dem. För de som söker hjälp är det ofrånkomligt att inte stå i beroendeställning gentemot sin hjälpare. Klienter hamnar då i underläge, vilket gynnar foglighet och adaptation, som missgynnar hens kamp om att få sin vilja igenom (ibid). Hjälpare kan stöta på motmakt från klienter och Skau (2003:37-38) varnar för vad som kan hända om hjälpare inte är medvetna om sin maktposition, då kännedom saknas kan heller inte maktförhållanden ändras eller kontrolleras.

### 3.1.5 Reflektion i-handling

Schön (2003) har gjort omfattande forskning över hur praktiker *reflekterar i-handling* och menar; *"When someone reflects-in-action, he becomes a researcher in the practice context"* (Schön 2003:68). Praktiker behöver inte följa någon bestämd teori utan bygger sin egen teori baserat på varje unik situation och använder sig av både tanke och handling samtidigt (ibid). Schön (2003:331-333) kritiserar även utbildningssystemet och hur det bidrar till en

hämmande reflektionsförmåga, då fokus ligger på att klara prov och att få betyg. Studenter riskerar att lära sig hur man tar sig igenom terminer, tentor och uppsatser utan att ha kunskapen i centrum (ibid). I sin tur påverkar detta även socialt arbete och socialarbetarnas reflektiva förmåga, då de administrativa uppgifterna får mer fokus och hämmar intresset för individuella klienter (Schön 2003:37).

### 3.2 Sammanfattning av teoretisk referensram

Vi har nu redogjort för de teoretiska begrepp som ger betydelse för hur utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt kan förstås i vår studie. Det finns erfarenhetsbaserad och teoretisk kunskap samt fronesis, som är baserade på socionomers personliga kunskap. Vi utgår således från att det finns olika typer av kunskap som har betydelse för socionomers förhållningssätt. Vi vidareutvecklar begreppsresonemangen under analysen.

## 4. Metod och metodologiska överväganden

Kapitlet delas in i rubrikerna *Val av metod*, *Metodens förtjänster och begränsningar*, *Tillvägagångssätt*, *Urval*, *Konstruktion av vinjetter*, *Analysmetod*, *Arbetsfördelning*, *Undersökningens tillförlitlighet* och avslutas med *Förförståelse*.

### 4.1 Val av metod

För oss var valet av metod inte självklar då diskussionerna gick mellan semi-strukturerade intervjuer och vinjettstudier. Samtidigt diskuterades det hur vi skulle göra det lätt för våra respondenter att uttrycka professionellt förhållningssätt, då begreppet är svårdefinierat. Vi har läst in oss på vinjetter och finner metoden användbar då våra respondenter får sätta sig in i en situation och därmed ges möjlighet till en reflekterande process. Vi finner även vår valda metod som ett spännande verktyg att arbeta med och att studien via vår valda metod blir enklare att förstå. Tanken bakom den valda metoden är också att hålla syftet levande genom hela uppsatsen och att frågeställningarna kan diskuteras i analysen av vårt insamlade material. Studier som bygger på en induktiv ansats där är teorin ett resultat av praktiken, medan studier byggda på deduktiv ansats, där har teorin styrt slutsatsen (Bryman 2011:28). Vår studie har en kombination av en induktiv och deduktiv forskningsdesign då vissa delar i studien kan ses som induktiv, då vi genom vårt insamlade material kontrollerar om Holms (2009) definition

av ett professionellt förhållningssätt stämmer. Samtidigt innehåller uppsatsen delar som liknar en deduktiv ansats, då vi utgår från en definition som antyder att vissa faktorer behövs för att leva upp till definitionen. Vi upptäckte att vi gled ifrån den induktiva ansatsen till den deduktiv ansats när vi kodade vår insamlade empiri, då det blev tydligt att vi behövde teorin för slutsatsen.

## 4.2 Metodens förtjänster och begränsningar

Till en början övervägde vi att göra vinjettstudien kvantitativ, då det enligt Jergeby (1999) är den vanligaste metoden, men eftersom vi eftersträvar en djupare förståelse föll valet på en kvalitativ vinjettstudie. I alla forskningsmetoder finns för- och nackdelar och som Bryman (2011:341) skriver strävar forskaren i den kvalitativa ansatsen efter att belysa respondenternas uppfattningar. Den kvalitativa ansatsen söker förståelse av ett fenomen (ibid). En förtjänst med vår valda metod är att våra respondenter fritt kan uttrycka sig och deras resonemang ger oss möjlighet att analysera flera begrepp. Det blir samtidigt enklare för oss att genom olika berättelser visa vad vi menar med *när* det är viktigt att ha ett professionellt förhållningssätt. En annan förtjänst med vinjettmetoden är att de beslut som tas är förankrade till en konkret situation och därmed är risken för ett oreflekterat svar liten (Bryman 2011:258). Den största förtjänsten vi ser med vår val av metod är att samtliga respondenter ställs inför samma fallbeskrivning, vilket gör det lättare för oss att jämföra deras reflektioner och tolkningar.

Vi är medvetna om att vår valda metod har begränsningar och som Bryman (2011:368) skriver så har den kvalitativa ansatsen kritiserats för att vara svår att bemöta på grund av forskarnas förförståelse. Då förförståelse är en faktor som inte kan undvikas i en kvalitativ metod (Bryman 2011:340) redogör vi vår förförståelse under dess rubrik. En begränsning med vår vinjettstudie är att vi inte får fram resultat för en hel population utan endast resonemang utifrån vårt urval. Metoden i sig kan ses som en begränsning då vi aldrig kan veta om respondenterna resonerar som de gör för att framhäva sig själva som bra socialarbetare. Det innebär att det är svårt för oss att veta om resonemangen i vinjetterna speglar respondenternas tillvägagångssätt i verkligheten. Dock kan vi genom resonemangen få en ökad förståelse kring hur respondenterna uttrycker professionellt förhållningssätt. En annan begränsning med vår vald metod är att respondenternas resonemang inte behöver överensstämma med deras tankar och känslor. Respondenterna kan exempelvis ha känt sig otrygga vid intervjutillfället då vi inte känner varandra, vilket kan ha påverkat deras tankegångar.

### 4.3 Tillvägagångssätt

Vi genomförde vår studie på följande sätt. Vi började med att läsa in oss på vårt valda område för att få en bred och djup kunskapsbas. Därefter diskuterade vi hur avgränsningen till vårt urval skulle se ut och när vi slutligen bestämde oss kom vi överens om var vi skulle hitta vårt urval. Tack vare våra personliga kontakter på våra arbetsplatser fick vi kontakt med sex nyutexaminerade socionomer som matchade våra kriterier. När vi sammanställt urvalet började vi att utforma våra vinjetter (se bilaga 2) och vårt informationsbrev (se bilaga 1). Vi skickade vårt informationsbrev till respektive socionom och förklarade då vårt syfte med studien och vår valda metod. Efter en veckas tid hade samtliga respondenter accepterat medverkan och tider för att genomföra vinjettstudien bokades in. Till en början tänkte vi intervjua vars tre respondenter på vår respektive arbetsplats, men av etiska skäl tänkte vi om och intervjuade på varandras arbetsplats. Dock intervjuade vi en respondent tillsammans hemma hos en av forskarna då respondenten på grund av pressat arbetsschema inte kunde boka in oss under arbetstid. Därav fick vi anpassa oss efter respondenten och intervjun bokades in en kväll när det passade. Anledningen till att vi var två vid det tillfället var för att respondenten inte kände forskaren som skulle intervjua hen i sitt hem och därför bjöds den andre forskaren in för att hen inte skulle känna sig obekvä. Dock upplevde vi inte att hen kände sig obekvä utan intervjun flöt på likt de övriga intervjuerna. Varje intervju varade ca 50-60 minuter och vi spelade in varje intervju på våra telefoner. Valet att spela in intervjuerna skulle underlätta för oss vid transkriberingen och att genomföra en noggrann analys utifrån respondenters utsagor, vilket Bryman (2011:428) skriver är betydelsefullt. Under intervjuerna förde vi anteckningar över respondenternas eventuella kroppsspråk och miner. Vi transkriberade vårt insamlade material efter varje intervju och vi har tagit med varje ord som sagts under intervjun samt olika röstlägen. I punktform noterade vi om ljudet var dåligt eller om intervjun blev avbruten. Det var viktigt för oss att avidentifiera respondenterna, vilket gjordes efter varje intervju. Den insamlade empiriska data skickades över till en av forskarnas datorer där den sparades. Inspelningarna raderades från telefonerna, för att ljudupptagningarna inte skulle komma obehöriga till handa. Utskrifterna av transkriberingen sparades hos forskarna och inga andra personer har sett transkriberingarna. När vi slutligen kodade vårt insamlade material gick vi tillsammans igenom varje transkribering och letade efter återkommande ämnen, men även efter skillnader i intervjuerna, vilket vi kommer att presentera noggrant under analysmetod.

## 4.4 Urval

Vår studie omfattar sex nytexaminerade socionomer med högst två yrkesverksamma år sedan socionomexamen och som är i åldrarna 23-36 år. Empirin utgörs av fem kvinnor och en man och vi valde våra respondenter ifrån våra arbetsplatser på socialtjänsten respektive omsorgsförvaltningen i södra Sverige. Med andra ord gjorde vi ett målstyrt urval (Bryman 2011:350) och det kan ses som en fördel att själv välja ut sina respondenter (Bryman 2011:392). En fördel kan vara att få variation i resultatet, vilket innebär att urvalet av respondenter bör skilja sig åt, vilket våra respondenter gjorde i form av ålder, etnicitet och kön (ibid). En nackdel med målstyrt urval, som vi ser det, är att resultaten vi får in uteslutande kan syfta till de sex nytexaminerade socionomer som vi intervjuat och därmed får vi inte en genomsnittlig åsikt. En annan nackdel med vårt urval är att vi går miste om socionomer med längre socionomexamen och hur de hade resonerat i vinjetterna. Vi kände inte de respondenter vi intervjuade var för sig, men de vet att vi forskare känner varandra och det kan ses som en nackdel då deras svar kan vara påverkade av att de vill framhäva sig. Sex intervjuer kan låta lite för en undersökning, men som Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011:44) uppger behöver inte fler intervjuer betyda att det ger ett bättre material. Samtidigt kan det aldrig på förhand sägas när empirin har mätts, det vill säga att materialet har den kvaliteten som behövs för resultatet. Efter vår femte intervju upptäckte vi att flera av respondenternas resonemang började bli snarlika och vi började diskutera om vi inte hade börjat uppnå mättnad i empiri. När vi däremot hade transkriberat vår sjätte respondents intervju såg vi att även det resultatet navigerade mot övriga resultat och då kände vi oss nöjda över vår insamlade empiri. Vi tolkade det precis som Eriksson Zetterqvist och Ahrne (2011:44) uppger att när intervjuerna börjar få flera liknande svar och resultat, kan det misstänkas att det är en början till mättnad i data. En uppnådd mättnad innebar, för oss, att vi nu kunde börja koda vårt insamlade material.

## 4.5 Konstruktion av vinjetter

Vi fördjupade oss i kunskapen om vinjettkonstruktion och när vi kände att vi hade tillräckliga kunskaper avgränsade vi oss till tre autentiska berättelser. Valet av tre stycken vinjetter låg i att vi önskade att få olika analysbegrepp, som exempelvis förståelse, reflektion, makt, respekt och självkänedom. De här begreppen skulle få tillräckligt med utrymme för vår analys. Vi valde medvetet tre vinjetter för att inte få för många begrepp då resonemangen mellan de olika vinjetterna inte fick bli alltför komplicerade. Vi avgränsade vinjetterna till att illustrera



möten där samtal används som ett verktyg för hjälp och stöd. Jergeby (1999:23) nämner fyra grundkriterier i en vinjettkonstruktion, vilka vi konstruerade vinjetterna utifrån.

Grundkriterierna är att vinjetterna ska vara lätta för läsaren att följa och förstå, texten ska vara logisk, texten ska vara trovärdig och texten ska inte vara för komplex, så att läsaren tappar den röda tråden. Konstruktionen av vinjetterna är hämtade från verkliga händelser som vi själva har stött på som yrkesverksamma i människobehandlande yrken, vilket kan ses som en fördel då vi med säkerhet vet att dessa situationer inte är ovanliga och att de sker i socialt arbete. En nackdel med att välja autentiska berättelser, som vi ser det, kan vara att vi i analysen blivit färgade av vår egna förförståelse om hur vi har agerat i situationerna. Att vårt eget agerande inte överensstämmer med respondenternas, vilket kan ha påverkat tolkningen i analysen. Vi utformade även tre följdfrågor till vinjetterna och en avslutande slutfråga som diskuteras separat i analysen.

#### 4.6 Analysmetod

När vi slutligen kodade vår insamlade empiriska data inspirerades vi av vad Bryman (2011:523&528) skriver om grundläggande teknik för kvalitativ dataanalys och en tematisk analysmetod. Vi började att läsa igenom all transkribering som vi skrivit ut i dubbla exemplar och därefter lät vi empirin tala för sig själv. Vi diskuterade vilka likheter respektive olikheter vi såg i de olika berättelserna. Vi insåg att vi hade börjat att koda och plötsligt såg vi återkommande teman. Bryman (2011:528) skriver att teman och subteman utgör kärnan för upprepade teman i texterna. Vi kände att vi var tvungna att strukturera upp de teman vi såg i kodningen och det gjorde vi genom att vi tog vi fram ett stort ark som vi lade på bordet och skrev ner huvudtemat i mitten. De större teman vi såg skrev vi ner bredvid huvudtemat och de återkommande teman som vi fann i transkriberingen bröt vi ner i olika subteman (undertema) som vi skrev under de större teman. Genom att vi drog pilar från själva huvudtemat till de större teman och vidare till subteman utformade vi vår tankekarta som tillsammans bildar ett professionellt förhållningssätt, enligt Ulla Holms (2009) definition.

I mitten på vår tankekartan skrev vi ner själva huvudtemat, som är *professionellt förhållningssätt* och de större teman vi såg i materialet skrev vi ner bredvid huvudtemat. De större teman var *etik, reflektion, kunskap* och *förståelse*. Under de tre förstnämnda teman skrev vi ner våra subteman, som formulerades med stöd av teoretiska begrepp där det var möjligt och vi delade då in dem i *självreflektion, reflektion i-handling, makt, respekt, epistme,*

*techne* och *fronesis*. Temat *förståelse* fick inget subtema för att vi i kodningen märkte att flera citat gick in i varandra och vi kunde inte särskilja dem åt utan valde att lägga dem i ett och samma tema. Genom att behålla ett tema gick inget material förlorat. I transkriberingen markerade vi våra subteman och det ena temat med färgpennor, klippte ut dem för att sedan placera dem under respektive tema och subtema. Vi klippte även ut citat från utsagorna och markerade dem i olika färger från respektive respondent och placerade dem under respektive subtema och tema. När vi gjort klart kodningen och placerat ut alla citat under respektive tema och subtema var vår tankekarta färdig. Nu kunde vi luta oss tillbaka och diskutera vad vi såg för något i vår färgrika tankekarta. Under tiden vi läste utskrifterna höll vi koll på empiri som exempelvis repetitioner, uttryck, metaforer, skillnader och likheter i utsagorna (Bryman 2011:529). Varje specifikt ovanstående empirisk data färglades i samma färg i transkriberingen och behölls i originaldokumentet, ifall vi eventuellt skulle behöva använda oss av dem senare.

#### **4.7 Arbetsfördelning**

Vi har tillsammans skrivit varje mening av den här uppsatsen och har i princip suttit varje dag och skrivit i var sitt dokument. Därefter har vi gemensamt formulerat oss i ett och samma dokument. Efter varje stycke har vi genomgående läst och diskuterat formuleringar samt diskuterat vad som är relevant och vad som bör plockas bort. Vi har varit medvetna om att tiden varit begränsad. Trots det valde vi att göra så, då texten fick ett bättre flyt och vi båda blev insatta i samtliga delar av uppsatsen. För att kunna bolla tankar med varandra har all litteratur lästs av oss båda. Vi har hjälpts åt att boka intervjuer med våra respondenter. Vinjetterna formulerade vi flera gånger innan vi var nöjda med slutresultatet. Vi har hjälpts åt att transkribera intervjuerna för att ingen empirisk data skulle gå förlorad eller misstolkas. Tematiseringen och kodningen av materialet samt teori och analys gjorde vi tillsammans. Den avslutande diskussionen diskuterade vi länge och formulerade gemensamt.

#### **4.8 Undersökningens tillförlitlighet**

Reliabilitet och validitet är inte lika applicerbara i den kvalitativa forskningen som i den kvantitativa, där det används för att få en bild av kvalitén i undersökningen (Bryman 2011:351). Därför har vi valt att använda oss av begreppet äkthet och tillförlitlighet (Bryman 2011:354-356). För att studien ska uppnå kriteriet äkthet så ska först andra kriterier uppfyllas. Det innebär att studien ska ge läsaren en bild av en rättvis studie och att det man undersökt

har studerats korrekt. Den rättvisa bilden ska även bidra till att deltagarna får en bild av hur andra individer i samma miljö tolkar saker och ting. Ytterligare kriterier för studien är att deltagarna ges möjlighet att reflektera över huruvida man behöver förändra sin situation och om så är fallet, getts möjlighet att genomföra de åtgärder som krävs (Bryman 2011:356-357). Våra vinjetter ger en rättvis bild då de är framtagna utefter autentiska fall och våra nyutexaminerade socionomer kan därigenom få en större förståelse kring den egna situationen. Efter det att vi har publicerat studien kan respondenterna ta del av den och därmed också få ta del av hur studiens övriga respondenter har resonerat och argumenterat kring samma vinjetter. Först då kommer de kunna se på vilket sätt deras resonemang eventuellt skiljer sig åt i jämförelse med övrigas eller om likheter finns.

Tillförlitlighet innehåller, likt äkthet, flera kriterier (Bryman 2011:354-355). Det finns regler som vi måste följa i vår C-uppsats för att den ska anses trovärdig. Studien utfördes i två skånska kommuner, vilket innebär att de inte kan ses som representativa för alla kommuner i Sverige. När vi konstruerade vinjetterna gjordes det genom ett medvetet urval av autentiska berättelser, vilket påverkar överförbarheten. Vinjetterna är inte heller representativa för de mest förekommande situationerna på en Socialtjänst. De är konstruerade så att våra respondenter ska ha möjlighet att besvara våra frågor utefter vårt syfte och frågeställningar (ibid). Vi har i studien eftersträvat att den ska visa en pålitlighet, vilket vi under rubriken *Tillvägagångssätt* redogjort för hur forskningsprocessen sett ut. I slutet av uppsatsen har vi bifogat vinjetterna och ett informationsbrev. Vi har även klart och tydligt redovisat för hur vi har analyserat empirin och hur vi har använt oss av olika teoretiska begrepp. Att ha möjligheten att styrka och konfirmera studien är det sista kriteriet för tillförlitlighet, vilket handlar om objektivitet. Enligt Bryman (2011:355) är objektiviteten påverkad av förförståelse kring ämnet och i kvalitativ forskning anses samtliga forskare vara påverkade av förförståelse. Vi har dock frågat oss om våra slutsatser inte har blivit påverkade av våra värderingar och om vi har tolkat empirin rätt?

## 4.9 Förförståelse

Vi har en gemensam förförståelse. Båda har lång arbetslivserfarenhet inom människobehandlande yrken och har likaså genomgått var sin praktikförlagda termin på socialhögskolan. En av oss hade sin praktiktermin inom socialtjänstens vuxenenhet och den andra gick sin praktiktermin med en enhetschef inom vård och omsorg. Vi har båda fått ta del

av brukarperspektivet och erfart hur klienter upplever sig bli bemötta, uppfattade, respekterade samt förstådda. Samtidigt har vi också sett hur nyutexaminerade socionomer tolkar situationer på olika sätt i möten med olika klienter. Naturligtvis har vi egna värderingar och fördomar, men vi har gjort vårt yttersta för att lägga dem åt sidan och försökt att inte färgas av dem när vi analyserat vårt insamlade material.

## 5. Forskningsetiska överväganden

Bryman (2011:127-128) skriver att etik i samhällsforskning på senare år har blivit betydelsefullt för hur forskare resonerar etiskt kring sin forskning. Huvudsakligen är det för att forskning historiskt har visat sig vara tvivelaktigt på flera centrala punkterna i etisk granskning. Forskningen som gjorts har skadat både forskningspersonerna och forskningsområdet i stort på olika vis (ibid). Bryman (2011:131-132) beskriver fyra etiska grundprinciper. Den första är *informationskravet* vilket innebär att respondenterna ska informeras om studiens syfte, att den är frivillig och att de själva kan besluta att hoppa av studien när de så önskar. Förutom att vi skickat ut ett informationsbrev (se bilaga 1) så informerade vi återigen respondenterna vid intervjutillfället om syftet med studien och vårt val av metod. Det andra är *samtyckeskravet* vilket innebär att de som medverkar i studien själva får bestämma över sin medverkan. Det tredje är *konfidentialitetskravet* vilket innebär att de medverkandes personliga uppgifter ska hanteras med största anonymitet. Det fjärde och sista grundprincipen är *nyttjadekravet* som står för att de uppgifter som forskaren får in gällande sina respondenter endast är avsedda för studiens syfte (ibid). Som vi tidigare nämnt informerade vi våra respondenter både muntligt och skriftligt om studiens syfte samt att deras medverkan var frivillig och kunde avslutas när de så önskade. Vi har varit tydliga i vår kommunikation med respondenterna om att vi eftersträvar att ge en tydlig och autentisk bild av deras svar. Redan i intervjumaterialet tog vi bort namn och därav är respondenterna anonyma i uppsatsen. Det insamlade materialet har endast använts till denna uppsats.

Vetenskapsrådet (2002:5) belyser forskningskravet och individskyddskravet där forskningskravet innebär att forskning är viktigt för människors och samhällets utveckling samt för att kunskaper och metoder ska kunna förbättras. Individskyddskravet innebär att ingen ska få utsättas för fysisk eller psykisk skada, förödmjukelse eller kränkning. Det viktiga att

tänka på är att forskningskravet och individskyddskravet inte är absoluta utan ska vägas mot varandra. Inför varje forskning ska forskaren väga för och nackdelar så att undersökningspersonerna inte utsätts för några negativa konsekvenser både kort -och långsiktigt (ibid). Bryman (2011:142-145) hävdar att varje lärosäte har sina etiska regler och menar att varje forskare ska ha vetskap om hur det egna lärosätet beskriver sina etiska utgångspunkter. Enligt Lunds universitets (2017) hemsida räknas inte arbeten på grundnivå eller avancerad nivå som forskning och därmed behövde vi inte göra någon etisk prövning i den benämningen att skicka in vår uppsats till etikrådet för att få den prövad.

## 6. Resultat och analys

I kommande kapitel presenterar och analyserar vi vår insamlade empiri utifrån de teoretiska begrepp som vi har tagit upp i studien och som beskrivits i analysmetoden (4.6). Ett fåtal subteman sammanväver vi med delar av tidigare forskning, då intervjupersonernas utsagor tydligt påvisar en koppling. Fronesis använder vi kontinuerligt i analysen, då det är ett begrepp som hjälper oss att förstå respondenternas handlande i mötet med klienter. Vi utgår från Holms (2009) definition av professionellt förhållningssätt och därför har vi ställt definitionen mot utsagor från intervjuerna. När vi gjorde detta fann vi teman som reflektion, förståelse, etik och kunskap. Vi ansåg att det var nödvändigt att bryta ner våra teman ytterligare i ett eller flera subteman. Behovet av subteman visar att tolkning av vinjetterna i utsagorna inte är enkla att förstå, då alla intervjupersoner har sitt sätt att uttrycka sig på och har olika erfarenheter som påverkar handlandet. Citat presenteras löpande som illustration och belägg. Vi har valt att döpa om våra respondenter som intervjupersoner (IP 1-6). Vi rekommenderar att läsaren tar del av vinjetterna i bilaga 2 innan analysen läses.

### 6.1 Reflektion

När vi läste igenom vårt insamlade material noterade vi att alla intervjupersoner har ett reflekterande tänk. Det kan förvisso bero på att vår valda metod tvingade intervjupersonerna till att reflektera. Exempelvis säger IP2:

Hur agerar jag mot kollegan och hur agerar jag mot kvinnan[...]

I citatet är det tydligt att IP2 reflekterar över två valmöjligheter i mötet där det visar att det kan finnas två olika förhållningssätt, ett mot kollegan och ett mot klienten. Det intressanta är

att det påvisar ett dilemma som IP2 ställs inför och reflektionen som uppstår. I utsagan kommer IP2 fram till att klienten går före kollegan, vilket påvisar att klienten i slutändan kommer först. Reflektion är en stor del i utvecklandet av professionellt förhållningssätt och vi uppmärksammade olika former av reflektion i utsagorna. Vi har valt att dela in subteman i självreflektion och *reflektion i-handling*. Reflexivitet är en annan form av reflektion som vi också tar upp i analysen, men de två förstnämnda begreppen var tydligast i vårt insamlade material.

### 6.1.2 Självreflektion

Holm (2001) menar att man vid självreflektion granskar sig själv i interaktion med andra och att förmågan hjälper utvecklandet av en självkänedom. Det är enklare att förstå andra när ens egen självreflektion har utvecklats. Självkänedom tolkar vi som ett resultat av självreflektion. Då vi anser att begreppen är beroende av varandra slog vi ihop dem till ett subtema. Därutöver kan vi aldrig veta om alla våra intervjupersoner har en utvecklad självkänedom då vi endast tydligt kan se det hos IP1 som vid ett tillfälle säger:

[...]...det här skrikandet är otroligt stressframkallande.

Citatet tolkar vi som att IP1 visar sig ha en självkänedom om hur hen påverkas av skrik. Vidare tolkar vi det som ett tecken på att IP1 har reflekterat över skrikets påverkan och därmed utvecklat en självkänedom. Vidare berättar IP1 att beslut tas om att avsluta mötet om klienten inte lugnar ner sig. Detta påvisar självkänedom då IP1 har en plan för hur sådana situationer ska hanteras. Det kan också vara så som Holm (2009) befarar att det har skett en blockering av den empatiska förmågan. Det är dock svårt för oss att veta om så är fallet för har inte hen fått handledning i att hantera skrik riskerar klienten att gå miste om sin hjälp. I detta fall väljer hen att avsluta mötet istället för att utmana sig själv i vad skriket står för.

Från intervjupersonernas resonemang kan vi se hur man reflekterar över sig själva och sitt agerande. Utifrån de olika situationerna som beskrivs i vinjetterna reflekterar några av intervjupersonerna exempelvis med att; man inte hade gått hem till klienten i vinjett 1 (se bilaga 2) ensam. Kanske är det så att hen har upplevt något obehag i en annan situation, men agerandet kan också styras av lagar och riktlinjer. I vinjett 3 (se bilaga 2) tar en annan intervjuperson inte ensam upp någon diskussion med kollegan utan chefens närvaro. Vi tolkar det som att intervjupersonen vet med sig att något opassande eventuellt skulle kunna uttalas,

vilket i sin tur skulle riskera att fördärva relationen med kollegan. Ovanstående exempel knyter väl an till fronesisbegreppet då det är tydligt i utsagorna om att den personliga kunskapen präglar handlandet. Men bara för att intervjupersonerna har en personlig kunskap med sig behöver den inte vara applicerbar i alla möten. Vi anser att personlig kunskap alltid är närvarande och behöver ifrågasättas. Samtidigt menar vi att socionomer måste reflektera över hur de ska använda kunskapen för att inte hämma andra möten som kan gynna en utveckling av professionellt förhållningssätt. Vi ser även självreflektion gällande vilken kunskap som behövs i socionomyrket, vilket kan vara en form av reflexivitet gällande den egna kunskapsbasen. Kritisk medvetenhet om nya metoder som behövs i yrket såg vi hos vissa intervjupersoner som resonerar om att upplevd brist på kunskap ligger hos den enskilde att inhämta.

### 6.1.3 Reflektion i-handling

Schön (2003) lägger stor vikt vid att praktiker *reflekterar i-handling* och menar att de använder sig av både tanke och handling samtidigt. Några tydliga exempel av *reflektion i-handling* såg vi i IP2:s och IP1:s utsagor gällande vinjett 2 (se bilaga 2):

Man får väl.. dämpa så.. han har ju en anledning att vara upprörd och jag vet ju inte vad han har för anledning men jag försöker ju få ner honom i en stol kanske åååå ... prata med honom... försöka få reda på vad..[...] (IP2).

Oftast tänker man inte så långt utan man ser att situationen har uppstått (IP1).

Detta tolkar vi som *reflektion i-handling* då vi kan se att intervjupersonerna på ett naturligt sätt föll in i ett mönster i hur de ska agera i situationen. Samtidigt gav många intervjupersoner förslag på olika lösningar till problemen som fanns beskrivna i vinjetterna, vilket vi kopplar till begreppet *reflektion i-handling*. Intervjupersonerna kan dock vara påverkade av erfarenhetsbaserad kunskapssyn, fronesis (Gustavsson 2000), vilket återspeglas av att de upplevt liknande situationer tidigare och därmed känner igen sig. En utsaga är avvikande i resonemanget gällande vinjett 1 (se bilaga 2) då reflekterandet handlar mer om vilken sorts dokumentation som måste finnas innan hen kunde agera. Det resonemanget kopplar vi till Schöns (2003) argumentation gällande utveckling av *reflektion i-handling* som blir hämmad då administrativa uppgifter går före klienten. I resonemangen kring reflektion såg vi att det fanns ett tydligt mönster mellan självreflektion och *reflektion i-handling*. Vi kunde utläsa att



våra intervjupersoner har förmåga till både självreflektion och *reflektion i-handling*, vilket både Schön (2003) och Holm (2009) menar är utvecklande för personen i yrkesrollen.

## 6.2 Förståelse

Holm (2009) menar att empati är att fånga upp en människas känslor, förstå känslorna och vägledas av dem. Den förståelse som våra intervjupersoner uttrycker tolkar vi som en form av empati. Empati är en stor del av professionellt förhållningssätt, enligt Holm, och vi ser förståelse för klienter som vi kopplar till empati. Vi delade först in begreppet förståelse i två subteman, ”förståelse för klienten” och ”intresse för klienten”, men när vi tolkade vårt insamlade material upptäckte vi att de gick in i varandra. Eftersom frågorna som ställdes till klienten, som vi tolkade som ett intresse för klienten, användes för att få förståelse för klienten blev det svårt för oss att kategorisera rätt. Därför beslutade vi oss för att endast använda oss av temat, *förståelse*. Samtidigt märker vi att enbart en intervjuperson uttryckt ordet empati medan övriga uttryckt en förståelse och en omtanke för klienten, vilket väger tungt i vårt val av tema.

Holm (2001) skriver att om hjälparen har en empatisk förmåga så kan hen fånga upp klienten och förstå bakomliggande faktorer till beteendet som den hjälpsökande uppvisar samt hantera dessa. I alla utsagor kan vi se att våra intervjupersoner försöker förstå varför klienterna beter sig som de gör i vinjetterna och samtidigt försöka fånga upp klienterna för att hitta en ingång. Exempelvis visar IP3:s utsaga väldigt tydligt på förståelse:

Jag ser att du går fram och tillbaka här eee e det jobbigt för dig.. att jag är här.....försöka avdramatisera... situationen....fråga vad det är.. vad han är upprörd över...och inte argumentera mot honom utan lyssna.

Intervjupersonerna försöker få klienterna att lita på dem och de känner sig fram i de olika situationerna och att inte gå för fort fram utan vänta in klienten i mötet. Samtidigt kan vi se att samtliga intervjupersoner försöker ställa frågor till klienterna för att få en förståelse för deras beteende. Alla intervjupersoner resonerar kring motivation och poängterar vikten av att försöka motivera klienter till att ta emot hjälp. Två intervjupersoner resonerar dock kring att de kan lämna visitkort hemma hos klienten i vinjett 1 (se bilaga 2), men kom på sig själva i sina tankegångar att klienten aldrig kommer att höra av sig självmant. Vi anser att deras resonemang är typiskt froneseis då de är präglade av sina tidigare kunskaper om att



hjälpbehövande klienter sällan självmant hör av sig. Fronesis hjälper nyutexaminerade socionomer att bli kreativa i mötet med klienter genom att reflektera vidare på hur de ska motivera klienten till att ta kontakt med dem och inte ifall de ska ta kontakt med dem. Även om de två ovan nämnda intervjupersonerna har en förståelse för klienten så skiljer sig deras utsagor från övrigas då de snabbt ger upp på att motivera klienten och överlämnar ett visitkort istället. Det kan i sin tur bero på att de två intervjupersonerna inte har lika mycket praktisk livserfarenhet (fronesis) eller kommit lika långt i sin *reflektion i-handling* som de övriga. Det är först efter att de fått förståelse för klienten som klienten kan få hjälp. En som påvisar djupare förståelse för klienten baserat på erfarenhet är IP1:

[...]...för det är ju inte på automatik så att man behöver ha insatser...kan vara en tillfällighet.. nån som har gått bort...sjukdomsinsikt, har han någon sjukdom eller någon sjukdomsbild..eee förstår han varför jag kommer?...så länge man inte vet vad han är upprörd över så tänker jag att man får förhålla sig aktsamt ååå och att vara tydlig.

Intervjupersonen tänker på att ett avvikande beteende hos klienten inte behöver betyda att det är ett långvarigt beteende utan kan bero på andra omständigheter som hjälparen inte känner till. Vi tolkar IP1:s utsaga som att hen inte drar förhastade slutsatser i mötet med sina klienter, vilket både pekar på praktisk livserfarenhet (fronesis) och *reflektion i-handling*.

### 6.3 Etik

Etik utgör en stor del av socionomers vardag och när vi går igenom vårt insamlade material märker vi att etiken är ett genomgående tema, även om den aldrig är uttalad. Den ligger latent i samtliga utsagor och till en början delade vi in temat i tre subteman, ”respekt”, ”lagar och riktlinjer” samt ”makt”. Vi valde dock att ta bort subtema lagar och riktlinjer, men när vi väl gjorde vår analys ångrade vi oss och valde att resonera kring frågan i samband med våra övriga subteman. ”Lagar och riktlinjer” visade sig nämligen konstant närvaran i utsagorna. Exempelvis noterar vi att om hjälparen inte visade sig följa etiska riktlinjer så respekterades inte heller klienten. Även om Holms (2009) definition kring professionellt förhållningssätt inte inkluderar lagstiftning menar vi att det är en grundläggande del i socionomers arbete, då varje ärende direkt kopplas till såväl lagstiftning som etiska riktlinjer. I utsagorna kan vi tydligt se att lagen alltid är närvarande som exempelvis i IP3:s utsaga:

[....]... men i första hand så hade jag ju gått hem till honom  
...eeeeee...egentligen.. asså då hade jag öppnat...en utredning med en gång  
utifrån att jag faktiskt går hem till honom.

IP3:s resonemang kan i förlängningen bidra till att klienten inte får rätt insats i tid, vilket kan kopplas till Schöns (2003) teori om att administrativa uppgifter hämmar det sociala arbetet.

En utsaga vi uppfattade som märklig, och som vi diskuterade länge, var hur vi skulle tolka IP2:s utsaga:

Jag tror jag lärde mig under min praktik faktiskt eee just det förhållningssättet att lägga över ansvaret på den enskilde själv.

Vi förstod inte riktigt vad IP2 menar i sin utsaga, men efter att vi hade läst Blennbergers (2017) artikel insåg vi att hens förhållningssätt är direkt kopplat till socionomers etiska kod. I socionomers etiska kod står det skrivet att socionomen ska arbeta för klientens egenansvar. Det visar att IP2 är medveten om de etiska koderna för socialt arbete.

### 6.3.2 Respekt

Genom att hjälparen visar respekt förmedlas det till den hjälpsökande att hen har ett människovärde, vilket hjälper den hjälpsökande att stärka sin självbild (Holm 2009). När det gäller begreppet respekt uttrycker alla intervjupersoner resonemang gällande klienternas självbestämmanderätt och hur man arbetar med respekt i det dagliga arbetet. Två exempel är IP4 och IP1:

Självbestämmanderätten att vi omyndigförklarar inte personer...[...]....för man skulle inte gå hem till någon utan att den personen skulle vilja det (IP4).

[...]...han är vuxen å då e det ....frivilligt.....man kan ju inte tvinga någon till insatser (IP1).

I vår tolkning är det tydligt att våra intervjupersoner följer etiska riktlinjer och därmed visar respekt för klienten, oavsett vilken situation hen befinner sig i. Intervjupersonerna tänker på alla människors lika värde och att alla klienter ska bemötas med respekt. Skau (2003) skriver

dock att hjälpare inte alltid lever upp till att visa respekt gentemot klienter, något som kräver extra medvetenhet i arbetet med behövande människor. IP4 tänker extra mycket på att man inte ska omyndigförklara människor och att man bör vara medveten om det. Precis som Holm (2009) nämner, att även om klienten inte visar hjälparen respekt så måste hjälparen ändå visa klienten respekt. Denna medvetenhet visas tydligt hos samtliga intervjupersoner. Exempelvis reflekterar IP2 mycket över att *"kunden har alltid rätt"*, vilket tyder på medvetenhet om att respektera klientens vilja, oavsett om klienten visar respekt tillbaka eller inte. Utifrån resonemangen från vinjetterna (se bilaga 2) såg vi att intervjupersonerna reflekterar mycket kring sin egna rätt att gå in och hjälpa. Bara för att man är socialarbetare betyder det inte att man har rätt att inskränka på en annan människas sfär. Exempelvis säger IP2:

[...]...han väljer ju själv om han vill ha hjälp eller inte...asså hans egna val...vi kan inte tvinga oss på folk.

Flera resonemangen betonar vikten av respekt för klienten för att inte skada relationen både när det kommer till kollegor, anhöriga och andra klienter. Den medvetenhet som intervjupersonerna resonerar kring gällande respekt är, enligt oss, i linje med Holms (2009) definition om professionellt förhållningssätt.

### 6.3.3 Makt

Holm (2009) framhåller att relationen mellan klient och hjälpare inte är symmetrisk. Hon menar att professionella har ett maktövertag, vilket även Skau (2003) beskriver i maktaspekten som alltid är närvarande i interaktion mellan hjälpare och klient. Holm (2009) nämner även att hjälpare via sina kunskaper och som en del av en organisation sitter i maktposition gentemot hjälpsökande. Maktposition kräver att professionella är medvetna om sin makt och har självkänedom (Holm 2001). En av våra intervjupersoner resonerar såhär:

[...]...känna sig tryggare om han hade någon som han kände där också (IP5).

Tolkningen av resonemanget är att IP5 reflekterar över att klienten inte ska vara ensam i mötet med socionomen, då maktaspekten kan bli synlig och klienten kan känna sig underlägsen. Det visar även att IP5 är medveten om att makten inte är symmetrisk och därför erbjuder IP5 att någon anhörig till klienten ska delta vid mötet och föra klientens talan om så behövs. Vi uppmärksammar även i IP5:s utsaga att ordet makt inte användes, vilket vi tror

kan bero på att ordet makt kan uppfattas ha en negativ klang, som Skau (2003) noterar. Vi tolkar att anhöriga som bjuds in bygger på en önskan om att maktrelationen ska jämnas ut. IP1 däremot uttrycker sig:

[...]...besvärliga situationer som denna här han vill inte, han motsätter sig.

I citatet beskrivs motmakten som obekväm för socionomen, vilket kan kopplas till fronesis och den praktiska klokheten då det kan vara en tidigare upplevelse som gör att IP1 känner sig obekväm i sin roll. Vi kan även tolka det som att IP1 tycker det är svårt att se på när klienten far illa och inte kan göra något då självbestämmanderätten går före. Så länge det inte föreligger andra skäl för tvångsåtgärder bestämmer klienten över sitt liv. Skau (2003) varnar för konsekvenserna om man som hjälpare inte är medveten om sin maktposition, men IP1:s utsaga handlar om känslan av maktlöshet när klienter inte vill ta emot hjälp. Vi kan se att alla våra intervjupersoner är medvetna om makt(o)balansen i mötet, men det är inget som uttrycks konkret. Som Skau (2003) nämner så finns maktaspekten dold i alla interaktioner och vi kan se att begreppet makt har diskuterats av intervjupersonerna i termer som exempelvis respekt. Detta då rätten till självbestämmande är utjämnande av maktbalansen mellan hjälpare och klient.

## 6.4 Kunskap

### 6.4.2 Epistme (teoretisk-vetenskaplig kunskap)

Aristoteles förklarar begreppet epistme som objektiv kunskap som ideligen är närvarande och menar att när väl människan har lärt sig hur något fungerar behöver kunskapen inte inhämtas igen (Nilsson 2009). Vinjetterna (se bilaga 2) utformades med tre följdfrågor där en av frågorna rörde socionomutbildningen och hur den förberett intervjupersonerna på möten med klienter i olika situationer. Vi fick varierande svar på frågan, som presenteras såhär:

Jag tror vi hade rätt mycket diskussioner kring bemötande...åå vi läste ganska mycket litteratur...men det pratas inte om ..ja asså handlingsutrymmet för den enskilda socialsekreteraren.. ...på utbildningen målas det mer rosenrött när man pratar om socialtjänstlagen...konflikter och hur man hanterar ilska kunder e ju heller inget som pratas om på socialhögskolan tänker jag (IP 2).

[...]...ja dom har ju förberett mig på att behandla alla lika....allt sånt tycker jag ändå ... att dom har tjötat om ... att inte döma hunden efter håren liksom...nej!  
Det finns inget mer att säga än ett nej! Å en massa jävla teorier! (IP3).

Det framgår tydligt att IP2 och IP3 är kritiska till de teoretiska delarna i socionomutbildningen och fann endast enstaka teoretiska delar från utbildningen som användbara i sitt yrke. Vi tolkade det däremot som att de ändå har fått med sig mycket från utbildningen då de tidigare i analysen påvisat god självreflektion, förståelse och respekt.

IP6 och IP4 visar sig vara mer positiva till de teoretiska delarna i utbildningen och vi fann ett för oss väldigt intressant resonemang kring socionomutbildningen i IP4:s utsaga:

Så jag upplever att man lärde sig mycket eehm men man förlorade också mycket under utbildningen för att det tog så lång tid innan man tog examen och hann använda den kunskapen.

Kopplingen mellan skola och arbetsliv påvisar att IP4 anser det som viktigt att få utöva sina teoretiska kunskaper även under studietiden. IP4 och IP 6 fortsätter med:

Bara för att man lär sig något i teorin som ...betyder det inte att man är förberedd i praktiken (IP4).

[...]..utbildningen har gett grunden i att veta ....men själva hanterandet av situationen..ehm det har inte utbildningen lärt alls (IP6).

Under samtalen gällande socionomutbildningen går intervjupersonernas åsikter isär. De skilda resonemangen kan bero på vilka olika åldrar intervjupersonerna har, då några redan före utbildningen har arbetat inom socialt arbetet. Det kan tolkas som personliga livserfarenheter då dessa följer individen och byggs successivt på under livets gång. Dock påpekar samtliga intervjupersoner att utbildning är viktig i människobehandlande yrken, men att mer praktisk koppling behövdes för studentens självutvecklande. Det står även klart att intervjupersonernas arbete innehar en teoretisk bas, vilket visar att utbildning är av betydelse för det professionella förhållningsättet.

### 6.4.3 Techne (praktisk-kunskap)

Techne innebär att vi genom instruktioner får kunskap om hur någonting framställs (Nilsson 2009) och IP 4 säger:

[...]...men det är ju jobbet som har bidragit till att jag är där jag är nu efter ett års övning liksom av praktisk erfarenhet.

I ovanstående citat beskriver IP4 precis hur techne är en praktisk kunskap som skapas i handling, enligt Gustavsson (2000), och IP4 fortsätter med:

[...]...inte förrän man väl är i situationen som man lär sig att hantera det i verkligheten.

Ovanstående citat kopplar vi till Aristoteles techne som inte visar *vad* som ska produceras utan visar *hur* den ska produceras (Nilsson 2009). Vad vi utläser från ovanstående utsagor är att den praktiska kunskapen som våra intervjupersoner tagit till sig är kunskap som kommer via handling i praktisk verksamhet, vilket i förlängningen kan mynna ut i fronesis. Vidare säger IP2:

Asså man lär ju sig efter hand ju...man lärde sig DÄR å bemöta människor väldigt mycket...man har lärt sig på vägen.

Techne kan förklaras som människans kunskap att lösa praktiska situationer (Gustavsson 2000) och det är tydligt i IP2:s citat att hen reflekterar över hur praktisk erfarenhet skapar kunskap om bemötande av klienter i svåra situationer. IP3 resonerar:

[...]...man är ju aldrig förberedd på det om man .. inte har varit med om att möta såna här människor.

Vår tolkning av citatet är att praktisk kunskap enbart fås via verkliga händelser och därför är techne oerhört viktigt för socialt arbete där möten med klienter är centralt.

#### 6.4.4 Fronesis (praktisk klokhet)

Aristoteles beskrivning av begreppet fronesis är den kunskap som behövs vid möten av utmaningar. Fronesis säger oss inte *ifall* man ska agera utan *hur* man ska agera och därmed existerar fronesis endast i konkret handling (Nilsson 2000). Fronesis uppstår efter personlig långvarig erfarenhet och det kopplar vi till IP5:s utsaga:

För det är nog rätt uppenbart att han inte kommer att ta initiativ till att göra något sånt utifrån att han har de som han har det.

Utifrån citatet frågar vi oss hur IP5 vet att klienten inte kommer att ta kontakt? Är det den personliga livserfarenheten som påverkar bedömningen? Vi menar att den personliga livserfarenheten inte behöver vara tillämpbara i alla situationer. Detsamma tänker vi om IP3:s utsaga:

Jag har varit med om mycket bråk och mycket skrik.....livet har förberett mig ..på..livets hårda skola

Utifrån IP3:s citat resonerar vi om att IP3 nödvändigtvis inte behöver kunna hantera stökiga situationer bättre än någon annan bara för att hen har erfarenhet av stökiga situationer. Ingen människa är den andra lik, vilket innebär att en klient från ett möte inte behöver bete sig likadant som en annan klient man tidigare mött. IP2 säger:

[...]...jag har aldrig vatt med om att det inte funkar.

Här frågar vi oss själva vad som händer den dagen då det inte fungerar? Har IP2 någon plan för det? Enligt Schön (2003) behöver praktiker inte följa någon bestämd teori, men betonar vikten av att varje situation är unik och att praktiker behöver reflektera i varje situation. Detsamma kan sägas om nästkommande citat från IP5:

[...]...att bemöta den personen som man vill att den personen ska känna sig e jag lugn i mitt bemötande så kommer personerna...som jag pratar med också bli lugna.

Vi frågar oss hur IP5 kan utgå från att ett lugnt bemötande ger en lugnande effekt och vad händer om det ger motsatt effekt och istället provocerar klienten? Utifrån ovanstående utsagor utläser vi att praktisk erfarenhet påverkar sättet de agerar på i olika kontexter. Samtliga intervjupersoner resonerar kring att det inte är förrän de har varit med om en situation som fronesis uppstår och först då vet de hur de bör handla.

## 6.5 Slutfråga

I vår avslutande fråga i vinjetterna bad vi intervjupersonerna att beskriva vad ett professionellt förhållningssätt är för dem. Någon resonerar kring att förbereda sig inför varje möte och någon resonerar kring att behålla sin professionalitet, även när någon betar sig illa. Det tolkar vi som att de har respekt för klienten, vad som än sker i mötet. Våra intervjupersoner är medvetna om sin professionella roll och det ansvar som följer. Exempelvis hänvisar de flesta intervjupersonerna till lagar och riktlinjer och anser även att det är professionellt att ibland kunna kringgå dem. Att ha förmåga att gå utanför boxen och inte vara regelstyrd, men ändå behålla sin professionalitet. Det kan utläsas att intervjupersonerna är medvetna om att inte agera utefter egna känslor och behov och många uttrycker vikten av att se klienten objektivt. En intervjuperson uttrycker att det också är viktigt att se klienten med egna resurser och inte göra klienten maktlös, då det skadar mer än gör nytta. Det resoneras också om hur professionellt förhållningssätt utvecklas, exempelvis genom att vara öppen för det och att socionomutbildningen ger grunden, men att utvecklingen sker i praktiken. Att få möjlighet till reflektion anses som grundläggande till utveckling av det professionella förhållningssättet. Avslutningsvis citerar vi IP5:

Det kan vara frustrerande man kan känna sig frustrerad när man blir illa bemött kanske eller att folk kanske ljugar en eller ringer en 10, 15, 20 gånger på en dag absolut (ler). Men jag kan bara skala av det och säga att detta är faktiskt mitt jobb jag kan gå hem ifrån det. Dom här klienterna lever i detta hela tiden liksom....mycket förståelser för dom liksom...stor empati...försöker tillgodose deras behov.

Vi tolkar det som att IP5 har förstått att professionellt förhållningssätt inte bara är ett skydd för klienten utan även för socionomen. Det är endast i denna utsaga som vi uttryckligen kan tolka denna förståelse. Övriga utsagor är mer inriktade på hur klienten ska skyddas från



socionomens makt eller att socionomen ska ha förståelse för klienten. Givetvis är det också viktigt för ett professionellt förhållningsätt, men vi frågar oss om det blir fulländat?

## 6.6 Sammanfattning av analys

Efter genomförandet av våra vinjetter med tillhörande frågor kan vi identifiera svaren på våra frågeställningar och slutsatsen diskuteras i den avslutande diskussionen (7.2). Efter vår tolkning av data visar det sig att alla intervjupersoner har reflekterande tankesätt och utifrån resonemangen ser vi att intervjupersonerna reflekterar över många saker, fastän de själva anser sig handla utan att tänka. Det är tydligt för oss att våra intervjupersoner säger sig göra en sak men gör en annan. Fronesis följer alla nyutexaminerade socionomers utsagor och det är oundvikligt då den utgår från personlig erfarenhet, som alla har med sig i interaktionen med andra.

## 7. Diskussion av analys

I det här avsnittet kommer vi att diskutera analysen i förhållande till tidigare forskning.

Det framkom i analysen är att ett professionellt förhållningssätt som intervjupersonerna uttrycker är att kunna följa lagar, men vid behov kringgå dem. Detta kan kopplas till Moss, Gibson och Dollarhide (2014) som stödjer en sådan tanke i sin studie om yrkesidentiteten där nyutexaminerade förhöll sig till att gå från idealism till realism. Professionellt förhållningssätt framkom även som att det omfattades av personlig kunskap, exempelvis genom tolkningar och bedömningar som görs i mötet med klienten. Även Schön (2003) påpekar att praktiker använder sig av en egenbyggd teori utifrån varje unik situation. Därför krävs det en förmåga att kunna utläsa situationer och därefter använda sin kunskap för varje enskild situation. Resonemangen från intervjupersonerna handlar även mycket om att sätta klienten i centrum och precis som Clark (2006) skriver ser många professionella socialarbetare sitt arbete som ett kall och då kan det vara svårt att skilja på när relationen övergår till vänskap och därmed förloras det professionella förhållningssättet.

Kullberg (2004) tar upp problematiken om hur nyutexaminerade socionomer påverkas av glappet mellan teori och praktik. Flera intervjupersoner är kritiska gällande socionomutbildningen då man uppfattar att en rosenröd illustration målas upp av

socialtjänsten på utbildningen, men i praktiken är det en annan bild. Även Moss, Gibson och Dollarhides (2014) påvisar i sin studie att kritiskt tänkande är en bidragande faktor till att nytutexaminerade utvecklade sin yrkesidentitet, vilket även Lam, Wong & Leung (2007) argumenterar för i sin studie. Den praktiska erfarenhetens betydelse för utveckling av professionellt förhållningssätt framhölls som positiv av samtliga intervjupersoner, något som inte var överraskande då Brante (2009) redan har formulerat vad praktiker anser om vetenskaplig kunskap. Det uttrycks nämligen klart och tydligt i studien att praktisk erfarenhet är mer betydelsefull för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt och att det är först i möten med klienter våra intervjupersoner utvecklas. Även om Gassne (2010) i sin rapport menar att för mycket vetenskaplig kunskap kan göra att professionella utvecklas till att se klienter som objekt så belyser SBU:s ordförande vikten av att använda sig av evidensbaserad kunskap, för att verksamheterna inte ska utvecklas till det sämre. Professionellt förhållningssätt likställs, enligt SBU, med att arbeta efter evidens (Levi 2017).

Holm (2009) menar att empatiförmågan är avgörande för att kunna utveckla ett professionellt förhållningssätt och i analysen resonerar intervjupersonerna runt empati i termer av exempelvis förståelse för klienten och respekt för klienten. Intervjupersonerna påvisar även förmåga till reflektion, vilket vi kopplar till Moss, Gibson och Dollarhide (2014) som belyser reflektionsprocessen och att den inte ska avstanna utan fortsätta under hela yrkeskarriären, för utvecklandet av den egna yrkesidentiteten.

## **7.2 Avslutande diskussion**

Vi kommer nu att ge en tillbakablick på vårt syfte och våra frågeställningar och därefter diskuterar vi vilka slutsatser vi drar utifrån vår insamlade empiri.

Syftet är att undersöka hur nytutexaminerade socionomer uttrycker professionellt förhållningssätt i möte med klienter och hur man upplever att socionomutbildningen förberett dem inför praktiskt socialt arbete.

1. Hur definierar nytutexaminerade socionomer professionellt förhållningssätt?
2. Hur upplever nytutexaminerade socionomer att utbildningen bidragit till deras utveckling av ett professionellt förhållningssätt?

3. Hur upplever nyutexaminerade socionomer att praktisk erfarenhet bidragit till deras utveckling av ett professionellt förhållningssätt?

Slutsatsen vi drar av vår första frågeställning är att våra intervjupersoner har svårt att uttrycka sig klart om vad de anser definierar ett professionellt förhållningssätt. Resonemangen är utsvävande och vi är tvungna att tolka helheten i det som framkom. Vi anser inte att det är konstigt att våra intervjupersoner tycker begreppet är svårdefinierat, likt dem har även vi funnit begreppet svårdefinierat. Efter att vi har läst in oss på ämnet så har vi fått en tydligare bild av begreppet. Vi menar att studier av det professionella förhållningssättet hade kunnat vara en vägledning för att förena teori med praktik, då tidigare forskning har visat att nyutexaminerade socionomer påverkas negativt av glappet mellan teori och praktik. Därmed menar vi att det är viktigt att belysa begreppet för socionomstudenter då många går miste om att definitionen är mer än ett skydd för klienten. Professionellt förhållningssätt beskrivs i analysen av våra intervjupersoner som att ha en helhetssyn, att se hela människan och att sätta sig in i klientens situation. Dock frågar vi oss om de agerar enligt detta i praktiken? Vi noterade att många intervjupersoner i sina resonemang emellanåt talar emot sig själva. Exempelvis är en intervjuperson negativ till socionomutbildningens teoretiska ansats men nämner samtidigt under intervjun att utbildningen ger en grund att stå på.

Frågeställningen gällande hur våra intervjupersoner upplever om socionomutbildningen bidragit till deras utveckling av ett professionellt förhållningssätt var de oeniga. Två av våra intervjupersoner är kritiska till de teoretiska delarna i utbildningen, men samtidigt menar vi att ha ett kritiskt tänkande är något som socionomutbildningen poängterat att socialt arbete kräver. Därför kan vi inte med säkerhet säga om intervjupersonernas kritiska förhållningssätt är ett lyckat resultat av socionomutbildningen i sig. Andra menade att socionomutbildningen är en bra grund att stå på men att mycket ligger på den enskilde att utveckla sitt förhållningssätt i möte med klienter. Vår slutsats på vår andra frågeställning är att socionomutbildningen är bidragande till utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt. Även om intervjupersonerna uttrycker att så inte är fallet, uppvisar våra nyutexaminerade socionomer en teoretisk grund. Exempelvis i form av etiska värderingar och genom förmågan att reflektera. Vår tolkning är att socionomutbildningen bidrar till nyutexaminerade socionomers reflektiva tänkande och det uttrycks att förmågan att reflektera över situationer uppfattas som professionellt.

Vår sista frågeställning gällande hur nyutexaminerade socionomer upplever att praktisk erfarenhet bidragit till deras utveckling av ett professionellt förhållningssätt är däremot våra intervjupersoner överens. De uttrycker att det är först i praktiken som ett professionellt förhållningssätt utvecklas. Våra intervjupersoner talar om olika förhållanden som utvecklas först i praktiken och som är betydelsefulla för ett professionellt förhållningssätt i socialt arbete. De uttrycker exempelvis förståelse, reflektion och att förmågan att utveckla en förståelse för klienter först sker i praktiken. Reflektion beskrevs som en bidragande faktor för att utvecklas i socialt arbetet. Respekt och lagar samt riktlinjer är andra faktorer som nämns och som alla uttrycker som viktiga att förhålla sig till i ett professionellt förhållningssätt. Våra intervjupersoner uttrycker att dessa faktorer har de tillägnat sig i praktiken och menar därför att praktisk erfarenhet är mer bidragande till utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt än teoretisk kunskap. Men vi ställer oss dock frågan hur intervjupersonerna hade agerat i möten med klienter om socionomutbildningen inte genomförts?

Slutsatsen är att praktisk erfarenhet är av stor betydelse för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt och till vår förvåning är det endast en intervjuperson som uttrycker att empati är viktigt för utvecklandet av ett professionellt förhållningssätt. Det vi kan spekulera i är om våra intervjupersoner eventuellt inte är insatta i vad empati egentligen är. Vi menar att empati inte bara är att ha förståelse eller att känna med klienten utan att veta och våga göra något med den förståelsen för klienten. Vi frågar oss också om nyutexaminerade socionomer hade anammat Holms professionella förhållningssätt, kan det då bli ett skydd för dem i förlängningen? Och kan utbrändhet undvikas? Vi har även diskuterat vilken huvudman som bär ansvaret för att inlemma ett professionellt förhållningssätt då vi menar att ansvaret inte endast ska ligga på den enskilde. Vi frågar oss dock var ansvaret ska ligga, då det oroväckande nog framkom i analysen att ansvaret ligger på den enskilde att inhämta kunskap. Ska huvudansvaret ligga på lärosätet, arbetsplatsen eller hos den enskilde socionomen?

### **7.3 Sammanfattning av diskussion**

Vi har funnit att nyutexaminerade socionomer saknar tillräcklig kännedom om vad ett professionellt förhållningssätt är, men att det är en process som den enskilda socionomen måste jobba med. I den här undersökningen har vi uppmärksammat att för nyutexaminerade socionomer är möten med klienter komplexa. Professionella förväntas handla utifrån lagar och riktlinjer som kanske inte alltid går ihop med klientens bästa. Därmed kan det

professionella förhållningssättet sättas på prov för den enskilda socionomen. Trots en så liten grupp som studien omfattar såg vi likhet i resonemangen gällande hur nytexaminerade socionomer utvecklas på fältet och vad praktiker anser om vetenskaplig kunskap.

#### **7.4 Vidare studier**

I den här studien har vi valt att utgå från ett professionellt förhållningsätt då vi anser att det är till stor nytta för oss blivande praktiserande socionomer att vara uppmärksamma på. Något som Holm (2009) lägger stor vikt vid med sitt arbete och med definitionen är att belysa utbildningens betydelse, även för praktiker. Vi hoppas att vår studie har bidragit till en ökad medvetenhet och fortsatta reflektioner om professionellt förhållningsätt. Förslag till vidare forskning kan vara att göra observationsstudier på hur professionellt förhållningsätt tar sig i uttryck rent konkret på fältet, exempelvis genom följeforskning. Kanske som en longitudinell studie där vi hade kunnat följa intervjupersonerna från denna studie och deras utveckling inom yrket över tid och då jämfört deras respektive utvecklingsprocess. Då hade vi kunnat dra säkrare slutsatser beträffande användbarheten av professionellt förhållningsättet som skydd för praktikern.

## Referenslista

Aristoteles (1967) *Den Nikomachiska Etiken*. (övers. Mårten Ringbom) Acu press: Eslöv.

Berhin I, Lundgren M & Theodoridis K (2014) Aktiv empati: Sjuksköterskors strategier för att frammana empati i mötet med patienter som av sjuksköterskan upplevs vara svårbemötta. *Vård i Norden*. Nr 3, Vol. 34, 28-32.

Bilgin H, Eracar N & Özcan N (2011) The Use of Expressive Methods for Developing Empathic Skills. *Issues in Mental Health Nursing* 32 (2): 131-136.

Blennberger E (2017) ”Etikens utveckling” *Socionomen* (8) 34-36.

Brante. T (2009) Vetenskap för profession. Lindh. M (Red.) *Vad är en profession? – Teoretiska ansatser och definitioner*, Rapport 8, Borås: Högskolan i Borås. s.15-34.

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

Christoffersen S.A (2007) ”Professionsetik som omdömesförmåga” I Christoffersen S.A (red) *Professionsetik*. Gleerups Utbildning AB: Malmö.

Clark C (2006) Moral Character in Social work. *British Journal of Social Work* 36, pp 75-89.

Eriksson-Zetterquist U & Ahrne G (2011) ”Intervjuer” I Ahrne G & Svensson P (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB: Stockholm.

Fors J-O (2017) Development of professional commitment among students in social work education. *Social work education* 36 (5): 529-541.

Gassne J (2010) Evidensbaserad praktik på svenska socialhögskolor. Socialstyrelsens rapport. Artikelnr: 2010-3-31. ISBN: 978-91-86585-07-5.

Gustavsson B (2003) *Kunskapsfilosofi: tre kunskapsformer i historisk belysning* Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Hojat M (2007) *Empathy in patient care: Antecedents, development, measurement, and outcomes*. Springer Science: New York.

Holm U (2001) *Empati - att förstå andra människors känslor*. Natur och Kultur: Stockholm.

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

Högskoleverket (2009) Utvärdering av socionomutbildningen vid svenska universitet och högskolor. Jönköping: Rydheims Tryckeri AB.

Jergeby U (1999) *Att bedöma en social situation – tillämpning av vinjettmetoden*. Stockholm: Socialstyrelsen, CUS-skrift, 1999:3.

Kullberg K (2014) *Att rusta socionomer. Utvärdering av pilotprojektet "Teoretisk och praktisk Yrkesindtroduktion (TPY) för socionomer i Göteborgs Stad"* Göteborg: FoU i väst GR.

Lam Ching Man, Hung Wong & Terry Tse Fong Leung (2007) "An Unfinished Reflexive Journey; Social Work Students Reflection on their Placement Experiences" in *British Journal of Social Work* vol 37, pp 91-105.

Levi R (2017) "Att använda evidens är en grundbult i vår professionalitet" *Medicinsk och social Vetenskap & Praxis* 3-4.

Lunds universitet (2017) [www5.lu.se/anstaellld/forska/forskaretik-och-forskningsetik](http://www5.lu.se/anstaellld/forska/forskaretik-och-forskningsetik).

Meeuwisse A & Swärd H (2006) "Socialvetenskapliga utgångspunkter" I Meeuwisse A, Sunesson S & Swärd H (red) *Socialt arbete – en grundbok. Natur och kultur*: Stockholm.

Meeuwisse A & Swärd H (2006) "Socialt arbete i ett internationellt perspektiv" I Meeuwisse A, Sunesson S & Swärd H (red) *Socialt arbete - en grundbok*. Natur och kultur: Stockholm.

Moss J.M, Gibson D & Dollarhide C.T (2014) "Professional Identity Development: A Grounded Theory Transformational Tasks of Counselors" in *Journal of Counseling & Development* Vol 92 (1) pp 3-12.

Nilsson C (2009) Fronesis och det mänskliga i tillvaron. En läsning av bok vi i Aristoteles Nikomachiska etik. I: Bornemark J & Svenaeus F (red) *Vad är praktisk kunskap?* Stockholm, Södertörns högskola. S.39-54.

Petterson U (2001) *Socialt arbete, politik och professionalisering*. Stockholm: Natur och kultur.

Ronby A (2008) "Socialhögskolans förlorade själ" *Socionomen* (1) 40-43.

Schön D (2003) *The Reflective Practitioner – how professionals think in action*. Ashgate Publishing Limited: England.

SFS 2006:1053. *Förordning om ändring i högskoleförordningen 1993:100*. Stockholm: Utbildningsdepartementet Sveriges riksdag.

Skau G. M (2003) *Mellan makt och hjälp- om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Liber AB: Malmö.

Socialstyrelsen (2004) Socialt arbete med barn och unga i utsatta situationer. Artikelnr: 2004-110-5. Publicerad på [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se) april 2004.

Svensson K, Johnsson E & Laanemets L (2008) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Natur & Kultur: Stockholm.

Swärd H (2017) ”Utbildningens och forskningens utveckling” *Socionomen* (8) 16-18.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning*: Hämtad som PDF (2017-10-12 kl.13:00).



## Bilagor

### Bilaga 1

Hej

Vi är två studenter som läser sjätte terminen på socionomprogrammet vid Lunds universitet i Helsingborg. Vi kontaktar dig i samband med vårt uppsatsarbete och önskan om att få träffa dig för en intervju.

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur du som relativt nyutexaminerad socionom betraktar professionellt förhållningssätt i möten med klienter.

Vi önskar därför intervjua dig som yrkesverksam socionom med en högst två år gammal socionomexamen. Det är vår definition på nyutexaminerad. Vid intervjun använder vi oss av tre vinjetter/fallbeskrivningar med följdfrågor för att hjälpa oss att tillsammans fånga professionellt förhållningssätt.

Intervjun spelas gärna in med hjälp av diktafon, men bara om du tillåter det. En inspelning gör det möjligt för oss att gå tillbaka i intervjun för att försäkra oss om att vi fångat dina synpunkter korrekt. Intervjumaterialet kommer endast att användas till denna undersökningen och kommer efter vår examination att raderas. Vi garanterar dig som intervjuperson anonymitet. Du kan när som helst avsäga dig medverkan genom att meddela någon av oss.

Vill du ta del av vår C-uppsats när den är klar skickar vi den gärna till dig.

Tack för din medverkan!

Simonetta & Radmila

Våra kontaktuppgifter:

Simonetta Angeloni: xxxxxxxxxxxx

Radmila Pettersson: xxxxxxxxxxxx

Vår handledare är Lars Harrysson

[lars.harrysson@soch.lu.se](mailto:lars.harrysson@soch.lu.se)

Tel: xxxxxxxx

## Bilaga 2

### Vinjett 1

Hans är 45 och har någon form av missbruk. Du har kommit i kontakt med Hans genom att anhöriga har slagit larm till socialtjänsten om att Hans inte klarar sig själv i hemmet längre. Ni träffas efter långt om länge i hans hem. När du har ringt på dörren och Hans kommer och öppnar märker du en väldigt dålig lukt från hans lägenhet. Hans bjuder in dig och det är uppenbart att Hans inte har städa eller tvättat sig på väldigt lång tid och det ligger matrester, sopor och annat runt om i lägenheten. Du märker att Hans inte är speciellt intresserad av att ha dig i sitt hem och han mumlar om att bli lämnad i fred. Samtidigt är det uppenbart att Hans är i behov av någon slags hjälp. Hans sätter sig inte ner för att samtala med dig utan fortsätter vandra mellan rummen och toaletten. När det har gått 30 minuter och Hans fortfarande inte har varken satt sig ner eller berättat sin historia till dig väljer du att lämna lägenheten och uppmanar Hans om att ringa till dig när han känner sig mer motiverad till att få hjälp.

### Vinjett 2

Du arbetar på ett boende och är på kontoret när det plötsligt kommer in en man utan att först knacka. Han skriker och vevar med armarna. Det är uppenbart att han är upprörd över något, men du vet inte varför.

### Vinjett 3

Du blir uppringd av receptionen på socialkontoret och blir informerad om att det står en utländsk kvinna med två små barn i entrén som förmodligen vill prata med en socialsekreterare. Du möter kvinnan och förstår ganska omgående att hon knappt pratar någon svenska men hon pekar på dig och förmedlar via sitt kroppsspråk om att hon vill prata med dig. Väl inne på besöksrummet lyfter kvinnan ner sina två barn från barnvagnen och du ser att ett av barnen har ett funktionshinder. Kvinnan pratar oavbrutet på sitt språk och försöker förklara sin situation och pekar ofta på sitt handikappade barns hjärta samt sitt ansikte, armar och rygg. Det knackar på dörren till besöksrummet och en kollega från försörjningsstöd stiger in och vill prata med dig. Du märker att kvinnan blir upprörd när kollegan kommer in och det uppstår ordväxling dem emellan. Din kollega vänder sig till dig och säger att kvinnan ljuger om sin situation och uppmanar dig att inte tro på henne.

## Frågor till vinjetterna:

### Vinjett 1:

- Tänk dig in i denna situation, hur hade du agerat?
- Vad grundar du dina beslut på?
- Hur har utbildningen förberett dig för liknande situation?

### Vinjett 2:

- Tänk dig in i denna situation, hur hade du agerat?
- Vad grundar du dina beslut på?
- Hur har utbildningen förberett dig för liknande situation?

### Vinjett 3:

- Tänk dig in i denna situation, hur agerar du?
- Vad grundar du dina beslut på?
- Hur har utbildningen förberett dig för liknande situationer?
  
- **SLUTFRÅGA:** Kan du beskriva vad professionellt förhållningssätt är för dig?

