



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Möten i digitaliserade terapirum

En studie om upplevelser av den terapeutiska relationen över videolänk

**Michaela Jonsson**

Masteruppsats SOAM21

Aktuell termin VT19

Handledare: Martin Bergström

# Abstract

Author: Michaela Jonsson

Title: Meeting through the lens: A study addressing the experiences of therapists who practice their work through video-conference tools.

Supervisor: Martin Bergström

Assessor: Eva Palmblad

In the last two decades, the social work field has expanded its venues to reach digital platforms. Although digitalization isn't a new concept, there is still a concern amongst social work professionals that the digital tools will affect the therapeutic relationship and alliance. The aim of this study was therefore to explore the experience of professionals whom meet clients through the lens of videoconference-tools. The study sought to understand how the professionals experienced the therapeutic relationship in a digital therapeutic space.

Furthermore, the study also sought to investigate the attitudes of professionals regarding this communication-tool and its effect on the therapeutic relationship.

The study was conducted using qualitative interviews. The participants were strategically selected and consist of seven Swedish therapists; educated in psychotherapy. Theoretical framework such as symbolic interactionism, communication theories and parts of the dramaturgical theory by Erving Goffman were applied the material to analyze and make sense of the empirical data. The main findings of this study suggest that it is possible to establish a therapeutic relationship through digital platforms. Even so, professionals say that these videoconference-tools has an impact on the relationship and the emotional bond between the therapist and client. The empirical data indicates negative attitudes amongst the professionals, toward these videoconference-tools, in terms of what effect they have on the interaction. The collected data also suggests that the context, in which the therapeutic work is conducted, carries meaning to the professionals and affect their experience.

Keywords: Therapeutic Relationship, Videoconference-tools, Skype, Digitalization, Emotional Bond, Psychotherapy, Alliance, Online, Social Work, Symbolic Interactionism, Communication, Dramaturgical Theory.

## Förord

Jag vill rikta ett stort tack till de professionella som gav sin tid och delgav sina erfarenheter av ämnet, utan er hade denna studie inte varit möjlig. Ett ytterligare tack vill jag tillägna mina kollegor på mastersprogrammet, min familj och mina vänner som alla har tagit mig igenom denna prövande tid. Ett sista tack vill jag tilldela min handledare Martin Bergström som alltid ansåg att jag hade kapacitet att förbättra mitt arbete. Jag avslutar detta förord med några vackra ord som följt mig genom denna studie.

*Ditt ansikte återspeglar mitt,  
jag blir mig i mötet med dig.*  
- Bjorn Eidsvåg.

# Innehållsförteckning

<b>Förord .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introduktion .....</b>	<b>6</b>
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte.....	8
1.3 Frågeställningar .....	8
1.4 Disposition .....	8
<b>2. Nyckelbegrepp.....</b>	<b>9</b>
2.1 Psykoterapi .....	9
2.2 Terapeut.....	9
2.3 Terapeutisk relation.....	10
2.4 Videokonferens-verktyg .....	11
<b>3. Kunskapsläget .....</b>	<b>12</b>
3.1 Kunskapsorientering och sökväg:.....	12
3.2 Klinisk erfarenhet .....	12
3.3 Relationens betydelse i psykoterapi.....	15
3.4 Allmän internetbaserad psykoterapi.....	15
3.5 Videokonferens-verktyg och terapeutiska samtal .....	17
3.6 Kontextens betydelse för mötet .....	19
<b>4. Teoretiskt ramverk .....</b>	<b>21</b>
4.1 Relationens och interaktionens beståndsdelar .....	22
4.1.1 Kommunikation .....	22
4.1.2 Interaktion, tolkning och meningsskapande .....	25
4.2 Aktörerna .....	26
4.3 Kontextens betydelse.....	27
4.4 Erfarenhet och verklighetsuppfattning .....	28
<b>5. Metod .....</b>	<b>30</b>
5.1 Val av metod .....	30
5.2 Egen förförståelse.....	30
5.3 Studieobjektet.....	31
5.3.1 Urval och undersökningspopulation .....	31

5.3.2 Tillträde till fältet .....	32
5.3.3 Presentation av respondenterna .....	33
5.4 <i>Kvalitativ semistrukturerad intervju</i> .....	34
5.4.1 Intervjuguiden .....	35
5.4.2 Intervjupersoner och mättnad .....	36
5.4.3 Intervjuförfarande .....	37
5.5 <i>Bearbetning av materialet</i> .....	38
5.5.1 Transkribering .....	38
5.5.2 Kodningen och analysens genomförande .....	39
5.5.3 Tolkning av materialet .....	40
5.5.4 Empiri som presenteras .....	41
5.6 <i>Att mäta kvaliteten</i> .....	41
5.7 <i>Etiska överväganden</i> .....	42
<b>6. Resultat och analys</b> .....	<b>43</b>
6.1 <i>Upplevelser av mötet över videolänk</i> .....	43
6.1.1 Mötet över videolänk liknar det i fysiska rum .....	44
6.1.2 Videokonferens-verktyget frambringar andra förhållningssätt .....	48
6.1.3 Andra premisser för möte och interaktion .....	51
6.2 <i>Den terapeutiska relationen präglas av formatet</i> .....	55
6.2.1 En differentierad personkänedom .....	57
6.2.2 Formatet begränsar och framkallar andra känslor .....	61
6.2.3 Kontextens betydelse och funktion .....	66
6.3 <i>Upplevelse och inställning till formatet videolänk</i> .....	69
6.3.1 Beskrivningar av formatet .....	69
6.3.2 Inställning till formatet .....	71
<b>7. Sammanfattning och diskussion</b> .....	<b>74</b>
7.1 <i>Framtida forskning</i> .....	77
<b>8. Referenslista</b> .....	<b>78</b>
<i>Bilaga 1: Informationsbrev</i> .....	85
<i>Bilaga 2: Intervjuguide</i> .....	86

# 1. Introduktion

## 1.1 Problemformulering

Kommunikation är en nödvändighet för att tillfredsställa psykosociala, relationella och fysiologiska behov. I mänskliga relationer är kommunikation ett redskap för att framföra tankar, avsikter och förmedla känslor (Nilsson och Waldemarson 2016: 26ff; Eide & Eide 2006: 15). En distinktion kan göras mellan vardaglig och professionell kommunikation, en god professionell kommunikation skall vara stödjande för den som åsyftas bli behjälpt. Det är viktigt för mötet att den professionella kan styra samtalet samt förmedla information till sin klient på ett tydligt sätt; likväl som att uppfatta och tolka klientens verbala samt icke-verbala kommunikation (Eide och Eide 2006: 15f, 19). Kommunikationsperspektivet blir viktigt i det sociala arbetet för att kunna inta ett relationsperspektiv, då dessa är nära sammankopplade (jmf. Jensen och Ulleberg 2013: 30).

*Relationen* mellan behandlare och klient ansågs tidigt vara nyckeln till läkningsprocessen (Gilberg & Leahy 2007: 3; Karlsson 2017: 13; Ellenberger 1970). I terapeutiska sammanhang är det en vedertagen uppfattning att relationen är betydelsefull för ett gott terapeutiskt arbete. Relationen präglas av de kommunikationsmöjligheter som finns tillgängliga i interaktionen, samtidigt påverkar relationens karaktär vad som kommuniceras och hur det kommuniceras. Inom det sociala arbetet kan kommunikationen ske i olika forum såsom i fysiska rum, över internet eller telefon. Forumet styr premisserna för interaktionen (jmf. Nilsson & Waldemarson 2016: 15, 31), mötesplatsen kan således vara betydande för vilken relation som kan komma till stånd mellan professionell och klient.

Dunge och Wiklander (2008) har utforskat samtalsrummets betydelse i terapiesammanhang. Det fysiska rummet är enligt dem betydelsefullt för terapeuter likväl som klienter. Rummet beskrivs vara betydelsefullt för etablerandet av en terapeutisk allians, när den väl är etablerad minskar rummets betydelse i sammanhanget. Rummet som sådant används medvetet av terapeuter, som ett verktyg för att skapa kontakt. De arbetar även gärna i ett rum de är bekväma i och kan råda över. Utifrån att kontexten kan vara betydande för det terapeutiska mötet

och relationen, finns det anledning att undersöka om relationen påverkas när mötet förflyttas till digitala terapirum.

Terapeutiska samtal och psykologiska behandlingar som tidigare förknippats med fysiska rum har de senaste årtiondena utökats och satt fäste vid andra plattformar, exempelvis över internet (jmf. Andersson & Carlbring 2016: 215). Det allmänna sociala arbetet, liksom det terapeutiska arbetet, har under de senare åren präglats av digitalisering där internet blivit en modern arena för praxis (jmf. Svensson & Larsson, 2018). Den internetbaserade behandlingsformen inkluderar både interaktiva element såsom mailkontakt med behandlare samt användning av texter och video. Internet erbjuder även terapeutiska samtal över videokonferensverktyg. Dessa har möjliggjort för möten ansikte-mot-ansikte utan att individerna närvarar i samma fysiska rum. Forskning antyder att dessa behandlingsformer skall ge lika goda resultat som sedvanlig terapi i fysiska rum (jmf. Andersson & Carlbring 2016: 216). Trots att forskning visar lika goda resultat inom exempelvis terapi (ibid.), finns en viss skepsis gentemot ett digitaliserat arbete i socialt arbete (Svensson & Larsson 2018).

Svensson och Larsson (2018: 44) fann i sin studie indikatorer på "ett inneboende motstånd mot digitalisering ur ett professionsperspektiv, där tekniken antas motverka det goda mötet och möjligheterna att etablera relationer till brukaren". På samma vis råder det en tvekan bland psykoterapeuter gällande internet-baserad psykoterapi, där formatet anses riskera potentiella missförstånd i kommunikation som följd av förlorade kommunikationsmöjligheter (Shepler et al. 2016: 172; Rochlen, Zack & Speyer 2004: 272f). Oron rör främst möjlig förlust av icke-verbal kommunikation och subtila signaler.

Forskning visar att videokonferens-verktyg värderas negativt av terapeuter, främst på grund av deras inställning till formatet, snarare än praktisk erfarenhet (jmf. Rees & Stone 2005: 652). Även när terapeuter uppger sig ha en positiv inställning till formatet videolänk visar forskning att de professionella framhåller sedvanlig terapi som godare för behandlingsresultat än det alternativa formatet, videolänk (Perle et al. 2013: 104).

Det väcker funderingar kring kontextens betydelse och vikten av en fysisk närvaro för att etablera en terapeutisk relation, samt, vilken inverkan videolänken faktiskt har på kommunikationen. Detta föranledde ämnet som undersöks i denna studie. Studien önskar att belysa ett ännu relativt obeforskat ämne, vilket är, de

professionellas upplevelser av den terapeutiska relationen över videolänk. Temat är aktuellt i dagens digitaliserade samhälle, framförallt, när det uppfattas finnas ett inneboende motstånd mot digitalisering. Relationen är relevant att undersöka utifrån att den är central i det terapeutiska- och sociala arbetet (jmf. Norcross & Wampold 2011).

## 1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur professionella erfar mötet och den terapeutiska relationen över videolänk samt deras inställning till formatet. Vidare önskas undersöka om- och i så fall hur videolänken beskrivs påverka interaktionen.

## 1.3 Frågeställningar

1. Hur upplever de professionella mötet med klient över videolänk?
2. Vilka för- och nackdelar inrymmer videolänken som kan vara av betydelse för kommunikationen och relationen?
3. Hur erfar de professionella den terapeutiska relationen över videolänk?
4. Vad är de professionellas inställning till formatet videolänk?

## 1.4 Disposition

Uppsats disposition är som följande: inledningsvis introduceras läsaren för de begrepp som är av värde att erinra inför fortsatt läsning av denna studie. Det följs av tidigare forskning och de teoretiska ramverk som tillämpats empirin. Därefter redogörs för de metodologiska val och tillvägagångssätt som ligger till grund för denna studie. Följt av detta, framförs studiens resultat och analys. Det avslutande avsnittet består av en sammanfattning och slutdiskussion av resultat- och analyskapitlet.



## 2. Nyckelbegrepp

Nedan presenteras betydelsefulla begrepp som är återkommande i fler av studiens delar. Detta för att tydliggöra för läsaren på vilken grund arbetet vilar samt att erbjuda läsaren verktyg för att följa och förstå återkommande analytiskt språkbruk.

### 2.1 Psykoterapi

Psykoterapi är enligt Stockholm läns sjukvårdsområde (2019) en form av behandling som bygger på psykologisk vetenskap. Psykoterapi har framtagits genom erfarenhet och forskning (ibid.) och anses vara en välgörande, legitim behandlingsmetod som används av både socialarbetare, psykologer, terapeuter och psykiatriker (Wampold 2012: 10ff). *Samtalet* är det verktyget som används i psykoterapi för att behandla psykisk ohälsa eller problematik. Relationen mellan klient och behandlare samt samtalet som förs dem emellan, är definierande för terapin (ibid.). Enligt Socialstyrelsen (2019a; 2019b) är psykoterapi inte limiterad till en specifik målgrupp utan inkluderar enskilda individer, par samt grupper i varierade åldrar (ibid.).

### 2.2 Terapeut

I denna studie kan en rad olika begrepp användas, som alla refererar till samma sak. Detta beroende på hur litteraturen och forskningen benämner yrkestiteln. För enkelhetens skull kommer *terapeut* eller *den professionella* användas i störst utsträckning. Andra begrepp som syftar till samma titel är behandlare, psykolog och psykoterapeut. De yrkesverksamma, vars uttalanden utgör empirin för denna studie, besitter åtminstone en grundutbildning i psykoterapi (steg-1 utbildning) och arbetar med samtal. I resultat- och analyskapitlet refereras dem även till som *respondenter*.

## 2.3 Terapeutisk relation

Det finns många benämningar som syftar till att begreppsliggöra relationen mellan klient och terapeut. Några av dem är, *terapeutisk relation*, terapeutiska band, *allians* och arbetsallians (Hardy, Cahill & Barkham 2007: 26). “Den psykoterapeutiska relationen präglas av ett gemensamt utforskande av patientens inre liv och hur det påverkar hans tankar, känslor och relationer till andra” (Sigrell 2000: 118). En god relation anses vara grundläggande för ett terapeutiskt arbete, det är genom relationen som terapin kan ta sin utgångspunkt (Hardy, Cahill & Barkham 2007: 24).

Den terapeutiska relationen liknar andra relationer vi formar i livet, exempelvis vänskapsrelationer (Gordan 2004:118). Den terapeutiska relationen särskiljer sig i den mening att det är ett tidsbegränsat samarbete samt att den professionella intar ett förhållningssätt präglat av distans eller neutralitet (Gordan 2004: 118).

Relationen präglas av terapeutens förmåga att skapa en trygg miljö för terapin, relationen som sådan bidrar till att terapiprocessen fortgår (Luborsky 1976: 92–116). Det finns en rad komponenter som påverkar kvaliteten och styrkan i terapeutiska relationer, exempelvis konsensus kring uppgifter och mål, att känslomässiga band formas mellan klient och terapeut, att relationen uppfattas bygga på ett samarbete (Hardy, Cahill & Barkham 2007: 25f). Några ytterligare viktiga komponenter i den terapeutiska relationen är egenskaper hos terapeuten, såsom värme, genuinitet, empati et. cetera. Det är även viktigt att förmedla tillit, engagemang och en förmåga att förstå icke-verbal kommunikation (ibid.).

Utifrån detta bör läsaren ta med sig att den terapeutiska relationen är en formaliserad relation, som till skillnad från andra mellanmänniska relationer präglas av ett uppdrag. I det uppdraget, tillskrivs terapeuten ett större ansvar att skapa tillit och känslomässiga band, att vägleda samt möta klienten.

*Allians* är ett begrepp som används inom olika arenor av det sociala arbetet, fastän det endast är en del av den terapeutiska relationen används begreppen ofta synonymt (Carter 2006: 63–79). Den terapeutiska relationen bygger på ett flertal element såsom empatiska förhållningssätt, lyhördhet, att skapa trygga miljöer för terapin et. cetera, medan alliansen konceptualiserar vad som har uppnåtts med hjälp av de komponenter som innefattas i den terapeutiska relationen (Horvath et

al. 2011: 56). Andra benämningar är arbetsallians och terapeutisk allians; den första syftar till konkreta uppgifter och den senare till ett personligt band mellan klient och terapeut (Greenson 1965: 155–188).

Brodin (1979: 253) breddade begreppet terapeutisk allians och tog fram tre karaktärsdrag. Dessa innefattar överenskommelse om utsatta mål för terapin, att klient och terapeut är överens om de valda metoderna för terapin och slutligen, de känslomässiga banden mellan klient och terapeut (Safran & Muran 2000; Brodin, 1979: 253). Med känslomässiga band innebär att klient känner sig bekräftad, förstådd och uppskattad (Safran & Muran 2000: 1–29). Begreppet allians lägger tonvikt på samarbetet, det arbete som gemensamt utförs av klient och terapeut (Signell, 2000; Horvath et al. 2011).

Alliansen kan förstås som en del av den terapeutiska relationen, där både terapeut och klient tillför mer likvärdigt. Det som främst präglar alliansen är konsensus och samarbete.

## 2.4 Videokonferens-verktyg

Videokonferens-verktyg är ett internetbaserat teknologiskt informationsverktyg. I denna studie benämns dessa verktyg som videokonferens-verktyg eller videolänk. Begreppen syftar till verktyg som tillåter individer att föra röst- eller videosamtal genom tekniska medel. Två vanliga verktyg är Face-Time och Skype. Verktögen innefattar allt som oftast multifunktionella röst-, text- och video-funktioner och finns tillgängliga för dator, mobil och surfplatta.

## 3. Kunskapsläget

Detta kapitel har som mål att klargöra kunskapsläget i ämnet som studeras. Inledningsvis anges de sökvägar som använts för att finna relevant material till uppsatsen. Sedan ges läsaren en inblick i vilka erfarenheter andra terapeuter, utanför denna studie, har av videokonferens-verktyg i terapिसammanhang. Därefter presenteras studier om den terapeutiska relationen, internetbaserade psykologiska behandlingar, användandet av video-konferensverktyg i psykoterapi samt slutligen kontextens betydelse.

Erfarenheter av den terapeutiska relationen över videolänk är, till min kännedom, inte beforskat i större utsträckning. Dock finns en mängd studier som berör ämnet på ett eller annat vis, såsom forskning om allians i psykoterapi och upplevelser av internetförmedlad psykoterapi (självhjälp). Det finns även en stor mängd effektforskning gällande internetbaserad behandling.

### 3.1 Kunskapsorientering och sökväg:

Inledningsvis kontaktades en yrkesverksam vars expertis är litteratur och litteratursökning. Åtgärden vidtogs för att tillförsäkra det insamlade materialets kvalitet och relevans för ämnet. Sökmotorerna som använts är: PsycINFO, Libris, Lubsearch, Lubcat. Utöver nämnda sökmotorer, har material inhämtats genom referenslistor från andra studier och- eller litteratur. Viss avgränsning till specifika tidsperioder gjordes vid inhämtandet av tidigare forskning, för att säkra aktualitet.

Sökord som använts är exempelvis: Terapeutisk relation, terapeutisk allians, internetbaserad behandling, terapi, internet, stödsamtal, digitalisering, relation, kurator, socialt arbete, videokonferens, psykoterapi, emotionella band, kommunikation, terapeutiska rum/utrymmen. Dessa översattes även till engelska.

### 3.2 Klinisk erfarenhet

Flera terapeuter (jmf. Bell 2013; Bayles 2012; Reeves 2015) har beskrivit sina erfarenheter av att bedriva psykoterapi över videokonferens-verktyg, erfarenheterna presenteras i detta avsnitt.

I terapeuternas utsagor av deras erfarenhet av att bedriva terapi över videokonferens-verktyg är kommunikativa aspekter väl omdiskuterade. Bell (2013: 144) menar att kommunikationen behöver omförhandlas i arbetet över videolänk, då formatet kräver andra förhållningssätt. Speciellt vad gäller icke-verbal kommunikation. För att klienten ska uppfatta terapeuten som aktivt lyssnande och närvarande krävs bland annat förstärkta verbala- och icke-verbala uttryck. Förstärkta huvud-nickningar eller ökade verbala affirmationer är sådana exempel. Aspekter såsom tystnad behöver även omförhandlas över videolänk, då tystnaden kan uppfattas bero på fel på tekniken snarare än en naturlig tystnad, av både klient och terapeut (ibid.). Tekniken kan emellanåt brista under terapisessionerna. Både ljud och bild kan stundtals bli osynkroniserade eller gå förlorade, vilket kan få terapisessionerna att upplevas osammanhängande (Bell, 2013: 144). För Bayles (2012: 577), resulterade teknisk fördröjning i känslor av oro och spändhet i kroppen.

Andra kommunikativa svårigheter som presenteras berör vidhållande av ögonkontakt, där formatet förhindrar en direkt sådan (Bell 2013: 144). Ögonkontakt är något som kan förstärka perceptionen av empati; förlust av ögonkontakt kan enligt forskning hämma en god terapeutisk relation (Shepler et al. 2016: 164). För att kringgå formatets begränsningar gällande ögonkontakten menar Bell (2013: 144) att blicken emellanåt bör riktas in i kameran, för att ge en illusion av ögonkontakt. Akten upplevs dock onaturlig och resulterar i att terapeuten förlorar klienten ur sitt synfält (ibid.).

En gynnande aspekt Bell (2013:144) fann i mötet över videolänk var att klienten uppfattades mer öppen och ärlig där än vad den ansågs vara i fysiska rum. Likaså talar Reeves (2015: 140) om hur formatet kan utgöra vinster i terapin, då videolänken erbjuder terapeuten en unik insyn i klientens miljö. Miljön som uppvisas beskrivs kommunicera något till terapeuten; att visa sitt sovrum kan exempelvis signalera eller kommunicera något om intimitet. Terapi över videolänk beskrivs även vara mindre kravfyllt för klienten än det i fysiska rum. I fysiska rum förutsätts klienten infinna sig i en miljö denne inte har kontroll över, där terapeuten styr miljöns utformning (ibid.). Detta försätter den senare i en maktposition, medan klienten behöver överlämna sig och sitt förtroende över till terapeuten, vilket kräver tillit (Reeves, 2015: 140).

Tvärtom, menar Bayles (2012: 579) att videokonferens-verktyget kan uppfattas som påträngande i stunder av djup oro, ångest eller vid känslor av skam vilket kan ha en påverkan på samtalet. Detta då formatet kan ingiva en känsla av att bli uttittad, snarare än sedd. Den känslan menar Bayles kan förstärkas ytterligare när formatet inte inrymmer möjligheter att förflytta blicken till periferin. Bayles (2012:570) ställer sig kritisk till formatet. De tekniska modaliteter som används anser hon kunna dämpa kvaliteten på den information som kommuniceras. Trots att Skype erbjuder en visuell åtkomst, antyder Bayles att information som inhämtas icke-verbalt kompromissas. Hon skriver:

Vi kan hävda att den visuella proprioceptiva länken tillåter oss att "läsa" ansiktsrörelse och uttrycksförmåga över Skype, men i en presentation av huvud och axlar förlorar vi hela spektret av postural, gestural och uttrycksfull rörelse som kroppen förmedlar samt den avsikt som innefattas rörelsen. (Bayles 2012: 578, egen översättning).

Den "kraftfulla kommunikationen" som kan ske i fysiska rum menar Bayles går förlorad. Bayles (2012: 579ff) exemplifierar hur en terapeut inte kunde uppfatta hennes förändrade känslotillstånd och uttryck över videolänk förrän hon själv verbaliserade det, vilket Bayles anser grunda sig i teknikens påverkan på kommunikationen och interaktionen. Bayles (2012:578), som både erfårit hur det är att vara klient och terapeut över videolänk, menar att känslan av att känna sig förstådd och sedd förloras i formatet. Bayles menar därutöver att den visuella presentationen av både klient och terapeut kan förvrängas av kameran vilket kan påverka mötet (ibid.).

Bell (2013) beskriver både för- och nackdelar med videokonferens-verktyget men drar slutsatsen att en terapeutisk relation fungerar i detta format likväl som i fysiska rum. Framgången att upprätthålla en terapeutisk relation över videolänk menar hon dock beror på att klient och terapeut redan har etablerat en relation i fysiska rum, innan terapin övergått till videolänk (ibid.). Trots den uppfattningen, bekräftar Bell (2013:144) att andra terapeuter framgångsrikt har uppnått detsamma när de endast träffat klienter över videolänk. Forskningen indikerar så här långt både för- och nackdelar med användandet av videolänk i

terapisammanhang. Både positiva och negativa inställningar till formatet kan även utläsas i de professionellas utsagor.

Under nästkommande rubrik framförs vad tidigare forskning säger om relationens betydelse i terapeutiska sammanhang.

### 3.3 Relationens betydelse i psykoterapi

Många forskare och mycket forskning har försökt att klargöra olika faktorer betydelse för utfall inom psykoterapibehandling (Holmqvist, 2008: 213). En sektion i American Psychology Association (Task Force 29) undersökte vilket forskningsmässigt stöd som fanns kring terapeutiska relationens betydelse för utfall (Norcross 2002). Målet var att påvisa att den bästa tillgängliga forskningen tydligt uppvisar värdet i att anpassa den terapeutiska relationen efter klienten samt att framlägga bevis för den terapeutiska relationens helande egenskaper. Detta gjordes med hjälp av meta-analyser, som granskades, reviderades samt bedömdes av två konsensus-paneler (Norcross & Lambert 2011: 4ff). Undersökningen konkluderade att den terapeutiska relationen ständigt och avsevärt bidrar till utfall, oavsett typ av behandling (Norcross & Wampold 2011: 423). De menar att relationen är av stor betydelse i terapisammanhang; för god praktik är den väsentlig.

Både klient och terapeut anses bidra till den terapeutiska relationen och dess kvalitet, ändå menar ofta klienter att behandlingsframgång beror på terapeuten och dennes bemötande (ibid.). I bemötande innefattas terapeutens förmåga att förhålla sig empatisk, stödjande samt respektfull i mötet med klient (Norcross & Lambert 2006: 210). Av detta kan konkluderas att relationen och relationella aspekter tycks vara betydande i terapisammanhang, därmed även värdefullt att undersöka i denna studie. Det följaktligen intressant att se vad forskningen säger om internetbaserad terapi.

### 3.4 Allmän internetbaserad psykoterapi

Cook and Doyle (2002) undersökte om en allians kan formas över internet. För detta användes frågeformuläret WAI (Working Alliance Inventory) som utgår från

Bordins (1979) arbete kring allians. Studiens deltagare rekryterades genom självselektering och delades in i två grupper. Den ena gruppen erhöll majoriteten textbaserad online-terapi, främst i form av e-mail eller chatt men även via textformat och audio-samtal. Den andra undersökningsgruppen erhöll endast terapi ”ansikte-mot-ansikte”, det vill säga, i fysiska rum. Resultaten visade ingen signifikant skillnad i upplevd allians mellan grupperna. De som erhållit internetlevererad terapi upplevde en relation präglad av samarbete och emotionella band likt motsvarande grupp (Cook & Doyle, 2002: 95, 98).

Leibert et al. (2006: 71f) undersökte fördelar med internetbaserad terapi, ur ett klientperspektiv, genom prövning av fyra forskningsfrågor. Forskningsfrågorna undersökte bland annat hur pass nöjda klienter var med online-terapi i relation till klienter som erhållit terapi ”ansikte-mot-ansikte”, upplevda för- och nackdelar med online-terapi samt om resultaten i Cook och Doyles (2002) studie kunde appliceras på en större, mer heterogen, grupp klienter (Leibert et al. 2006: 71f). Genom utlysning på Yahoo och bland online-grupper för psykisk ohälsa självselekterades 81 deltagare med erfarenhet av internetbaserad behandling (ibid.).

De angivna anledningar till att söka behandling online var att formatet ansågs vara bekvämt och gynnsamt för anonymiteten (Leibert et al. 2006: 71f). Resultaten visade att klienter i allmänhet är nöjda med online-terapi, i relation till klienter som fått sedvanlig behandling (ansikte-mot-ansikte) var de dock inte lika nöjda. Gällande den terapeutiska relationen antyder resultaten att klienter som erhåller sedvanlig terapi erfar en starkare allians till sin terapeut än klienter som erhåller behandlingen över internet (Leibert et al. 2006: 75f). Detta resultat skiljer sig från Cook & Doyles (2002). I studien ingick en öppen fråga om för- och nackdelar med online-terapi (Leibert et al., 2006: 77f). Bland fördelarna var anonymitet och integritet/avskildhet frekventa svar. Den fysiska separationen från terapeuten beskrevs bidra med ökad känslomässig trygghet för klienterna, för att undkomma känslor av skam eller förödmjukelse. Det ansågs betryggande att inte behöva se terapeuternas eventuella icke-verbala reaktioner, vilket även underlättade förmågan till självutlämnande.

Resultaten från de kvalitativa delarna av studien visade att klienter tycks ha lättare att vara självutlämnande till en online-terapeut (ibid.). Nackdelar ansågs vara avsaknaden av just icke-verbal kommunikation samt minskad upplevd medmänsklighet. Att förbli anonym värderades dock högre än att få tillgång till



icke-verbala signaler samt den upplevda personlig värme som är kopplades till fysiska möten, vilken angavs gå förlorad online (Leibert et al., 2006: 78).

### 3.5 Videokonferens-verktyg och terapeutiska samtal

I en studie av Rees & Stone (2005) blev trettio kliniska psykologer slumpmässigt placerade i två grupper. Den ena gruppen fick observera en video av en simulerad terapisession "ansikte-mot-ansikte", den andra fick observera samma identiska terapisituation fastän utförd över videolänk. Detta med anledning att undersöka de professionellas uppfattning om teknologins påverkan på den terapeutiska alliansen samt att se om orsak till ett icke-användande av teknologin grundade sig i negativa föreställningar bland professionella (Rees & Stone 2005: 649ff).

Deltagarna bestod av professionella med yrkeserfarenhet som varierade mellan 1–20 år, de arbetade även utefter olika psykologiska orienteringar (Rees & Stone 2005: 651f). I studien användes 10-frågor-formuläret "HAR" som utvärderade den uppfattade terapeutiska alliansen; huruvida terapeuten på inspelningen ansågs hjälpsam, stödjande och varm, även kallat typ-1 allians. Därutöver innehöll det frågor om uppfattat samarbete mellan terapeut och klient, vilket benämns som typ-2 allians. Studiens resultat uppges vara förenlig med tidigare forskningsstudier, som påvisar en oro förknippat med användningen av videokommunikation i psykoterapi bland psykologer (ibid.).

Enligt studiens deltagare ansågs tekniken påverka utvecklingen av den terapeutiska alliansen negativt. Särskilt oroliga var psykologerna över att videokonferens-verktyget skulle ha en inverkan på klientens intryck av terapeuten som varm, känslig, empatisk och förstående i sessionen. Att typ-1 alliansen blev signifikant lägre rankad i gruppen som observerade terapi via videokonferens-verktyg, menar forskarna, indikerar att psykologernas bedömning påverkas av negativa föreställningar av- eller förväntningar på tekniken (Rees & Stone 2005: 652).

Studiens resultat beror enligt forskarna inte på yrkesmässig erfarenhet, utan beror snarare på de professionellas inställning (ibid.). Forskarnas förklaring till den negativa inställningen är, bland annat, att arbetssätten över videolänk skiljer sig från sedvanlig terapi. Forskarna säger att "internet och videokonferens-verktyg

dramatiskt förändrar den typ av kommunikation som kan inträffa i behandlings-sessionen” (Rees & Stone 2005: 652 *egen översättning*). Terapeuten kan exempelvis inte lägga lika stor tonvikt vid icke-verbal kommunikation samt subtila signaler över videolänk som den kan i fysiska rum (ibid.).

Perle et al. (2013) undersökte även professionellas inställning till videolänks-baserad terapi samt om psykologisk orientering kunde vara av betydelse. Studiens respondenter bestod av 717 deltagare, varav cirka hälften var licensierade professionella och resterande studenter på doktoral-nivå (Perle et al. 2013: 100ff). I studien framkom att det inte rörde någon skillnad mellan grupperna i deras attityder gentemot formatet videolänk. I en sammanslagning var majoriteten positivt inställda till internetbaserad terapi i allmänhet. Vid tillfrågan om denna terapiform kunde vara lika effektiv som sedvanlig terapi, ansåg endast 24,1 % av deltagarna detta. Gällande terapi över videolänk var psykologer med beteendemässiga, kognitiva, kognitiv-beteendemässiga samt systemmässiga orienteringar signifikant mer accepterande och positivt inställda än analytiskt-, dynamiskt- och existentiellt-orienterade terapeuter (ibid.).

I Sheplers et al. (2016) explorativa studie blev deltagarna, bestående av 40 mastersstudenter, randomiserat uppdelade i två grupper vilka tilldelades olika villkor. Deltagarnas ålder varierade mellan 22–57 år och majoriteten uppskattade sig använda Skype upp till 30 minuter i veckan (Shepler et al. 2016:168f). Villkoren var att antingen bli exponerad för en 15 minuter lång intervju via Skype eller detsamma fastän i ett fysiskt konferensrum (ansikte-mot-ansikte). Syftet med studien var att undersöka om formatet påverkade deltagarnas perception av empatisk förståelse, nivå av omtanke och trovärdighet (Shepler et al. 2016:164). Motsatt forskarnas förväntan, återfanns ingen signifikant skillnad mellan grupperna. Uppfattningen om empatisk förståelse, upplevd nivå av omsorg och trovärdighet förändrades inte över formatet videolänk, i jämförelse med möten i fysiska rum (ibid.).

Författarna betonar studiens bidrag till forskning, då studier som undersöker skillnader i interaktionen beroende på format är bristfällig (Shepler et al. 2016: 170f). De förhåller sig dock kritiska till resultaten och betonar att varken intervjutiden som deltagarna utsattes för eller svårighetsgraden i problematiken de presenterade kan likställas med en genuin terapeutisk situation. Innan denna studie återfinns, enligt dem (ibid.), endast en som undersöker och adresserar just

potentiella skillnader i den terapeutiska relationen beroende på om terapi utförs över internet eller ansikte-mot-ansikte, vilken är studien av Cook & Doyle (2002) som presenterades tidigare.

### 3.6 Kontextens betydelse för mötet

Rummets betydelse för den terapeutiska processen och relationen är enligt min kännedom inte vidare beforskat. Härfter följer en kort redogörelse för några studier inom det temat.

I en kvalitativ intervjustudie av Punzi & Singer (2018) utforskas svenska psykologers uppfattning av terapirummet samt dess betydelse i det terapeutiska arbetet. Studiens resultat grundar sig på fem respondenter och deras utsagor vilka analyserades med hjälp av tolkande fenomenologisk analys och den hermeneutiska spiralen. Respondenterna, som arbetade utifrån olika psykologiska orienteringar, rekryterades genom ett strategiskt urval (Punzi & Singer 2018: 321f).

Enligt studien är det fysiska rummet av betydelse för samtliga respondenter, oberoende psykologisk orientering. Rummet var viktigt för att kunna vara uppmärksam på klienterna och anpassa sig till deras behov, det beskrivs även ha en "hållande"<sup>1</sup> funktion (ibid.). Det var viktigt för respondenterna att fatta tycke för- och uppskatta rummet de arbetar i, för att på så sätt själva vara bekväma och närvarande i mötet med klient. Hur respondenterna utformat terapirummet är enligt studien betydande för deras förmåga att möta klienter. Det fysiska rummet som sådant står, enligt respondenterna, för säkerhet och kontinuitet vilket uppgavs vara av vikt i mötet. Konkreta ting i rummet tillskrevs även mening för den terapeutiska processen (Punzi & Singer 2018: 323ff). Enligt deltagarna är miljön kommunikativ; rummet, dess inredning och dekorationer innehar betydelse och mening som inte kan ersättas hur som helst.

Enligt studien är det terapeutiska rummet och det rumsliga arrangemanget en förutsättning för terapeutiskt arbete (ibid.). Detta är intressant för förevarande studie, dock bör påpekas att Punzi och Zingers studie inte jämförde fysiska rum mot digitala terapirum.

---

<sup>1</sup> Referens till Donald Winnicott's begrepp "holding environment"

I en kvalitativ studie av Sanders & Lehmann (2018), som undersökte klienters uppfattning av terapeutiska utrymmen, återfanns liknande resultat. Studien visade att fysiska och rumsliga aspekter kunde bära symboliska betydelser och kunde ha en inverkan på deltagarnas känsloliv.

Rummet och dess utformningen diskuterats även i Leila Billquist (1999) avhandling, vilken undersöker en av det sociala arbetets stora arenor - socialtjänsten. Empirin i den etnografiska studien insamlades genom observation och intervju och materialet analyserades, likt förevarande studie, med hjälp av Goffmans (2009) dramaturgiska perspektiv. I avhandlingen framgår att rummen kan bära olika betydelser i mötet mellan professionell och klient. Rummet, dess arrangemang och rekvisita kan enligt författaren symbolisera skillnad i position, individerna emellan, samt indikera vem som har makt i relationen. Vidare representerar inredningen vilken typ av arbete som skall utföras; skrivbord kan indikera utredning medan soffgrupper och mer hemlik inredning indikerar behandlande inslag (Billquist 1999: 88, 101ff). Utifrån denna avhandling bär rummets utformning på meningsfulla betydelser i mötet vilket kommunicerar något till de berörda individerna.

## 4. Teoretiskt ramverk

Detta kapitel redovisar studiens teoretiska ramverk och analytiska begrepp. Kapitlet grundar sig på en abduktiv ansats, där informanternas perception och föreställningsvärld drev valet av teoretiskt ramverk (jmf. Bryman 2018: 478). Analysverktygen som används för att undersöka professionellas erfarenheter av den terapeutiska relationen över videokonferens-verktyg är kommunikationsperspektivet (Fiske 1997; Argyle 1972), symbolisk interaktionism (Blumer 1986; Trost & Levin 2018; Mead 1976 & Stryker 1985) samt ett antal dramaturgiska begrepp (Goffman 2009).

Kommunikationsperspektivet är allestädes närvarande och används därmed för att besvara samtliga frågeställningar. Symbolisk interaktionism används främst i utforskandet av upplevelser och de dramaturgiska begreppen används främst för att beskriva interaktionen. Teorierna och analysverktygen bedöms kompatibla utifrån att de även kopplas samman i teoretisk litteratur (jmf. Trost & Levin 2018; Nilsson och Waldemarson 2016)

Ett kommunikationsperspektiv ansågs självklart då fältet som undersöks bygger på- och genomsyras av kommunikation (jmf. Eide och Eide 2006). Kritik som kan riktas till perspektivet är att det är mångfasetterat och ständigt föränderligt (Fiske, 1997). Symbolisk interaktionism kan appliceras studier som berör människors erfarenheter och har bland annat använts i studier som undersökt hur specifika platser påverkar vilka identiteter individer intar. Då det kan belysa och ge förklaring till mänskligt handlande och interagerande (Charon 2009: 190ff, 200, 206f), bedömdes symbolisk interaktionism även lämpligt att använda. Fördelar med användning av Goffmans (2009) dramaturgiska begrepp, vilka inte heller är främmande för sociologiska studier, är att de kan utmana den förgivettagna "verkligheten" och ompröva vardagligt förekommande sociala företeelser (Manning 1991: 86). Kritik som riktats mot det dramaturgiska perspektivet är att metaforer kan leda till kategorifel, vilket kan bli bekymmersamt i användningen då det kan kasta tvivel på dess giltighet samt utgöra svårigheter att "motbevisa" (Manning 1991:79).

I detta kapitel presenteras analysverktygen i en integrerad form, då de innehar många likheter samt kompletterar varandra. De presenteras under rubriker som

skall klargöra hur de kommer tillämpas för att förstå det empiriska materialet samt motivera deras användbarhet. Begrepp som återkommer i analysen och därmed är av värde att erinra markerats i texten.

## 4.1 Relationens och interaktionens beståndsdelar

Kommunikation är allestädes närvarande, i terapिसammanhang likt livet i övrigt (jmf. Fiske 1997:12). Kommunikation anses fundamentalt för att förstå relationer (Jensen & Ullberger 2013: 30), varför det behövs som perspektiv för att tolka och förstå föreliggande studies material. Symbolisk interaktionism utgör ramen för hur vi i denna studie kan förstå mänskligt meningsskapande, handlande och interagerande. Grundtanken i perspektivet är att handling och interaktion sker med hjälp av symboler som tillskrivits vissa innebörder och betydelser (Blumer 1986).

### 4.1.1 Kommunikation

Kommunikation kan betraktas som en process, bestående av överföringar av meddelanden från sändare till mottagare genom olika kanaler och medier. Kommunikation förstås som en social samverkan genom vilken både klient och terapeut kan påverka varandras sinnesstämning, beteende samt deras emotionella gensvar. Tonvikten i perspektivet åläggs kommunikationshandlingar och tolkningar av dessa. Meddelandets avsikt spelar här även en avgörande roll (Fiske 1997: 12–14). När sändarens intention med kommunikationen inte ger effekt hos mottagaren eller om den inte registreras i graden den var ämnad, kan kommunikationen anses misslyckad (ibid.). I detta sammanhang kan både terapeut och klient agera sändare och mottagare.

För att beskriva den kommunikativa processens överföringar av meddelanden i denna uppsats, används begreppen *kanal*, *medium*, *kod* och *brus* (jmf. Fiske 1997). *Kanalen* definieras som de fysiska medel genom vilket en signal sänds (Fiske 1997: 32). Kamera och bildskärm är i denna studie visuella kanaler medan mikrofon är en audiell kanal. Ett *medium* är “det definitionsmässiga tekniska eller fysiska medel, för omvandling av meddelande till en signal, som kan överföras via kanalen” (ibid.). Mediets egenskaper och vilka koder som kan sändas bestäms

av den tillgängliga kanalen. Det finns tre kategorier av medier. *Framställande medier* kan innefatta röst, ansiktsuttryck, kropp, gester. För användande av framställande medier krävs att klient och terapeut är närvarande då dessa är kontextberoende. *Mekaniska medier* innefattar verktyg såsom telefon eller videokonferens-verktyg. Återgivna medier är representativa, såsom inredning, målningar och bilder i terapirummet eller i klientens valda miljö (jmf. Fiske 1997: 32).

Kommunikation innefattar konstruerade tecken<sup>2</sup> och *koder*<sup>3</sup> (Fiske 1997:11f). Enligt Fiske är överföring och mottagande av koder detsamma som utövning av sociala relationer. Koderna existerar under förutsättningen att de är vedertagna och accepterade (Fiske 1997: 91f). *Framställande koder* är förenade med kodaren och begränsas till kontexter där kodaren på ett eller annat sätt närvarar, främst ansikte mot ansikte. Förutom att de är indikerade och återspeglar både kodaren samt den sociala relationen kodaren är del av, har framställande koder två väsentliga funktioner i sociala relationer (Fiske 1997: 94). De förmedlar budskap om sändaren och dennes situation, mottagaren informeras bland annat om sändarens känslor, attityder och identitet. Detta görs exempelvis genom gester eller kroppshållning. Koderna är förbundna med samtiden, i "nuet" där interaktionen sker. Framställande koders andra funktion är att styra samspelet mellan sändare och mottagare samt förmedla vilken relation sändaren önskar ha till mottagaren (Fiske 1997:95).

Icke-verbal kommunikation sker genom framställande koder, där tonfall, ögonrörelse, kroppsspråk eller andra gester kan indikera och meddela den aktuella känslan klient och terapeut har gentemot varandra eller situationen (jmf. Fiske 1997). Argyle (1972: 246) talar om tio betydelsefulla ickeverbala signaler (framställande koder) samt deras innebörder.

Kroppsspråk, proximitet<sup>4</sup>, orientering<sup>5</sup>, ögonrörelse och ögonkontakt förmedlar viktiga budskap om relationens status (Argyle 1972: 246–251). Kroppsställning, ansiktsuttryck och gester kan indikera känslomässiga tillstånd samt attityder. Ansiktsuttryck är enligt Argyle det människan är skickligast på att tyda och styra,

---

<sup>2</sup> Fysiska signaler som är konstruerade och hänvisar till mer än sig själva.

<sup>3</sup> Systemen inom vilka tecken organiseras samt relateras till varandra.

<sup>4</sup> Fysiskt avstånd mellan de som interagerar.

<sup>5</sup> Sätt att placera sig i relation till en annan.

kroppen skall vara svårare att styra. Nickningar styr samspelet och utseende och paralingvistiska koder förmedlar information om personen (ibid.). Likt kommunikationsperspektivet, skriver Goffman (2009) att utseende och uppträdande kan bidra med information om individer samt vad som kan förväntas av kontakten. Av symbolisk interaktionism kallas dessa kommunikativa handlingar för symboler, vilka gör vidare interaktion möjlig (jmf. Trost & Levin 2018: 16f, 58f; Fiske, 1997). I tidigare forskning uppgav exempelvis Bell (2013: 144) att det krävdes förstärkta kroppsrörelser, det vill säga framställande koder, över videolänk för att styra interaktionen och förmedla att hon var närvarande och intresserad. I kommunikationen mellan klient och terapeut kan det förekomma *brus*. Med brus menas alla de aspekter som påverkar signalen på vis det inte var avsett, brus förvränger intentionen med meddelandet samt begränsar den avsedda informationen (jmf. Fiske 1997: 19f). Brus kan i denna studie innefatta olika tolkningar av det som kommuniceras samt fördomar eller värderingar.

För en framgångsrik rollframställning kan den agerande behöva vissa attribut eller vidta vissa tekniker. Detta kallar det dramaturgiska perspektivet för *intrycksstyrning* och används för att säkra ett framträdande (Goffman 2009: 182, 185). Uttrycks- samt intrycksförmågor kan innebära två slags tecken-aktiviteter. *Give expressions* innebär de uttryck som individen sänder ut i form av verbala symboler samt ersättningsmedel som återger samma information som den verbala. *Give off expression* är de uttryck som överförs från agerande individen och kan betraktas som symptomatiska uttryck. Denna typ av tecken-aktivitet kopplas främst till icke-verbal kommunikation, som i större utsträckning är situationsbunden och oavsiktlig (Goffman 2009: 12ff).

I framträdandet finns många motiv till att förmedla vissa intryck och styra andras uppfattningar av en (Goffman 2009: 13, 22). Olika former av intrycksstyrning kan sägas prägla mötet mellan klient och terapeut, genom att terapeuten kan vilja förmedla att den är professionell och följsam. Likväl som klienten kan vilja styra vilken uppfattning terapeuten får om dennes livssituation och person.



#### 4.1.2 Interaktion, tolkning och meningsskapande

Ur ett kommunikationsperspektiv är avsikten med handlingen av störst betydelse i kommunikationen (Fiske 1997). Fastän avsikten även är betydande i symbolisk interaktionism, åläggs mer tonvikt vid tolkning snarare än avsikt i detta perspektiv.

Symbolisk interaktionism grundar sig på hur "...människor definierar, tolkar och ger mening till sina egna och andras handlingar" (Blumer 1986: 79). Människan agerar på grundval av symboler som tillskrivits betydelse i sin samtid genom tolkning och interaktion (Blumer 1986: 80f; Trost & Levin 2018: 27) Ageranden grundar sig således på de tolkningsprocesser och den hänsyn individer tar till de möjliga effekter som följer ett visst agerande (ibid.). Symbolisk interaktionism vilar på ett antal premisser, vilka innefattar att människor agerar på och bemöter ting, situationer eller personer utifrån den betydelse som tillskrivs dem genom social interaktion. Mening och betydelse hanteras och modifieras ständigt genom tolkningsprocesser inom- och mellan människor samt deras omvärld (Blumer 1986: 2, 61; Trost och Levin 2018: 11, 94).

*Symboler* blir till symboler när de innehar en viss mening för oss och andra i vår näromgivning (Trost & Levin 2018: 18). Samma symbol kan tillskrivas olika innebörd beroende på i vilken kontext den tolkas. I *symboliska handlingar* innefattas likaså en tolkningsprocess och en tillskrivelse av mening (Blumer 1986: 8). Handlingarna är en produkt av de agerandes sammanhang, samt de förväntningar och krav som riktas mot de agerande. Attityder kan i detta ses som former av förberedelse gentemot ett planerat och utfört agerande (Blumer 1986: 93, 97).

*Objekt* kan vara i princip vad som helst så länge de kan utpekas eller hänvisas till och är beroende av den mening som det tillskrivs (Blumer, 1986: 10f). Objekt kan vara av tre olika klassifikationer, vilka är *sociala-*, *fysiska-* och *abstrakta objekt*. Sociala objekt kan innefatta en viss yrkesroll, såsom en terapeut, där terapeuten blir till ett socialt objekt genom att den tillskrivs mening, i detta fall i relation till klientens behov. Fysiska objekt är ting som en fåtölj eller ett skrivbord medan abstrakta objektet är tankar eller moraliska principer, exempelvis att följa en god terapeutisk sed (jmf. Blumer, 1986: 10f).

Betydelsen som tillskrivs objektet påverkar hur omvärlden åskådar, behandlar, bemöter och agerar gentemot det. Precis som Blumer drar liknelsen att träd som objekt har olika betydelse för olika individer såsom en botanist eller en poet, kan en det sociala objektet "terapeut" som yrkesroll ur ett klientperspektiv innebära någon som skall lösa alla dennes problem, medan det för en terapeut innebär ett samarbete och vägledande roll. Betydelsen härleds alltså på ett fundamentalt plan till hur den enskilda- och grupper den interagerar med och definierar objektet (Blumer, 1986: 11).

Nuet, det vill säga samtiden, är enligt symbolisk interaktionism väsentligt för hur människor tolkar och tillskriver objekt och symboler betydelse. Alla erfarenheter som insamlats från tidigare "nu" integreras inom individerna och skapar en mening som människor handlar och tolkar utefter (Trost & Levin 2018: 22f, 18). Beroende på hur människor definierar situationer vid ett givet tillfälle, eller erfar dessa, blir det en verklighet för dem (Trost & Levin 2018: 11f).

## 4.2 Aktörerna

I kommunikationsperspektivet talas det om sändare och mottagare som interagerar (Fiske, 1997), medan det i symbolisk interaktionism talas om roller (Trost & Levin 2018: 110). Inom rollteorin finns fyra termer som är betydelsefulla, vilka innefattar position, förväntning, beteende och roll. *Med position* innebär att olika medlemskap tillskrivs olika medlemmar i gruppen. I denna studie är professionen en position, där terapeuten blir betydelsefull i relation till klienten (jmf. Trost & Levin 2018). *Förväntningar* är förhållningssätt i form av norm och regelverk som styr handlande. Av vidare betydelse är beteende som innebär handlande eller icke-handlande i olika situationer, beteendet varierar beroende på position-innehavarens kontext. *Roll* innefattar de internaliserade förväntningarna på positionen som i sin tur skapat en process inom individen, denna process är en roll. Denna process styr handlande, snarare än de förväntningar som riktats mot positionen. Anskaffade roller är de vi innehar genom skolning (Trost & Levin 2018: 110ff).

*Rollkonflikt* är ett begrepp som innebär att det finns motstridande förväntningar riktade mot rollen, som exempelvis kräver oförenliga utföranden och ageranden.

Detta kan utgöra svårigheter i att fullgöra förpliktelser. Dessa konflikter kan uppkomma interpersonellt och intrapersonellt (Stryker 1985:73f).

Även Goffman (2009) talar om roller i interaktionen. Enligt det dramaturgiska perspektivet är ett framträdande den roll som den agerande väljer att visa upp för en specifik publik i en viss kontext. I framträdandet är *fasaden* de expressiva redskap som individen använder under ett framträdande, dessa är personliga eller sceniska. De personliga redskapen kan exempelvis vara kläder, utseende, ansiktsuttryck, hållning eller gester. De sceniska (även kallat inramning) kan vara de materiella ting eller bakgrunds-inslag som de agerande väljer att omringa sig med (Goffman 2009: 28f). Dessa kallades enligt kommunikationsperspektivet för framställande- och återgivna medier (Fiske 1997). I denna studies analys anses både klient och terapeut kunna inta rollen som agerande och publik i interaktionen.

### 4.3 Kontextens betydelse

Sammanhanget är enligt kommunikationsperspektivet betydande för vilken typ av information som kan överföras samt genom vilka medier (Fiske 1997).

Definitionen av situationen, det vill säga sammanhanget, är väsentligt även enligt symbolisk interaktionism (Trost & Levin 2018: 28,11). I analys av sociala interaktioner bör blicken riktas till den situation och kontext vari mening skapas (Blumer 1986: 56). Sammanhanget är betydelsefullt vad gäller tolkning, meningsskapande och agerande (Blumer 1986; Trost & Levin, 2018). Beroende på hur respondenterna i denna studie tolkar och ger betydelse till olika komponenter i mötet över videolänk, kan det påverka deras inställning och agerande. Platsen där terapeutiska samtal förmedlas kan utifrån detta perspektiv vara av betydelse.

Goffman (2009: 97) menar likaså att interaktionen påverkas av den arena där mötet sker. Denna kontext kallar Goffman (2009: 97) för *region*. Enligt det dramaturgiska perspektivet kopplas människors agerande till regioner de vistas i. Perspektivet benämner två regioner; frontstage och backstage. Framträdandet sker i den *främre regionen (frontstage)* (Goffman 2009:97ff). Där förkroppsligas och upprätthålls vissa normer, åtminstone kan individer önska ge intryck av detta.

Framträdandet *frontstage* präglas av förväntningar på hur individer skall bete sig, efterföljs inte dessa hotas individen av sanktioner. I den främre regionen framhålls de aktiviteter som upprätthåller önskade intryck, oönskade sådana kommer därmed undertryckas (ibid.) Frontstage kan i denna studie vara ute i offentliga utrymmen likväl som inne i ett väntrum eller till och med ett samtalsrum på en klinik, beroende på vems perspektiv som intas (jmf. Goffman 2009: 110f).

I den *bakre regionen (backstage)* kan individer helt avlägsna sin fasad, gå ur den förväntade rollen och istället utforma framträdanden och intryck öppet utan att ta hänsyn till en publik (Goffman 2009: 102). Denna region skulle kunna likställas med en klients hemmiljö (jmf. Goffman 2009: 110). Då den bakre regionen många gånger utmåla en mer avskalad "skådespelare", hålls backstage-regionen oftast sluten för otillbörliga åskådare (Goffman 2009:103).

Att hålla den bakre regionen sluten för åskådare är därmed en form av intrycksstyrning (ibid.). Intrycksstyrning uppfattas tydligast när den agerande lämnar backstage-regionen och träder in frontstage där publiken har en påverkan. Regionen sätter tonen för interaktionen som sker därinom, om aktörer gemensamt vistas backstage kan mötet och relationen dem emellan präglas av en förtrolighet (Goffman 2009: 109ff). Detta återspeglades i tidigare forskning, där Reeves (2015: 140) påstår att mötet över videolänk ger en unik inblick i klientens privata sfär, vilket kan påverka relationen klient och terapeut emellan.

#### 4.4 Erfarenhet och verklighetsuppfattning

Symbolisk interaktionism används främst för att förstå respondenternas upplevelse och inställning till arbetet över videolänk. I symbolisk interaktionism används begreppet föreställningsvärld, vilket är Trost och Levins (2018: 35) översättning av Meads (1976: 97–102) begrepp "mind". *Föreställningsvärlden* bygger på tidigare erfarna sociala interaktioner med symboler av alla dess slag, vilka gör vidare interaktion möjlig (Trost & Levin 2018: 35f). Vår respons på erfarenheter är styrda och organiserade av vår föreställningsvärld, denna är dock föränderlig i takt med att vi förvärvar nya erfarenheter. När situationer tillskrivs nya innebörder förändras vår föreställningsvärld (ibid.). Föreställningsvärlden kan i denna studie ses vara ett resultat av förvärvad erfarenhet, både genom utbildning och praxis.

I relation till föreställningsvärlden kan vi tala om Meads (1976: 119f) begrepp *den generaliserade andra*. Begreppet refererar till hur människor bildar sina "jag" genom det organiserade samhället och dess sociala grupper med vilka individen socialiserar sig. En enhets erfarenhet eller attityd blir den större enhetens attityd och erfarenhet och vice versa. Enheterna blir således till varandras "generaliserade andra" (Mead 1976: 120). För att undvika missstolkning, betonas att de generaliserade andra inte betyder konkreta enskilda individer, utan kan även vara internaliserade normer (Trost och Levin 2018: 34). "Den generaliserade andra finns, så att säga, i ryggmärgen" (ibid.). I denna studie kan de generaliserade andra vara förgivettagna arbetsrutiner eller arbetssätt.

Erfarenheter och verklighetsuppfattningar formas bland annat av hur de beskrivs. Stryker (1985: 53) använder begreppet *namngivande*, vilket handlar om mer än bara etikettering. Stryker menar att akten anknyter en symbolisk mening till begreppet och skapar en relation det (Stryker, 1985: 53f; Trost & Levin 2018: 94). Namngivandet sker genom interaktion där etiketter medför förväntningar och påverkar människors handlande gentemot objektet. Namngivandet bär med sig och påvisar förväntningar på positioner och sociala objekt, vilket tidigare kallades roll och rollförväntning (Trost & Levin 2018: 95). En roll är alltså en produkt av beteendemässiga förväntningar som tillskrivs namngivna positioner (Stryker 1985:54). Namngivning görs både av den enskilde och av andra.

I den enskildes etikettering medföljer förväntningar på det egna agerandet som sedan internaliseras (Stryker 1985: 54f). Inom interaktiva situationer menar Stryker att individer definierar situationen, deltagarna, sig själv och specifika funktioner därinom genom tillskrivelse av etiketter, för att slutligen nå en definition som kan organisera det egna beteende i enlighet med detta. Definitionerna är inte stadigvarande och avgör därmed inte socialt beteende, dock kan tidigare definitioner förhindra nya alternativa definitioner och betydelser inom interaktionen (ibid.). Fastän sociala objekt inte alltid är symboliska är ordval enligt Trost & Levin (2018: 88) alltid betydande. Hur informanterna uttrycker sig verbalt kan alltså vara betydande för att förklara och förstå deras upplevelser av formatet videolänk.

## 5. Metod

Detta kapitel redogör för de tillvägagångssätt och metodologiska val som studien ställts inför. Dispositionen är som följande; förförståelse, studieobjekt, kvalitativa semistrukturerade intervjuer, bearbetning av materialet, att mäta kvalitet och etiska överväganden. I dessa delar sker en kontinuerlig diskussion om för- och nackdelar med de val som ligger till grund för studien.

### 5.1 Val av metod

Kvalitativa metoder syftar till att förstå samhällliga fenomen och den sociala interaktionens betydelse i olika sammanhang (Rennstam & Wästerfors 2015: 13). Ett kunskapsområde som metodlitteratur benämner gynnas av kvalitativ forskning är studier som behandlar upplevelser av den terapeutiska relationen, där tidigare forskning både fördjupat och utmanat förståelsen kring relationer. Kvalitativa metoder skapar förståelse för den process, dynamik och unika relation som existerar i terapeutiska sammanhang (McLeod 2011: 5ff, 16). Människor agerar utifrån olika meningssystem och skapar gemensamma föreställningar (McLeod 2011: 4). För att förstå erfarenheter och upplevelser av arbetet över videolänk, ansågs en kvalitativ metod vara lämplig (jmf. *ibid.*).

Studien utgår från en hermeneutisk ansats, där den enskilde respondentens upplevelse förstås i relation till helheten och vice versa. (jmf. Lundin 2008: 102ff). Kritik som kan riktas till studier av denna karaktär är gällande forskarens inverkan på samtliga delar av studien och dess resultat (Kvale & Brinkmann 2009:44ff). Reflexivitet är oundvikligt i studier som denna. Då en reaktivitet är oundviklig har ett medvetet och transparent förhållningssätt intagits, i önskan att säkra forskningens kvalitet (jmf. Atkinson 2015).

### 5.2 Egen förförståelse

Studien har uppkommit ur ett intresse frambringad av erfarenhet och en tidigare inhämtad förförståelse. Detta nämns då det är viktigt att ingiva transparens i den tolkningsprocess som mynnat ut i ett resultat- och analys-kapitlet (jmf. Westlund

2015: 80). Jag besitter erfarenhet av att upprätthålla privata relationella kontakter över videokonferens-verktyg och är därför inte helt främmande för ämnet. Då kommunikation skiljer sig beroende på situation, återfanns ingen medveten uppfattning kring mediets betydelse i det undersökta sammanhanget. Erfarenhet att använda dessa verktyg kan anses både vara en för- och nackdel. Fördelaktigt då jag som undersökte fältet var införstådd hur verktyget fungerade och kunde ställa relevanta frågor därefter. En nackdel är att det utgör risker att anses partisk.

Vid studiens startpunkt fanns en nyfikenhet kring erfarenheter att etablera en relation över mediet. Förförståelsen kring digitalisering i socialt arbete hade tidigare inhämtats från artiklar och diskussioner bland professionella angående att förflytta arbetet till online-forum. Förförståelsen utökades successivt vid inläsning av tidigare forskning som återgav professionellas erfarenheter (se kapitel 3.0).

## 5.3 Studieobjektet

### 5.3.1 Urval och undersökningspopulation

Detta avsnitt präglas av en rad överväganden och avgränsningar. Studiens första avgränsning berörde vilka informanter som skulle rekryteras. Studieobjekt som övervägdes var klientgrupper och professionella. Klienternas uppfattning av den terapeutiska relationen över videolänk ansågs intressant att undersöka då deras uppfattning antyds vara den väsentliga i mötet. Forskning visar exempelvis att klienter ofta värderar alliansen annorlunda än professionella (Norcross & Wampold 2011). Klientgruppen uteslöts dock tidigt då det bedömdes vara en svår grupp att nå inom ramen för detta arbete. Ett urval bestående av professionella ansågs, utifrån ett etiskt perspektiv, även minska risken för en negativ personlig påverkan eller negativt utfall på grund av deltagande (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 98f). Dessa överväganden ledde till en studie som undersöker professionellas erfarenheter, upplevelser och föreställningar av den terapeutiska relationen över videolänk. Det gjordes ingen vidare geografisk avgränsning, då det bedöms osannolikt att det terapeutiska arbetet skulle skilja sig beroende på geografisk plats.

För att tillförsäkra ett urval med informanter kvalificerade att bedriva terapeutiska samtal, tillfrågades professionella med utbildning inom psykoterapi. I inkluderingskriterierna var minimikravet att de professionella erhållit en steg-1 utbildning i psykoterapi. Det andra kravet var naturligtvis att de skulle arbeta via videokonferens-verktyg. Informanterna som rekryterats arbetar med olika målgrupper, behandlingsmetoder och utefter olika psykologiska orienteringar. Att ingen avgränsning gjordes gällande målgrupp, problematik eller psykologisk orientering är ett strategiskt val utefter vilken typ av studie som skulle produceras. Aspekter som psykologisk orientering kan vara betydande för hur professionella erfar mötet och relationen över videolänk, det dock inte relevant i denna icke-komparativa studie vars utgångspunkt är verktyget videolänk.

Respondenterna i denna studie består av sju yrkesverksamma inom fältet som undersöks. Majoriteten av dessa rekryterades genom ett målstyrt urval, en grundläggande samplingsmetod inom kvalitativ forskning (jmf. Bryman 2018: 494ff, 511). Det innebär att respondenterna strategiskt valts på basis av relevans för studiens syfte och forskningsfrågor. Det grundar sig alltså inte på ett sannolikhetsurval (ibid.). De professionella som kontaktats uppmuntrades hänvisa andra respondenter för medverkan, även kallat snöbollsurval, vilket inte är helt ovanligt vid målstyrda urvalsmetoder (jmf. Bryman 2018: 245, 511). En av de sju intervjupersonerna rekryterades genom denna samplingsmetod.

Det återfanns svårigheter att rekrytera respondenter till denna studie men uppfattas inte påverkat studien negativt i och med att kvalitativa studier inte har en "gyllene standard" för antalet intervjupersoner (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 157). Möjlighet och förmåga att mer djupgående behandla transkriberingar och analys samt bedömning huruvida materialet var tillräckligt för att besvara studiens syfte och frågeställningar togs i åtanke under rekryteringsprocessen (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 155f; Bryman, 2018: 506ff)

### 5.3.2 Tillträde till fältet

Tillträde till fältet utgjordes av en stegvis process som beskrivs här efter. 1) Utformning av en kortare redogörelse som förklarade vad studien önskade undersöka samt vem som bedrev studien och i vilket syfte (se bilaga 1). 2) Denna sändes via mejl till relevanta organisationer, företag och privata aktörer och



återfanns på sökmotorn Google och ansågs vara kvalificerade att delta. I massutskicket uppmanades de professionella, som inte hade möjlighet att delta, att hänvisa andra av relevans för studien. 3) Efter detta söktes informanter även via telefonsamtal, genom kontaktuppgifter som återfanns på nätet.

Svarsfrekvensen bland dem som tillfrågades var väldigt låg. De som svarade att de hade möjlighet och en vilja att delta är dem som nu representerar respondenterna i denna studie. Det skedde inget bortval av informanter under rekryteringsprocessen. Mindre än en handfull personer visade dock ett intresse att delta under studiens avslutande fas. På grund av tidsrymden var dessa inte möjliga att anta. Det ansågs inte heller vara ett behov av fler respondenter.

### 5.3.3 Presentation av respondenterna

Av studiens sju informanterna är fyra steg-1 terapeuter, skolade inom psykodynamisk-, kognitivt-beteendeterapeutisk- och familjeterapi/systemteori. Två är legitimerade psykoterapeuter, varav båda är psykodynamiskt skolade. Den enda psykologen i studien utför även den psykodynamisk psykoterapi. Flertalet arbetar dock eklektiskt, det vill säga, att de ej arbetar renodlat. Majoriteten har ungefär 1,5–2 års erfarenhet av arbetet över videolänk. Undantaget är en, som besitter ungefär nio års erfarenhet. Erfarenheten att arbeta terapeutiskt i fysiska rum sträcker sig mellan ungefär fem och sexton år. Majoriteten respondenter arbetar med ungdomar/unga vuxna, två arbetar främst med människor i medelåldern. Att majoriteten professionella arbetar med ungdomar eller unga vuxna kan vara av betydelse i vilken empiri som produceras, det behöver dock inte vara det. Problematiken de möter över videolänk är högst varierande.

I denna studie har respondenterna blivit tillskrivna fiktiva namn för att säkra deras anonymitet och därmed upprätthålla de etiska principerna som präglar detta arbete (Kvale & Brinkmann 2014: 100; Vetenskapsrådet 2002). Pseudonymerna som används är Sam, Toni, Alex, Kim, Lee, Mika och Eli. De två sistnämnda respondenterna blev intervjuade tillsammans i en parintervju. Deras utsagor presenteras allt som oftast gemensamt eller som dialog i resultat- och analyskapitlet.

## 5.4 Kvalitativ semistrukturerad intervju

Empirin för denna studie insamlades genom semistrukturerade intervjuer (jmf. Bryman 2016: 561ff). Ett av skälen varför metoden ansågs relevant var för att fältet som utforskades för forskaren inte var helt bekant. I den semistrukturerade intervjun får intervjuprocessen gärna röra sig i olika riktningar för att fånga vad intervjupersonen betonar och upplever relevant. Tonvikten, menar Bryman bör läggas på *hur* informanten tolkar och begripliggör frågorna som ställs om skeenden i form av vad och hur denne väljer att belysa det (ibid.). Detta togs i åtanke vid analysförfarandet.

Intervjuformen lämpade sig då intervjuerna utfördes på professionella med en viss expertis jag som intervjuare inte var i besittning av. Men det menas att jag inte utbildats inom psykoterapi, vilket McLeod (2011: 83) nämner att de flesta har som forskar inom detta fält. Styrkan i en bristande kunskapsgrund låg i det genuina intresset som genererade frågor som annars kunnat förbli förgivettaganden. Frågorna uppfattades leda till reflektioner hos de professionella som inte annars reflekteras över, dem hördes i en stor utsträckning säga “det har jag inte tänkt på men nu när du frågar...” eller “det är bra att du ställer frågor så en måste tänka igenom...”.

Den producerade kunskapen är resultatet av en aktiv process mellan intervjuare och intervjuperson. Verkligheten som genereras och presenteras är skapad i relationen oss emellan, samt genom tolkningen av de återgivna erfarenheterna (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 17f, 34f). Kunskapen påverkas av kontexten och språket; den är social, intersubjektiv och konstruerad av alla inblandade parter som tillför till intervjusituationen. Motsatt en positivistisk syn bygger empirin i denna studie på en gemensamt konstruerad verklighet (ibid.).

Flexibiliteten som semistrukturerade intervjuer innebär och bringar (Bryman 2018: 595), kan förutom att anses vara gynnsamt, även kritiseras. Detta då semistrukturerade intervjuer ger upphov till att skapa olika intervjusituationer för olika respondenter, med olika sätt att ställa frågor och följdfrågor. När intervjuaren kan gå utöver de frågor som finns i intervjuguiden kan det skapa ett annat empiriskt resultat, än exempelvis strukturerade intervjuer (jmf. May 2011: 162; Kvale & Brinkmann 2014: 35). Validitet och reliabilitet kan på så vis

ifrågasättas. Fördelarna metoden bringade det undersökta ämnet i denna studie ansågs dock väga tyngre än möjliga nackdelar.

#### 5.4.1 Intervjuguiden

Intervjuguiden som används i semi-strukturerade intervjuer består ofta av relativt specifikt utarbetade teman som önskas beröras under intervjun (Bryman 2016: 563). Detta uppfattades gynnsamt då det gav frihet att följa intervjupersonens svar och reflektioner, samtidigt som den kunde innefatta specificerade intervjufrågor (jmf. May 2011: 162f; Bryman 2016: 565). Det ansågs även relevant utifrån att jag upplevde mig sakna tillräcklig insyn i det terapeutiska arbetet för att kunna ställa mer specifika frågor efter en striktare ram.

Intervjuguiden som utformades består av sammanlagt fyra övergripande teman, sju underteman och 24 frågor som berör den terapeutiska relationen. Den finns tillgänglig för läsning under rubrik *bilaga 2*. Studiens intervjuguide präglas av tidigare forskning samt tidigare övervägda teoretiska ramverk. De analytiska begrepp som återfinns i intervjuguiden är Rogers (1951): empati, positiv respekt och genuinitet, begrepp vilka inkluderas i vad som är verksamt i psykoterapi. Ambitionen att säkra alla element av relevans för den terapeutiska relationen och fånga det djup som kvalitativ forskning eftersträvar (jmf. Bryman 2018: 467f), resulterade i intervjuguidens vidd. Samma ambition skulle kunna äventyra nyansering i empirin och förhindra fylliga beskrivningar (ibid.). Så är dock inte fallet i denna studie, enligt min mening.

Efter den första utförda intervjun upplevde jag att intervjuguiden var i behov av mindre justeringar. Efter övervägning, beslutade jag att en omstrukturering vore gynnsam för resterande intervjuer. Både för att skapa en tydlighet och överskådlighet för mig som intervjuare samt att optimera möjligheten att vara följsam utan att förlora fokus. Ordningföljden på en del frågor omplacerades. Detta gällde främst avsnittet som berörde kommunikation, som istället integrerades med resterande intervjufrågor. Vissa frågor fördes även samman eller kortades ned.

Med stöd i den flexibilitet som präglar semistrukturerade intervjuer ansågs denna typ av omorganisering inte påverka eller utgöra skillnad i empirin, intervjuerna emellan (jmf. Bryman 2018: 595). Detta grundat i att den

semistrukturerade intervjun inte behöver förhålla sig strikt till den guide som upprättats, samt att intervjuformen präglas av en frihet att utforma och ändra frågor som ställs under intervjuprocessen (Bryman 2016: 554, 561ff). Detta försäkrade mig om att det inte skulle ha annat än en positiv inverkan på intervjutillfällena att göra justeringarna. Denna positiva verkan upplevdes även under resterande intervjutillfällen.

#### 5.4.2 Intervjupersoner och mättnad

I denna studie utfördes initialt fem intervjuer med sex olika respondenter. Två av respondenterna bad om att få medverka vid ett gemensamt intervjutillfälle, i en så kallad parintervju (Thomasson 2010: 70). I slutändan utfördes dock totalt sex intervjuer med totalt sju informanter. Majoriteten intervjuer varade i cirka en och en halv timma, den kortaste varade i ungefär 70 minuter. Att antalet intervjupersoner inte behöver vara förutbestämt är en fördel med kvalitativ forskning (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 42). Valet kan ske på basis av ett kontinuerligt växlande mellan intervjusammanhang och analys av insamlad empiri (ibid.).

Då en av intervjuerna och dess material särskilde sig från de resterande, föranledde detta beslutet att anta ytterligare en respondent för att säkerställa en önskvärd mättnad. Den sjätte intervjun med den sjunde intervjupersonen uppfattades säkerställa en sådan mättnad i materialet. Detta då liknande svarsmönster återfanns likt tidigare intervjuer och att ingen "ny" data presenterades i relation till de tidigare utförda intervjuerna.

I kvalitativ forskning speglas representativitet i den insamlade empirin, alltså i den mättnaden som återfinns i materialet, snarare än antalet intervjupersoner (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 42). Det vill säga att samma svarsmönster återupprepas och återfinns i samtliga intervjuer (ibid.; May 2011: 164). En urvalspopulation på sex till åtta intervjupersoner kan dock öka säkerheten i materialet som samlats in, det vill säga, återspegla gemensamma upplevelser och mönster (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 42). I denna studie ansågs ett total på sju informanter tillräckligt.

### 5.4.3 Intervjuförfarande

Målet var att under intervjutillfället inhämta individers beskrivningar av deras livsvärld i syfte att tolka dess innebörd. Intervjun som sådan följde ingen regelstyrd modell, utan förlitade sig snarare på intervjuarens färdigheter och omdöme (Kvale & Brinkmann 2014: 19,33). För att skapa de bästa förutsättningarna för empiriinsamlingen (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 170f) inleddes intervjutillfällena med en presentation av mig själv, studiens syfte och etiska förhållningssätt samt en orientering i processens upplägg. Informanterna gavs sedan utrymme att ställa frågor eller lämna yttranden om ämnet de själva menade vara av vikt. Därutöver präglades intervjutillfällena av lyhördhet, uppmärksamhet, intresse och respekt.

Av de sex intervjuerna utfördes tre i fysiska rum och tre via Skype. De i fysiska rum utfördes i avskildhet. Ett av de forumen som internet erbjuder kvalitativa intervjuer, med tillgång till auditiva och visuella möjligheter, är videolänk (Bryman 2018: 593; Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 39). Intervjuer över videolänk beskrivs ha liknande förutsättningar som intervju i fysiska rum, med vissa för och nackdelar. I denna studie gav det upphov att hålla intervjuer med personer som geografiskt befann sig för långt bort för intervju i fysiska rum. Det var även fördelaktigt tidsmässigt och ekonomiskt (jmf. Bryman 2018: 593). Nackdelar som presenterade sig under intervjutillfällena var störningar i ljud- och bildupptagning samt en viss inverkan på ljudinspelningen, vilka är tillkortakommanden som även beskrivs i metodlitteratur (jmf. Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 39).

Att två intervjupersoner valde att utföra intervjun tillsammans visade sig ha en positiv inverkan på intervjusituationen i denna studie. Materialet uppfattades bli rikare då de enskildas tankar och erfarenheter genererade nya gemensamma reflektioner samt gav förutsättningar för att resa aspekter som en utomstående inte självklart skulle benämna eller efterfråga. Förutom att ha en positiv inverkan på intervjutillfället kan parintervjuer även anses ha en negativ sådan (Thomasson 2010: 70). Beroende på om intervjuer utförs enskilt eller i par kan det anses råda skillnader i villkor för deltagarna under intervjuförfarandet. En gemensam intervju kan anses utgöra en negativ påverkan genom att det exempelvis kan hämma en eller båda respondenternas möjlighet att fullt ut uttrycka sina

erfarenheter. Intervjupersonerna kan även komma att påverkas av varandras svar och utsagor (ibid). Det är onekligen möjligt att det kan ha skett även i denna studies parintervju, det ter sig dock svårt att klarlägga och säkerställa att detta skulle vara fallet. En positiv inverkan går däremot att utläsa i det transkriberade materialet, där intervjun präglas av en dialog mellan de professionella snarare än mellan intervjuperson(er) och intervjuare.

För framtida forskning hade det därmed varit intressant att föra fokusgrupper kring ämnet. Så att empirin inte bara härleds tillbaka till de frågor som forskaren utformat, utan även från det stoff som skapas i spontana dialoger mellan professionella (jmf. Mcleod 2011: 71).

## 5.5 Bearbetning av materialet

Under rubrikerna som följer presenteras bearbetningen av materialet.

Bearbetningen inspirerades av Rennstam och Wästerfors (2015) "sortera, reducera, argumentera", där sortering av materialet utgjorde det första steget i processen. Som en slags initial sortering lyssnades intervjuerna igenom efter varje utförd intervju. Syftet med detta var att umgås med materialet. De lyssnades även igenom innan nästkommande intervjutillfälle, för att under insamlings-processens gång urskönja alternativa och intressanta teman som återfanns i materialet. Denna process fortsatte sedan parallellt med transkriberingarna.

### 5.5.1 Transkribering

Transkriberingarna påbörjades allt eftersom intervjuerna fortlöpte. För att vara lojal mot informanterna och dess muntliga uttalanden (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 99); transkriberades materialet utifrån en mall som syftade till att tydliggöra hur konversationen fördes. Detta för att minska risk för feltolkningar. De tecken som används tar fasta på suckar, pauser, utdragna ord, till viss del tonläge samt, emellanåt, hur informanterna förde sig. Exempel på detta återfinns nedan. Syftet med användningen var att ge mig och andra som granskar materialet möjlighet att utläsa och tolka när det exempelvis råder osäkerhet i resonemang, eller när intervjupersoner behövt tänka efter. Exempel som återfinns i analys visas nedan.

[ ]	Anger var en överlappning börjar och slutar
[...]	Nedkortat/osammanhängande citat
( )	Förtydliganden
<b>Fet text</b>	Betoning
-	Plötsligt avbrott

Detta för att möjliggöra för utomstående att granska tolkningarna och skapa egna sådana utifrån materialet (jfr Potter 1996). Transkriberingarna utfördes med hjälp av programmet “Express Scribe Transcription Software”. Programvaran förenklade transkriberings-processen då en med enkelhet kunde pausa, spola tillbaka samt ändra samtalets hastighet. Under transkriberingens gång färgmarkerades intressanta sekvenser. Kommentarer lämnades även i marginalen för att underlätta nästkommande steg i processen.

De sammanlagda transkriberingarna resulterade i en empiri med ett omfång på upp mot 150 sidor av rika och fylliga beskrivningar. Citaten som presenteras i resultat- och analyskapitlet har justerats från talspråk till skriftspråk. Andra detaljer som lyfts ur är exempelvis tecken för korta pauser, ut- och inandning och upprepade ord. Dialektala uttryck har korrigerats för att göra det förståeligt för läsaren.

### 5.5.2 Kodningen och analysens genomförande

Efter att samtliga intervjuer var genomförda, lyssnades de åter igenom för vidare sortering och kodning, därmed även en viss reducering. Återkommande teman, intervjuerna emellan, antecknades ned för att finna gemensamma analytiska teman och kategorier (jmf Rennstam & Wästerfors 2015: 69). Analytiska teman är alltså de kategorier som kan urskönjas empirin och kopplas till studiens syfte, forskningsfrågor samt preliminära teorier (Bryman 2018: 703). Dessa agerade vägledande för att förstå materialet som skulle presenteras (ibid.).

I ett inledande skede upprättades en tematisk empiristyrd analysmodell, med de preliminära tematiska överskrifter som återfunnits i den tidigare nämnda processen. En tematisk analys nyttjades på grund av dess enkla angreppssätt att

inhämta betydelse ur insamlad empiri (jmf. McLeod 2011: 147). Återkommande mönster av intresse skrevs ner och placerades i de olika kolumnerna, detta för att se om det återfanns gemensamma teman i empirin (jmf. McLeod 2011: 145; Bryman 2018: 703). Efter sammanställningen av all transkribering lästes materialet igenom i sin helhet.

Samtliga transkriberingar fördes in i programvaran "NVivo 12", vilket är ett analysprogram för kvalitativ forskning (QSR International 2019). Därin kodades materialet i två omgångar. Den ursprungliga kodningen grundade sig på de teman som återfunns i den tidigare analysmodellen, teori samt ytterligare koder som upptäckts efter ytterligare inläsning. Kodningsprocessen är därmed empiri- och teori-styrd. Detta ledde till en stor mängd koder. Materialet lästes åter för att urskönja andra möjliga, mer övergripande, teman.

Den slutliga kodningen resulterade i följande teman: 1) upplevelse av mötet över videolänk 2) den terapeutiska relationen präglas av formatet 3) upplevelse och inställning till formatet videolänk. Dessa presenteras vidare i kapitel 6.0.

### 5.5.3 Tolkning av materialet

Som diskuterat tidigare är studien en produkt av interaktion mellan intervjuare och intervjuperson (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 35). Intervjupersoner kan komma att bestämma vad de vill svara på och vilken information de delger (Kvale & Brinkmann 2014: 207), som upprättare och utförare av denna studie ligger dock det slutliga tolkningsföreträdet hos mig som utför studien (jmf. Denzel 1994: 502f). Jag som undersöker fältet är därmed oundvikligen en del av den kunskap som producerats och framställts (Atkinson 2015: 26f). I detta tolkningsföreträde åligger det mig att klargöra samt särskilja huruvida motsägelsefulla eller mångtydiga svar är en produkt av intervjusituationen och dess frågor eller motstridigheter i informantens föreställningsvärld (Kvale & Brinkmann 2014: 48).

För att så långt som möjligt undvika felaktiga tolkningar av respondenternas upplevelser, ställdes konfirmerande frågor såsom "du sade det här, betyder det..." och "uppfattar jag det rätt att..." samt att stundvis återge vad informanterna sade. Detta för att säkerställa att jag förstätt vad respondenterna menat samt ur ett etiskt perspektiv, att till viss del ge respondenterna inflytande över vilken tolkning som presenteras utifrån vad de uttalat sig om (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 99). Jag



förhöll mig genuint nyfikenhet under all empiri-insamling och behandling, för att möjliggöra för en öppnare tolkning av materialet (Westlund 2015: 80f).

#### 5.5.4 Empiri som presenteras

I resultat- och analyskapitlet eftersträvades att samtliga respondenter skulle få ett ungefärligt likvärdigt utrymme. Detta kan sägas vara sant för det helhetliga resultat- och analyskapitel. Dock får en del informanter mer utrymme i form av citat, vilket gjordes i stöd av May (2011: 164) som uppger att respondenter och deras respektive intervjuer oundvikligen bidrar med olika typer av- och mängd relevant material. Intervjuerna som ett samlat, helhetligt material är oftast vad som utvisar intervjuernas värde (ibid.). Att alla får ungefär likvärdig del i det helhetliga materialet som presenteras, säkerställdes bland annat med analysprogramvaran "NVivo 12" som anvisar mängden använt material från varje intervju.

#### 5.6 Att mäta kvalitet:

När en talar om kvalitet inom vetenskaplig forskning är det tal om huruvida studien undersöker det som den utger sig för att undersöka (validitet) samt att detta görs med noggrannhet (reliabilitet) (Peräkylä 2016: 414; Kvale & Brinkmann 2009). För att tala om kvaliteten i denna studie kommer begreppen *tillförlitlighet* och *äkthet* att användas (Guba och Lincoln 1994: 114; Bryman 2018: 470).

Med äkthet innebär ett återgivande av en rättvis bild, som kan innebära förändrade inställningar till fältet som undersöks. Den återgivna bilden medför möjligheter att vidta förändrande åtgärder inom fältet (ibid.). Äktheten säkrades under bearbetning av materialet, genom att lyssna och läsa upprepade gånger. Äktheten säkrades även i resultat- och analyskapitlet genom att ge empirin ett stort utrymme.

Tillförlitligheten består av fyra delkriterier, vilka innefattar pålitlighet, trovärdighet, överförbarhet samt möjlighet konfirmera (Guba och Lincoln 1994: 114). Trovärdigheten i denna studie, återspeglas i redogörelserna och

transparensen i detta metodkapitel. Att informanterna under intervjutillfället fick möjlighet att verifiera och dementera att jag förstått dem korrekt säkrar även tillförlitligheten (jmf. Bryman 2018: 467f). Överförbarheten säkrades genom att återge fylliga beskrivningar av empiriinsamlingen. Pålitligheten, som kan likställas med reliabilitets-begreppet, återspeglas även den i noggranna beskrivningar av tillvägagångssätt i metodkapitlet. Kapitlet redovisar hur jag gått tillväga i alla steg och granskas därutöver av både en handledare likväl som en examinator (ibid.). Styrkan i resultatet åligger för de som granskar att avgöra, det jag kan säkra är att inga medvetna personliga värderingar präglat det presenterade materialet (jmf. Bryman 2018: 467ff).

## 5.7 Etiska överväganden

Denna studie har förhållit sig till forskningsetiska principer för samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet 2002). Etiska reflektioner präglar samtliga delar av intervjustudien (jmf. Kvale & Brinkmann 2014: 97ff). Studien bygger på informerat samtycke och all materialinsamling förvaras och framställs konfidentiellt (Kvale och Brinkmann 2014: 100–110). Anonymisering säkrades så långt som möjligt, genom könsneutrala fiktiva namn samt en sammanställd presentation av informanterna snarare än en enskild. I och med att inga etiskt känsliga ämnen undersöktes eller berördes under intervjun, samt att ämnet undersöker en profession, bedöms ett deltagande med största sannolikhet inte påverka den enskilde negativt (ibid.). Denna studie har således inte genomgått en etisk prövning. Informationskravet uppfylldes genom det utsända mejl och ett digitalt brev som redogjorde för de principer som låg till grund för studien (se bilaga 1). Detta gjordes åter vid intervjutillfället där muntligt samtycken erhöles innan intervjun inleddes. Studien ställer sig därutöver i linje med de forskningsetiska principerna vad gäller nyttjandekrav. Det innebär att insamlad information om respondenterna endast används för forskningsändamål och kommer därmed inte utlånas för icke-vetenskapliga syften (Vetenskapsrådet 2002).

## 6. Resultat och analys

Detta kapitel presenterar samt analyserar den insamlade empirin i linje med studiens syfte och frågeställningar. De framträdande teman som återfanns i materialet presenteras under rubrikerna 1) Upplevelser av mötet över videolänk 2) Den terapeutiska relationen präglas av formatet 3) Upplevelser av- och inställning till formatet videolänk. Varje rubrik har tillhörande underrubriker för att tydliggöra och underlätta orienteringen i detta kapitel. Frågeställning ett och två besvaras främst under 6.1, frågeställning tre besvaras främst under 6.2 och frågeställning fyra besvaras främst under 6.3. Frågeställningarna är dock nära sammankopplade vilket utgör att svaren på frågeställningarna finns insprängda under samtliga rubriker.

Inledningsvis kan sägas att respondenternas definitioner av en terapeutisk relation ligger i linje med denna studies begreppsförklaring (se rubrik 2.3). Gemensamt för samtliga utsagor var att mötet och relationen över videolänk inte ansågs skilja sig markant från andra forum. Vissa skillnader återfinns dock. Fastän denna studie inte har som syfte att jämföra eller vara av komparativ karaktär, så beskrivs respondenternas erfarenheter ofta i relation till andra format såsom fysiska rum. Detta för att kunna utläsa och klargöra vilken inverkan formatet videolänk har på relationen. I följande avsnitt riktas blicken till de resonemang och erfarenheter som råder kring relationen och interaktionen över videolänk. Empirin analyseras med de teoretiska ramverk som återfinns under kapitel 4.0. Det teoretiska ramverket påverkar vilket material som lyfts fram samt hur empirin framställs. Detta är viktigt att ha i åtanke under läsningen.

### 6.1 Upplevelser av mötet över videolänk

I detta avsnitt presenteras de likheter och skillnader som respondenterna menar återfinns i mötet över videolänk, vilka kan utgöra för- och nackdelar för relationen. Detta görs under tre rubriker, den första berör respondenternas upplevelse av arbetet som snarlikt det i fysiska rum, den andra skildrar hur aktörernas förhållningssätt skiljer sig forumen emellan och den sista rubriken diskuterar hur processen präglas.

### 6.1.1 Mötet över videolänk liknar det i fysiska rum

I samtliga intervjuer beskriver respondenterna att arbetet över videolänk på många vis är snarlikt det arbete som sker i fysiska rum, detta inkluderar möjligheten att etablera en terapeutisk relation. Den mest framträdande skillnaden mellan möten i fysiska rum och över videolänk berör kommunikationen. Till skillnad från fysiska rum, anser de flesta respondenterna att kommunikationsmöjligheterna begränsas i formatet videolänk; att formatet har en inverkan på vilken information som kan förmedlas. En respondent säger exempelvis:

Jag tänker inte att det skiljer sig så mycket egentligen, men jag tänker att med Skype så blir det mer i ett koncentrerat format. De ser ju bara mitt huvud liksom. Inte hela mig [...] men sitter vi i ett fysiskt rum så blir det annat som de får till sig, annan information som jag förstår kan spela en roll. - Sam

Fastän klient och terapeut har en visuell och auditiv tillgång till varandra menar Sam att betydelsefull information, som sänds via andra medier än ansiktet, kan gå förlorad i formatet. I tidigare forskning resonerar Bayles (2012: 578) på liknande vis. Trots att videolänken ger en viss visuell åtkomst till ansiktsuttryck och dylikt, menar Bayles, att meningar och avsikter som subtilt kommuniceras i handlingen ändå går förlorade i formatet. Bayles använder slagkraftiga ord och säger att den "kraftfulla" kommunikationen som exempelvis sker när individer möts och hälsar för första gången går förlorad i det digitala formatet (jmf. *ibid.*). I denna studie menar dock flertalet respondenter att förlust av information förmedlat via exempelvis kroppsspråk ofta kan kompenseras med- och fångas upp via röstläge och ansiktsuttryck.

En respondents upplevelser av arbetet och relationen över videolänk särskiljer sig tydligt från resterande deltagare. Enligt denne är mötet över videolänk inte bara snarlikt-, utan upplevs vara detsamma som det i fysiska rum. Respondenten uppger sig inte uppleva några som helst skillnader i mötet över videolänk, varken i relationen eller i perceptionen av aktörerna därinom. Respondenten menar att hen likväl som klienterna agerar precis som i fysiska rum. Enligt respondenten görs ingen specifik anpassning till formatet. Hen säger:

Det är som att vi båda är där, alltså i mottagningsrummet, så... jag är inte medveten om jag skulle göra på något annat sätt eller bete mig på något annat sätt, det tror jag inte att jag gör [...] Nu har du ju sett personen i live [...] nej det är ingen skillnad. - Lee

Respondentens resonemang tolkas här ur ett kommunikationsperspektiv. Enligt detta indikerar resonemanget att överföring och mottagande av tecken samt koder inte upplevs begränsas av kanalen (jmf. Fiske 1997). Kommunikationen uppfattas enligt denne inte påverkas av brus eller utgöra begränsningar i vilka medium som kan användas i interaktionen (jmf. Fiske. 1997). Respondenten svarade under större delen av intervjutillfället att mötet och relationen över videolänk inte skiljer sig från andra forum. Samtidigt säger densamma att:

Har du dem då på plats då blir ju behandlingen bättre naturligtvis ju! [...] Men det är väl klart att det är en fördel att man är på samma ställe, det finns ju en fördel, naturligtvis! Så, att vara fysiskt närvarande naturligtvis! Det är ju kanske idealet. Men det här (videolänk) är väl så nära idealet som du kan komma. Men det är ju inte alltid du kan erbjuda det mest ideala utan man får liksom ta det näst bästa. - Lee

Fastän Lee inte uppfattar skillnader i relationen eller kommunikationen, framhåller denne möten i fysiska rum som mer ideala. Detta gör även de övriga respondenterna. Att det enligt Lee, som annars menar att formatet inte påverkar mötet, skulle vara mer fördelaktigt att vistas i fysiska rum kan grunda sig i vilken mening och betydelse som tillskrivs objekt och symboler i sammanhanget (jmf. Blumer 1986). Detta återkommer vi till och går djupare in på under rubrik 6.2.2.

Resterande respondenterna menar att de i största allmänhet försöker förhålla sig och agerar på liknande sätt som i fysiska rum, men att det krävs en viss anpassning till formatet. Sam säger:

Jag tycker att det går bra på något sätt. Men det är ju så många faktorer som jag redan har tagit hänsyn till på grund av Skype-formatet, jag har redan bäddat för det. - Sam

Mika talar i liknande termer, hen säger:

Det är inte som att sitta i ett samtal via Skype som det är att ha dem fysiskt i rummet så då måste vi anpassa behandlingen eller metoden till det forumet vi är i. - Mika

Motsatt Lee, antyder resterande respondenter att kanalens utseende har en viss inverkan på interaktionen som kräver en viss anpassning (jmf. Fiske 1997). Att kommunikationen är det som främst skiljer forumen åt återspeglas i dessa respondenternas utsagor likväl som i tidigare forskning (jmf. Leibert et al. 2006; Rees & Stone 2005).

Respondenterna menar att information förmedlad via inredning, kropp och kroppsspråk samt ljud såsom andning et. cetera ibland går förlorad i formatet. Mika resonerar kring hur videolänken begränsar kommunikationen, vilket kan vara till nackdel för relationen mellan terapeut och klient, hen säger:

Jag hör inte ljudet av när någon tar bort håret från ögonen eller när de rör sig i stolen eller hur besvärade de blir av vissa frågor. När de tittar bort så vet jag inte om det är för någonting vi pratar om eller om de hörde ett ljud någon annanstans. Det är massa, massa små saker som sker i möten hela tiden som inte kommer med [...] det blir ju också det som de presenterar [...] det finns inte samma utrymme att utforska andra saker och förstå dem på ett annat sätt. - Mika

I citatet uttrycker Mika att det är svårare att följa klientens känslor och respons över videolänk. Hen menar även att det inte finns samma utrymme för respondenten att förstå klienten.

Ovanstående citat fördjupas här med stöd av kommunikationsperspektivet. Enligt respondenterna är det främst ansiktet som de har tillgång till att utforska. Ansiktet är det medium människor både har lättast att tolka och ta kontroll över (Argyle 1972). Kroppen skall vara svårare att styra (ibid.). Detta kan tänkas utgöra både för och nackdelar i mötet över videolänk. Samtidigt som deltagarna i interaktionen fortfarande har möjlighet att uppfatta viktiga icke-verbala signaler över videolänk, ges deltagarna även utrymme att styra uttryck i större utsträckning än vad som varit möjligt i fysiska rum. Detta kan föranleda att aktörerna antingen kan missa eller dölja information från varandra.

Respondenterna talar om hur de på flera sätt kompenserar förlust av kommunikativa medier. I mötet över videolänk menar respondenterna bland annat

att de främst använder sig av verbal kommunikation, motsatt fysiska rum där det finns möjlighet att använda fler kommunikativa medier<sup>6</sup>. Formatet videolänk tolkas därmed påverka vilka koder som kan förmedlas samt genom vilka medier (jmf. Fiske 1997:19–20). Framställande koder, i form av icke-verbal kommunikation, tycks begränsas av kanalen vilket framtvingar överföring av budskap via mer begränsade medier (jmf. Fiske 1997). Framställande medier är de medel som i störst utsträckning ådagalägger statusen i relationen (Fiske 1997: 95). Beroende på hur kommunikationen fungerar över videolänk kan det, utifrån ett kommunikationsperspektiv, vara betydande för hur respondenterna upplever den terapeutiska relationen (jmf. Jensen och Ulleberg 2013: 30). Trots avsaknaden av betydelsefulla framställande medier, såsom kroppsspråk eller fysisk orientering, uppfattas respondenterna erfarit att en relation kommer till stånd samt att kommunikationen fungerar även över videolänk.

Många relationella aspekter som kan förväntas i fysiska rum återfinns även över videolänk. Vid tal om formlandet av emotionella band över videolänk diskuterar Eli och Mika:

Eli: Man har det! Alltså, annars tänker jag att man inte jobbar. Alltså man kan inte jobba icke-känslomässigt.

Mika: Det är faktiskt ingen skillnad på fysiska samtalen. Det är inte just det som är skillnaden känner inte jag. För att det är fortfarande ett möte [...] och vi inleder en relation med den här personen. Den är verkligen där och vi svarar på det den säger och den svarar tillbaka. Allt det där händer verkligen på riktigt också [...] vi sitter inte och tittar på tv, det är inte det som händer [...] det blir en relation [Eli: ja det blir en relation!] utifrån de förutsättningarna, fast jag upplever att det blir absolut en relation ändå-

Eli: -men med längre avstånd, tänker jag.

Genom kommunikationsteorin förstår vi att relationen blir möjlig om kommunikativa verktyg finns tillgängliga (Jensen & Ullberger 2013: 30). Utifrån att videokonferens-verktyget möjliggör för respondenterna att använda stora delar av deras kommunikativa medium ter sig ovanstående resonemang sannolikt ur ett

---

<sup>6</sup> Medium är det tekniska eller fysiska medel som omvandlar signaler och överför meddelanden via kanalen.

kommunikationsperspektiv. Att det inte borde råda några hinder att forma emotionella band över videolänk.

Fastän respondenterna under intervjutillfällena svarar till mångt och mycket att det inte råder vidare skiljaktigheter över videolänk, återfinns kontrasterande uttalanden och upplevelser i materialet. En sådan motstridighet är hur fysiska rum framhålls ideala trots att forumen inte upplevs skilja sig markant. Samtidigt som relationella aspekter inte antyds skilja sig från fysiska rum, påpekar respondenterna att relationen ändå inte är “densamma”. Detta är intressant att utforska vidare. Vad som utgör att relationen, snarlik i många utseenden, ändå aldrig kan bli densamma enligt studiens respondenter; kommer utforskas under efterföljande rubriker.

### 6.1.2 Videokonferens-verktyget frambringar andra förhållningssätt

Samtliga respondenter utom en menar att andra förhållningssätt erfordras över videokonferens-verktyg jämfört med vad som krävs i fysiska rum. Genom att de kommunikativa förutsättningarna skiljer sig från fysiska rum åläggs andra krav på terapeuten. Respondenterna menar bland annat att de behöver vara mer noggranna, skärpta och konkreta när de arbetar online. Detta, menar de, innebär mer av en ansträngning från terapeutens sida. Respondenterna anser att de har “mindre att arbeta med” när de möter klienter över videolänk vilket föranleder att de måste använda sig själva mer för att föra arbetet framåt. Respondenterna kan exempelvis behöva ställa mer konfirmerande frågor i och med att de är mer begränsade i vad de kan uppfatta visuellt och auditivt över videolänk. De uppger sig behöva kompensera formatets brister genom att i högre grad verbalisera samt söka information verbalt över videolänk, än vad de annars hade gjort i fysiska rum. Tidigare forskning antyder likaså att de professionellas förhållningssätt kan behöva omförhandlas när arbetet utförs över videokonferens-verktyget (jmf. Hanley 2011: 36, 38–40; Rees & Stone 2005: 652; Bell 2013: 144).

Enligt Toni går det inte att “vidröra” det som pågår i rummet på samma sätt över videolänk som är möjligt i fysiska rum. Toni menar, likt andra respondenter, att skillnader i kommunikativa förutsättningar över videolänk kan utgöra risker att information skall gå förlorad. Hen säger:



Det är svårare att fånga upp det när det behöver fångas upp [...] det går att reparera [...] men tänk dig att spela tennis som enögd. Bollarna som kommer från ett håll de missar du, men de andra kan du fånga - Toni

I citatet ovan antyder Toni att det återfinns vissa svårigheter i interaktionen över videolänk som inte nödvändigtvis existerar när arbetet utförs på andra arenor. Utifrån kommunikationsperspektivet kan det talas i termer av att det återfinns andra former av brus i mötet över videolänk än vad som återfinns i fysiska rum (jmf. Fiske 1997: 19–20). I citatet, “att spela tennis som enögd”, uppfattas respondenten anse att det främsta bruset utgörs av de tillgängliga visuella- och audiella kanalerna<sup>7</sup> och det mekaniska mediet<sup>8</sup> (jmf Fiske 1997: 19–29). Citatet indikerar även att videokonferens-verktyget, snarare än avsändare eller mottagare, förvränger budskapen som avses sändas. Toni menar, likt övriga respondenter, att en respons, för att undvika tänkbara brus, har varit att omdirigera vilka medier de professionella fokuserar på under samtalet. Respondenterna uppger sig strategiskt rikta ännu mera uppmärksamhet till de kommunikativa medier som finns tillgängliga, såsom ansikte och röst.

Förutom att respondenterna upplever att de inte får till sig samma information över videolänk, menar de att de inte heller kan förmedla samma information som de kan i det fysiska rummet. De menar att deras kroppsspråk och andra mer subtila signaler går förlorade i formatet. Ögonkontakt är ett sådant exempel som respondenterna reflekterar kring. Samtliga respondenter, utom en, har funderat en hel del kring hur de skall förhålla sig med ögonkontakten. Respondenterna upplever att det är ansträngande att rikta blicken in i kameran för att ge klienten “illusionen” att de vidhåller ögonkontakt. Akten upplevs onaturlig då det resulterar i att respondenten förlorar klienten ur sitt synfält.

Ögonkontakten är en handling som respondenterna således gör medvetet när det uppfattas behövas i samtalet. Funktionen som de uttrycker att ögonkontakten har i mötet är att förmedla följsamhet, närvaro, intresse, uppmärksamhet och att klienten blir “sedd”. Alex anser även att ögonkontakt är alliansbyggande. Detta sammanfaller med kommunikationsperspektivet som menar att ögonkontakten

---

<sup>7</sup> Exempelvis bildskärm eller mikrofon.

<sup>8</sup> Medier såsom telefon eller videokonferens-verktyg.

kan påverka och indikera vilken typ av relation människor har (Argyle 1972: 246–251).

Respondenterna uppger att ögonkontakten används för att understryka och förstärka något eller när terapeut anser att denne och klienten behöver komma “närmare” varandra. Mika resonerar kring ögonkontaktens inverkan på interaktionen, hen säger:

Det gör skillnad när jag gör den extra ansträngningen. De slappnar av, de ler lite mer, jag ser att de känner sig lite mer sedda. - Mika

I citatet är tydligt att respondenten finner ögonkontakten betydelsefull för interaktionen. Mika säger att det påverkar hur klienten förhåller sig till terapeuten. Ögonkontakten diskuteras på liknande vis i tidigare forskning, av bland annat Bell (2013: 144) och Shepler et al. (2016: 164). Förutom att agera kommunikator uppfattas ögonkontakten innebära en betydande funktion i det terapeutiska mötet. Shepler et al. (2016:164) diskuterade huruvida ögonkontakt är viktigt då det förmedlar empati. Svårigheter att vidhålla ögonkontakten i mötet över videolänk skulle därmed kunna hämma en god terapeutisk relation (ibid.).

Vid tillämpning av symbolisk interaktionism kan ögonkontakten, utifrån respondenternas utsagor, förstås vara en symbol med flera betydelser och funktioner i det terapeutiska arbetet (jmf. Blumer 1986; Trost & Levin 2018: 18). Ögonkontakten kan indikera om någon är undvikande eller inte, akten som sådan kan förmedla närvaro, följsamhet, empati, uppmärksamhet och intresse. Det är en symbol och en symbolisk handling som respondenterna menar gör skillnad, trots att en faktisk ögonkontakt som sådan aldrig formas över videolänk.

Utifrån respondenternas resonemang kan ögonkontakt även anses vara för en typ av vad det dramaturgiska perspektivet kallar intrycksstyrning. Detta då akten syftar till att förmedla ett visst budskap till klienten (jmf. Goffman 2009: 22). Goffman talar om att “give expressions”, en form av intrycksstyrning som utförs medvetet. Detta utövas främst med verbal kommunikation men kan även göras med ersättningsmedel, som ickeverbal kommunikation (Goffman 2009: 12). Budskapen respondenterna menar att de vill förmedla till sina klienter är att de är närvarande, empatiska och intresserade terapeuter. Detta görs, förutom med det verbala språket, även med blicken.

### 6.1.3 Andra premisser för möte och interaktion

Mötet över videolänk präglas enligt respondenterna av en annan flexibilitet då klienten inte längre behöver ta sig till en fysisk mottagning. Respondenterna antyder att det ha skett ett skifte från terapeuternas till på klientens villkor i den nya kontexten. De beskriver bland annat att klienterna bestämmer på vilken plats mötet sker, vad som finns omkring dem, vad de sysselsätter sig med under samtalen och vad och hur mycket respondenten tillåts att se. Motsatt detta beskrivs det i tidigare forskning att traditionell behandling förutsätter att klienten skall infinna sig i en miljö som den inte kan styra. Att behandling vanligtvis sker i en miljö som terapeuten råder över. Det fysiska terapirummet är en plats där terapeuten har bestämt utformningen och befinner sig i en maktposition, klienten behöver därmed överlämna sig själv och sitt förtroende över till terapeuten i den kontexten. Över videolänk råder däremot inte samma krav för klienten (Reeves 2015: 140). När mötet lämnat det fysiska terapirummet och förflyttas till ett digitalt sådant får klienten således mer makt att styra, medan terapeuterna får ett minskat utrymme att styra premisserna för mötet.

Förutom att mötet över videolänk beskrivs vara mer på klientens villkor, så tillskrivs dem även ett annat ansvar i terapin. Respondenterna beskriver bland annat hur delar av terapeuternas arbete överläts till klienten att råda över när respondenterna inte längre har full visuell och auditiv åtkomst. Klienterna behöver exempelvis vara mer uppmärksamma på sig själva och verbalisera vad som sker fysiskt eller psykiskt hos dem till terapeuten. Toni säger,

Jag lägger någonstans en del av det jobb som mina sinnen och ögon gör (på dem). Det jobbet gör jag helt och hållet själv när vi sitter i samma rum. Över videolänk, med ett titthål, ber jag patienten att göra mer av det jobbet åt mig [...] men det är ju såklart klokast och bäst när jag får det ansvaret helt och hållet på mig. - Toni

Toni säger att det "såklart är bäst" när hen utför det terapeutiska arbetet, men att detta inte är möjligt i samma utsträckning över videolänk. Varför respondenten premierar sig själv som bättre lämpad att tolka och avläsa klienten kan utifrån symbolisk interaktionism (Troost & Levin 2018) bero på att respondentens

förväntningar på den egna rollen som terapeut, som citatet indikerar, präglas av en expertis som klienten inte nödvändigtvis besitter. När det sker ett skifte i vem som styr interaktionen, kan det förutom att vara en maktfråga, även handla om att de internaliserade förväntningar som innefattas i rollen "terapeut" hamnar i konflikt med vad som faktiskt går att utföra i den nya kontexten. Med rollkonflikt innebär att det finns motstridande förväntningar riktade mot rollen (jmf. Stryker 1985: 73ff). I citatet antyder respondenten att finns en förväntan att vara den som utför det terapeutiska arbetet, vilket inte upplevs möjligt när terapeuten inte har samma auditiva eller visuella tillgång till klienten som den annars har. Med det sagt, kan en sådan rollkonflikt vara en aspekt som sedan påverkar terapeuters upplevelse av mötet och den terapeutiska relationen över videolänk, då den utifrån ovanstående resonemang tolkas skilja sig från relationer i fysiska rum.

Av studiens sju respondenter menar fem av dem att den terapeutiska processen går snabbare över videolänk. Av den anledningen träffar de klienter färre gånger över videolänk i jämförelse med fysiska rum. Att processen "går snabbare" innebär enligt respondenterna att klienten öppnar upp sig snabbare samt att det är en kortare sträcka för att komma till kärnan av problematiken. Dessa upplevelser sammanfaller med tidigare forskning som antyder att klienter skall vara mer självutlämnande till en online-terapeut än vad de är i fysiska rum (Leibert et al. 2006: 78).

Formatet videolänk skildras vara både lättare och svårare att gömma sig bakom, vilket respondenterna menar påskyndar den terapeutiska processen. Respondenterna säger att det kan vara svårare att vara blyg och kringgå det som är svårt att tala om över videolänk då formatet inte ger mycket utrymme att sväva ut i periferin. Samtidigt beskrivs videokonferens-verktyget ge klienten en möjlighet att avskärma sig så att det kan upplevas lättare att vara utlämnande och uttrycka svåra känslor eller tankar. Som beskrivet tidigare, kan klienterna styra när de inte längre vill att terapeuten skall se dem. Detta genom att kunna stänga av kamerafunktionen eller lägga ifrån sig mobilen om det blir emotionellt påfrestande. Sam menar att det kan ha en inverkan på kvaliteten i samtalet när klienterna inte längre behöver försätta sig i situationer där andra kan observera dem i ett upprört tillstånd. Att mötet sker online minskar, enligt Sam, risken för stresspåslag och oro.

I tidigare forskning beskrivs videokonferens-verktyget på liknande sätt bära på olika innebörder och funktioner. Likt respondenternas resonemang skriver tidigare forskningen att den fysiska separationen anses ingiva en ökad känslomässig trygghet hos klienten i utelämnandet av svåra känslor. Den fysiska separationen agerar avskärmande från känslor som skam eller förödmjukelse (Leibert et al. 2006: 77). Klientens valda miljö anses bidra med trygghet som möjliggör för processen att påskyndas.

Ur ett symboliskt perspektiv kan det tolkas att formatet videolänk eller en fysisk separation innehar symboliska mening för klient och terapeut, vilket kan forma deras interaktion och relation (jmf. Blumer 1986). Om formatet symboliserar en enklare flyktväg eller något att skydda sig bakom kan mötet utifrån ett klientperspektiv upplevas mindre inkräktande enligt respondenterna. Vilket i sin tur underlättar för klienten att anförtro sig till sin terapeut. För terapeuten kan samma symbol och tillskrivelse av betydelse istället resultera i en annan känsla och upplevelse. En känsla av att inte inneha samma tillitsfulla relation eller allians med sin klient. Symbolerna kan därmed vara betydande för relationen som tar form över internet. Detta kan tänkas spegla i nästkommande resonemang.

Respondenterna uttrycker att relationen möjligtvis blir mindre viktig över videolänk än i fysiska rum. Flertalet respondenter uttrycker att kontexten ibland kan vara mer betydande än relationen. Detta genom att klientens val av plats förser dem med en trygghetskänsla som främjar utlämnande. Detta beskrivs bland annat som följer:

Bara att ungdomen är hemma hos sig [...] Hos mig behöver vi skapa den tryggheten för att den är i min vanda miljö, där jag är van att vara [...] de kanske är något tryggare för de är i sin miljö, de har valt att vara där. De kommer inte till mitt rum där jag har bestämt hur det ska se ut [...] där, kan de ju sitta i sin säng hemma med sina kuddar [...] det blir en annan aspekt, att de inte blir en gäst på samma sätt som i mitt terapirum [...] det är mindre **kravfyllt** att prata på online än att komma till vårt rum. - Kim

Kims uttalande är samstämmigt med de övriga respondenterna. Utifrån ett symboliskt perspektiv (Blumer 1986) kan de fysiska objekt respondenten talar om i klientens miljö symbolisera trygghet vilket underlättar självutlämnande. Att det

är mindre kravfyllt kan här bero på att formatet som sådant även tillskrivs en viss betydelse, av att vara mer avskärmande.

För att förstå respondenternas upplevelse av att deras klienter är mer utelämnande online kan vi även utifrån Goffmans (2009) dramaturgiska perspektiv tala om regioner och deras betydelse. Enligt perspektivet kan platser personer vistas i vara av betydelse för de beteende som förväntas eller presenteras i den miljön (Goffman 2009: 97). Den bakre regionen, något klienten kan tolkas befinna sig i över videolänk, är den plats obehöriga vanligtvis inte har tillträde till och där människor kan vistas utan att upprätthålla fasader (jmf. Goffman 2009: 102f, 110). Denna region kan många gånger utmåla individen och framställa denne i ett annat ljus (ibid.). När individer gemensamt vistas backstage, präglas interaktionen av att individerna ställs i ett förtroligt förhållande till varandra (Goffman 2009: 112), vilket kan påverka deras relation till varandra. Detta kan på sätt och vis sägas vara fallet för terapeuter och klienter som möts över videolänk. När klienten bjuder in terapeuten till sin privata sfär kan den förtrolighet Goffman (2009) talar om när två individer vistas backstage, bidra till att det för klienten skapas en viss tillit med detsamma, vilket formar mötet över videolänk. I och med att klienten befinner sig på en plats där denna inte upprätthåller en fasad eller roll kan alltså arbetet ta fart med en gång.

I mötet över videolänk upplever respondenterna även att klienten “konsumera” råd och stöd på ett helt annat sätt online än i fysiska rum. I relation till detta menar respondenterna att det inte blir samma känsla av att “träffas” när det sker över videolänk, Kim säger:

Här (över videolänk), är som att stå i snabbkassan på något sätt [...] snarare än att gå till lanthandeln och få över-disk-service. - Kim

I detta citat drar Kim en jämförelse mellan sitt arbete online och i fysiska rum med de olika former av service som återfinns på mathandeln. I citatet antyder Kim att arbetet online är mer likt självbetjäning-kassan på mataffären. För att undersöka denna känsla kan blicken återigen riktas till symbolisk interaktionism (jmf. Trost & Levin 2018:95). Enligt perspektivet kan etiketter såsom yrkestiteln “terapeut” medföra att vissa förväntningar riktas mot positionen, även kallat rollförväntning (ibid.). Detta skulle kunna vara faller för Kim, som utifrån tidigare förvärva erfarenheter bär internaliserade förväntningar på sin roll, som

inte nödvändigtvis sammanfaller med det handlingsutrymme som återfinns i det nya formatet, över videolänk.

## 6.2 Den terapeutiska relationen präglas av formatet

Att det är möjligt att utveckla en relation över videolänk råder det, utifrån respondenternas utsagor, inga tvivel om. Det som skiljer den terapeutiska relationen över videolänk, från den i fysiska rum, är hur relationen erfars av respondenterna. Enligt flertalet respondenter blir relationen över videolänk aldrig densamma som den i fysiska rum. En del uttrycker att det rentav blir en annan typ av relation över videolänk, att formatet påverkar vilken relation som bildas. Respondenterna beskriver bland annat att de inte upplever sig komma lika "nära" klienterna över videolänk som de gör i fysiska rum. Den närhet som respondenterna talar om uppfattas inbegripa emotion likväl som fysiska avstånd. Respondenterna uttrycker att det är svårt att ange vad som gör att relationen upplevs annorlunda. Upplevelser av att det är något som "saknas" genomsyrar intervjuerna. Nedan presenteras hur fyra respondenter resonerar kring den terapeutiska relationen över videolänk.

Mika och Eli för en diskussion om relationen över videolänk. Enligt dem kan relationen aldrig bli densamma. De jämför den terapeutiska relationen med en kärleksrelation och påstår att mötet över videolänk är som att endast ha en kärleksrelation via en skärm, vilket de menar inte är hållbart. De menar att för att relationen skall funka så behöver man träffas ibland. De säger dock att alternativet videolänk är bättre än inget möte alls. En annan respondent säger:

Vi måste bara lära oss att det här är annat, det är inte same, same. För det kan det al-, i min värld kan det aldrig bli det. - Kim

Sam talar i liknande termer:

Det blir en speciell Skype-relation [...] jag tänker att Skype-formatet har vissa saker som vi bara måste förhålla oss till, då blir det utifrån det. Vi kan ju inte trolle **liksom**. Vi ser ju inte varandra på riktigt. - Sam

I citaten ovan markerar respondenterna tydligt att deras upplevelse av att relationen över videolänk skiljer sig från andra terapeutiska forum. Respondenterna använder sig av slagkraftiga ord som "aldrig" i uttalanden om hur relationen inte kan bli densamma online som i fysiska rum. Den terapeutiska relationen påstås därutöver inte alltid vara lika viktig över videolänk som respondenterna menar att den är i fysiska rum. Resonemanget att relationen inte är lika viktig över videolänk är konträr tidigare forskning, som menar att relationen är en väsentlighet för en god terapeutisk praktik (jmf. Norcross & Wampold 2011). Varför relationen upplevs vara mindre viktig över videolänk kan utifrån symbolisk interaktionism grunda sig i vilken betydelse som respondenterna tillskriver sociala, fysiska- eller abstrakta objekt i sammanhanget (jmf. Blumer 1986: 10).

Flera respondenter menar att det kan vara svårare att uppfatta att en relation har formats online. De talar om att inte ha tillgång till en "hel människa" och inte kunna "ta hjälp av rummet" vilket annars är möjligt i sedvanliga terapirum. Sam uttrycker:

Kanske att det ändå är lite lättare att bygga en relation i fysiska möten [...] att jag blir tryggare och säkrare i att det bär på något sätt. Jag blir ju också tryggare om jag ser en hel människa på något sätt, jag går ju också miste om, jag ser ju bara [...] övre delen på en person - ett huvud [...] Det blir bara på ett litet annat sätt när man inte mötts i verkliga livet. - Sam

Utifrån ett kommunikationsperspektiv kan vi så här långt förstå att relationen inte kan bli densamma, som respondenterna uttrycker det, som i fysiska rum när samma kommunikation inte kan komma till stånd mellan sändare och mottagare (Fiske 1997). Enligt kommunikationsperspektivet är framställande koder de icke-verbala kommunikationsmedel som kan tas i uttryck genom bland annat kroppsspråk, avståndstagande eller närhetssökande och utseende (Fiske 1997: 94f). Dessa förmedlar information om individers känslor, tankar samt relationens tillstånd. För användandet av framställande koder krävs att kodaren på ett eller annat sätt är närvarande, då de mer fördelaktiga tolkningsmöjligheterna återfinns när individerna befinner sig ansikte-mot-ansikte (ibid.). Dessa möjligheter uppfattas kunna begränsas av videokonferens-verktyget (jmf. Fiske 1997).



När formatet begränsar interaktionen kan det resultera i upplevda svårigheter att bygga en terapeutisk relation och att försäkra sig om att den bär över videolänk.

I tidigare forskning anføres nackdelar med online-format vara förlust av ickeverbal kommunikation, minskad upplevd medmänsklighet, mänsklig prägel, personlig värme samt ett mindre upplevt stöd från terapeuten (Leibert et al. 2006: 78).

### 6.2.1 En differentierad personkänedom

I arbetet över videolänk upplever respondenterna att det uppstår en annan känsla, inom respondenten, i relation till klienten. Respondenternas känslor uppges påverkas i styrka likväl som i intensitet. Formatet beskrivs medföra vissa svårigheter i att förmedla känslor. Därtill menar respondenterna att det uppstår en annan personkänedom online jämfört med andra kontexter. Den upplevda "närheten" och "distansen" uppfattas vara betydelsefull för hur respondenterna upplever mötet och relationen över videolänk. Toni säger:

Jag tror att den bästa Skype-kontakten är med någon du redan hunnit träffa i verkligheten några gånger. Och så kan man fortsätta kontakten via Skype. - Toni

Toni framhåller fysiska möten i en inledande kontakt på grund av att det möjliggör för en annan typ av personkänedom. Skillnaden menar hen är:

Att man känner varandra, att man har den kännedomen från ett fysiskt möte som en grund att stå på. Så att de ser mig här i datorn, men oundvikligen påminns om sina minnen och upplevelser av mig som en fysisk person, en och en halv meter mittemot dem. - Toni

I ovanstående citat tillskriver Toni fysisk kontext en betydelse för en fortsatt relation. Ett fysiskt möte skall förse klienten med information om terapeuten, som inte nödvändigtvis förmedlas när möten endast sker online. Citatet indikerar att information som förmedlas via andra medier, än vad som finns tillgängligt över videolänken, kan vara betydande för interaktionen (jmf. Argyle 1972). Sam resonerar kring fysiska och digitala möten på liknande vis:

Jag tänker ju att man kanske inte riktigt kommer så nära när det är via Skype. Jag kan tänka mig att har man träffats fysiskt och sedan har det i Skype ibland, så då påverkas det inte. Men om man bara har det i Skype-samtal så tror jag faktiskt att det har en påverkan (på relationen). - Sam

Likt Toni, tillskriver Sam ett fysiskt möte betydelse för en fortsatt relation. En fysisk miljö tillskrivs betydelse och blir en symbol för närhet och personlig kontakt eller kännedom (jmf. Blumer 1986).

Sam beskriver ett oplanerat möte med en klient i fysiska rum som hen tidigare haft över videolänk. I mötet i det fysiska rummet kände respondenten varken igen sin tidigare klient eller kunde minnas henne. Hen beskriver det som följer,

Det var en jätte-övertäckning att jag såg en människa live (i fysiska rum) som på något sätt tyckte att hon kände mig... Men jag tror att hade jag mött henne i fysiskt rum så hade jag lättare kommit ihåg [...] än när det var Skype-formatet [...] det snurrade bra innan jag kopplade, jag var inte riktigt säker på vem det var [...] och det tror jag inte hade hänt om vi möts i fysiska rum. - Sam

Enligt symbolisk interaktionism handlar människan på grundval av symboler och dess tillskrivna betydelser (Blumer 1986; Trost & Levin 2018). För att förstå interaktion och dess symboler är kontexten en väsentlig faktor att ha i åtanke (ibid.). I citatet "att se en människa live som på något sätt tyckte att hon kände mig" uppfattas respondenten mena att kontexten är betydande för vilken relation som etableras människor emellan. Trots att respondenten och klienten tidigare mötts flertalet gånger över internet, så uppfattades det egendomligt att klienten tyckte att hon kände sin terapeut "live".

Enligt symbolisk interaktionism är situationen betydande för vilken betydelse som tillskrivs symboler i interaktionen (jmf. Blumer 1986; Trost & Levin 2018: 18). Det fysiska rummet och ett fysiskt möte tolkas utifrån detta citat avgöra om människor anses vara bekanta eller inte. I detta fall kan symboler och symboliskt handlande i det fysiska rummet bära betydelser som medför att människor uppfattas känna varandra. Handlingar såsom att ta i hand eller hur personer placerar sig i relation till varandra är exempel på symboliska aktiviteter som kan gå förlorade över formatet videolänk. Handlingarna bär symboliska betydelser i

interaktionen. När symboler som finns i fysiska rum inte överförs till andra format, såsom videolänk, kan relationerna komma att uppfattas annorlunda.

Respondentens upplevelse kan ur ett kommunikationsperspektiv grunda sig i att olika kontexter ger utrymme för användning av fler kommunikativa medier och koder, vilket resulterar i att upplevs klienten annorlunda. Medier och koder som har möjlighet att ge annan information om personen än vad som är möjligt online. Att respondenten inte kände igen sin klient utanför videolänken kan därmed grunda sig i att framställningen av personer skiftar beroende på användningen av andra tillgängliga medier, såsom syn och lukt (jmf. Fiske 1997). Individer kan även få tillgång till andra framställande koder såsom kroppsspråk och utseende (jmf. Argyle 1972).

Att klienten uppfattades annorlunda i fysiska rum kan även grunda sig i vad Goffman (2009) kallar intrycksstyrning. Med detta innebär att klienten som Sam talar om kan ha givit en bild av sig själv online, avsiktligt eller oavsiktligt, som inte överensstämmer med den information denne ger i fysiska rum. Utseende och uppträdande är sådana komponenter som kan ge information och styra andras uppfattning av en (Goffman 2009: 11). Respondenten skulle därmed kunna uppfatta andra intryck i fysiska rum där denne kan se klientens kroppshållning, gångstil, klädsel et. cetera. Om klientens attribut eller tekniker som styr intryck (jmf. Goffman 2009: 182) skiljer sig beroende på den miljö personen vistas i så kan det utgöra svårigheter för respondenten att uppfatta vem personen är när de sedan möts i fysiska rum.

Av studiens respondenter har sex av sju respondenter träffat klienter både i fysiska rum och över videolänk. Motsatt Sams erfarenheter, menar två respondenter att det inte råder vidare skillnader i hur de uppfattat klienterna i de olika formaten. Andra menar annorlunda. Eli, Mika, Sam och Kim har erfarit klienter olika beroende på platsen där mötet ägt rum. Flertalet respondenter nämner att klienter erbjuder annorlunda presentationer av sig själva över videolänk än i fysiska rum. De uppger att klienterna ofta är mindre iordninggjorda, iklädda morgonrock eller mysdress. Enligt Kim är det lättare att få en uppfattning av en person i ett fysiskt rum. Samtidigt säger densamme, på tal om hur mötet över videolänk kan påverka terapeutens förmåga att skapa sig en bild av klienten, att:

Jag kan nog göra mig en bra bild, kanske bättre i vissa aspekter (över videolänk) för att jag förstår vilken miljö de är i [...] som terapeut kan man tänka att jag har helhetsbilden, man kan tänka att *jävlar vilket tråkigt liv den här personen har*. För den väljer ju att presentera vissa saker, så jag måste ju ha en annan fantasi när jag sitter i mitt rum att; *var är den här personen annars?* Men ser jag den på ICA sen så kan jag se, den presenterar en helt annan bild av sig [...] där (i fysiska rum), måste jag ju jobba och utforska runt omkring personen på ett **helt** annat sätt. Som jag kan få gratis om den är i olika miljöer när jag pratar med den online [...] då kan jag se och tolka själv också! För bilden och synen ger ju också ett annat intryck än bara det som sägs verbalt. Och tillsammans så blir det ju en helt annan bild kan jag känna. - Kim

Det tycks råda vissa motstridigheter i respondentens uppfattning om vilken kontext som är mer fördelaktig för att forma en uppfattning av en annan person. En sådan motstridighet kan kopplas till respondentens föreställningsvärld (jmf Mead 1976: 97ff, Trost & Levin 2018: 35f). Föreställningsvärlden är föränderlig, dock är människors tidigare erfarenheter av symboler eller situationer av större betydelse än de i nuet. Respondentens svar kan således grunda sig i att dennes föreställningsvärld inte ännu har förändrats i takt med nya förvärvade erfarenheter denne insamlat i arbetet över videolänk, där interaktionen skiljer sig.

I citatet ovan menar respondenten att mötet över videolänk möjliggör för terapeuten att se klienten i kontexter som den annars vistas i. Detta medför att respondenten får en viss insyn i hur klienten agerar utanför terapirummet. Respondenten jämför mötet över videolänk med möten i andra regioner, såsom på ICA, där kontexten kan erbjuda möjligheter att bilda en annan uppfattning av en person. Respondentens upplevelse av att videokonferens-verktyget ger en annan insyn, som möjliggör en annan uppfattning av klienten, sammanfaller med tidigare forskning (jmf. Reeves 2015).

Utifrån kommunikationsperspektivet kan en annan uppfattning bildas genom att respondenten och klienten får tillgång till andra kommunikativa medier över videolänk som inte finns tillgängliga i fysiska rum. Omgivning är exempelvis ett medium som påverkar framställningen (jmf. Fiske 1997; Goffman 2009: 29f). I denna studie kan det fysiska terapirummet anses vara både en främre-region och en bakre-region, medan videolänk är mer av en perpetuell bakre-region. I citatet indikerar respondenten att klienter har makt att i större utsträckning styra vilka

intryck som förmedlas i fysiska rum, i form av verbala symboler, än vad som är möjligt över videolänk (jmf. Goffman 2009: 12).

I citatet framstår det som att respondenten även tolkar klienten utifrån de bakgrunds-inslag denne presenterar, vilket Goffman kallar den sceniska fasaden, snarare än att respondenten endast läser av information från den personliga fasaden. Klienten kan därmed lättare råka "give off expression", det vill säga, att klienten råkar sända budskap som inte nödvändigtvis är avsiktliga eller uttalade över videolänk (Goffman 2009: 12, 29f). Det kan vara svårare för klienter att styra intryck och upprätthålla vissa fasader över videolänk när terapeuten oundvikligen bjuds in till mer privata sfärer, där individer vanligtvis inte upprätthåller de förväntningar som åligger rollen. Det kan således underlätta för terapeuten att närma sig klienten bakom fasaden (jmf. Goffman 2009: 182ff).

Det är intresseväckande att det i vissa aspekter ges möjlighet till ökad insyn i de regioner klienten vistas i, ändå menar respondenterna att de inte kommer lika "nära" klienten över videolänk som i fysiska rum. Detta upplever författaren till denna studie vara aningen paradoxalt. Respondenterna uppger samtidigt att de inte lägger någon större vikt vid vad som presenteras för dem i klienten omgivning. Det skulle här kunna spekuleras kring respondenternas tillskrivelse av betydelse kopplat till begreppet närhet. Är det inte möjligt att uppleva samma närhet över videolänk, eller, är det snarare en fråga om att respondenterna behöver omvärdera och lära om då tidigare fokus legat på klientens fysiska person snarare än omgivning?

### 6.2.2 Formatet begränsar och framkallar andra känslor

Under intervjuerna reflekterade respondenterna över en närhet och närvaro som de menar går förlorad i formatet videolänk. Respondenterna uppfattas tala mer om förlust av en känslomässig närhet snarare än geografisk, även fast båda kan inkluderas. Mötet med klient över videolänk beskrivs bland annat vara mer distanserat och avskalat. Fastän klienten och terapeuten uppges "kunna" varandras sammanhang så upplever respondenterna att något går förlorat. De menar att det dock är svårt att sätta fingret på vad det är. Den närhet som saknas över videolänk antyds särskilja sig från den i fysiska rum. Detta exemplifieras i Mikas resonemang,

Ja, det är någon närhet som fattas. Fast man pratar om de olika sakerna och man visar känslor för varandra och man jobbar...alltså man gör det här jobbet tillsammans...så är det också något som **inte** är där [...] det är en distans [...] samma sak kan inte ske som sker i rummet. - Mika

Mika talar om hur mötet med klient upplevs annorlunda i jämförelse med fysiska rum, trots att det till synes sker samma saker i båda kontexterna. Mika uttrycker i första delen av citatet att något går förlorat trots att samma saker som förväntas ske i fysiska rum, även sker över videolänk. Aktörerna “talar med varandra, visar känslor och gör jobbet”. Sedan uttrycker Mika motsatt, att samma sak inte kan ske över videolänk som i fysiska rum. Dessa resonemang kan begripas genom perspektivet symbolisk interaktionism. Fastän samma saker sker i de olika forumen så uppfattas betydelseerna av handlingarna skilja sig. Detta kan härledas till symbolers situations- och kontextbundenhet (jmf. Blumer 1986: 56). Beroende på hur människor definierar eller erfar situationer, blir det en verklighet för dem (Trost och Levin 2018:12). Om Mika exempelvis tillskriver och förknippar fysiska rum med närhet och videolänk med distans, kan detta resultera i hur hen sedan upplever mötet på de olika platserna. Mikas upplevelse av förlust av en viss närhet kan kopplas till tidigare forskning. Enligt Leibert et al. (2006) brister formatet vad gäller upplevelser av medmänsklighet och en mänsklig prägel i mötet som sker online.

Lee talar om att det finns en fördel att vistas på samma plats för att uppleva den närheten klient och terapeut emellan. Mika och Eli talar på liknande vis och diskuterar hur interaktionen över videolänk upplevs framkallar mer “kognitiv respons” snarare än “kroppslig respons” som de annars gör i fysiska rum. Eli säger:

När du sitter i ett rum med en patient, man kan ju känna en patient i hela kroppen. Alltså, det gör du ju inte alls på samma sätt här (över videolänk), eller det upplever inte jag [...] det är en begränsning i att sitta liksom på varsitt håll [...] alltså du kommer närmare klienten i ett rum. - Eli

Mika och Eli kopplar här kognitiv och fysisk respons till upplevelse av närhet. Citatet kan både tolkas genom ett kommunikationsperspektiv (Fiske 1997) och

symbolisk interaktionism (Blumer 1986). Eli talar i symboliska termer när hen uppger att hen kan “känna någon i hela kroppen” i fysiska rum, hen tillskriver objektet rum betydelse, vilket skapar en känsla av närhet. Ur ett kommunikationsperspektiv kan olika kommunikativa medier användas och koder förmedlas. Kim talar på liknande vis:

Jag kanske är alldeles för pretto men jag känner ibland att ångest luktar på något sätt, den där nerven i rummet. Och den kan inte jag riktigt känna över skärmen. -  
Kim

Något som går förlorat i mötet är kommunicerad eller upplevd närhet i mötet. Känslan av mindre närhet till sin klient kan härledas till förlusten av icke-verbal kommunikation, när videolänken inte möjliggör för individerna att uppfatta subtila signaler som de annars kan i fysiska rum (jmf Fiske 1997: 95; Bayles 2012). Citaten indikerar även att symbolers mening går förlorade i interaktionen över videolänk. Detta återspeglas exempelvis i Kims uttalande om att en viss “nerv” som kan upplevas i rummet inte återfinns “över skärmen”. I fysiska rum kan bland annat orientering kommunicera vilken relation individer har sinsemellan (jmf. Argyle 1972). Dessa typer av handlingar kan bära symboliska betydelser som representerar emotionell närhet (jmf. Blumer 1986), symboliska handlingar som inte kan kommuniceras på samma sätt över videolänk. Detta kan innebära att respondenten inte känner sig lika nära sin klient.

Enligt respondenterna inkommer andra känslor i fysiska rum, känslor som går förlorade i formatet videolänk. De menar att varken klient eller terapeut upplevs vara lika “nära” eller närvarande över videolänk. Respondenterna menar bland annat om att det är svårare att känna “värme” i samma styrka och intensitet över videolänk, jämfört med andra forum. Kim illustrerar det på följande vis:

Jag har en kille som kommer till mig IRL. När han hoppar upp i en av mina fåtöljer, han har tagit av sig skorna och han liksom halvligger i min stol [...] sedan så kan vi, ja men vara en halvmeter ifrån varandra, sitta och prata och han vrider sig i den här stolen och hittar sina ställningar och sådana här saker, då kan jag bli varm på något sätt. Att han är så trygg i mitt rum. Och den känslan kan inte jag få när en ungdom ligger i sin säng och vrider på sig eller kramar sin kudde[...] Det här gör någonting med mig i relation till honom. Att han visar att

han är så otroligt trygg med mig och i mitt rum. Att han intar det, till och med så att han tar av sig skorna, så han kan ha fötterna upp i stolen. Precis som han skulle göra hemma skulle jag tro [...] Och det gör han även i mitt rum. Och då, då kan jag känna att, jädrar vad häftigt. Och den känslan kan jag inte få online. Den har jag inte fått hittills iallafall. - Kim

Bayles (2012: 572) ställer frågan “är att se den fysiska närvaron av en annan person detsamma som att vara i den fysiska närvaron av någon annan? Eller är en faktisk fysisk närvaro väsentlig i den analytiska processen?” (egen översättning). Frågan är relevant utifrån ovanstående citat.

I kommunikationsperspektivet (Fiske 1997: 94f) talas det om framställande koders två viktiga funktioner. Den ena, att förmedla budskap om sändaren och dennes känslor, attityder och person. Den andra, att styra samspelet och relationen. Framställande koder tar sig i uttryck genom icke-verbal kommunikation och förmedlar statusen i relationen (ibid.).

I citatet ovan nämner Kim hur en klient genom kroppsspråk, hållning och hur denne placerar sig avståndsmässigt i förhållande till respondenten i fysiska rum; förmedlar att denne känner sig trygg hos terapeuten. Kim beskriver att hen inte uppfattar att klienter kan förmedla samma information i mötet över videolänk. Detta kan bero på begränsad möjlighet att använda framställande koder, vilket påverkar huruvida klienten kan kommunicera statusen i relationen. Svårigheter i att uppfatta eller förmedla relationens tillstånd kan resultera i en “känsla” som går förlorad. Dock antyder Kim att samma kod såsom kroppsställning, som anses indikera sinnesstämning och avslappning (jmf. Argyle 1976: 248), inte innehar samma betydelse över videolänk som i fysiska rum.

Utöver begränsade kommunikationsmöjligheter, indikerar Kim här att handlingar tillskrivs andra betydelser över videolänk. För att undersöka varför samma innebörd inte åläggs klientens kommunikativa handlingar över videolänk riktas blicken till symbolisk interaktionism.

Enligt perspektivet tillskrivs objekt eller skeenden olika innebörd i olika kontexter (Trost & Levin 2018: 18). Symbolerna får mening i relation till vad som förväntas (Blumer 1986: 97). Beroende på vilka förväntningar som riktas mot klienten kommer tolkning och betydelse av dennes agerande kunna skilja sig. Respondenten uppges bli berörd av handlingar som inte förväntas i den



terapeutiska miljön, såsom att ta av sig skorna och lägga sig bekväm i terapistolen. Agerande som inte annars är förknippat med denna miljö, och därmed inte förväntas, tillskrivs symboliska betydelser såsom trygghet och tillit. I mötet över videolänk befinner sig klienten däremot oftast i sin hemmiljö. Om klienten således förväntas vara trygg på den platsen uppfattas inte klientens agerande symbolisera tillit gentemot terapeuten, utan snarare tillit till miljön. Beroende på situation, förväntningar, tolkningsprocesser och symbolers tillskrivna meningar kommer terapeuten därmed uppleva relationen olika. Detta visar att arbetet i olika forumen kan vara högst beroende av hur skeenden och situationer tolkas och tillskrivs mening.

Kim fortsätter sitt resonemang om mötet online. Kim har exempelvis mött klienter som lever med hedersrelaterat våld och därmed bokat tvättstugan för att kunna prata ostört med en terapeut. Hen säger:

[...] det kan jag bli varm av liksom för att....men då, då väcker ju det någon slags empati i mig på ett annat sätt [...] jag vet inte varför men det inkommer en känsla i mig att IRL liksom att man skapar en mer fysisk nerv emellan mellan mig och ungdomen på något sätt. - Kim

Citatet visar att videokonferens-verktyget möjliggör för terapeuter att få en särskild insyn i klientens privata miljö.

Reeves (2015) menar att videolänk erbjuder en unik insyn i klientens miljö, där miljön som visas upp kommunicerar något till terapeuten. Att visa sitt sovrum, kan exempelvis signalera eller kommunicera något till terapeuten om intimitet (Reeves 2015: 140). Att befinna sig i tvättstugan skulle kunna förmedla information om klienten som terapeuten inte nödvändigtvis fått i ett fysiskt terapirum. Ändå menar respondenten, likt andra, att det inte råder samma närhet i relationen över videolänk och att det är något som saknas jämfört med fysiska rum. Detta, fastän klienterna bjuder in terapeuterna att se deras privata sfärer. Utifrån ovanstående citat skulle det snarare kunna hävdas att videolänken gagnar vilken information som kan förmedlas, snarare än att något går förlorat. Ingen av respondenterna nämnde att de lade vidare vikt vid vad klienterna valde att visa av sin omgivning. Hur det kommer sig att respondenterna inte lägger vidare vikt vid klientens miljö kan grunda sig i att objekten i den miljön inte ännu tillskrivits

symboliska betydelser, då de visuella objekten i klientens privata sfär inte tidigare inte varit en del av den terapeutiska processen (jmf. Blumer 1986: 80; Trost & Levin 2018: 27). I tidigare kontext kan klientens kropp främst ha varit den huvudsakliga kommunikationen, snarare än miljön.

Att respondenterna inte upplever sig komma lika "nära" sina klienter över videolänk är dock inte nödvändigtvis bestående föreställningar. Upplevelserna kan förändras i takt med att situationen tolkas annorlunda och erfars därefter. Tidigare forskning antyder att upplevelser av formatet snarare grundar sig i terapeuters inställning och förväntningar på formatet, snarare än hur det faktiskt "är" (Rees & Stone 2005: 652). Detta indikerar även denna studies empiri.

Utöver en skiljande "känsla" menar respondenterna att det är en mindre upplevd allians över videolänk, jämfört med fysiska rum. Att alliansen inte är lika stark över videolänk som i fysiska rum bekräftas även i en studie av Leibert et al. (2006: 76). Enligt en annan studie av Rees & Stone (2005: 652) är psykologer benägna att bedöma alliansen som svagare över videolänk än i fysiska rum, dock menar de att det handlar om en viss inställning gentemot tekniken. Cook & Doyles (2002: 95) såg emellertid ingen skillnad på alliansen online jämfört med den i fysiska rum. Om respondenternas upplevelser grundar sig i en inställning diskuteras vidare under avsnitt 6.3.

### 6.2.3 Kontextens betydelse och funktion

Under intervjutillfällena framhöll respondenternas det fysiska rummet som mest idealt. Det uttrycktes både direkt, men kunde även utläsas i deras beskrivningar. Flera nämner även att de vid olika tillfällen, eller vid långvariga kontakter, känt att de vill ta in klienter till fysiska rum snarare än att fortsätta kontakten över videolänk. Ett resonemang lyder:

Kanhända att det är någonting som sitter i ryggraden, att det ideala är det fysiska mötet och besöket. Det är vi ju inlärda [...] jag tänker att det är det mest ideala. Det näst bästa efter det är ju då Skype! - Lee

Att det fysiska rummet antyds vara det mest ideala kan härledas till respondenternas föreställningsvärld som skapats genom förvärvad erfarenhet och

kompetens (jmf. Mead 1976: 97ff). Föreställningsvärlden är en produkt av tidigare varseblivna interaktioner med symboler som gjort vidare interaktion möjlig (Trost och Levin 2018: 35f). I respondenternas tidigare erfarenheter av fysiska rum har de interagerat med symboler som blivit betydande för det terapeutiska arbetet. När det terapeutiska arbetet tidigare utförts i fysiska rum kan betydelser och meningar tillskrivits objekt därinom som inte nödvändigtvis överförs till den nya kontexten eller interaktionen. I och med att symboler är situationsbundna kan det innebära att symboler som är betydelsefulla i en fysisk kontext inte nödvändigtvis blir betydande i den kontext dit interaktionen förflyttas (jmf. Trost & Levin 2018: 18). Fysiska objekt såsom de två samtals-fåtöjlerna i ett terapirum kan exempelvis inneha vissa betydelsefulla innebörder för det terapeutiska samspelet i fysiska rum. Över videolänk är det däremellan inte självklart att objekten innehar samma mening eller funktion.

När arbetet förflyttas till videokonferens-verktyget kan respondenterna därmed uppleva att symboler de tidigare handlat med saknas, eller att de inte längre innehar samma betydelse i den nya kontexten. Förändring i tolkning, meningsskapande och agerande gentemot symbolerna kan därmed resultera i att det upplevs annorlunda av respondenterna. När betydelsefulla objekt eller symboler inte återfinns i det digitala terapirummet, eller inte tillskrivs samma betydelse, kan resultera i den professionellas föreställning om vad som är mest idealt (ibid.).

Att mötet i fysiska rum upplevs idealt menar Lee kan vara något som endast "sitter i ryggraden". Alltså, något som är inlärt och införlivat. Detta kan härledas till Meads (1976) begrepp de "generaliserade andra". De generaliserade andra skulle i detta fall kunna vara utbildning, kollegor eller tidigare praxis (jmf. Trost & Levin 2018: 34). Dessa konstruerar föreställningsvärldar som senare internaliseras. Utbildningen uppfattas utifrån tidigare forskning och respondenternas utsagor till stor del kring det terapeutiska mötet i fysiska rum. Respondenterna har därmed blivit inlärd att vissa symboler som finns i fysiska rum är betydelsefulla, symboler som inte nödvändigtvis återfinns i digitala rum; vilket kan påverka deras upplevelser. I tidigare forskning talar Reeves (2015: 140) exempelvis om hur terapeuter styr miljöns utformning i fysiska rum på vis som inte alltid är möjliga över videolänk (ibid.). Att ha kontroll över den miljö där

respondenterna är verksamma kan skapa en annan trygghet och förutsägbarhet för dem, som gör att de framhåller fysiska rum som mer ideala än de digitala.

Respondenterna talar om rummet som ett verktyg och en del av den terapeutiska processen. De menar bland annat att rummet förenklar arbetet, interaktionen och deras förmåga att tolka och läsa av klienten och situationen. De terapeutiska rummen som respondenterna sitter i vid fysiska möten menar de är väl uttänkta. Vid frågan om de rum som de befinner sig i vid online-samtal är lika uttänkta framkommer det att dessa inte är det i samma utsträckning. Enligt tidigare forskning uppges det terapeutiska rummet ha en betydelse för de professionellas förmåga att möta klienter, konkreta objekt i rummet beskrivs även betydelsefulla för mötet (Punzi & Singer 2018: 323ff). Utifrån detta är det intressant att de miljöer som kopplas till de digitala terapi-rummen inte givits samma tanke.

En respondent säger att rummet hjälper denne att “gräva djupare” än vad som är möjligt över videolänk, att det är lättare att uttrycka sig känslomässigt och “känna” varandra tydligare i fysiska rum. En annan respondent säger:

Där (över videolänk) var det också så här jättesvårt att få ihop hela honom [...] det är det där med rummet. För att hjälpa mig att förstå vad som händer med honom [...] med hjälp av rummet. Alltså att sitta tillsammans med en patient i ett rum, fyra väggar. Alltså, det blir ett bättre hållande för de patienter som behöver det. - Eli

Förlusten av rummet gör något i mötet över videolänk menar densamme, att det inte blir samma “hållandet” över videolänk. Väggarna i ett rum tillskrivs förmågan att omfamna klienten på ett sätt som inte är möjligt över videolänk. Enligt tidigare forskning är rummet av stor betydelse för terapeuters förmåga att vara uppmärksamma på klienten och dennes behov. Forskningen talar även om det fysiska rummets förmåga att “hålla” klienten (Punzi & Singer 2018: 321f). Toni kring vad som sker när mötet inträffar i fysiska rum i jämförelse med digitala terapirum, hen säger:

Jag tror att det bara är den här tryggheten som uppstår när en annan människa är närvarande, den närvaron blir absolut utspädd av att man sitter i en skärm. - Toni

Beroende på vilken betydelse som tillskrivs objekt påverkar det hur en ser på dem (Blumer 1986: 11). I citaten ovan blir tydligt hur fysiska objekt blivit symboler i interaktionen och tillskrivits en viss betydelse (jmf. Blumer 1986). Att väggarna agerar hållande för klienten och ett verktyg för att hjälpa terapeuten tolka klienten genom, påvisar dess symboliska betydelse. Samma fyra väggar skulle enligt en annan profession innebära något annat än ett "hållande" (jmf. Blumer 1986: 11). Om betydelsefulla symboler, såsom terapirummets väggar, upplevs saknas kan det påverka hur respondenten upplever mötet över videolänk (ibid.). Saknas betydande symboler i samspelet kan interaktionen upplevas annorlunda och därmed härledas till en känsla att något saknas i relationen.

### 6.3 Upplevelse och inställning till formatet videolänk

Under kapitel 3.0 presenterades forskning som visade att de professionellas inställning till formatet kan vara betydande för hur relationen upplevs. Det är därför inte främmande att även i denna studie ägna ett avsnitt till att utforska detta. Efterföljande rubriker presenterar respondenternas upplevelser, attityder och inställning till formatet samt till interaktionen och relation som råder över videolänk.

#### 6.3.1 Beskrivningar av formatet

Under de olika intervjutillfällena benämnde och beskrev de olika respondenterna formatet i målande termer. Detta utan att en sådan beskrivning efterfrågades. De använde begrepp såsom begränsande, statiskt, fyrkantigt, avskalat, ett litet titthål. Toni säger:

Men det här formatet [...] det är inte så trevligt och det är inte särskilt levande och inte särskilt detalj-rikt. - Toni

Toni upplever bland annat att formatet inte är "särskilt levande". Flera beskriver formatet på liknande vis och beskriver det som "det platta Skype-formatet". En respondent menar även att mötet över videolänk därmed blir "platt". Två

respondenter talar i termer av dimensioner när de beskriver formatet videolänk, en av dem säger exempelvis:

Jag skulle nog säga att, om jag ska vara riktigt hård och kritisk, att det här (videolänk) blir tvådimensionellt och det andra (fysiska rum) blir tredimensionellt [...] det är känslan. Men jag tror att den ligger mycket hos mig och inte hos klienten. - Kim

I citatet indikerar Kim att hen talar i förstärkande termer när hen beskriver för intervjuaren hur det är att arbeta över videolänk. Samtidigt uppfattas respondenten beskriva en genuin skillnad i upplevelse mellan möten över videolänk och möten i fysiska rum. Respondenten tror dock att den ovan beskrivna upplevelsen främst återfinns hos den professionella, snarare än klienten.

En annan informant liknar mötet över videolänk med att se någon på tv snarare än att ha dem fysiskt i rummet. På liknande vis talar Alex i termer av att något sker "på riktigt", vilket indikerar att något annat inte gör det, när hen talar om hur formatet upplevs. Hen säger:

Om man utvecklar så vi kan arbeta som riktiga terapeuter, som det är tänkt, så hade det varit roligare. - Alex

Formatets utformning beskrivs förhindra respondenterna från att arbeta som en "riktig" terapeut. Här är ordvalet "riktig" intressant då det utifrån symbolisk interaktionism indikerar att respondenten bär på internaliserade förväntningar kopplade till positionen och rollen "terapeut" och hur en sådan bör kunna agera (jmf. Trost & Levin 2018: 111). Över videolänk uppfattas det utifrån citatet uppstå en rollkonflikt, när dessa förväntningar som respondenten bär med sig är oförenliga med formatet, vilket försvårar för respondenten att fullgöra sina upplevda förpliktelser (jmf. Stryker 1985: 73).

Så här långt uppfattas respondenternas beskrivningar av formatet ha mer av en negativ underton. I tidigare forskning har terapeuters inställning till formatet videolänk visat sig negativ i relation till terapeutisk allians, även i situationer där de fått observera samma arbete utföras på identiska vis över videolänk som i fysiska rum (jmf. Rees & Stone 2005: 652).

Under intervjutillfällena använde respondenterna även terminologier som “i verkligheten”, “på riktigt” och “IRL” (in real life), när de syftade till mötet eller relationen i fysiska rum. Detta kan vara en konsekvens av ett slarvigt språkbruk och därmed inte nödvändigtvis betydelsefullt. Ur ett teoretiskt perspektiv är begreppsanvändningen dock intressant. I formatet menar respondenterna, likt tidigare forskning (jmf. Leibert et al. 2006), att de förlorar något “mellanmänniskt”. Dessa beskrivningar och denna typ av begreppsanvändning är intressanta utifrån att ord alltid bär på en betydelse, symbolisk eller inte (Trost och Levin 2018: 88).

I namngivandet av objekt skapas en inneboende mening och relation till objektet (Stryker 1985: 53; Trost & Levin 2018: 94). Ett namngivande kan exempelvis påvisa vilken förväntning som riktas mot objektet (Trost & Levin 2018: 95). Beroende på hur formatet beskrivs, kan det i detta fall utgöra en inverkan på terapeuternas fortsatta förhållningssätt och inställning till formatet. Att formatet beskrivs som “platt”, “inte så levande” och att mötet över videolänk inte antyds ske “på riktigt” eller att respondenterna inte kan arbeta som “riktiga terapeuter”; kan utifrån Stryker (1985) påverka respondenternas föreställningsvärld, samt hur de upplever eller agerar gentemot den. Denna typ av etikettering kan tillskrivas innebörd och betydelse som resulterar i en förväntning som internaliseras i den professionella (Stryker 1985: 54). Internaliseringen påverkar i sin tur beteende (ibid.).

I detta sammanhang kan förväntningar på formatet utgöra att de professionella inte erfar att samma relation kan komma till stånd, att samma mänskliga prägel inte innefattas formatet (jmf. Stryker 1985).

### 6.3.2 Inställning till formatet

Under intervjutillfällena blev samtliga respondenter ombudda att kort beskriva sina upplevelser att bedriva sitt arbete över videolänk. Alla, utom en, uppgav sig vara positivt inställda till formatet och arbetet över videolänk. Den som inte var positivt inställd sade:

Det går inte så bra om jag ska vara helt ärlig [...] det här är inte så jäkla ballt ändå [...] även om man kan bygga på relationen så här, tror jag att oavsett terapiform, oavsett mål, så ska man vara i samma rum om det är möjligt. - Toni

Flera respondenter uttrycker att de hellre arbetar i fysiska rum. Känslan att hellre vilja arbeta i fysiska rum menar respondenten främst återfinns hos de professionella. Att det är främst är respondenterna som upplever skillnader i sina möten beroende på kontext.

Respondenterna uppger att de tidigare var skeptiska och misstänksamma gentemot formatet, att de tidigare ha varit oroliga över kvaliteten, att förlora alliansen eller känslö-kontakten och att de inte skulle kunna läsa av klienten över videolänk. De uppger att det mot viss förväntan ändå har fungerat bra. Empirin sammanfaller här med resultaten i Rees & Stones (2005: 652) studie och stärker till viss del deras slutsats att negativ bedömning av allians skulle kunna vara ett resultat av inställning snarare än erfarenhet (jmf. *ibid.*).

Trots att arbetet fungerar bra beskriver respondenterna att formatet i nuläget främst är ett komplement för den "huvudsakliga behandlingen" som återfinns i fysiska rum. Respondenterna menar att de tror på arbetet över videolänk, men upplever inte att det är tillräckligt för att ersätta arbetet i fysiska rum. Känslan av att videolänk endast är ett komplement till fysiska rum menar respondenterna möjligtvis är en tillfällig upplevelse, som inte nödvändigtvis kvarstår i framtiden. Respondenterna diskuterar huruvida deras förhållningssätt kan spegla deras känsla inför formatet videolänk och interaktionen därinom. De menar att svårigheten snarare skulle kunna ligga hos dem, alltså hos terapeuten och deras förmåga att anpassa sig till nya arbetssätt, snarare än i formatet videolänk. Att en vana av att arbeta i fysiska rum skulle kunna driva respondenternas känsla av att arbetet och relationen skiljer sig mellan formaten kan förstås utifrån symbolisk interaktionism.

Enligt symbolisk interaktionism agerar människan utifrån tidigare interaktion med symboler; som givits vissa betydelser genom tolkningsprocesser i samtiden (Blumer 1986: 80; Trost & Levin 2018: 27). Detta innebär att de agerandes sammanhang har varit betydande för hur de interagerar med symboler och tillskriver dem en innebörd. Attityder blir därmed en form av förberedelse inför framtida interaktioner (Blumer 1986: 93, 97). I respondenternas utsagor är det



tydligt att de oundvikligen jämför sina nuvarande nya erfarenheter med tidigare förvärvade erfarenheter. Detta faller sig naturligt enligt detta teoretiska ramverk. Tidigare integration med symboler har internaliserats av individen för att möjliggöra vidare interaktion. När det nya sammanhanget skiljer sig och samma symboler förlorar eller tillskrivs nya innebörder kan det därmed resultera i en annan känsla inför interaktionen (Jmf. Trost & Levin 2018: 23). Utifrån symbolisk interaktionism modifieras mening och innebörd kontinuerligt, genom fortsatt interaktion mellan människor och omvärlden (Blumer 1986:2, 61; Trost och Levin 2018: 94). Utifrån detta sammanfaller respondenternas resonemang med kärnan i symbolisk interaktionism när de säger att känslan troligtvis är tillfällig och kan komma att förändras efter ett fortsatt inhämtande av erfarenhet.

Kim resonerar kring vad som får hen att uppleva videolänk-formatet annorlunda, diskussionen går som följer:

Det kanske är det som gör att jag är obekvämt. Jag sitter vid skrivbordet, jag kanske ska flytta hela mitt jädra sätt att vara, jag kanske ska sätta mig i en skönare stol när jag pratar här. Jag blir mer en konditor-terapeut när jag sitter vid skrivbordet, det kanske är det som är problemet för mig. - Kim

Om vi istället vänder blicken till det dramaturgiska perspektivet (jmf. Goffman 2009: 195) så kan vi även tolka att en viss känsla och upplevelse av arbetet över videolänk skulle kunna bero på vilken rekvisita som finns tillgänglig eller hur den används i framställningen. Videokonferens-verktygets ramar utesluter en stor del av den rekvisita terapeuten annars är van vid att nyttja. Rekvisitan eller den sceniska armaturen som finns tillgänglig för användning utgör förutsättningar för vilken framställning som kan produceras och vilka intryck som kan förmedlas (Goffman 2009: 29–30, 195). I tidigare forskning talar Billquist (1999: 88, 101ff) om hur rekvisita såsom möblemang kommunicerar något till människan. Den kan exempelvis indikera vilken position individerna har i interaktionen och vem som besitter makten. Inredning kan enligt denna avhandling även indikera vilket arbete som skall utföras (ibid.). Avsaknad dessa terapeutiska medel, såsom fåtöljen och möblemang, skulle i detta fall kunna resultera i att terapeuten upplever att den inte lever upp till rollen som terapeut; eller kan leva ut den framställning och styra de intryck på samma vis som är möjligt i andra forum.

## 7. Sammanfattning och diskussion

Resultaten i denna studie sammanfaller till stor del med den tidigare forskning som presenterades i kapitel 3.0. Studiens respondenter menar att mötet över videolänk på många vis liknar det i sedvanliga kontexter, det vill säga, i fysiska rum. Respondenterna anser det vara lika möjligt att etablera en terapeutisk relation över videolänk som i andra forum. Hur relationen upplevs av de professionella beskrivs däremot skilja sig beroende på forum.

Frågeställning ett och två undersökte de professionellas upplevelser av mötet över videolänk samt vilka för- och nackdelar som inryms formatet videolänk, av betydelse för kommunikationen och relationen. I resultat- och analyskapitlet framkommer att videokonferens-verktyget fordrar för andra förhållningssätt ur ett professionsperspektiv. Terapeuterna blir bland annat mer begränsade i sin yrkesutövning gällande möjlighet att styra över kontext och interaktion, samt, i vad de kan läsa av och tolka in. Relationens och interaktionens premisser skiljer sig därutöver i det digitala formatet då klienterna tilldelas ett annat ansvar att ta sig an en del av terapeuternas arbete.

Framställning och intrycksstyrning skiljer sig även när mötet förflyttas till digitala forum. Terapeuterna beskriver bland annat att de inte upplever sig komma lika "nära" sina klienter över nätet. Kontextuella aspekter såsom miljö och möblemang visade sig betydande för de professionellas upplevelser. Vid förlust eller begränsad tillgång till olika objekt och symboler, samt om de tillskrivs olika betydelser i de olika formaten (jmf. Blumer 1986), kan detta ha en inverkan på de professionellas upplevelser av relationen. Exempel på detta var hur klientens orientering i det fysiska rummet ansågs påvisa statusen i den terapeutiska relationen på vis som inte ansågs möjligt över videolänk.

Möten över videolänk beskrivs vidare innebära både för- och nackdelar för relationen. Mötet online anses främst gynna klienten, snarare än terapeuten, i mötet. I formatet medföljer exempelvis svårigheter för de professionella att leva upp till de förväntningar som de har ålagt sig själva samt vad de förväntas göra i rollen som terapeut. Fördelar med videolänken är däremot att det utgör ett flexibelt sätt att möta klienter på, där den professionella kan erbjudas en annan inblick i klienternas liv utöver det som sägs verbalt.

Kommunikationen är det som främst uppges påverkas av formatet, skilda kommunikationsmöjligheterna kan därefter påverka de professionellas uppfattning och upplevelser av den terapeutiska relationen. Detta stärks av tidigare forskning (jmf. Rees & Stone 2005: 652). Icke-verbala kommunikation, såsom ögonkontakt, behöver omförhandlas när arbetet förflyttas till digitala rum.

Frågeställning tre undersökte hur den professionella erfar den terapeutiska relationen över videolänk. Respondenterna uppgav att en relation kan formas över videolänk men menar att relationen inte blir densamma som i andra forum.

Det återfinns en del motstridigheter i respondenternas resonemang. Samtidigt som respondenterna menar att det går att etablera en relation; att den på många sätt ser ut och ter sig likadan, framhåller respondenterna ändå det fysiska mötet som mest idealt. Enligt respondenterna är det något som saknas i relationen. De beskriver exempelvis att de inte upplever samma "närhet" över videolänk. Respondenterna menar att formatet har en inverkan på emotion men har dock svårt att sätta ord på vad som utgör att mötet och relationen upplevs annorlunda. Utifrån teorierna kan tidigare interaktion med symboler och en, på grund av formatet, begränsad användning av kommunikativa medel resultera i denna känsla. Symboler kan förlora- eller tillskrivas andra betydelser i den nya kontexten som inte överensstämmer med tidigare tillskrivelser av mening i tidigare interaktion (Blumer 1986). Tillträde till nya regioner och med tillgång till begränsad eller annan rekvisita än vad de professionella är vana vid kan även påverka hur mötet upplevs (jmf. Goffman 2009).

Ett intressant fynd i resultat- och analyskapitlet var att formatet beskrivs ge möjlighet till ökad insyn i de regioner klienten vistas i, ändå menar respondenterna att de inte kommer lika "nära" klienterna över videolänk. Det är möjligtvis en fråga om att vänja om sig med det nya formatet och finna andra sätt att avläsa och tolka klienten på; samt interagera med objekt och symboler.

Den fjärde frågeställningen undersökte de professionellas inställning till formatet och dess inverkan på den terapeutiska relationen. Relationen erfars vara mindre viktig över videolänk än i fysiska rum. Över videolänk tillskrivs sammanhanget ibland större betydelse för det terapeutiska samtalet än relationen. Detta resonemang är dock konträr tidigare forskning. Under intervjutillfällena uppgav majoriteten respondenter sig vara positivt inställda till formatet och arbetet därinom. Ändå har respondenterna en intressant begreppsanvändning som

indikerar en negativ underton och inställning till formatet; vilket kan påverka deras upplevelse av relationen. Trots att respondenterna menar att mötet och relationen på många vis liknar det i fysiska rum så talar de ändå i termer av det fysiska rummets överlägsenhet; att det skulle vara mer idealt. Det fysiska rummet premieras även av respondenter i tidigare forskning (jmf. Perle et al. 2013: 104).

Upplevelser av att det fysiska terapirummet skulle vara mer idealt än det digitala kan, utifrån denna studies teoretiska ramverk, härledas till tidigare interaktion med symboler; genom anskaffad utbildning och praktisk erfarenhet. Bristfällig erfarenhet och anpassning till den nya kontexten, i form av mindre interaktion och därmed oförändrade tolkningsprocesser (jmf. Blumer 1986), kan således resultera i att den sedvanliga praktiken premieras; vilket empirin även indikerar. Respondenterna beskriver exempelvis att de inte ålagt samma åtanke vid utformningen av den terapeutiska miljön de arbetar i och visar upp för klient i digitala rum, som de gör i fysiska miljöer. Detta trots att de menar att miljön är betydelsefull för mötet. De utläses inte heller riktigt nyttja de kommunikativa medel som erbjuds dem i det nya formatet; med tillgång till klientens vardag och privata sfärer på sätt som inte nödvändigtvis är möjligt i andra forum. De lägger istället fokus vid vad de förlorar i formatet snarare än vad de vinner.

De professionella uttrycker själva att anledningen till att fysiska rum anses mer ideala än digitala kan grunda sig i vad de är inlärd; att det sitter i "ryggmärgen". Då upplevelse och inställning kan härledas till tidigare utbildning och praxis, kan det vara av värde att rikta blicken till dessa arenor för att förändra eventuella motsättningar gentemot digitalisering; samt för att underlätta upplevda svårigheter kopplade till videokonferens-verktyget. Mer specifik anpassning till forumet kan möjligtvis förändra de professionellas upplevelser.

Trots att denna studie inte undersöker upplevelser utifrån psykologiska orienteringar; är det svårt att undkomma att en del av förklaringen till de professionellas inställning till formatet kan ligga utanför det teoretiska ramverk som tillämpats empirin och grunda sig i just detta. Speciellt då majoriteten är dynamiskt skolade, vilket i tidigare forskning har inneburit en mer negativ inställning (jmf. Perle et al. 2013).

## 7.1 Framtida forskning

Både tidigare forskning och materialet i denna studie belyser intressanta upplevelser av- och inställningar till formatet och dess påverkan på den terapeutiska relationen som borde följas upp. Det är exempelvis intressant hur de professionella beskriver att de upplever relationen och mötet annorlunda än, enligt deras uppfattning, klienterna de möter. Beror detta, som empirin i denna studie indikerar, på erfarenhet? Det hade tillika varit intressant att undersöka klienternas erfarenheter av relationen över videolänk; att undersöka vilka faktorer de menar påverkar interaktionen samt om det överensstämmer eller skiljer sig från de professionellas upplevelser. Mer forskning bör göras inom detta fält då den fortfarande kan anses bristfällig.

I denna studie framkom även att fysiska objekt och kontexter är av betydelse för de professionellas upplevelser av arbetet, mötet och relationen. Detta fält uppfattas även vara relativt outforskat, därav av intresse att utforska vidare.

De motstridigheter som återfanns i de professionellas inställning till formatet videolänk är likaså intressant. En uppmaning är därför att vidare undersöka de professionellas inställning mer djupgående. Under analysen av empirin vidrördes exempelvis ett maktperspektiv som hade kunnat fördjupas ytterligare. Kan inställning till formatet vara kopplat till (förlust av) den makt som kan förknippas med yrkesutövningen och den expertroll som är förbunden med professionen? Slutligen, hade det även varit värdefullt att undersöka upplevelser av den terapeutiska relationen över videolänk utifrån psykologisk orientering.

## 8. Referenslista

Andersson, Gerhard & Carlbring, Per. 2016. Behandling via internet. I Daneback, Kristian & Sorbring, Emma. *Socialt arbete på internet: att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber.

Argyle, Michael. 1972. *Non-verbal Communication in Human Social Interaction*. I Hinde, Robert A. (red.). *Non-verbal communication*. London: Cambridge University Press.

Atkinson, Paul. 2015. *For Ethnography*. London: SAGE.

Bayles, Mary C.S.W. 2012. Is physical proximity essential to the psychoanalytic process? An exploration through the lens of Skype? *Psychoanalytic dialogues*, 22: 569-585.

Bell, Francesca L. 2013. Psychotherapy via Skype: A therapist's experience. *The Psychiatrist*, 37(4), 144–145.

Billquist, Leila. 1999. *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Diss., Göteborg Universitet.

Blumer, Herbert. 1969/1986. *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. Berkeley: University of California Press.

Bordin, Edward S. 1979. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: theory, research and practice*, 16, 252-260.

Bryman, Alan. 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.

Carter, Jean A. 2006. Theoretical pluralism and technical eclecticism. I Goodheart, Carol D., Kazdin, Alan E., Sternberg, Robert J. (red.). *Evidence-Based*

*Psychotherapy. Where practice and research meet.* Washington DC: American Psychological Association.

Charon, Joel M. 2009. *Symbolic interactionism: an introduction, an interpretation, an integration.* 10. uppl. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

Cook, Jonathan E., & Doyle, Carol. 2002. Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyber Psychology & Behavior*, 5, 95–105.

Dunge, Marie & Wiklander, Martin. 2008. Samtalsrummets betydelse i familjeterapi. *Fokus på familien: Nordisk tidsskrift for familie- og relasjonsarbeid* 36(03), 186.

Eide, Tom & Eide, Hilde. 2006. *Kommunikation i praktiken.* Malmö: Liber.

Ellenberger, Henri F. 1970. *The discovery of the unconscious: the history and evolution of dynamic psychiatry.* 2. uppl. London: New York, N.Y.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran. 2015. Intervjuer. I Arhne, Göran & Svensson, Peter (red.). *Handbok i kvalitativa intervjuer.* 2. uppl. Stockholm: Liber.

Fiske, John. 1997. *Kommunikationsteorier. En introduktion.* Ny, rev. uppl. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Gilberg, Paul & Leahy, Robert L. (red). 2007. *The therapeutic relationship in the cognitive behavioral psychotherapies.* London: Routledge.

Goffman, Erving. 2009. *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik.* Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

- Gordan, Kurt. 2004. *Professionella möten: om utredande, stödjande och psykoterapeutiska samtal*. Stockholm: Natur och kultur.
- Greenson, Ralph R. 1965. The working alliance and the transference neurosis. *Psychoanalytic Quarterly*, 34, 155-188.
- Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. 1994. Competing Paradigms in Qualitative Research. I Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (red.). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Hanley, Terry. 2012. Understanding the online therapeutic alliance through the eyes of adolescent service users, *Counselling & Psychotherapy Research*, 12(1), 35–43.
- Hardy, Gillian; Cahill, Jane & Barkham, Michael. 2007. Active ingredients of the therapeutic relationship that promote client change. I Gilbert, Paul & Leahy, Robert. *The therapeutic relationship in the cognitive behavioral therapies*. Routledge: London.
- Holmqvist, Rolf. 2008. Behandlingsrelationens betydelse för utfallet. I Philips, Björn & Holmqvist, Rolf. 2008. *Vad är verksamt i psykoterapi?* Stockholm: Liber.
- Horvath, Adam O., Del Re, AC, Flückiger, Christoph, Symonds, Dianne. 2011. Alliance in Individual Psychotherapy. I Norcross, John C. (red.). *Psychotherapy relationships that work: evidence-based responsiveness*. New York; Oxford: Oxford University Press.
- Jensen, Per & Ulleberg, Inger. 2013. *Mellan orden: kommunikation i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Karlsson, Lars. 2017. *Psykologins grunder*. Lund: Studentlitteratur.



Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2014. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Leibert, Todd, Archer, Jr., James, Munson, Joe, York, Grady. 2006. An Exploratory Study of Client Perceptions of Internet Counseling and the Therapeutic Alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), pp. 69–83.

Luborsky, Lester. 1976. Helping alliance in psychotherapy. I Cleghorn, J.L. (ed.). *Successful psychotherapy*. New York: Brunner/Mazel.

Lundin, Elin. 2008. Konsten att hitta sin teori. I Wästerfors, David & Sjöberg, Katarina (red.). *Uppdrag: Forskning: konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber.

Manning, Phil. 1991. Drama as Life: The Significance of Goffman's Changing Use of the Theatrical Metaphor, *Sociological Theory*, 9(1), 70.

May, Tim. 2011. *Samhällsvetenskaplig forskning*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

McLeod, John. 2011. *Qualitative research in counselling and psychotherapy*. 2. uppl. London: Sage.

Mead, George Herbert (1976). *Medvetandet, jaget och samhället: från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos.

Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin. 2016. *Kommunikation. Samspel mellan människor*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Norcross, John C. (red.). 2002. *Psychotherapy relationships that work: therapist contributions and responsiveness to patients*. New York; Oxford: Oxford University Press.

Norcross, John C. & Lambert, Michael J. 2006. The Therapy Relationship. I Norcross, J. C., Beutler, L. E., and Levant, R. F. (red.). *Evidence-based practices*

*in mental health: Debate and dialogue on the fundamental questions.*  
Washington, DC: American Psychological Association.

Norcross, John C. (red.). 2011. *Psychotherapy relationships that work: evidence-based responsiveness.* New York; Oxford: Oxford University Press.

Norcross, John C. & Lambert, Michael J. 2011. Evidence-based therapy relationships. I Norcross, John C. (red.). *Psychotherapy relationships that work: evidence-based responsiveness.* New York; Oxford: Oxford University Press.

Norcross, John C. & Wampold, Bruce E. 2011. Evidence-Based Therapy Relationships: Research Conclusions and Clinical Practices. I Norcross, John C. (red.). *Psychotherapy relationships that work: evidence-based responsiveness.* New York; Oxford: Oxford University Press.

Perle, Jonathan G., Langsam, Leah C., Randel, Allison, Lutchman, Shane, Levine, Alison B., Odland, Anthony P., Nierenberg, Barry, Marker, Craig D. 2013. Attitudes Toward Psychological Telehealth: Current and Future Clinical Psychologists: Opinions of Internet-Based Interventions, *Journal of Clinical Psychology*, 69(1), 100–113.

Potter, Jonathan. 1996. *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction.* [Elektronisk resurs]. Sage Publications.

Peräkylä, Anssi. 2016. Validity in Qualitative Research. I Silverman, David (red.). 2016. *Qualitative Research.* London: Sage.

Punzi, Elisabeth & Singer, Christoph. 2018. Any room won't do: clinical psychologists understanding of the consulting room. An interview study, *Psychodynamic Practice: Individuals, Groups and Organisations*, 24(4), 319–333.

- QSR International. 2019. NVIVO. QSR International.  
<https://www.qsrinternational.com/nvivo/home> (Hämtad: 19-05-13).
- Rees, Clare S. & Stone, Sheona. 2005. Therapeutic Alliance in Face-to-Face Versus Video-conferenced Psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36(6), 649–653.
- Reeves, Niki. 2015. The use of telephone and skype in psychotherapy: reflections of an attachment therapist. I Cundy, Cindy (red.). *Love in the Age of the Internet. Attachment in the digital era*. London: Karnac Books Ltd.
- Rennstam, Jens & Wästerfors, David. 2015. *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Rochlen, Aaron B., Zack, Jason S. & Speyer, Cedric. 2004. Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269–283.
- Rogers, Carl R. (1951) *Client centered therapy*. London: Constable.
- Safran, Jeremy D. & Muran, Christopher J. 2000. The therapeutic alliance reconsidered. I Safran, Jeremy D. & Muran, Christopher J. 2000. *Negotiating the therapeutic alliance: a relational treatment guide*. New York: Guilford Press.
- Sanders, R. and Lehmann, J. 2018. An exploratory study of clients' experiences and preferences for counselling room space and design. *Counselling & Psychotherapy Research*. 19: 57–65.
- Shepler, Dustin K., Ho, Melanie A., Zoma, Priscilla N., Bober, Christopher C. & Dluzynski, Jessica L. 2016. Perceptions of the therapist in a virtual world: An exploratory analog study. *The Humanistic Psychologist*, 44(2). 164–176.
- Sigrell, Bo. 2000 *Psykoanalytiskt orienterad psykoterapi*. Natur och kultur: Stockholm.

Socialstyrelsen. 2019a. *KBT (kognitiv beteendeterapi)*. Socialstyrelsen.  
<https://www.socialstyrelsen.se/ebidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/kbtkognitivbeteendeterapi> (hämtad 2019-02-11).

Socialstyrelsen. 2019b. *Psykdynamisk psykoterapi*. Socialstyrelsen.  
<https://www.socialstyrelsen.se/ebidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/kbtkognitivbeteendeterapi> (hämtad 2019-02-11).

Stryker, Sheldon. 1980. *Symbolic interactionism: a social structural version*.  
Menlo Park, California: Benjamin/Cummings.

Stockholm läns sjukvårdsområde. 2019. *Psykologisk behandling*. Stockholms läns  
landsting. <http://psykiatri.sll.se/vard-hos-oss/psykologisk-behandling/> (hämtad  
2019-01-26).

Svensson, Lupita & Larsson, Stefan. 2018. *Digitalisering av kommunal  
socialtjänst: En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*.  
FoU Helsingborg.

Thomsson, Heléne. 2010. *Reflexiva intervjuer*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Trost, Jan & Levin, Irene. 2018. *Att förstå vardagen: med utgångspunkt i  
symbolisk interaktionism*. 5. uppl. Lund: Studentlitteratur.

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

Wampold, Bruce E. 2012. *Psykoterapins grunder: en introduktion till teori och  
praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Westlund, Ingrid. 2015. Hermeneutik. I Fejes, Andreas & Thornberg, Robert  
(red.). *Handbok i kvalitativ analys*. 2., utök. uppl. Stockholm: Liber.

## Bilaga 1: Informationsbrev

Till medverkande i denna studie,

Du har blivit kontaktad då du anses besitta värdefull kunskap om fältet jag undersöker. Denna studie syftar, som nämnt tidigare, till att undersöka din subjektiva uppfattning om hur det är att arbeta terapeutiskt genom mediet Skype. Intresset ligger i att undersöka hur du upplever att arbetet, den terapeutiska relationen och kommunikationen påverkas av att behandling/samtal sker via teknologiska medel. Vetenskapsrådets forskningsetiska principer ligger till grund för utförandet av denna studie. Med detta innebär att information om studiens syfte skall tilldelas dig som intervjuperson innan deltagandet. Som deltagare har du rätt att bestämma över din egen medverkan, deltagandet vilar på frivillighet. Du har därmed möjlighet att avsluta intervjun eller deltagandet med omedelbar verkan, oavsett hur det påverkar mitt arbete. Ett deltagande skall inte kunna resultera i kränkning eller förödmjukelse. Materialet kommer hanteras och förvaras så att obehöriga icke kommer i kontakt med det. I presentation av materialet kommer du som forskningsdeltagare anonymiseras så långt som möjligt. Detta görs genom att tillskriva intervjupersonerna med fiktiva namn. Jag kommer hålla information som kan härledas tillbaka till dig personligen konfidentiellt. Vid intresse, kommer den färdiga masteruppsatsen finnas tillgänglig på *LUP Student Papers* efter examination. Du får tillgång till uppsatsen genom att söka på mitt namn i sökrutan, via länken: <https://lup.lub.lu.se/student-papers/search>.

För att ge en bild av vem jag är, studerar jag för närvarande sista terminen på mastersprogrammet i socialt arbete vid Lunds Universitet. Jag har dessförinnan tagit en socionomexamen vid Lunds universitet. Masteruppsatsen är mitt sista examinerande moment och handleds av Martin Bergström, universitetslektor och docent vid universitetet.

Jag ser fram emot vårt möte och hoppas vi får en trevlig stund tillsammans. Ett stort tack på förhand för din tid och ditt bidrag till denna studie.

Vänligen,

Michaela Jonsson

Lunds Universitet

## Bilaga 2: Intervjuguide

<b>Forskningstema</b>	<b>Frågor</b>
<p><b><u>Introduktion</u></b> <i>Om mig och denna studie</i></p>	<p>Information om frivillighet, anonymitet, konfidentialitet</p>
<p><b><u>Generellt</u></b> <i>Om den professionelle</i></p>	<p>1. Vad har du för utbildning? Psykologisk inriktning arbetar du utefter? Typ av behandling anser du att du ger?</p> <p>2. Hur länge har du arbetat med behandling via Skype? Hur länge har du arbetet med terapi/terapeutiskt arbete utanför Skype? Har du <i>uteslutande</i> klienter över Skype eller även i fysiska rum?</p> <p>3. Hur skulle du kort beskriva dina upplevelser av att bedriva psykoterapi/ha stödsamtal via Skype?</p>
<p><i>Logistik</i></p>	<p>1. Vilka kunskaper besitter du vad gäller användning av mediet?</p> <p>2. Vad har du för logistiska förutsättningar samt motsatt, vad har klienten för förutsättningar?</p> <p>3. Vilka förväntningar finns på klienten inför terapin via Skype? (avtal)</p>
<p><i>Klienten</i></p>	<p>1. Vem möter du? Främsta anledningen till att människor väljer att hålla kontakt med dig via Skype?</p> <p>2. Hur långa blir kontakterna? Hur många möten uteblir? (<i>generellt</i>)</p>
<p><b><u>Terapeutiska relationen</u></b> <i>Inledande möten</i></p>	<p>1. Hur skulle du beskriva hur första mötet ser ut med klient via Skype?</p>

	<p>2. Hur upplever du; och hur uppfattar du att personerna du möter upplever mötet över Skype till en början? Skiljer det sig från sedvanlig terapi?</p>
<p><i>Etablera relation</i> <i>Allians</i></p>	<p>1. Vad innebär en terapeutisk relation för dig? Ditt arbete? Vad innefattar den? Betydelse? Definiera vad innebär en god relation?</p> <p>2. Hur bygger (etablerar/utvecklar/upprätthåller) du en terapeutisk relation till klient? Vad är viktiga aspekter för relationsskapande? Betydelse av kvaliteter hos dig/din personlighet för relationsskapande? Videolänk?</p> <p>3. Vad är bärande i relationen mellan dig och klient? Har den mellanmänskliga relationen/bandet mellan dig och klient betydelse? Hur bygger man det? Kvalitet över Skype?</p> <p>4. Hur är det att bygga upp en terapeutisk relation via Skype? Är icke-verbal kommunikation viktig i terapeutiska samtal enligt dig?</p> <p>5. När uppfattar (tolkar) du att du etablerat en relation till klienten i samtal över Skype?</p> <p>6. Hur upplever du forandet av emotionella band mellan dig och klient i möte över Skype? Sker det? Skillnad från sedvanlig behandling?</p> <p>7. Hur fungerar de överenskomna uppgifter alt. metoder och mål som blivit utsatta i terapi via Skype?</p> <p>8. Hur gör du när du märker att terapi via Skype inte fungerar? Främsta anledningarna?</p> <p>9. Till psykodynamisk:</p>

	<p>- Hur fungerar överföringen eller motöverföringen i terapin via Skype? Har det betydelse i arbetet? Skillnad?</p> <p>- Hur fungerar härbärgerande av känslor vid samtal över Skype?</p> <p>10. Söker du feedback från klienten för att säkerställa relationen? När? Skillnad i terapi via Skype?</p>
<p><b><u>Rogers &amp; Norcross</u></b> <b><u>aspekter av</u></b> <b><u>relationen</u></b> <i>Empati</i> <i>Positiv respekt,</i> <i>Kongruens-</i> <i>Genuinitet</i></p>	<p>1. Vad är empati för dig? Betydelse i terapeutiska möten/relationer? Hur tar den sig i uttryck? (<i>förståelse</i>)</p> <p>2. Hur förmedlar de professionella empati? Hur agerar terapeuten tillits-ingivande? Hur förmedlar denne en trygg relation och miljö, äkthet/trovärdighet, omsorg, respekt över videokommunikation?</p> <p>3. Uppfattar klienten den professionellas försök att förmedla empati, värme och genuinitet enligt dina erfarenheter? Hur anser du att den icke-verbala kommunikationen påverkas i användandet av Skype? Går något förlorat i mötet via Skype, vad? Skäl?</p> <p>4. Upplever du att du uppfattar klienters känslouttryck (ex. upprörd) i samtal över Skype? <i>Hur?</i> Händer det att du inte gör det? <i>Varför?</i> Hur bemöter du det? Skulle du bemöta det liknande om ni var i samma fysiska rum? Påverkan på relationen?</p> <p>5. Upplever du att terapeutens/klientens egenskaper har betydelse för relationen? Händer det att du inte kan forma en positiv känsla gentemot en klient? Vad gör du då? Påverkar Skype detta i någon riktning?</p>
<p><b><u>Miljöns betydelse</u></b> <i>Skype</i></p>	<p>1. Har miljön en betydelse i behandlingssammanhang? För att etablera en terapeutisk relation?</p>



	<p>2. Förhållningssätt annorlunda via Skype än i samma fysiska rum?</p> <p>3. Har miljön betydelse för närvaro (aktivt lyssnande, intoning, förståelse)? Att finnas och vara där för klienten? Att läsa av och förstå?</p>
<p><b><u>Avslutande</u></b></p>	<p>1. Vad är de främsta fördelarna med terapi via Skype? Vilka är de främsta nackdelarna?</p> <p>2. Utifrån din erfarenhet, är något forum mer gynnsamt för att bygga en terapeutisk relation?</p> <p>3. Vilka skillnader i forumen är det i sådant fall som utgör att något framhålls?</p> <p>4. Finns det något som vi inte tagit upp här som du tycker har betydelse för relationen över videokonferensverktyg?</p>