



Vad gör en klientrelation bra?

En kvalitativ studie om socionomers uppfattning om relationen till klienten

Alma Johansson

Anthony Zeidan Dumitru

Handledare: Lars Harrysson

Kandidatuppsats SOPB63

VT 2026

Antal ord : 14 427

Abstract

Authors: Alma Johansson och Anthony Zeidan Dumitru

Title: What makes a client relationship good? A qualitative study about social workers' perception of the relationship to clients.

Supervisor: Lars Harrysson

Assessor: Johan Cronehed

This study aims to investigate the role of relationship building in social work and the strategies social workers use to create and maintain positive and sustainable relationships with clients. The study is based on an abductive approach and applies a qualitative methodology. Empirical data was collected through two focus groups and three semi-structured interviews with professional social workers working within Swedish social services. The material was analyzed using thematic analysis and interpreted through Felix Bieste's Theory of the seven principles of casework relationships. The results of the study demonstrate that relationship building is perceived as a fundamental part of social practice. The participants emphasized that mirroring and active listening is essential for the relationship. As well as that a working alliance with the client is built on trust, empathy and honesty. The findings also indicate that social workers adapt their conversational strategies depending on the clients needs and situation rather than relying on strictly standardized methods. The study aims to contribute to a deeper understanding of client relationships in Swedish social work practice and the relational strategies social workers use in their everyday interactions with clients.

Keywords: relationship, social work, empathy, working alliance, client, casework, social services, communication, strategies, methods.

Nyckelord: relation, socionom, empati, arbetsallians, klient, utredningsarbete, socialtjänsten, kommunikation, strategier, metoder.

Tack!

Vi vill tacka samtliga deltagare i denna studie, tack vare er hjälp och expertis kunde detta bli möjligt. Vi vill även tacka vår handledare Lars Harrysson som har hjälpt och väglett oss under arbetsprocessen. Slutligen vill vi utdela ett stort tack till varandra för ett gott samarbete och hårt arbete.

Abstract.....	2
Tack!.....	3
1 Problemformulering.....	5
1.1 Syfte.....	6
1.2 Frågeställningar.....	6
2 Forskningsläge.....	7
2.1 Relationsarbete.....	7
2.2 Samtal och språk.....	11
2.3 Professionella samtal och strategier i balans till relationen.....	13
2.4 Erkännande av lidande.....	14
2.5 Tidigare metoder.....	14
3 Teoretisk referensram.....	16
3.1 Teoretisk bakgrund.....	16
3.2 Teorin om de sju principerna.....	18
4 Metod och metodologiska överväganden.....	23
4.1 Förförståelse.....	23
4.2 Tillvägagångssätt och urval.....	23
4.3 Analysmetod.....	26
4.4 Studiens tillförlitlighet.....	27
4.5 Forskningsetiska överväganden.....	28
4.6 Arbetsfördelning.....	29
5 Analys.....	30
5.1 Relation.....	30
5.1.1 Spegling.....	32
5.1.2 Aktivt lyssnande.....	34
5.2 Alliansbyggande.....	35
5.2.1 Tillit.....	36
5.2.2 Ärlighet.....	37
5.3 Empati.....	38
6 Slutdiskussion.....	41
6.1 Sammanfattning.....	41
6.2 Förslag till framtida forskning.....	43
6.3 Avlutande reflektioner.....	44
Referenslista.....	45
Bilagor.....	48
Bilaga 1 - första informations utskicket.....	48
Bilaga 2 - Informationsblad.....	48
Bilaga 3 - Vinjett.....	50
Bilaga 4 - Intervjuguide.....	50

1 Problemformulering

I arbetet med psykosocialt utsatta människor är relationsbyggande en stor del. Det används på flera sätt för att underlätta arbetet (Rollins, 2020 s. 396, Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254). Forskning visar på hur en bra relation bland annat kan öka möjligheterna till positiv förändring hos klienten, men fungerar också som ett verktyg inom det sociala arbetets ramar. Vilket är samspelet mellan yrkesverksam och klient (Rollins, 2020, s. 394). Utan en bra relation till klienten blir det mellanmännsliga arbetet svårare att utföra. Däremot får relationer allt mindre utrymme i dagens sociala arbete, något som har gjort att socialarbetare/socionomer har behövt hitta andra sätt att arbeta på (Jönsson, 2019, s. 220; Chun-Sing Cheung, 2015, s. 92-93). Socionomer arbetar bland annat med att utreda, behandla eller ge stöd till människor i behov av detta vilket gör relationen till en central del av det vardagliga arbetet.

Vad som räknas som en bra klientrelation skiljer sig något åt i den litteratur vi tagit del av. Däremot är egenskaper som tillit, empati och aktivt lyssnande närvarande i majoriteten av studierna (Rollins, 2020, s. 396; Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 73). En studie visar att dessa egenskaper skapar utrymme för att klienter ska kunna berätta om sin situation men också vara mottagliga för det socionomen förmedlar. Egenskaperna ger också möjligheter för socionomen att se klientens behov och agera därefter (Kirsh och Tate, 2006, s.1064). Hur dessa egenskaper framförs till klienten har visat sig variera mellan olika relationer och är beroende på typ av arbete, klient och den professionella (ex. Alexander & Charles, 2009, s. 15-17).

Trots att klientrelationen är ett väldokumenterat område i tidigare forskning identifierar vi en kunskapslucka i den svenska litteraturen i ämnet, särskilt i avseende till vad denna relation konkret kan innefatta. I Sverige kan socionomer arbeta med en mängd olika uppgifter, både i och utanför socialtjänsten. Något som också speglar klientrelationens roll i arbetet.

Socionomens relationer med sina klienter och de faktorer som utgör en välfungerande relation är centralt i vår studie. Fokus ligger på yrkesverksamma som har direktkontakt med klienter. Även alliansbyggande och ärlighet till klienten ges utrymme för diskussion i denna

studie. Vi använder oss av Biesteks (1957, s. 17) sju principer för att möjliggöra en fördjupad förståelse av de klientrelationer som socionomer inom socialtjänsten upprätthåller.

Studiens ambition är att bidra med kunskap om och förhoppningsvis fördjupad förståelse av klientrelationens innebörd. Denna kunskap kan potentiellt hjälpa enskilda socialarbetare i deras vardagliga interaktioner med klienterna, såväl som på en organisatorisk nivå.

1.1 Syfte

Syftet är att undersöka hur stor roll relationsbyggandet har i socialt arbete samt vilka strategier som används för att bygga en positiv och hållbar relation mellan socialarbetare och klient.

1.2 Frågeställningar

- Hur skapas förutsättningar för att utveckla och upprätthålla en positiv relation med klienten?
- Hur ser socialarbetare på empatins roll i relationsbyggande med klienter?
- Vilka olika strategier i mötet upplever socialarbetaren underlätta klientarbetet?

2 Forskningsläge

2.1 Relationsarbete

Relationsarbete är ytterst essentiellt och underlättar det sociala arbetet (Rollins, 2020; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020; Lauzier-Jobin och Houle 2024; Kirsh och Tate, 2006; Migliorini, Romoli och Cardinali, 2021; Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024; Alexander & Charles, 2009; Trevithick, 2003). Relationen mellan socialarbetaren och klienten bygger på omsorgsfaktorer där bland annat empati visas, individer delar med sig av upplevelser vilket kan leda till att mening och tillhörighet kan skapas. Men det är även en relation som bygger på en tydlig maktdynamik som kan skada, särskilt då uppmärksamhet och försiktighet inte beaktas (Rollins, 2020, s. 396; Alexander & Charles, 2009, s. 6-7). Ändå kan relationen leda till positiva förändringar hos både klientens mående och beteende (Rollins, 2020, s. 396; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254). Relationen ses även som platsen där arbetet sker och interventioner äger rum (Rollins, 2020 s. 398). Det framgår att relationen till klienten kan ses som mer komplex och ömsesidig än vad många organisatoriska och formella riktlinjer antyder (Alexander & Charles, 2009, s. 11-12). Vad som skulle kunna vara en bra relation och hur pass personlig och intim en sådan kan vara beror på klienten. Utifrån klientens perspektiv menar forskningen att en av de avgörande faktorerna är ifall klienten redan har flera konstruktivt understödjande relationer i sin omgivning (Trevithick, 2003, s. 168). Forskaren nämner även svårigheterna med att skapa och upprätthålla bra relationer till klienterna när arbetet rör människor som på grund av sin bakgrund ibland kan bli uppjagade, stressade eller arga. Detta kan leda till svårigheter då det saknas utrymme för en positiv och konstruktiv relation (ibid, s. 167, 171). Jönsson (2019, s. 220) hävdar att det sker en organisatorisk förändring i Sverige som minskar socialarbetarnas utrymme för denna relation. I artikeln menar intervjuade socialarbetare att de inte har tid med relationsarbete eller att föra direkta samtal på samma sätt som de hade velat. Mycket tid förloras på de administrativa delarna av arbetet som annars hade kunnat gå till möten med klienten, något som även författaren menar har en stor betydelse (ibid, s. 218).

Att empati har en stor roll i socialarbetarens förhållningssätt till klient är väldokumenterat (Rollins, 2020, s. 396, Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 73, Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024, s. 234-235; Sebrechts och Kampen, 2026, s. 8-9). Detta samtidigt som andra

forskare ifrågasätter empatins essentiella och etiska del i det sociala arbetet (Eriksson 2025, s. 113). Det kan argumenteras att empatins egocentriska ståndpunkt inte nödvändigtvis behöver innehålla värderingar som omvårdnad, respekt och rättvisa för att utgöra en grundläggande relation mellan socialarbetare och klient (ibid, s. 117). Istället kan det argumenteras att lyssnande, eller aktivt lyssnande, är en bättre utgångspunkt för arbetet (ibid, s. 124). Samtidigt beskriver Eriksson själv hur empati inte kan avfärdas helt när det kommer till socialt arbete, utan att diskussionen om dess betydelse måste förtydligas (ibid, s. 129).

Förutom empati lyfts den viktiga roll som tillit, närvaro och kommunikation har för arbetet med klienter (Rollins, 2020, s. 396; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254). Dessa förmågor och egenskaper går in i varandra och kan förstås på samma sätt. Lauzier-Jobin och Houle (2024, s. 73) beskriver att empati visas genom en blandning mellan emotionellt stöd, kommunikation och aktivt lyssnande. Andra menar att empati synliggörs genom en balansgång mellan att förmedla hopp och medkänsla samtidigt som socialarbetaren inte låter sina egna känslor ta över mötet (Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024, s. 237-238). Ett aktivt lyssnande beskrivs även av flera studier som en egen och viktig del i både relations- och samtalsarbetet (Migliorini, Romoli och Cardinali, 2021, s. 340; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254). Det handlar inte om att enbart höra vad som sägs utan även att signalera en sorts närvaro i ett möte som bygger på respekt och förståelse (Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024, s. 234-235). Dessa egenskaper beskriver även Rollins (2020, s. 396) som viktiga. Flera forskare diskuterar även egenskaper som transparens, medkänsla, mänsklighet och överskridande av den professionella rollen som viktiga för en bra relation till klienten (Rollins, 2020, s. 396, Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 73; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254). Däremot trycker Lauzier-Jobin och Houle (2024, s. 76) på vikten av att ha en balans mellan denna typ av närhet till klienten samtidigt som en professionell distans bör erhållas. Något som är viktigt för att relationen faktiskt ska vara det som kallas klientrelation. Vad som är den rätta balansen beskriver däremot inte författarna utan menar istället att detta är något professionella själva får avgöra i mötet med den enskilda klienten.

Ett sätt den professionella rollen kan överskridas kan vara genom små gester eller att göra mer än vad klienten förväntar sig (Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 75; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 250). Detta beskrevs som ett sätt att visa medmänsklighet och tycks fungera bäst när handlingarna inte är direkt kopplade till orsaken till klientens

kontakt med verksamheten eller till de formella rollerna i den redan etablerade relationen (Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 250). Denna form av mänsklighet och informalitet kunde även synliggöras i en studie där relationen mellan barn och socialarbetare inom "in-home support settings" granskades (Salkauskiene och Marshall, 2025). Efter observationer av interaktionerna mellan barn och socialarbetare framkom det att socialarbetare mötte barnen på ett informellt plan där de bland annat anpassade sitt kroppsspråk för att möta barnen. Detta för att skapa positiva relationer till och tillit från barnen (ibid, s. 3026). Likt Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled (2020, s. 250) beskriver Salkauskiene och Marshall (2025, s. 3026-3027) att empati och tillit är viktiga egenskaper hos professionella för att erhålla en bra relation. Författarna nämner även andra positiva effekter av en bra relation. Relationen till de professionella ger barnen utrymme att lära sig de nödvändiga kunskaperna för att kunna interagera med både vuxna och jämnåriga. Både Rollins (2020, s. 398-399) och Trevithick (2003, s. 167) beskriver liknande effekter med vuxna klienter. Många människor kan leva i rädsla för sin omgivning och personer runt omkring sig, vilket kan resultera i svårigheter med tillit. Forskaren menar att det är viktigt att vara transparent och skapa en bra relation till sin klient, något som kan hjälpa med bland annat tilliten till både systemet och klientens omgivning.

Att göra aktiviteter tillsammans med klienten har visat sig ha stor betydelse för relationen. Detta gäller både i samtal med barn och med vuxna (Salkauskiene och Marschall, 2025, s. 3026; Kirsh och Tate, 2006, s. 1061). Att leka med barnen och visa intresse för dem skapade utrymme för konversationer och till utvecklingen av positiva relationer (Salkauskiene och Marschall, 2025, s. 3026). När det kommer till de vuxna klienterna gavs andra exempel på aktiviteter där anknytning till individen också fick stor betydelse (Kirsh och Tate, 2006, s.1061). Gemensamma aktiviteter var även ett sätt att delta i aktivt lyssnande, både genom att klienten fick känna sig hörd och sedd samtidigt som det gav de professionella bättre möjligheter att erbjuda hjälp och vara mer observant på klientens beteende och mående (ibid, s. 1064).

I alla relationer mellan klienten och socialarbetaren finns det en asymmetri i maktfördelningen. Hur stort detta gap är beror på relationen mellan individerna och vilka de är som personer (Birger och Nadan, 2022, s. 414). Lauzier-Jobin och Houle (2024, s. 76-77) menar däremot att detta inte är något som alla är lika medvetna om. Deras studie visade att det var fler professionella som ansåg att makten var jämnt fördelad. Klienterna var mer

uppmärksamma på skillnaden i maktfördelningen. Däremot uppmärksammar författarna även att flera professionella istället föredrog begreppet *inflytande* över klienten, något som ger en annan mening till maktasymmetrier. Relationen till klienten kan i många avseenden förstås vara avgränsad. Det vill säga då det finns tydliga gränser som behöver upprätthållas för att skydda klienten från potentiell exploatering, i synnerhet för att ta maktbalansen mellan individerna i beaktande (Alexander & Charles, 2009, s. 6-7; Bertotti, Fazzi och Turrina, 2025, s. 3548-3549). Dessa gränser regleras av etiska riktlinjer och professionella normer som betonar objektivitet och distans. Detta innebär att den professionella inte ska bli alltför personligt involverad med klienten eller skapa relationer utanför det professionella sammanhanget. Samtidigt problematiserar forskarna denna syn och menar att en alltför stark betoning på professionalisering kan skapa distans mellan klient och socialarbetare. Detta kan i sin tur begränsa relationens utveckling och minska möjligheten till en genuin kontakt mellan yrkesverksam och klient (Alexander & Charles, 2009, s. 6-7).

Asymmetrin i maktfördelningen är något som kan leda till att klienter blir mindre involverade i de beslut eller samtal som rör deras liv. Dessutom kan den professionelle även ses som en expert med makten att bestämma. Detta kan leda till att obalansen i relationen förstoras ytterligare (Bertotti, Fazzi, och Turrina, 2025, s. 3548). Med en jämnare maktfördelning blir det även lättare att arbeta med empowerment och klienternas egna val vilket Kirsh och Tate (2006, s. 1062) menar ökar chanserna för positiv förändring. Däremot är det beroende av vilken typ av relation klienten vill ha och vilken uppgift socialarbetaren har. Vissa relationer och uppgifter kan underlätta arbetet med att minska maktobalansen (Briger och Nadan, 2022, s. 414).

Ett sätt att utjämna asymmetrin beskrivs som ömsesidighet. Att ge tillbaka till den professionelle på något sätt ansågs vara ett sätt för klienten att göra relationen mer ömsesidig. Professionella ansåg ofta att de redan fick ut något av relationen med klienten (Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 76-77, s. 78; Kirsh och Tate, 2006, s. 1065). Denna typ av omsorg kan ges både genom tydliga handlingar såsom gåvor eller verbala uttryck men även genom mer subtila signaler som att klienter visar engagemang, respekt och emotionell närvaro i samtalet (Alexander & Charles, 2009, s. 11-12). Men även i form av utveckling eller förändring hos båda individerna (Trevithick, 2003, s. 165). Även om professionella menade att de fick ut något av deras relation till klienterna och att den till viss del var ömsesidig (Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 76-77) visar andra studier att ömsesidighet och närhet inte är något

professionella förväntar sig av relationen. Detta är något som är beroende av klienten och dennes situation (Alexander & Charles, 2009, s. 15-17). Relationen kan alltså variera både mellan olika klienter och över tid inom samma relation. Vilket framhäver att graden av närhet och öppenhet inte är konstant utan snarare föränderlig i takt med samtalet och möten. Flera socialarbetare i studien lyfter även betydelsen av denna variation och menar att variationen möjliggör för en mer anpassad och meningsfull relation till klienten. De menar att mer intima och personliga moment inte behöver vara ständiga för att klassas som betydelsefulla. Snarare så anser socialarbetare att när dessa stunder av ömsesidighet och närhet uppstår sporadiskt blir de värdefulla. Det framkommer även att socialarbetare ofta vill möta klienterna efter deras behov istället för att följa fasta regler kring hur en relation ska se ut (Ibid).

I andra typer av hjälpande relationer kan en annan typ av ömsesidighet användas. Eriksson och Storgaard (2022, s. 98) menar att relationer där man delar med sig av sig själv och sina erfarenheter kan leda till att klienten kan få ett annat perspektiv på sin egen situation utan att lärdomar eller tips behövs. Allt för mycket av detta eller situationer då personen känner sig anklagad gör det svårare att skapa en bra relation (Trevichick, 2003, s. 170).

2.2 Samtal och språk

Genom språket kan människan inte enbart beskriva det som sker utan även tolka och planera sina liv. Samtidigt framhålls det att språket formar vår förståelse av världen genom att skapa kategorier och distinktioner. Exempelvis används språket för att sätta ord på känslor och beskriva människor som sedan kan delas in i olika grupper eller kategorier. Språket hjälper alltså till att skapa struktur i det som upplevs och gör det även lättare att tolka omgivningen. Ord styr också vad vi lägger märke till och hur vi tänker kring olika saker (Holmquist, 2023, s. 18-20). Samtal och god kommunikation är alltså avgörande för den mänskliga interaktionen, därför är det en kärnkompetens inom socialt arbete och avgörande för att utföra många delar av arbetet. Det är inte statiskt utan formas kontinuerligt i stunden där deltagarna påverkar varandra löpande genom sina svar och reaktioner. Det är särskilt viktigt för yrkesverksamma eftersom den som är samtalsledare har möjligheten att både påverka riktning och innehåll (ibid, s. 24-25). Det är därför samtal skapar möjligheter till en fungerande arbetsallians som i sin tur ger ett gott klientarbete. Det är även ett verktyg för människor att reflektera över sina egna erfarenheter (ibid; Reith Hall & Montgomery, 2022, s.

793-794). Beroende på arbetsplatsen där det sociala arbete utförs kan även samtal ses som både en stödinsats, men också ett sätt att fånga upp olika sociala eller psykologiska problem (Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024, s. 234-235).

Bemötande är en stor del i samtalet och personer som får stöd inom socialt arbete värdesätter socialarbetare som uppfattas som varma, empatiska och framförallt förstående (Reith Hall & Montgomery, 2022, s. 793-794), vilket lägger grunden för en bra relation (ibid; Rollins, 2020, s. 396; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254).

Vilket språk som används kan påverka vilken effekt makt asymmetrin kommer att ha (Bertotti, Fazzi och Turrina, 2025, s. 3548). Som tidigare nämnt är inte en alltför stor asymmetri i maktfördelning förenlig med en bra relation till klienten. En negativ syn på socialarbetaren och ett allt för stort medvetande om dennes bestämmande roll (ibid) försvårar möjligheten att framstå som medmänsklig och medkännande, vilket är av stor relevans för dynamiken mellan yrkesverksam och klient (Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 250). En bra kommunikation mellan parterna är en stor del av en bra relation, något som även det kan försvåras genom socialarbetarens användning av ett allt för svårt språk.

Holmqvist diskuterar konversationsanalys, ett perspektiv som beskriver hur samtal fungerar i praktiken. Perspektivet fokuserar inte bara på vad som sägs utan också på hur samtalet byggs upp steg för steg genom turtagning, respons och outtalade regler som deltagarna följer eller ibland bryter mot. Samtal ses därmed som en social process där mening skapas gemensamt mellan dem som deltar (Holmqvist 2023, s. 24). Ett centralt antagande inom konversationsanalys är att varje replik i ett samtal får betydelse beroende på hur den tas emot eller besvaras. Vidare kan det argumenteras för att sådana kommunikationsfärdigheter samt förmågor som att visa empati är något som kan utvecklas genom strukturerad träning. Med metoder som rollspel, simuleringar och observationer av samtal kan samtalsförmågan stärkas liksom ens empatiska förståelse. Författarna lyfter att även ett aktivt deltagande i feedbackprocesser kan ses som en bidragande faktor bakom lärande (Reith Hall & Montgomery, 2022, s. 808-809).

Forrester et al. (2019) vars studie undersökte sambandet mellan socialarbetarens färdigheter i samtal och utfall för familjer inom barn och familjearbete. Studien visade att färdigheter kopplade till relationsskapande exempelvis: empati, samarbete och respekt för den enskilda

individens autonomi hade ett tydligt samband med föräldrarnas upplevelse av engagemang. Detta både kort efter ett möte samt vid uppföljningen tjugo veckor senare. Dessa färdigheter överensstämmer med de egenskaper som värderas högt när det kommer till relationsarbetet (ex. Rollins, 2020, s. 396 ; Sinil-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 254). Något som återigen visar på att samtal och relationsarbetet är nära anknutna. Detta gör att studien bekräftar att socialarbetarnas sätt att kommunicera kan ha betydelse för hur klienter upplever samarbetet (Forrester et al., 2019, s. 2157). Däremot konstaterar studien att färdigheter som "good authority" i flera fall hade starkare samband med positiva utfall än enbart relationsskapande färdigheter. Begreppet syftar på att ett professionellt arbetssätt där socialarbetaren kombinerar respektfullt bemötande med tydlighet, struktur och ett konsekvent fokus på barnets situation. Detta handlar alltså om att kunna vara stödjande samtidigt som samtalet har en riktning och ett tydligt syfte. Särskilt bland familjer som hade fler än åtta möten med socialtjänsten framkom det att det fanns ett starkare samband med denna typ av professionell tydlighet. Författarna menar därför att relationsskapande är viktigt för att etablera engagemang däremot kan tydlighet och ett målinriktat arbetssätt vara mer avgörande för långsiktig förändring i ärenden där klientkontakten är långvarig och möjligtvis mer komplex (Forrester et al., 2019, s. 2162-2164).

2.3 Professionella samtal och strategier i balans till relationen

Användningen av konkreta samtalsstrategier i mötet med klienten beskrivs som en blandning av olika tekniker och strategier beroende på klienten. Fokuset ligger inte på en strikt standardiserad metod utan snarare arbetade kuratorerna i studien situationsanpassat (Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024 s. 238-240). De verktyg som författarna beskriver är bland annat öppna frågor, egenreflektion och motiverande samtal. Kuratorernas beskrivningar tyder på att samtalsstrategier formas pragmatiskt i mötet med klienten snarare än att vara fastställda i förväg. Andra strategier som beskrivs i forskningen var aktivt lyssnande och spegling (Rodat, 2020, s. 11-12). Spegling beskrivs i artikeln som ett sätt att visa förståelse genom att återupprepa eller visa vad den professionella ser genom att lyfta det i samtalet för att synliggöra vad som sker.

2.4 Erkännande av lidande

Att arbeta inom socialt arbete inkluderar att höra på klienters lidande av olika slag. Detta inkluderar biografiskt lidande, vilket kan kopplas till negativa saker som skett i deras eget liv och socialt lidande. Som menar att de sociala eller institutionella omständigheterna kan skapa eller försvåra lidandet eller problemen för individer (Sebrechts och Kampen, 2026, s. 8). Författarna menar att socialarbetare i de flesta fall ignorerade eller spelade ner det sociala lidandet klienter förklarade. Istället fokuserade flera professionella på de individuella problemen utan att ta hänsyn till strukturella förklaringar. Följaktligen beskrivs hur det är lättare att synliggöra 'biografiskt' lidande än socialt då detta är något som kan hända alla. Medan att erkänna socialt lidande indirekt betyder att den professionella kritiserar de strukturer och den policy som personen själv måste utgå ifrån (ibid, 2026, s. 14).

När erkännande gavs till det sociala lidandet delar Sebrechts och Kampen (2026, s. 8) in det i tre kategorier, emotionellt, diskursiva och materiella erkännande. Emotionellt erkännande var det som författarna beskriver som den vanligaste formen av erkännande (Ibid, s. 12). Detta gavs i många av fallen genom förståelse eller empati för situationen klienten befann sig i. Däremot fanns det en brist på en faktiskt förståelse eller erkännande för de systematiska ojämlikheter som klienterna ofta utsatts för. Det diskursiva erkännandet beskrevs som att den professionella uppmärksammar strukturer som hindrar klienten utan att fördela ansvaret från klienten själv (ibid, s. 13). Den typ av erkännande forskarna menade var det mest ovanliga, var det materiella vilket innebär hjälp att ta sig ur det sociala lidandet klienterna befann sig i. Det visade sig att det emotionella erkännande, delvis tillsammans med det diskursiva, kunde användas då den professionella ansåg sig inte kunna göra något för att hjälpa situationen (ibid, s. 12-14). Något som också stöds av Jönsson (2019, s. 220) i sin diskussion om hur det svenska systemet idag varken ger socialarbetare möjligheten att utföra det emotionella eller materiella arbete de önskar.

2.5 Tidigare metoder

Samtal och relationen till klienten är väldokumenterade inom forskningsfältet. Intervjuer med socialarbetare visade sig även vara en stor del av den redan etablerade forskningen (ex. Rollins, 2020, s. 397). Däremot hade flera av artiklarna som använde sig av

semistrukturerade intervjuer ett fokus både på professionellas och klienters uppfattningar (ex. Lauzier-Jobin och Houle, 2025, s. 69-70; Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled, 2020, s. 29). Det är även vanligt att kombinera intervjuerna med andra metoder som litteraturöversikter (Krish och Tate, 2006, s. 1057) eller observationer (Forrester et al., 2019, s. 2151-2152). Likt många av dessa artiklarna kommer denna studie använda sig av en kombination av två metoder för att få utvidga perspektivet (se s. 23-26 i texten). Att majoriteten av artiklarna använder kvalitativ forskning är inte konstigt, den mellanmännsliga relationen är komplex och kan därav behöva undersökas på mera upplevande plan för att frågeställningarna ska besvaras. Med det sagt finns även flera kvantitativa studier på ämnet som använder sig av andra metoder (Reith Hall och Montgomery, 2022, s. 795). Fokusgrupper var även något som användes i litteraturen för att bland annat undersöka mål socialarbetare hade med deras relationer till klienterna (Migliorini, Romoli och Cardinali, 2021, s. 338). Detta gjordes för att kartlägga och tydliggöra "Discussions among practitioners on the aims and tools of work can be useful in implementing this approach within the welfare transformation and in promoting awareness of the practice and its principles." (Migliorini, Romoli och Cardinali, 2021, s. 341). Något som även var av intresse i denna studien då syftet var att spegla socialarbeters resonemang genom djupgående diskussioner i form av fokusgrupper.

3 Teoretisk referensram

Studien använder sig av Biesteks (1957, s. 17) sju principer då principerna grundar sig i just relationen mellan socialarbetare och klient vilket gör att de kan förtydliga studiens empiriska material. Harlow (2013, s. 139-141) berättar att Felix Biestek var en präst och professor i socialt arbete. Hans bok *The casework relationship* från 1957 fick stor betydelse för utvecklingen av socialt arbete internationellt och har översatts till flera språk. Biesteks teori präglas tydligt av både kristna och demokratiska värderingar. Den kristna människosynen uttrycks genom idén om att varje människa har ett inneboende värde och en värdighet som inte kan förloras genom misslyckande eller social problematik. Detta är vad hans principer grundar sig på, särskilt principerna som ett icke-dömande förhållningssätt och acceptans. Biestek kombinerar även socialvetenskapliga perspektiv med psykologiska och humanistiska teorier. Han framhåller relationen mellan socialarbetare och klient som den viktigaste delen av det sociala arbetet och menar att problem främst löses genom en stödjande relation. Samtidigt har hans teori kritiserats i nutid för att i hög grad utgå från dåtidens samhällsnormer, kristna värderingar och för att inte ifrågasätta sociala strukturer (ibid; Chun-Sing Cheung, 2015, s. 95). Trots detta har hans relationella perspektiv fortsatt att påverka forskningen. Därför anser vi att hans teori är av relevans i denna studie med hjälp av Chun-Sing Cheung (2015, s. 93) som diskuterar perspektiven ur ett mer moderniserat synsätt.

3.1 Teoretisk bakgrund

Biestek (1957, s. v-vii) i boken *The casework relationship* berättar att den professionella relationen mellan socialarbetare och klient utgör kärnan i det sociala arbetet och beskrivs som det som ger liv åt hela arbetsprocessen. Relationen framställs inte bara som ett praktiskt verktyg utan även som ett uttryck för grundläggande värderingar kring människans värde och värdighet vilket ger ordet relation en både etisk och filosofisk dimension. Samtidigt problematiseras det hur denna relation historiskt har behandlats inom professionen. Trots att dess betydelse länge har erkänts där fokus låg på intuitiv förståelse och personlig erfarenhet snarare än på systematiska förklaringar av relationens innehåll. Det menar Biestek har skapat en föreställning om att relationen är något som är svårt att förklara och i vissa fall nästan mystisk (Biestek, 1957, s. v-vii).

Dessutom lyfter Biestek fram vikten av att analysera och begreppsliggöra relationen mer tydligt. En ökad förståelse för relationens olika delar kan hjälpa socialarbetare att reflektera över sitt arbete samt identifiera problem i mötet med klienter, exempelvis när en relation inte känns helt rätt. För på så sätt framställs den teoretiska kunskapen som ett stöd för professionell självreflektion och utveckling (Biestek, 1957, s. v-vii). En annan viktig aspekt som lyfts av forskaren är att relationen inte fullt ut kan reduceras till teori eller fasta begrepp. Det som menas är att varje relation är unik och levande, det vill säga att relationen riskerar att förlora något unikt ifall den analyseras alltför mekaniskt. Biestek menar att det är essentiellt att balansera behovet av teoretisk förståelse tillsammans med insikten att relationen bär på en komplex karaktär. För att förtydliga innebär detta att praktisk erfarenhet och teoretisk kunskap ses som ömsesidigt beroende av varandra snarare än varandras motsatser (ibid).

Felix Biestek beskriver att relationen mellan socialarbetare och klient är en dynamisk process där känslor och attityder påverkar samspelet mellan parterna. Enligt Biestek (1957, s. 13-15) består relationens kärna av ett ömsesidigt utbyte där klientens känslor, behov och osäkerhet väcker respons hos socialarbetaren vilket sedan formar relationens utveckling. Detta innebär att alla människor som söker hjälp bär på vissa grundläggande psykosociala behov trots att hjälpen ibland handlar om materiella eller praktiska problem. Dessa behov handlar bland annat om att bli bemött som en unik individ som får lov att uttrycka sina känslor och samtidigt få lov att bli accepterad utan fördömdelse. Detta går även hand i hand med att få behålla sin självbestämmanderätt och integritet. Biestek framhåller att dessa behov utgör grunden för hans teori om de sju principerna kring skapandet av en professionell och stödjande relation till klienten (ibid). Vidare förtydligar Felix Biestek vad den dynamiska processen mellan parterna innebär. Eftersom det handlar om känslor, attityder och respons så beskriver han att det finns tre sammanhängande riktningar. Den första inriktningen utgår från klienten och handlar om behov och känslor samt den osäkerhet som klienten bär med sig in i relationen. Den andra riktningen utgår från socialarbetaren och handlar om hur socialarbetaren genom förståelse, respekt och emotionell känslighet bemöter klientens behov. Biestek betonar att detta bemötande främst uttrycks genom socialarbetarens attityd snarare än genom ord. Klienten kan intuitivt känna av om socialarbetaren är genuint accepterande och icke-dömande eller om bemötandet endast är formellt och professionellt på ytan. Den tredje riktningen handlar om klientens medvetenhet om socialarbetarens respons. När klienten upplever sig förstådd och accepterad kan detta skapa känslor av trygghet, tillit och en ökad öppenhet i relationen (ibids. 16-18). Dessa tre riktningar ligger till grund för hans teori om de

sju principerna inom utredningsarbete. Principerna beskrivs som relationens centrala beståndsdelar och fungerar som vägledande handlingsprinciper för socialarbetaren. De sju principerna är *individualisering*, *medvetet känslouttryck*, *kontrollerad emotionell involvering*, *acceptans*, *ett icke-dömande förhållningssätt*, *klientens självbestämmande* och *konfidentialitet*. Biestek framhåller att principerna inte kan förstås var för sig eftersom de är som ovan nämnt ömsesidigt beroende av varandra. En brist i en av principerna påverkar hela relationens kvalitet.

Senare diskussioner och analyser om teorin har även gjorts där bland annat Chun-Sing Cheung (2015, s. 92-93) menar att världen har förändrats så pass mycket att förändringar i teorin behövs. I ett brev till Biestek skriver han att samhällets nya neo-liberala värderingar och allt större fokus på evidensbaserad praktik har skapat ett annat typ av arbete som inte längre överensstämmer med den bild Biestek hade av arbetet 1957. Dessa skillnader är något Chun-Sing Cheung (ibid) tar upp och argumenterar för.

3.2 Teorin om de sju principerna

Princip ett kallas för *individualisering* och Biestek beskriver det som en grundläggande del av socialt arbete och kopplar den till en lång historisk tradition av att se människan som unik. Han betonar vikten av att möta varje människan utifrån dennes individuella behov och livssituation snarare än att behandla människor som en homogen grupp. Därav riktar han även kritik mot att kategorisera människor utifrån exempelvis fattigdom eller sociala problem då det osynliggör individens personliga situation (Biestek, 1957, s. 23-24).

Enligt Biestek (1957, s. 25-27) innebär *individualisering* att socialarbetaren erkänner och förstår varje klients unika egenskaper samt anpassar arbetssätt och insatser utifrån klientens specifika situation och behov. Även om människor delar vissa gemensamma mänskliga erfarenheter betonar Biestek att varje individ formas av olika livserfarenheter och omständigheter vilket sätter press på att den yrkesverksamma inte agerar efter standardiserade antaganden om klienter. Biestek framhåller även att när klienten upplever att socialarbetaren lyssnar och låter klienten beskriva sin egen situation med sina egna ord kan detta skapa en trygghet vilket i sin tur bidrar till en fungerande och hjälpende relation.

Till skillnad från det samhälle som fanns under 1950-talet menar Chun-Sing Cheung (2015 s. 93) att behovet av *individualisering* inte längre är lika stort. Ett större behov läggs på att tillhöra en grupp och inte känna sig ensam, något som forskaren menar är en vanligare känsla i dagens samhälle. Detta gör att behovet av *individualisering* i sig inte är lika stort som innan. Chun-Sing Cheung menar dock att förståelse och respekt fortfarande är stora delar av det mänskliga behovet och något socialarbetare ska fortsätta att eftersträva.

Felix Biestek introducerar princip två om *medvetet känslouttryck* genom att betona känslornas centrala betydelse i människors liv och i socialt arbete. Enligt Biestek består människan av både rationella och emotionella delar, där känslor ses som en naturlig och viktig del av personligheten. Han menar att känslor som inte får uttryckas kan skapa frustration och psykisk belastning. Detta gäller särskilt i situationer där människor befinner sig i kris (Biestek, 1957, s. 33-35). Biestek föreskriver att socialarbetarens uppgift inte enbart handlar om att uppmuntra klienten att uttrycka sina känslor utan också om att skapa en trygg och tillåtande miljö där klienten känner sig bekväm. Känslouttryck behöver ske i en takt som klienten är redo för. Detta förklarar han också handlar om att ha ett aktivt lyssnande där socialarbetaren inte dömer eller förminskar sin klient. En tillåtande atmosfär bidrar även till en öppenhet i relationen (ibid, s. 40-42).

Tredje principen benämns som *kontrollerad emotionell involvering*. Kort beskrivet menar Biestek att ett samtal är en två-steps-process, när en människa pratar med en annan förväntar den sig någon form av respons tillbaka. Tystnad exempelvis skulle kunna indikera ett ointresse av att lyssna på den andra, vilket Biestek anser vara viktigt att förstå. Som socialarbetare går ens förmåga ut på att uppmärksamma och kunna reagera på klientens känslor på ett professionellt och medvetet sätt. Biestek menar att socialarbetare behöver bära på en emotionell känslighet och kunna uppfatta sådant som klienten inte uttrycker verbalt, exempelvis kroppsspråk, tonfall eller beteende (Biestek, 1957, s. 48-50). Samtalsmässigt innebär detta att socialarbetaren behöver lyssna aktivt och vara uppmärksam på känslomässiga signaler för att förstå klientens känslor i relation till dennes livssituation och tidigare erfarenheter (ibid, s. 55-57).

När det kommer till principerna två och tre menar Chun-Sing Cheung (2015, s. 94-95) att nyare forskning och teorier kan användas för de emotionella delarna av relationsarbetet. Exempel som ges är empatisk förståelse enligt Rogers, det vill säga en fenomenologisk

förståelse som utgår från klientens berättelser (ibid, s. 94). Då förståelsen för samhället skiljer sig från den under 1950-talet fungerar inte det empatiska och individualiserade tänket på samma sätt som innan. När socialt arbete drar sig alltmer från det individanpassade arbetet menar forskaren att ett empatiskt arbete blir allt svårare att genomföra. Detta när delar av arbetet som byråkrati tar allt större plats (ibid, s. 95). Men det sagt nämner inte Chun-Sing Cheung att dessa delar av arbetet idag är dåligt utan enbart att samhället ser annorlunda ut och att möjligheterna till denna typ av arbete har försämrats.

Den fjärde principen i Biesteks teori kallas för *acceptans* och är framgående inom socialt arbete. *Acceptans* är en central förutsättning för att kunna skapa en hjälpsam relation till klienten. Detta visar att den professionella ska möta och förstå klienten, sådan som klienten faktiskt är och inte sådan som man vill att den ska vara. Det handlar inte om att godkänna allt klienten gör utan om att erkänna klientens människovärde och utgå från klientens nuvarande situation som grunden för förändringsarbetet. Genom att acceptera klienten för hur den är bidrar socialarbetaren även till ett mer respektfullt och varmare bemötande. Biestek framställer därför *acceptans* som en professionell hållning och ytterst essentiell del av det relationella arbetet (Biestek, 1957, s. 67-69).

Att *acceptans* fortfarande är en viktig del av det sociala arbetet, argumenterar inte Chun-Sing Cheung (2015, s. 95) emot. Forskaren menar att det kan vara svårt att applicera på grund av den kristna grunden principen vilar på. En grund som inte längre är lika markant i samhället eller hos många individuella socialarbetare. Chun-Sing Cheung (ibid) menar också att en sådan grund kan göra det svårt att förbise egna värderingar eller fördomar som socialarbetare. Detta tillsammans med maktobalansen som även den kan förbises eller glöms bort med ett sådant tankesätt. Dagens arbete har även dragit sig allt mer från de moraliskt motiverande delarna av arbetet och fokuserar idag allt mer på att ta hjälp av vetenskapen (ibid, s. 95-96). Det är dock uppenbart att *acceptans* fortfarande har en stor del i arbetet men att det idag vilar på en annan grund och har ändrat form från hur det såg ut på 50-talet.

Den femte principen kallas för ett *icke-dömande förhållningssätt*. Vilket innebär att socialarbetarens uppgift inte är att avgöra vare sig klienten är skyldig eller oskyldig utan det handlar om förstå och bidra med stöd och hjälp till klienten. Biestek gör en jämförelse mellan yrket polis och menar att en person är oskyldig till motsatsen bevisas. Ett ytterligare exempel som Biestek använder är att socialarbetare inte ska döma en person som söker ekonomiskt

bistånd som ansvarslös, eller en ensamstående mamma som moraliskt felaktig, eller förälder som placerar sina barn i fosterhem som dåliga förälder och mera. Fokuset ska ligga på att förstå problemets orsaker och bidra med hjälp (Biestek, 1957, s. 93-95).

I praktiken innebär det att klienten ska känna sig trygg nog i relationen att våga visa sitt verkliga jag. Annars finns chansen till att klienten kan försöka skydda sig själv och dölja delar av sin situation. Principen förutsätter fortfarande att socialarbetaren behöver göra professionella bedömningar av klientens beteende och situation utan att moraliskt döma personen bakom handlingarna. Biestek förtydligar detta genom att beskriva hur en socialarbetare exempelvis inte bör förminska en ogift kvinnas skuld känslor genom att säga att äktenskap bara är en social konstruktion, eftersom detta riskerar att förneka klientens upplevelse och skapa distans i relationen. Balansen ska vara att socialarbetaren erhåller en professionell neutralitet med sina egna värderingar utan att moralisera eller påtvinga klienten personliga åsikter (Biestek, 1957, s. 93-95).

I den sjätte principen talar Biestek om *klientens självbestämmande* och dennes rätt till att fatta egna beslut kring sitt liv och situation. Principen bygger på uppfattningen av att människor har en inneboende kapacitet att göra val och ta ansvar för sina handlingar. Som socialarbetare har du inte i uppgift att styra klientens liv eller fatta beslut åt klienten utan snarare att stödja klienten i att aktivt delta i problemlösning och förändringsarbete (Biestek, 1957, s. 100-102).

Roller som socialarbetaren har i förhållande till principen är att hjälpa klienten att själv kunna fatta beslut och ta ansvar för sitt eget liv istället för att socialarbetaren tar över problemlösningen. Biestek menar att verklig personlig utveckling och förändring endast kan ske när klienten själv får använda sin frihet att välja och fatta beslut. Biestek menar att det bör finnas en balans mellan aktivitet och återhållsamhet från socialarbetaren. Socialarbetaren ska vara aktiv genom att observera klientens känslor och beteenden samt stötta klientens egna resurser och utveckling. Samtidigt ska förhållningssättet inte vara att göra saker åt klienten eller styra klientens olika beslut. Målet är att skapa en relation där klienten kan växa och arbeta med sina problem i sin egen takt och på sitt eget sätt. Biestek beskriver detta genom att säga att socialarbetaren är någon som "öppnar dörrar och fönster" så att klienten kan se sin situation klarare och få kraft att hjälpa sig själv. Däremot betonar Biestek även vikten av att man som socialarbetare inte får ta huvudansvaret för klientens problem då risken blir att man

kan manipulera klienten med vissa beslut vilket i sin tur försvagar dennes fria val (Biestek, 1957, s. 105-107).

Chun-Sing Cheung (2015, s. 96) argumenterar att principerna fem och sex kontrasterar varandra. Han menar att socialarbetaren ska agera som en moralisk pekvisare för att självbestämmandet ska fungera. Att använda sig av ett *icke-dömande förhållningssätt* tillsammans med *självbestämmande* förutsätter att klienten har en tillräckligt god moral och uppfattning om vad som är socialt accepterat. Om så inte är fallet menar författaren att det är nödvändigt att endast använda en av dessa principer i taget.

Sjunde principen, *konfidentialitet*. Biestek beskriver att socialarbetare måste skydda den information klienten delar i relationen. Klienter berättar ofta om privata saker såsom känslor, familjeproblem och tidigare handlingar. Detta är saker som hade kunnat skada personens rykte om det kom ut. Klienten delar med sig av detta oftast för att de måste eller för att de vill ha hjälp och utgår från att informationen stannar hos de personer som arbetar med ärendet. Principen är därför en grundläggande del av den professionella relationen. Kan klienten inte lita på sin socialarbetare så finns det inte heller någon tillit i relationen. Dels menar Biestek att *konfidentialitet* inte bara är en praktisk regel utan även en etisk skyldighet och rättighet för klienten (Biestek, 1957, s. 120-122).

Principen kopplat till socialarbetarens roll handlar om att skydda klientens information men samtidigt använda den på ett professionellt och ansvarsfullt sätt inom verksamheten (Biestek 1957, s. 125-127). Informationen tillhör inte socialarbetaren personligen utan delas inom det han kallar "Group secret", vilket innebär att uppgifter ibland behöver delas med andra inom verksamheten för att hjälpen ska fungera. Därav bär socialarbetaren på ett ansvar att endast dela informationen med personer som faktiskt behöver den i arbetet med respektive klient (ibid). Biestek betonar att *konfidentialitet* är inte absolut och det finns lägen där sekretessen står i konflikt med andra rättigheter eller skyldigheter. Exempelvis andras säkerhet eller även samhällets intressen. Utgångspunkten bör alltid vara att klientens rätt till *konfidentialitet* väger tungt tills starka skäl talar för något annat (ibid, s. 128). *Konfidentialitet* som princip menar Chun-Sing Cheung (2015, s. 93) fortfarande är en viktig del av relationen mellan socialarbetare och klient men att det är en princip som har blivit allt svårare att hålla i samband med digitaliseringen och sociala medier.

4 Metod och metodologiska överväganden

I detta avsnitt visas både studiens genomförande och tillvägagångssätt. Redogörelse för den vetenskapliga ansatsen kommer att presenteras och beskrivas. Dessutom kommer studiens analysmetoder, tillförlitlighet och reliabilitet samt de etiska övervägandena diskuteras.

4.1 Förförståelse

Studien utgick från en förförståelse om att relationen till klienten utgör en central del av det sociala arbetet och att socialarbetare använder sig av denna för att utföra sitt arbete. Det fanns även en förförståelse om att egenskaper som empati var viktiga för klientrelationen. Dessutom hade denna förförståelse påverkan på intervjuguiden som skapades och de följdfrågor som även ställdes. Förståelsen kommer till stor del från det kunskapsläge kring relationer som vi präglats av under vår utbildning.

4.2 Tillvägagångssätt och urval

Studien vilar på en abduktiv ansats, som växlar mellan insamlingen av empiri, teori och tidigare forskning (Bryman et al., 2025, s. 43). Denna process kan även kallas dialektiskt pendlande då forskaren kontinuerligt rör sig mellan olika perspektiv. Detta arbetssätt gör det möjligt för forskare att skapa en ny och eventuellt mer rimlig förklaring till forskningsproblemet.

Denna studie är kvalitativ, vilket betyder att den är av en tolkande karaktär där fokuset ligger på en tolkning av den sociala verkligheten. Därav presenteras människors upplevelser och erfarenheter i denna studie (Bryman et al., 2025, s. 426-427). Vidare menar Bryman et al. att sociala fenomen kan ses som något som skapas genom människors samspel med varandra. Kvalitativ forskning är ett mer flexibelt sätt att forska på. Då snarare än att mäta hur något förekommer med hjälp av siffror, är målet att ta reda på varför något förekommer och hur (ibid). Studiens syfte bygger på socialarbetares uppfattning av relationsbyggandet i klientarbetet samt vilka strategier som används för att bygga en positiv relation till klienten, vilket gör en kvalitativ ansats lämplig för studien.

Studien använde sig av två olika metoder för att undersöka problemet från flera olika vinklar. Den första delen av materialet består av data insamlad genom fokusgrupper. Fokusgrupper är bra att använda i utforskande syfte där flera röster kan höras samtidigt. Detta ger deltagarna möjligheten att diskutera sina tankar gemensamt istället för att deras första svar riskerar att inte vara helt genomtänkta (Frey och Fontana, 1993, s. 24). Genom reflektioner och diskussioner med andra får deltagarna en möjlighet att synliggöra sina beteenden i mötet med klienten, något som annars inte alltid lyfts till ytan. Det som skiljer fokusgrupper från många andra metoder är huvudsakligen att den inkluderar interaktioner mellan deltagarna, något som kommer med fördelar. Fördelar som att vi får mer komplexa svar vid diskussioner om människors beteende och motiveringar som annars kan vara felaktiga och för subjektiva (Morgan och Krueger, 1993, s. 15-16). Detta betyder att motivationen och beteenden inte behöver förenklas på samma sätt som vid andra typer av datainsamlingar. Anledningar till beteenden eller tankar kan vara svåra att diskutera på egen hand och forskarna menar att detta blir enklare genom diskussioner i fokusgrupper. Fokusgrupper beskrivs också som kvalitativa intervjuer som leds av en samtalsledare. Deltagarna är medvetna om syftet och det finns en relativ struktur som ska följas (Frey och Fontana, 1993, s. 30). För ett utforskande syfte menar författarna däremot att mindre struktur kan vara användbart då detta ger deltagarna möjligheten att själva diskutera de delarna av arbetet de tycker är relevanta (ibid, s. 27). Vid en mindre strukturerad fokusgrupp är det viktigt att samtalsledaren är insatt i studiens syfte och frågeställningar för att på bästa sätt komma åt relevant material (Morgan och Krueger, 1993, s. 5). Forskarna är de som kommer att vara samtalsledare i dessa fokusgrupper, då båda har varit involverade i studien från start och är medvetna om studiens riktning.

Som nämnt ovan så använder studien två olika metoder när det kommer till insamlingen av empiriskt material. Den andra metoden är kvalitativa, semistrukturerade intervjuer. Denna metod valdes eftersom kvalitativa intervjuer kännetecknas av en flexibel dynamisk process där fokus riktas mot deltagarnas egna uppfattningar och erfarenheter samt tolkningar. På så sätt får studien två olika synvinklar, både det reflekterande och mellanmännsliga av fokusgrupper men även den mer enskilda och djupare resonemangen av intervjuerna. Bryman et al. (2025, s. 519) nämner även att kvalitativa intervjuer är särskilt användbara när forskaren vill få fylliga och detaljerade svar som kan bidra till en djupare förståelse av fenomenet som undersöks. En semistrukturerad intervju innefattar en intervjuguide med teman och frågor som är kopplade till studiens syfte och forskningsfrågor. I studien fungerade intervjuguiden

som ett stöd för att säkerställa att relevanta områden behandlas, däremot förändrades ordningsföljden på frågorna och följdfrågor ställdes vid behov. Detta är gynnsamt då det ger deltagaren möjlighet till att uttrycka sig fritt vilket i sin tur fångar upp deltagarnas tolkningar och erfarenheter. Detta styrker Bryman et al. (2025, s. 522-523).

Studien använde sig av två fokusgrupper och tre semistrukturerade intervjuer. Varav varje fokusgrupp bestod av tre deltagare och två samtalsledare. Fokusgrupperna skedde på två olika enheter inom socialtjänsten, ena enheten hade primärt behandlande arbete medan den andra hade fokus på utredande arbetsuppgifter. Dessa fokusgrupper skedde även fysiskt på deltagarnas arbetsplatser. Sedan skedde även tre semistrukturerade intervjuer där en av deltagarna arbetade utredande, deltagaren hade även en kompletterande steg ett utbildning i psykoterapi. Medan de andra två hade någon form av chefsposition. Var och en av deltagarna i de enskilda intervjuerna hade över 10 års erfarenhet av klientarbete. Dessa enskilda intervjuer skedde alla digitalt genom videosamtal.

För att finna deltagare använde studien ett målstyrt urval. Urvalsmetoden beskrivs av Bryman et al. (2025, s. 461) som ett strategiskt tillvägagångssätt där man har som syfte att identifiera deltagare som anses relevanta för studiens syfte. Deltagarna valdes ut efter sina kunskaper och erfarenheter av klientkontakt inom socialtjänsten. Värt att benämna är att deltagarna i fokusgruppen arbetade på samma avdelning, något som Morgan och Krueger (1993, s. 6) avråder ifrån. Detta då samtalsämnet kan anses vara känsligt och påverka deltagarnas svar. Däremot fördes en diskussion angående detta där vi gjorde bedömningen att forskningsproblemet inte är av tillräckligt känslig natur för att detta skulle påverka negativt. Fördelarna med att använda deltagare från samma arbetsplats ansågs vara mer gynnsamma då det förenklade planeringen av fokusgruppen inom tidsramar som var rimliga för studien. Deltagarna kontaktades genom utskick via e-mail tillsammans med ett informationsblad innehållande relevant information om studien och etiska hänsynstaganden samt trygghet för deltagarnas anonymitet. Det beskrevs hur data skulle hanteras men även det fria deltagandet. Intervjuerna spelades in med hjälp av en diktafon och transkriberades därefter ordagrant förutom identifierbar information som undanhölls. Inspelningarna raderades efter transkriberingen.

För både fokusgruppen och de individuella intervjuerna användes samma vinjett som utgångspunkt för frågorna. "Vinjetter är korta historier som beskriver en person, en situation

eller ett skeende som förutsätts med karakteristika som forskaren kommit fram till är viktiga och avgörande i en val- eller bedömningssituation.” (Jergeby, 1999, s. 12). Studien använder sig även av en vinjett med kvalitativ utgångspunkt, likt exempel som Jergeby (ibid, s. 20) ger är detta en studie av en typfallskaraktär. Vilket innebär att forskarna ger ett antal fiktiva fallbeskrivningar till socialarbetare där möjligheten ges att resonera fritt. Anledningen till att denna studie använder samma typ av vinjett är för att skapa utrymme för tolkningar, erfarenheter och resonemang som anses vara behjälpliga för att förstå och besvara forskningens syfte och frågeställningar.

4.3 Analysmetod

Studien använder sig av en tematisk analys av materialet där fokus ligger på innehållet och de berättelser som deltagarna delar med sig av. Metoden är mindre strikt vilket gör den mer flexibel och är användbar i olika former av kvalitativa studier (Bryman et al., 2025, s. 657). Detta gör den tematiska analysen extra användbar för denna studie då vi använder oss av två metoder, intervjuer med fokusgrupper och enskilda semistrukturerade intervjuer. Bryman et.al (ibid) lyfter särskilt fram Braun och Clarkes modell för tematisk analys eftersom den är tydlig och praktiskt användbar i synnerlighet i studentuppsatser och forskning på avancerad nivå. Braun och Clarke (2006, s. 87-88) har en modell som består av sex steg i tematiseringen och det var denna modell som studien utgick ifrån under framställningen av de aktuella teman som studien använder. Det första steget kallas *bekantskap med materialet* och innebär att forskaren sätter sig in i materialet genom exempelvis transkribering. Syftet är att få en djup förståelse för innehållet. Något som också gjordes i denna studie genom reflektioner direkt efter intervjuerna mellan oss själva samt under transkriberingen. Därefter nämns det andra steget vilket kallas för *initial kodning* (Braun och Clarke, 2006, s. 88-89). Materialet kodas genom att forskarna markerar viktiga delar av texten. Kodningen kan först vara öppen och bred för att fånga det som ses som framträdande och sedan bli mer teoretiskt inriktat. Detta har gjorts i studien genom att markera ord eller fraser som ansågs både relevanta och återkommande i det empiriska materialet. Därefter identifierade vi relevanta teman genom att jämföra våra etablerade koder genom mönster och större teman. Vi kom då fram till våra teman *relation*, *alliansbyggande* och *empati*, vad som också kan benämnas som det tredje steget, identifiering av teman (Braun och Clarke, 2006, s. 89-91). Det fjärde steget är *granskning av teman* där ytterligare fördjupning av studiens teman görs och där eventuella

underteman etableras för tydligare och en mer sammanhängande analys (ibid, 91-92). Detta gjordes genom skapandet av studiens underteman, *spegling* och *aktivt lyssnande* för *relation* samt *tillit* och *ärlighet* för alliansbyggande. Inget undertema skapades för empati. Braun och Clarke (ibid, s. 92-93) beskriver det femte stegen som *definition av teman* vilket innebär att forskarna beskriver och definierar varje tema och undertema. Till skillnad från deras steg skedde denna definition och beskrivning i ett tidigare skede, i den inledande utformningen av våra teman, något som ledde till att detta steg till viss del hoppades över under tematiseringen. Det sista steget forskarna beskriver är bestyrkande av teman, det vill säga att skapa den befintliga texten för resultatet i analysdelen med hjälp av citat från materialet, teorin och tidigare forskning (ibid, s. 93-94).

Studiens teman och underteman var följande:

Relation	Alliansbyggande	Empati
Spegling	Tillit	
Aktivt lyssnande	Ärlighet	

4.4 Studiens tillförlitlighet

Bryman et al. (2025, s. 443) beskriver fyra kriterier inom kvalitativ forskning som är förekommande inom kvalitativt arbete.

Trovärdighet, vilket betyder att de observationer som studien gör också är förenliga med den teori som används. Det vill säga sannolikheten att studiens resultat faktiskt överensstämmer med verkligheten. Detta har studien tillgodosett genom att endast genomföra intervjuer med utbildade socionomer som på något sätt arbetar eller har arbetet inom socialtjänsten med klientkontakt. Även om deltagarna arbetade inom olika enheter inom socialtjänsten arbetade samtliga dagligen med samtal med klienterna vilket gav de den erfarenhet studien syftade på att undersöka.

Det andra kriteriet för en bra kvalitativ studie menar Bryman et al. (2025, s. 443) är överförbarhet. Detta innebär hur bra studiens resultat kan appliceras på övriga samhället eller i andra kontexter. Då deltagarna i denna studie arbetar inom olika kommuner i södra Sverige

gör detta att resultaten kan appliceras i flera kontexter. Mer specifikt kontexter som rör klientkontakt och samtalen inom socialtjänsten. Det går däremot att argumentera för att relationen till klienten och samtalet som redskap är relevant för flera professioner, vilket skulle kunna göra denna studie relevant utanför en socionom eller socialtjänst- kontext.

Pålitlighet syftar till den kvalitativa forskningens motsvarighet till reliabilitet. Det vill säga möjligheten att återskapa studiens resultat vid ett annat tillfälle (Bryman et al., 2025, s. 443). En upprepning av studien skulle innebära ett utlämnande av intervjupersonernas personliga information. Något som noggrant anonymiserats under studiens gång. Detta försvårar alltså pålitligheten till studien samtidigt som det är nödvändigt för att bibehålla deltagarnas anonymitet.

Slutligen beskriver Bryman et al. (2025, s. 443) bekräftelsebarheten som forskarnas egna reflektioner om dennes objektivitet eller snarare subjektivitet. Hur värderingar och tankar kan influera tolkningarna som görs av materialet. En strävan efter en så objektiv tolkning som möjligt fanns kontinuerligt hos forskarna samtidigt som det fanns en medvetenhet om deras tidigare kunskaper och tankar. Vår tidigare kunskap och tankar synliggörs också i underrubriken förförståelse. Diskussioner fördes även mellan oss för att minska risken för alltför subjektiva slutsatser. Det är däremot nödvändigt att tolkningar sker vid analysen av materialet för att en slutsats ska kunna dras.

4.5 Forskningsetiska överväganden

Eldén (2021, s. 30-31) lyfter att det finns fyra olika etiska principer: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet föreskriver att forskaren skall presentera syftet med studien samt beskriva vad deltagarens roll i projektet är. Därefter behöver deltagaren informeras om frivilligheten att delta men även att kunna avbryta sin medverkan (ibid). Denna information framkom genom ett informationsbrev som skickades ut till respektive deltagare. Samtyckeskravet innebär att deltagarna i studien äger rätten till självbestämmande över sin medverkan. Forskaren har alltså i uppgift att inhämta ett samtycke innan någon form av undersökning utförs (ibid). I denna specifika studie inhämtades detta samtycke muntligt innan samtalen med fokusgrupperna och de enskilda intervjuerna genomfördes. Vad som uttalades ordagrant i samband med dessa intervjuer

framförs i bilaga 4 nere i referenslistan. Vidare behöver det även framgå att forskarna inte får lov att utsätta deltagarna för några påtryckningar eller påverkan i valet av att delta.

Konfidentialitetskravet innebär att forskaren bär ansvaret för att säkerställa deltagarnas anonymitet genom hela studiens gång. Detta innefattar att forskarna behöver säkerställa att inga identifierbara uppgifter uppges eller hamnar hos obehöriga (ibid). I denna studie gjordes detta genom att deltagarnas personliga uppgifter utelämnades vid avslutandet av transkriberingen samt att samt att inget inspelat och transkriberat material lagras efter examinationen. Nyttjandekravet innebär att det empiriska material som samlas in endast får användas för att besvara studiens syfte. Det vill säga får informationen inte användas på något sätt påverka beslut rörande den enskilde (ibid). Denna studien säkerställde både skriftligt och muntligt för deltagarna att någon sådan information inte kommer vara tillgänglig för allmänheten eller utlämnas.

4.6 Arbetsfördelning

Fördelningen av arbetet har genomgående varit ett gemensamt ansvar. Målet har varit ett gemensamt skrivande men med fokus på en effektivisering delades arbetsuppgifter upp när det kommer till informationsinhämtningen och skrivandet. Detta för att senare tillsammans diskutera och bearbeta texten för att skapa en kontinuerlig och sammanhängande text. Exempelvis gjordes en uppdelning i tidigare forskning och teorikapitlet. Vid fokusgrupperna deltog båda forskarna där vi turades om att ha huvudansvaret som samtalsledare. Däremot skedde de enskilda intervjuerna med ett enskilt ansvar. För att en djupare förståelse för materialet skulle finnas hos oss som forskarna skedde transkriberingen av intervjuerna av den som inte varit delaktig i dem. Däremot har det översiktliga arbetet varit gemensamt.

5 Analys

Det empiriska materialet kommer att presenteras genom citat och pseudonymer som grundas på intervjupersonernas svar på frågorna ställda utifrån vinjetten. Fokusgrupperna kommer att behandlas som en enhet för att bibehålla en tydlighet men vid citat med flera individer kommer enskilda individer att markeras. Fokusgrupperna kommer att benämnas som FG 1 och FG 2 medan de enskilda intervjuerna kommer att benämnas som EI 1, EI 2 och EI 3.

5.1 Relation

Ett genomgående resultat för studien är vikten av relationen och relationsbyggandet med klienten. En av deltagarna i en fokusgrupp beskriver:

För utan relation så.. Alltså du kan aldrig förmedla någonting på ett bra sätt. Och ingen kommer någonsin ens vilja träffa en... eller vara ärlig mot en. Har vi en bra relation med våra klienter, så kan vi ju träffas i ett möte och respekten finns där. Det visar på en förståelse och en mottaglighet [...]. Har man inte den relationen, då är det ju kört. Oavsett vad. (FG 1)

Detta var även ett mönster som var genomgående i litteraturen (ex. Sinai-Glazer, Lipsches-Niv och Peled, 2020) där relationens vikt i det sociala arbetet visar sig vara en central del.

Likheter kan även dras till Biesteks (1957, s. v-vii) sju principer som i sig grundas på varje relations unika egenskaper och komplexa karaktär. Detta innebär alltså att ett mönster kan ses där relationen skapar möjligheter för ett arbete som annars inte hade varit möjligt.

Materialet visar hur relationer är essentiella för arbetet, med det reflekterar också att det finns konsekvenser av att sakna denna relation. Detta likt Trevithick (2003, s. 169) som menar att relationen till klienten är viktig då insatsens mål är att hjälpa, men han menar vidare att det inte alltid helt tillräckligt.

Men då tänker jag ändå såhär att man behöver titta på en relation över tid snarare än att titta på hur relationen blir i stunden. Att det blir ett sammanbrott i en relation vid en tidpunkt betyder inte att relationen inte är bra utan det betyder att

vid den punkten blir det ett sammanbrott. Och då tänker jag att förhoppningsvis så kommer han [mannen vinjetten bygger på] uppleva i längden att jag har varit uppriktig med honom och att även om han inte uppskattar det jag säger till honom så vet han om att det jag säger till honom är det jag tänker och att jag inte har någon annan dold agenda. (EI 1)

Om fokuset enbart är på att skapa en bra relation till klienten ökar risken att svåra konversationer eller samtal inte förs. Något som deltagaren menar kan leda till en sämre relation på lång sikt. Deltagarna i fokusgruppen menade istället att:

Alltså vi inom socialt arbete, alltså det är vårt redskap som vi använder i samtalen, men också en del vi arbetar med i förhållandet till relationsskapandet. Det är vårt sätt att få in information och kunna arbeta motiverande är ju genom att skapa en allians som vi sedan liksom skapar en ömsesidig tillit förståelse för deras situation. (FG 1)

Detta är något som till viss del liknar vad forskare som Rollins (2020, s. 396) och Sinai-Glazer, Lipshes-Niv och Peled (2020, s. 254) skriver, att en bra relation till klienten kan leda till positiva förändringar i både beteende och mående. Däremot lägger deltagarna till informationsinhämtning och förståelse utöver det motiverande arbetet. Detta skulle kunna ha att göra med deltagarnas arbetsuppgifter som är av en mer utredande karaktär vilket betyder att just informationshämtning är en stor del av deras arbete.

Hur relationen till klienten ska se ut är beroende av flera olika saker. Exempel på detta kan ses i ett citat taget från en fokusgrupp:

Deltagare 1: Ja [situationsanpassat] men alltså det blir vad det blir på något sätt. Vi gör vårt jobb ändå. Och sen får vi se var, om vi landar där eller där.

Deltagare 2: Och sen är det viktigt att lyssna in. Alltså jag tänker här, han är på ett sätt här, men folk är ju olika i olika situationer. Att lyssna på vad de har att säga och ge dem tid till det. För är de motsträviga så kan det vara med så himla mycket att göra. Det kan vara med tidigare bemötande inom organisationen och allt möjligt. (FG 2)

Citatet kan förstås genom den äldre tolkningen av Biesteks (1957, s. 100-102) sjätte princip, *självbestämmande*. Med det menar Biestek att klienten har en inneboende kapacitet att göra sina egna val. Den yrkesverksamma kan bara göra så mycket som deras jobb går ut på att göra, nämligen stödja klienten i att aktivt delta i sitt eget förändringsarbete. Sen var man hamnar i det förändringsarbetet går aldrig att säga. Socialarbetarens roll fungerar som ett verktyg för problemlösning i klientens liv. I Chun-Sing Cheungs (2015, s. 96) nyare tolkning av Biestek menar han att denna princip inte kan användas tillsammans med ett *icke-dömande förhållningssätt*. Då detta kräver att klienten redan har en god moral och en uppfattning av vad som är socialt accepterat. Citatet ovan visar att ansvaret för relationen till viss del också ligger på klienten då denne fortfarande har ett *självbestämmande*. Med hjälp av vad deltagare 2 säger kan ett *icke-dömande förhållningssätt* ses som ett sätt att lyssna och vara nyfiken istället för att helt avråda från vad god moral är. Biestek perspektiv må vara äldre, däremot skulle man kunna argumentera att det inte går att döma klienten, särskilt vid ett första möte. Klientens moral och värderingar kan på pappret se oförenliga ut med samhällets normer men tills motsatsen är bevisad bör ingen stämpel sättas på en sådan kortvarig relation (Biestek, 1957, s.93-95)

5.1.1 Spegling

Under samtalen med socialarbetare berättade många hur de använde sig av olika strategier i mötet med klienten med fokus på spegling och aktivt lyssnade: Citaten är tagna från en diskussion mellan två deltagare i en fokusgrupp:

Deltagare 1: [...] Detta är en jättebra strategi som funkar, i jättemånga samtal. Att man stoppar hela samtalet och bara "Vad är det som händer i rummet?" Och så blir klienterna ofta helt så här "Vadå? Vad är det?" "Ser du vad som händer mellan dig och mig?" Och så kan man kanske spegla sig själv först i det. Kanske säga "Jag blir frustrerad" "Vad känner du?" Och så kanske de också säger det. "Jag är också skitförbannad" "Men varför är vi det för?" "Ska vi börja om från början?"

Samtalsledare 1: Vad skulle du säga händer då? Var exakt sker speglingen?

Deltagare 1: När den speglingen sker refererar man oftast till sig själv först, då blir personerna lugna. Väldigt ofta. De är fortfarande arga kanske, men de skriker inte, de pausar sig själva och bara "ja men jag är skitförbannad". "Ja men det är ju jag också. Varför är vi det?" "För att ni lägger er i mitt liv." "Ja jag fattar det, herregud. Men tror du det är kul för mig att sitta här? Vi är här för ditt barn." "Ja men vad fan, jag kan lösa mitt liv själv." "Tydligt inte. Du kan ju inte det. Och vi är här för att hjälpa dig och ditt barn." Och redan där börjar man om från noll igen. Sen kanske man [hamnar i affekt] igen. Då kanske man får bryta. Men redan där så pausas det här, när du är uppe i hundra.

Deltagare 2: Eller så speglar man till sig själv och säger till klienten att jag ser att du är frustrerad, jag förstår var det kommer ifrån MEN vi behöver prata om det här. Så att man bekräftar var frustrationen kommer ifrån, det finns liksom en naturlig källa. Det är okej att känna det. Men vi måste komma vidare i samtalet.
(FG 1)

Båda deltagarna i citatet kan förstås genom två av Biesteks principer: Princip två om *medvetet känslouttryck* innebär att klienten får möjligheten till att uttrycka sina känslor öppet eftersom känslor som hålls tillbaka kan skapa ytterligare frustration och motstånd (Biestek, 1957, s. 33-35). Socialarbetaren har i uppgift att uppmärksamma och bekräfta klientens känslor istället för att avfärda och ignorera dem. Detta framkommer i citaten när deltagaren beskriver hur de stannar upp samtalet och sätter ord på det som sker i rummet genom att exempelvis säga "Jag blir frustrerad" "Jag ser att du blir frustrerad". Genom att spegla och bekräfta känslorna menar deltagaren att klienterna oftast blir lugnare, något som kan beskrivas genom Biesteks (ibid) teori som att frustration och motstånd försvinner. Förutom denna princip kan även speglingen ske genom Biesteks (1957, s. 48-50) tredje princip om *kontrollerad emotionell involvering*. Vilket innebär att man hanterar och kontrollerar klientens känslor på ett professionellt och medvetet sätt utan att dras med i affekten. Det handlar om att bekräfta klientens ilska och ha en form av emotionell känslighet gentemot klienten. Biestek menar även att socialarbetaren behöver vara uppmärksam på verbala och icke-verbala signaler för att förstå klientens känslor och reaktioner (ibid, s. 55-57). Detta synliggörs när deltagarna beskriver hur klientens affekt och frustration kan lugnas genom spegling av situationen. Chun-Sing Cheung (2015, s. 94-95) bidrar med en modernare nyans som visar på hur denna form av arbete inte längre bär på samma möjligheter. På många sätt är *medvetet känslouttryck* och *kontrollerad emotionell involvering* ett empatiskt och

individualiserat tänk som inte fungerar på samma sätt som innan. Chun-Sing Cheung (2015, s. 93) argumenterar inte för att dessa förhållningssätt är dåliga utan enbart att samhället skiljer sig idag och att möjligheterna till denna typ av arbete har försämrats på grund av byråkratiska skäl. Det innebär att socialarbetare inte längre har tid att gå in djupgående i klienternas liv. Däremot framgår det genom citaten att Biesteks (1957, s. 16-18) äldre förhållningssätt fortfarande ses som ett adekvat tillvägagångssätt inom det moderna sociala arbetet.

5.1.2 Aktivt lyssnande

Rodat (2020, s. 12) styrker även hur en spegling kan demonstrera ett aktivt lyssnande hos klienten. Att känna sig förstörd av sin socialarbetare är viktigt för många klienter, detta visar det empiriska materialet, tidigare forskning men även teorin. Genom att återge vad klienten nyss sagt om visar socialarbetaren på en förståelse för dennes situation (Rodat, 2020, s. 12).

I samband med diskussioner om spegling tog även deltagaren i en enskild intervju upp aktivt lyssnande som en viktig del i samtalet:

Min tes är att så länge jag kan få honom att känna att jag har lyssnat och att jag har förstått varför han tycker det är jobbigt. Så att det inte handlar om att han försöker undvika oss för att han har något att dölja. Så tror jag att han hade varit mer villig att komma på ett möte. (EI 1)

Ett genomgående tema i det empiriska materialet är just vikten av att lyssna på och förmedla att man förstår klienten. I citatet ovan menar deltagaren att detta kan leda till en ökad villighet att delta från klientens håll. Liknande resonemang kan även hittas i tidigare litteratur där forskare menar att aktivt lyssnande kan leda till att klienten får känna sig hörd samtidigt som det skapar möjligheter för en bättre hjälp (Kirsh och Tate, 2006, s.1064) detta genom att signalera respekt och förståelse (Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024, s. 234-235). Vad som skiljer sig från, och vad tidigare studier inte tagit upp på samma sätt som det empiriska materialet, är momentet av undvikande ifall klienten inte känner sig sedd.

Samtidigt kan paralleller dras mellan citatet ovan och Biesteks (1957, s. 40-42) andra princip, *medvetet känslouttryck*. Det centrala är att ha ett aktivt lyssnande i kombination med en tillåtande atmosfär för att skapa en mer öppen relation. Detta kan vi även se i citatet hur

deltagare EI1 använder sig av detta för att klienten inte ska känna ett behov av att gömma delar av sitt liv eller inte komma på förutbestämda möten. Där kopplingar kan även göras till Biesteks (ibid, s. 93-95) femte princip, *icke-dömande förhållningssätt*. Då människor bär på olika livserfarenheter är det viktigt att gå in i varje möte med ett icke-dömande förhållningssätt. Vilket i praktiken innebär att klienten ska känna sig trygg nog att våga visa sitt verkliga jag. Annars löper risken att klienten försöker skydda sig själv och utelämna viktig information.

I flera intervjuer framgick vikten av att lyssna på sin klient, vilket kan synliggöras genom detta citat:

[...] Jag vill försöka förstå vad det är som händer hos honom [mannen vinjetten bygger på] som gör att det blir på det här sättet. Men viktigare än det så vill jag faktiskt försöka höra hur väl han förstår att det här påverkar hans dotter. "Hur tänker du att lilla mamman hade liksom hur hon uppfattade det här?" Om inte hon har varit med i situationen. Hon har uppfattat det så skulle jag vilja höra om hon hade sett dig i den situationen. Hur tror du att hon hade reagerat? (EI 3)

Det som skiljer dessa citaten åt är vad socialarbetaren vill få ut av det aktiva lyssnandet. Till skillnad från det föregående citatet liknar detta vad Kirsh och Tate (2006, s. 1064) menar med att skapa möjligheter för bättre hjälp genom aktivt lyssnande. Man kan tolka vad deltagaren säger genom att den professionella utgår från en utredande karaktär och beroende på klientens svar kommer den professionella erbjuda en adekvat insats därefter. Men det är därför viktigt att aktivt lyssna på klienten för att kunna se vilka behov klienten besitter.

5.2 Alliansbyggande

Som tidigare nämnt i temat relation så är alliansbyggande en väldigt stor del av kärnan i relation till klienten. Detta speglas även i ett citat från en fokusgrupp där en av deltagarna delade med sig:

Ja, samtal är ju vårt redskap egentligen inom hela arbetet som vi har. Det är ju allting, insamling av information, alliansskapande. [...] Men det handlar om trygghetsskapande, alliansskapande, relationsskapande. (FG 1)

Vi kan analysera det vår deltagare säger genom Biesteks tredje princip kring *emotionell involvering*. Han beskriver att ett samtal är en två-steps-process där varje svar förväntas få en typ av respons tillbaka (Biestek, 1956, s. 48-50). Biestek menar att rollen socialarbetaren har är att uppmärksamma och reagera på det klienten säger. För att kunna etablera en bild av klienten och skapa en relation med denne så behöver socialarbetaren ha ett aktivt lyssnande och förstå det som förmedlas. Något som även Forrester et al. (2019, s. 2157) bekräftar genom att beskriva att både samtal och relationsarbete är sammanslutna med varandra.

Under intervjuerna synliggjordes ett mönster där olika egenskaper framhävs som grund till alliansbyggande. Bland dessa: Tillit och ärlighet.

5.2.1 Tillit

Tillitsfull tänker jag. Alltså jag tror att klienter känner ganska snabbt om man är där bara för att vara där eller om det här är någon som går att lita på. I det de säger. (FG 2)

Detta citat kan tolkas utifrån Biesteks sjunde princip som tar upp *konfidentialitet*. Biestek förespråkar att socialarbetaren har en skyldighet att skydda den information som klienten delar i relationen (1956, s. 120-122). Man kan diskutera ifall det redan är något som klienten är medveten om då samtalen sker hos socialtjänsten. Biestek nämner att principen är en grundläggande del av den professionella relationen men att den inte är absolut. Vilket innebär att i många fall står sekretessen i konflikt med andra rättigheter eller skyldigheter som exempelvis andras säkerhet eller utomstående intressen (Ibid, s. 128) Finns det då en redan etablerad tillit i relationen mellan klienten och socialarbetaren eller är det något som tillhör den redan professionellas position. Jönsson (2019, s. 220) förtydligar detta med att tilltron till myndigheterna har minskat de senaste åren. Därav kan det argumenteras att ett större ansvar då behöver läggas på den som är yrkesverksam. Det har även varit något frekvent i våra intervjuer där samtliga deltagare lägger stor vikt vid att bygga upp en tillit. Biestek (1957, s. 128) värderar och förtydligar att utgångspunkten bör alltid vara att klientens sekretess och bästa intresse väger tyngst fram tills andra skäl talar emot.

5.2.2 Ärlighet

Flera av deltagarna beskriver situationer där ärlighet är en viktig del av kommunikationen med klienten samt hur ärlighet även är en grundläggande del av skapandet av tillit.

Och så hade jag sagt till honom att jag säger det här till dig inte för att jag vill göra dig arg utan jag säger det här till dig för att du behöver höra det här. Och jag vill att du ska veta att när du pratar med mig så är jag ärlig med dig om vad jag tänker. Och sen är det upp till dig som förälder att ta ansvar för ditt beteende och dina problem. (EI 1)

Citatet ovan kan till viss del tolkas genom Biesteks (1957, s. 105-107) sjette princip, *klientens självbestämmande*, som menar att huvudansvaret för problemet ligger på klienten och som socialarbetare ska fokuset vara att hjälpa till med problemlösningen genom få klienten att se sin situation på ett tydligt sätt. Vilket betyder att ärlighet har en stor del då socialarbetaren kan förmedla och förklara för klienten öppet och ärligt kring dennes nuvarande situation. Däremot menar Biestek (1957, s. 100-102) att klienten bär på en självbestämmanderätt och trots hur ärlig du än är gentemot din klient så har fortfarande klienten en förmåga att fatta egna rationella beslut.

Att folk uppskattar att man är väldigt rak och ärlig. Så att de vet vad som gäller. [...] Och det tänker jag är genomgående i våra samtal. Att inte hålla på och linda in massa saker i bomull. Utan, jag menar jag inte att man ska vara burdus och frank. Men att man är tydlig. Det här är vad jag ser och det här är vad jag menar och det här. "Vad tänker du om det?" Och så har man en ärlig kommunikation. (FG 2)

Detta visar hur ärlighet och att vara tydlig är en bidragande faktor till en gynnsam relation och ett bra alliansbyggande. Både forskning (Forrester et al., 2019, s. 2162-2164) och våra intervjuer visar på hur just tydlighet och ett målinriktat arbete kan ses som viktiga ideal som, till viss del, överskrider relationsarbetet. Att vara tydlig med klienten om vilka mål som denne förväntas uppnå kan i sin tur även bidra till ett mer framgångsrikt förändringsarbete. Men även en tydlighet för klienten om situationen och att det inte finns någon dold agenda.

Ett ärligt förhållningssätt, menade vissa deltagare, kunde leda till konflikter med klienterna. Detta citat är taget från en enskild intervju:

Jag tänker att i nästa möte så lär vi vara lite mer oense kanske. Sen har jag en erfarenhet av att vissa konflikter, men när man ibland hamnar i lite kins med varandra. Att det sen kan skapa en väldigt bra öppen kommunikation efteråt. Att ibland behöver man stängas lite för att kunna prata ärligt. (EI 2)

Alexander och Charles (2009, s. 6-7) menar att professionella normer och etiska riktlinjer ofta betonar objektivitet och distans i relationen till klienten. Det ovanstående citatet från en deltagare i en enskild intervju bekräftar motsatsen, där en mindre neutral relation till klienten i slutändan gav en mer tillitsfull och öppen kommunikation som inte hade varit möjlig utan en konfrontation. Detta är även ett perspektiv som synliggörs av Alexander och Charles (ibid) som menar att en viss grad av emotionell närvaro, som kan innebära en konfrontation ibland kan bidra till en djupare och mer autentisk arbetsallians. I enlighet med Biesteks tredje princip, *kontrollerad emotionell involvering*, är det viktigt för socialarbetaren att visa hur denne bryr sig samt reagerar på klientens känslouttryck (1956, s. 48-50). Hur dessa känslor visas av socialarbetaren menar däremot Chun-Sing Cheung (2015, s. 94-95) är svårare att genomföra i dagens praktik. Detta på grund av flera delar av arbetet idag vilar på en byråkratisk grund. Däremot bekräftar deltagaren hur denna del av arbetet fortfarande har en stor effekt, vilket även kan tolkas med hjälp av Biesteks synsätt (se s. 18-22 i texten). Det vill säga att dessa delar fortfarande är av relevans för arbetet och klientens tillit till socialarbetaren.

5.3 Empati

Vid direkta frågor om empati var flera av deltagarna ense om empatins roll i det sociala klientarbetet. Många av dem svarade därför likt två av deltagarna från en fokusgrupp:

Deltagare 1: [...] Alltså man kan inte jobba med detta om man inte har någon empatisk förmåga, tänker jag.

Deltagare 2: Det går inte utan det är därför vi liksom. Vi är här för att försöka hjälpa till. Så empati, för mig är det nästan det absolut viktigaste. (FG 2)

Empati är även en egenskap som flera forskare nämner som en viktig del (Rollins, 2020, s. 396, Lauzier-Jobin och Houle, 2024, s. 73, Eriksson, Helmersson och Högdin, 2024, s. 234-235; Sebrechts och Kampen, 2026, s. 8-9). Eriksson (2025, s. 113) lyfter upp den diskussion som sker mellan forskare om empatins faktiska relevans. Det vill säga att empatisk hjälpsamhet är en tolkningsfråga som bygger på individuella resonemang. Likt det vi tog upp i tidigare forskning så visar studiens empiriska material hur diskussionen om empati kan vara tvetydig. Variationen i hur deltagarna svarade framhävs tydligast i en fokusgrupp där två av deltagarna diskuterade:

Deltagare 1: Alltså empati är avgörande, absolut i all mån. Men ibland får vi in sådana här jättetuffa ärenden. Där empati gentemot föräldrar blir sekundärt. Alltså där kommer skyddet först. Punkt slut. [...] Jag tycker till en viss mån synd om den här personen [karaktären från vinjetten]. Även om det är en vuxen människa, så är det en skadad själ om jag säger så. Så empatin är ju där och förståelsen och den här kedjereaktionen av att klappa till sitt barn när man själv har växt upp på samma sätt och är skadad. Den finns där. [...]

Deltagare 2: Jag håller inte med dig. Jag tycker inte att det behöver bli sekundärt. Jag tycker att man kan omhänderta och prata skydd och ändå göra det på ett empatiskt sätt. [...] Jag tror att vi menar samma sak. Men du går ju aldrig in i ett möte efter att du har omhändertagit det här barnet. [...] Men man går ju heller aldrig dit och är otrevlig. (FG 1)

Efter en längre diskussion mellan deltagarna i fokusgruppen framkom det att de hade liknande tankar om hur de skulle hantera ett sådant möte men hade olika definitioner på vad empati i mötet innebär. Den ena deltagaren argumenterar för att empati får en sekundär roll när det handlar om skydd för exempelvis ett barn. Detta håller inte deltagare 2 med om då denne menar att man fortfarande kan diskutera om skydd samtidigt som man bär på en empatisk ståndpunkt. Deltagare 1 förtydligar att denne menar samma sak, däremot finns det olika sätt empati kan förmedlas. På samma sätt som Eriksson (2025) beskriver att det finns en diskussion rörande definitionen av empati och dess relevans för socialt arbete kan en liknande diskussion om empatins definition synliggöras hos deltagarna.

I en enskild intervju tydliggör en deltagare hur individualiserat empati kan vara:

Det spelar jättestor roll, empati, men man måste också bredda perspektiv på vem man har empati med. Man måste.. Människor som har såhär stora problem tenderar att ha väldigt mycket behov av att andra människor ska förstå dem. Men det jag tänker att jag behöver göra är att förmedla till honom att jag förstår honom. Men samtidigt säga till honom att jag kan förstå öronen av mig med dig [jag kan förstå mig på dig hur mycket som helst]. Men det kommer inte hjälpa din dotter. Utan jag måste få dig att förstå. Förstå hur det här blir för din dotter. Jag måste hjälpa dig att få empati för hur det här blir för din dotter. Snarare än att jag ska sitta och bara empatisera med hur du har det. (EI 1)

Ett sätt att förstå citatet är med hjälp av Biesteks första princip, *individualisering*. Som innebär att människan ses som unik och att man möter människan utifrån dennes individuella behov (Biestek, 1957, s. 23-24). Principen föreskriver att socialarbetaren erkänner och förstår klientens unika egenskaper samt anpassar sitt arbetssätt och insatser utifrån respektive klients situation (Biestek, 1957, s. 25-27). I citatet framkommer det genom deltagaren (EI 1) att socialarbetaren inte enbart ska fokusera på att visa empati för klientens känslor och erfarenheter. Det handlar om att anpassa sitt förhållningssätt utifrån vad situationen faktiskt kräver. Deltagaren beskriver hur klienten har ett stort behov av att bli förstådd men betonar vikten av att klienten behöver utveckla en förståelse och empati för sitt barn. Empatin kan därmed inte enbart vara bekräftande utan används också som ett verktyg för förändring. Deltagaren beskriver att socialarbetaren försöker bemöta klientens individuella behov men att fokus hålls på barnets behov. Som visas i citaten är individualiseringen av klienterna fortfarande en viktig del för de professionella i arbetet, detta samtidigt som fokus också finns på en form av normalisering. Detta visas av ett citat från samma intervju: "Så att jag hade bekräftat att det är en normal sak." (EI 1)

Chun-Sing Cheung (2015, s. 93) förklarar hur samhället idag är så pass förändrat att klienter känner ett större behov av att tillhöra en grupp än att ses som en enskild individ. Något som överensstämmer med deltagarens korta citat. Att kopplingar kan göras till både Biestek (1957) och Chun-Sing Cheung (2015) uppdaterade version visar på komplexiteten i det sociala arbetet och hur dessa två inte behöver vara motsatser utan snarare kan enas i en respekt och förståelse som Chun-Sing Cheung (2015) menar är gemensamma nämnare för varandra.

6 Slutdiskussion

6.1 Sammanfattning

Studiens syfte var att undersöka hur stor roll relationsbyggandet har i socialt arbete samt vilka strategier som används för att bygga en positiv och hållbar relation med klienten.

Frågeställningarna som besvaras var följande:

- Hur skapas förutsättningar för att utveckla och upprätthålla en positiv relation med klienten?
- Hur ser socialarbetare på empatins roll i relationsbyggande med klienter?
- Vilka olika strategier i mötet upplever socialarbetaren underlätta klientarbetet?

Resultaten visar att samtliga deltagare i studien tycker att relationen till klienten är en av de viktigaste delarna av det sociala arbetet. Materialet visar däremot att vissa egenskaper ansågs vara viktigare för en positiv och långvarig relation. Förmågor som tillit, ärlighet och empati. Resultatet visar också hur dessa egenskaper är sammankopplade på många sätt och hur det är svårt att skapa en relation byggd på endast en av dessa egenskaper. Ärlighet var något som framkom upprepade gånger i materialet som en del av relationen. Både som ett snabbt sätt att bygga relationen men också som något som kunde skapa konflikter. Konflikter som flera deltagare sedan kunde se hade långsiktiga positiva konsekvenser för relationen. Denna ärlighet gentemot klienten visar att resultatet leder till en tillit som även den är grundläggande för klientrelationen. Många av dessa egenskaper har konstaterats av tidigare forskare inom området tillsammans med Biesteks (1957) sju principer (se s. 7 och 18-22 i texten. Med hjälp av Biesteks (ibid) principer samt Chun-Sing Cheung (2015) nyare tolkning av teorin framkommer det att dessa egenskaper är till viss del tidsöverskridande och tidsbundna till aktuella samhällen men framförallt kopplade till den specifika klienten. Teorin har inte hjälpt oss sätta en alltför enhetligt stämpel på klientrelationen vilket Biestek (ibid, s. v-vii) inte heller försöker göra utan ger oss ett ramverk på hur man kan förstå relationen tillsammans med tolkningen av forskningens empiriska material. Vi anser, trots att Biesteks principer bygger på en kristen grund, tar detta inte bort från faktumet att hans teorier fortfarande har relevans och att hans principer även bygger på allmänmoraliska värderingar som bör eftersträvas. Detta oavsett dess krista härkomst. Samtidigt vilar hans teori också på hans

erfarenhet av att vara professor i socialt arbete. Samhället ser till viss del annorlunda ut idag men tillsammans med nya tolkningar framhäver studiens resultat att med ett nyanserat tankesätt är principerna fortfarande tillämpbara på dagens sociala arbete.

Det framgår i resultatet att empati är något som är grundläggande för det sociala arbetet och en egenskap som bör finnas i relationsarbetet. Däremot definierar deltagarna empati på olika sätt: Vissa deltagare ser empati som en grundläggande komponent i relationsarbetet. Däremot finns det olika professionella förståelser av vad empati innebär samt hur det uttrycks och används i det professionella mötet. Detta beroende på situation och klient. Resultatet visar att samma typ av diskussion som för tillfället hålls på ett teoretiskt plan (Eriksson, 2025) kring empatins användning i socialt arbete kan ses hos de yrkesverksamma om när empati är bäst använt. Ett av de sätt deltagarna använde sig av empati var som ett förändringsverktyg. Detta innebär att empati inte enbart handlar om att förstå klientens problematik utan också om att skapa förståelse för andra människor. Mycket av föregående resonemang kan förstås genom Biesteks individualisering och Chun-Sing Chungs (2015) diskussion om normalisering som båda är ett utlopp för respekt och förståelse för den enskilde. Studien framför ett översiktligt sätt på hur empati kan definieras, däremot finns det flera individuella tolkningar och synsätt som uttrycks när empati diskuteras i praktiken. I början av sammanställningen av denna studie fanns en redan etablerad förståelse av begreppets innebörd (se s. 23 i texten), i särskild relation till vad som lärts ut under utbildningen. Till vår förvåning synliggjordes komplexiteten av empati och hur detta uttrycks i det vardagliga klientarbetet på ett sätt som skiljer sig från mycket av det som lärs ut på ett teoretiskt plan. Det finns flera olika definitioner som bland annat är beroende på arbetsplats, arbetsuppgifter men även gällande erfarenhet och den enskilda socialarbetaren.

I vårt forskningsförfarande framgår det både i forskningsläget och senare i det inhämtade materialet att socialarbetare använder sig av olika strategier för att underlätta relationsbyggandet och mötet med klienten. Bland dessa strategier var både spegling och aktivt lyssnande centrala tillvägagångssätt. I resultatet framkom det att socialarbetare använder sig av spegling i två olika dimensioner. Den ena speglar vad som händer i rummet, samspelet mellan klienten och den professionella. Detta som ett sätt att ta sig tillbaka till samtalet när det låser sig. Den andra dimensionen som synliggjordes var en spegling av klienten, något som de ansåg ökade självreflektion hos denne. Att spegla framkom därför som en nödvändighet men hur detta utförs är beroende av situationen och mötet. Utöver

spegling använde sig socialarbetare i hög grad av aktivt lyssnande. Resultatet lyfter fram att aktivt lyssnande ses som ett verktyg för att klienten ska känna sig förstådd men används även för att minska motstånd och undvikande. Vilket innebär att ett aktivt lyssnande inte bara handlar om relationsbyggande utan också om att skapa deltagande och samarbete. Praktiskt visar resultatet att klienter som inte känner sig förstådda löper risk för att undvika möten eller underhålla information. Vilket är ett essentiellt resultat då det visar konsekvenserna av ett bristande relationellt arbete. Däremot är det viktigt att beakta att socialarbetare använder aktivt lyssnande olika beroende på arbetsroll, vilket stärks av diskrepansen mellan arbetsplatsernas olika arbetsuppgifter. Vi noterade att behandlare använde ett mer utforskande utgångsläge i det aktiva lyssnandet medan utredare använde det för att minska ett motstånd samt skapa deltagande. Detta skulle kunna tyda på att organisatoriska kontexter och arbetsuppgifter påverkar sättet man använder aktivt lyssnande i praktiken.

6.2 Förslag till framtida forskning

I vår studie har vi fokuserat på hur socialarbetare upplever relationen till klienten och vilka strategier som används för att öka möjligheterna för ett positivt relationsbyggande. Ytterligare forskning på ämnet hade underlättat förståelsen för denna viktiga del av det sociala arbetet. Ett intressant perspektiv skulle kunna vara ifall synen på denna relation skiljer sig mellan arbetsplatser eller arbetsuppgifter. Yrket socionom innehåller flera olika arbetsuppgifter och en intressant forskningsstudie hade kunnat vara att se hur relationsskapandet ser ut i dessa olika yrken. I denna studie framkom material som indikerar att skillnaden existerar men ytterligare forskning hade kunnat vara bra att göra en djupdykning på området för att förtydliga om denna skillnad är markant eller inte. I studien framkommer även material som indikerar på att socionomer får ta ett allt större individuellt ansvar när det kommer till delar av relationen som tillit. Ett intressant forskningssyfte hade varit att se om detta är något socionomer märker av i sitt vardagliga arbete och hur de hanterar detta i sådana fall.

6.3 Avlutande reflektioner

Under studiens gång har vi fått en förståelse för vikten av relationsskapande i det sociala arbetet. Dessutom hur olika dessa relationer kan se ut och hur egenskaper som ärlighet eller aktivt lyssnande kan se olika ut i olika klientrelationer men ändå vara hjälpsamma. Dessutom har vi med hjälp av studien fått en ökad förståelse för hur dessa egenskaper samverkar för att skapa en trygg relation som inkluderar ärlighet, tillit och empati. I studien betonas även vikten av ett positivt relationsarbete som kan ha positiva konsekvenser både på kort och lång sikt. Genomgående i studien benämns begreppen som används för egenskaper då vi anser dessa till viss del vara inlärda förmågor som kan uttryckas till klienten. Studiens fokus ligger på hur dessa egenskaper upplevs av klienten och dess effekter på relationen mellan klient och socialarbetare. Detta är något som är oberoende av om socialarbetaren faktiskt känner känslor kopplade till egenskaperna som nämnts eller endast uppvisar beteenden som indikerar på dem. Det viktigaste visade sig här vara vad som händer i själva mötet med klienten. Hur klienten upplever relationen och dennes upplevelse av att exempelvis bli lyssnad på och bli empatiskt bemött. Vad denna studie kommer fram till är att dessa egenskaper är något som ständigt behöver existera i en klientrelation.

Referenslista

Alexander, Carla Elizabeth och Grant Charles (2009) Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker—Client Relationships. *Journal of Social Work*. 9(1): 5-22

Bertotti, Teresa, Luca Fazzi och Giulia Turrina, (2025) ‘Changing the rules of the game’: Communication and power in digital relationships in child welfare services. *The British Journal of Social Work*. 55(7): 3547–3565

Biestek, Felix, S. J. (1957). *The case work relationship*. 1 ed. Loyol university press

Birger, Lior och Yochay Nadan (2022) Social workers and refugee service users(re)constructing their relationships in a hostile political climate. *Journal of Social Work*. 22(2): 402–421

Braun, Virginia och Victoria Clarke (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2): 77-101

Bryman, Alan, Tom Clark, Liam Foster och Luke Sloan (2025) *Brymans samhällsvetenskapliga metoder*. 4 ed. Stockholm: Liber

Chun-Sing Cheung, Johnson (2015) A letter to the late Felix Biestek: Revisiting the seven principles of The Casework Relationship with contemporary struggles. *Ethics and Social Welfare*. 9(1): 92–100

Eldén, Sara. (2021) *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. 1 ed. Lund: Studentlitteratur

Eriksson, Helena, Sara Helmersson och Sara Högdin (2024) Skolkuratorns samtal med unga migranter i gränslandet mellan stödsamtal och behandling. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 31(2): 229–248

Eriksson, Karl. (2025) Empathy, Will and Responsibility: Clarifying the Contested Role of Empathy in Social Work Ethics. *Journal of Phenomenological Psychology*. 56(1): 108-133

Eriksson, Karl och Asbjørn Storgaard (2022) Listening and Emancipation: A Heideggerian Take on the Peer-Relation in Self-Help. *Outlines-critical practice studies*. 23(1) 74-104

Forrester, Donald, David Westlake, Mike Killian, Vivi Antonopolou, Michelle McCann, Angela Thurnham, Roma Thomas, Charlotte Waits, Charlotte Whittaker och Douglas Hutchison (2019) What Is the Relationship between Worker Skills and Outcomes for Families in Child and Family Social Work? *British Journal of Social Work*. 49(8): 2148–2167

Fray, James, H., Andrea Fontana (1993) The group interview in social research. I: Morgan, David, L. (red.) *Successful focus groups. Advancing the state of art*. 1 ed. Sage Publications, Inc.

Harlow, Elizabeth (2013) The Casework Relationship. *Practice: social work in practice*. 25(2), 139–141

Holmqvist, Rolf. (2023). *Samtal i socialt arbete*. 1 ed. Stockholm: Liber

Jergeby, Ulla. (1999) Att bedöma en social situation. Tillämpning av vinjettmetoden. *CUS-skrift*. 1999(3)

Jönsson, Jessica, H. (2019) Servants of a ‘sinking titanic’ or actors of change? Contested identities of social workers in Sweden. *European Journal of Social Work*. 22(2): 212–224

Kirsh, Bonnie och Ellen Tate (2006) Developing a Comprehensive Understanding of the Working Alliance in Community Mental Health. *Qualitative Health Research*. 16(8): 1054-1074.

Lauzier-Jobin, François och Janie Houle (2024) What Mechanisms of the Helping Relationship Promote Personal Recovery? A Critical Realist Qualitative Research. *J. Psychosoc. Rehabil. Ment. Health*. 11: 67–82

Migliorini, Laura, Vittoria Romoli och Paola Cardinali (2021) Social Workers and Families: An Italian Perspective on the Family-Centered Approach. *Research on Social Work Practice*. 31(4): 337-342

Morgan, David, L. och Richard Krueger A. (1993) *When to use focus groups and why*. I: Morgan, David, L. (red.) *Successful focus groups. Advancing the state of art*. 1 ed. Sage Publications, Inc

Reith-Hall, Emma och Paul Montgomery (2022) The Teaching and Learning of Communication Skills in Social Work Education. *Research on Social Work Practice*. 32(7): 793–813

Rodat, Simona (2020) *Empathy and active listening in the humanistic social work*. I: Valeriu Voinea, Dan och Alexandru Strungă (red.) *Research Terminals in the Social Sciences*. 1 ed. SITECH Publishing House, Craiova

Rollins, Wendy. (2020). Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australien social work*. 73 (4): 395–407

Salkauskiene, Ieva och Gerry Marshall (2025) Activity-based communication in child welfare services: An observational study of child-professional encounters. *The British Journal of Social Work*. 55(6): 3015–3034

Sebrechts, Melissa och Kampen, Thomas (2026) Social suffering and (mis) recognition: How welfare officials respond to the critical voices of clients. *Critical Social Policy* 0(0): 1–20

Sinai-Glazer, Hagit, Maya Lipshes-Niv och Einat Peled (2020) The construction of maternal identity among Israeli mothers. *Child & Family Social Work*. 25 (1): 28–36.

Trevithick, Pamela. (2003) Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice* 17(2), 163–176.

Bilagor

Bilaga 1 - första informations utskicket

Hej, hoppas det är bra med dig. Mitt namn är Alma och jag studerar just nu på Lunds universitet, socionomprogrammet. Jag och min uppsatspartner Anthony skriver vår c-uppsats som ska röra relationen till klienten. Tanken är att vi ska göra detta genom intervjuer med hjälp av en fokusgrupp på 3 individer som tillsammans under ett tillfälle får diskutera ett fiktivt fall vi tar med. Detta ger såklart även de deltagande en möjlighet att diskutera och reflektera tillsammans över olika strategier de använder i vardagsarbetet.

Vi tycker att det hade varit jätteintressant om vi fick komma till er och delta i dessa diskussioner och hoppas därför att vi kan få ihop detta. Finns det möjlighet för detta får ni gärna höra av er så kan vi skicka mer information om studien. Så hoppas vi att vi ses!

MVH Alma Johansson och Anthony Zeidan Dumitru

Bilaga 2 - Informationsblad

Informationsblad till C-uppsats

Hej,

Våra namn är Alma Johansson och Anthony Zeidan Dumitru och vi skriver vår C-uppsats vid socialhögskolan på Lunds universitet. Vår studie fokuserar på relationen mellan socialsekreterare och klient, med särskilt intresse för hur samtal används som verktyg i relationsskapandet. Mer specifikt undersöker vi vilka strategier socialsekreterare använder i klientsamtal för att både skapa och upprätthålla professionella relationer till sina klienter.

Syftet med studien är att navigera oss till en djupare förståelse för hur socialarbetare resonerar och hanterar dessa interaktioner i praktiken. Dels ligger det i vårt intresse att höra vilka överväganden som ligger till grund för deras val av bemötande och kommunikation.

Datainsamlingen genomförs i form av fokusgrupper bestående av tre socialarbetare. Under fokusgrupperna kommer deltagarna att få ta del av ett fiktivt fall som presenterar stegvis. Efter varje del ges deltagarna möjlighet att diskutera hur de skulle hantera situationen utifrån den information som framkommer, detta för att stimulera reflektion kring bemötande, kommunikation och relationsskapande.

Fokusgrupperna kommer att spelas in och transkiberas i efterhand för att kunna göra en så noggrann analys av det empiriska materialet som möjligt. De deltagande socialarbetarna har valts ut eftersom de i sitt arbete har kontinuerlig kontakt med klienter och därmed besitter erfarenhet av att både bygga och upprätthålla professionella relationer. Det är även därför vi är särskilt intresserade av deras perspektiv på denna del av det sociala arbetet.

Fokusgrupperna kommer efter deltagarnas samtycke att spelas in. Det insamlade materialet kommer att hanteras på ett konfidentiellt sätt. Menas att det kommer att förvaras tryggt så att obehöriga inte får tillgång till det. Vid transkribering och bearbetning av materialet kommer alla personuppgifter på deltagarna att anonymiseras. Detta innebär att namn och andra identifierbara uppgifter, såsom arbetsplats, geografisk tillhörighet eller andra kännetecken, kommer att ändras eller utelämnas för att säkerställa att enskilda personer inte kan identifieras. I den färdiga uppsatsen eller eventuella framtida publikationer, kommer citat att presenteras på ett sätt som garanterar full anonymitet.

Deltagandet i studien är helt frivilligt. Den som deltar har rätt att när som helst avbryta sin medverkan utan att behöva ge någon anledning. Hoppas vi ses och har du några frågor är det bara att höra av sig.

Kontaktuppgifter:

Namn: Anthony Zeidan Dumitru

E-post: an7442ze-s@student.lu.se

Telefon: ...

Namn: Alma Johansson

E-post: al2626jo-s@student.lu.se

Telefon: ...

Bilaga 3 - Vinjett

Vinjett del 1.

Ett ärende har kommit in och ni ska ha ett första möte med en man. Utifrån den tidigare informationen ni har fått från mottaget finns det en misstanke om missbruk efter en anonym anmälan. Mottaget anser även att han uppvisar ett socialt avvikande beteende. Han har inte varit aktuell tidigare så ingen hos oss känner honom. Däremot vet ni att han nyligen skilt sig och har en sjuårig dotter boende hemma hos sig varannan vecka. Ni har fått ganska knapphändig information från mottaget men ärendet har hamnat på ert bord. Det enda ni vet är att han inte är speciellt mottaglig och inte intresserad av att träffa er.

Vinjett del 2.

När ni träffar honom så märker ni att det som står i anmälan inte stämmer överens alls med hur han är som person. Han är väldigt mottaglig, snäll och mån om att svara på de frågor ni ställer. Det är nästan för bra för att vara sant.

Vinjett del 3.

Bara någon dag senare får ni ny information, nu från polisen, om att han har varit hotfull mot sin exfru när hans dotter är hemma hos henne. Han har stått utanför hennes hem, skrikit och försökt ta sig in. Han var påverkad och exfrun ringde polisen som hämtade honom.

Vinjett del 4.

Efter omhändertagandet verkar den ursprungliga informationen stämma ganska bra överens med hans person. Han är otrevlig och han är inte längre mottaglig till någon form av hjälp. Han anklagar er och polisen för att inte låta honom vara och att ni inte har något med det att göra.

Bilaga 4 - Intervjuguide

Fokusgrupp

Upplägget för idag är att vi kommer att ställa en rad frågor som är baserade på en vinjett som vi har framställt. Vi kommer ge er dig delar av vinjetten och därefter ställa frågor utifrån vinjetten. Känns detta bra?

Det insamlade materialet från idag kommer att hanteras på ett konfidentiellt sätt. Menas att det kommer att förvaras tryggt så att obehöriga inte får tillgång till det. När vi transkriberar detta och bearbetar materialet kommer alla personuppgifter på deltagarna att anonymiseras. Detta innebär att namn och andra identifierbara uppgifter, såsom arbetsplats, geografisk tillhörighet eller andra kännetecken, kommer att ändras eller utelämnas för att säkerställa att enskilda personer inte kan identifieras. I den färdiga uppsatsen eller eventuella framtida publikationer, kommer citat att presenteras på ett sätt som garanterar full anonymitet. Dels har deltagarna rätten till att avsluta intervjun när de vill samt möjligheten att höra av sig till oss om eventuella frågor och ändringar.

Samtycker ni till detta?

Inledande frågor (tanken är inte att starta en djup diskussion med dessa).

1. Vad jobbar ni med och hur länge har ni jobbat med det?
2. Vad innebär samtal för er?
3. Vad innebär en klientrelation för er?
4. Finns det organisatoriska riktlinjer som ni utgår ifrån i mötet med klienter?

[Vinjett del 1]

1. Hur etablerar ni er första kontakt med honom?
2. Vad gör ni innan mötet, hur förbereder ni er?

[Vinjett del 2]

3. Hur utvecklas samtalet tror ni?
4. Hur upplever ni att detta påverkar era förberedelser?

[Vinjett del 3]

Ni bokar ett nytt möte för uppföljning av hans situation.

5. Hur förbereder ni er för nästa möte?
 - a. Varför gör ni den skillnaden?
6. Inför det nya samtalet med honom, med den nya informationen, hur påverkas ert sätt att möta honom nu?
7. Vad i den nya informationen anser ni vara mest avgörande?

[Vinjett del 4]

8. Vad gör ni för att nå honom igen?
9. Hur reagerar och besvarar ni på anklagelser riktade mot er?
10. Vad hade ni gjort i detta nya läget för att styra samtalet tillbaka till det ni anser att det ska handla om?

Samtal med mamma:

1. Inför ett samtal med barnets mamma, hur hade din planering sett ut?
2. Vad anser du vara viktigt att förmedla i ett sådant läge?
3. Vad skulle du vilja få ut av samtalet?
 - a. Vilken typ av relation skulle du vilja bygga?

Samtal med barnet:

1. Inför ett samtal med barnet, hur hade din planering sett ut?
2. Vad anser du vara viktigt att förmedla i ett sådant läge?
3. Vad skulle du vilja få ut av samtalet?
 - a. Vilken typ av relation skulle du vilja bygga?

Enskilda intervjuer

Upplägget för idag är att vi kommer att ställa en rad frågor som är baserade på en vinjett som vi har framställt. Vi kommer ge dig delar av vinjetten och därefter ställa frågor utifrån den. Vi tänkte dock inleda med några korta frågor om ditt arbete. Känns detta bra?

Det insamlade materialet från idag kommer att hanteras på ett konfidentiellt sätt. Menas att det kommer att förvaras tryggt så att obehöriga inte får tillgång till det. När vi transkriberar detta och bearbetar materialet kommer alla personuppgifter på deltagarna att anonymiseras. Detta innebär att namn och andra identifierbara uppgifter, såsom arbetsplats, geografisk tillhörighet eller andra kännetecken, kommer att ändras eller utelämnas för att säkerställa att enskilda personer inte kan identifieras. I den färdiga uppsatsen eller eventuella framtida publikationer, kommer citat att presenteras på ett sätt som garanterar full anonymitet. Dels har deltagarna rätten till att avsluta intervjun när de vill samt möjligheten att höra av sig till oss om eventuella frågor och ändringar.

Samtycker ni till detta?

1. Hur länge har du varit yrkesverksam?
2. Hur skulle du beskriva dels din yrkesroll dels dina arbetsuppgifter
3. Vad innebär en bra klientrelation för dig i arbetet?
4. Hur etablerar du en bra relation till dina klienter?
5. Hur ser de organisatoriska riktlinjer ut som du använder i mötet med klienter?

Jag tänker att vi kan gå in lite på vinjetten.

[Vinjett del 1]

1. Vilka är dina första tankar när du läser fallet? Är det något som sticker ut extra?
2. Vid ett första möte, hur etablerar du din första kontakt med honom?
3. Vad gör du innan mötet, hur förbereder du dig?
 - a. Finns det något i förhandsbedömningen från mottaget som påverkar dina förberedelser?

[Vinjett del 2]

4. Hur reagerar du på skillnaden mellan det som beskrivs i anmälan och bilden du nu får.
5. Hur upplever du att detta påverkat dina förberedelser?
 - a. Hur navigerar du dig i den typen av samtal?

Mötet avslutas och du bokar ett nytt möte för uppföljning av hans situation.

6. Hur förbereder du dig inför nästa möte?
 - a. Gör du några ändringar i ditt bemötande till nästa gång du och klienten träffas?

[Vinjett del 3]

7. Inför det nya samtalet med honom, med den nya informationen, hur möter du honom?
8. Är det något som du anser är speciellt avgörande? *Vad hade fångat ditt intresse här rent professionellt?*
9. Hur påverkar detta din relation till klienten?
 - a. Vad har förändrats? Varför?
10. Hur tar du upp den nya informationen med honom?
 - a. *På vilket sätt hade du sagt det?*
 - b. *Varför hade du gjort så?*

[Vinjett del 4]

4. Hur förbereder du dig för mötet?
5. Vad gör du för att nå honom igen? *Hur pratar du med honom nu?*
6. När han anklagar dig och din kollega, hur bemöter du det?
7. Vad gör du om han inte alls är villig att samtala?
8. Vad anser du vara viktigt för att bibehålla en så konstruktiv relation till honom som möjligt?
 - a. Vad gör du för att reparera relationen till honom?

Vi har även skapat ett par frågor för samtalen med mamma och dotter. Dessa frågor är mindre men också viktiga.

Samtal med mamma:

9. Inför ett samtal med barnets mamma, hur hade din planering sett ut?
10. Vad anser du vara viktigt att förmedla i ett sådant samtal?
11. Vad skulle du vilja få ut av samtalet?
 - a. Vilken typ av relation skulle du vilja bygga?

Samtal med barnet:

12. Inför ett samtal med barnet, hur hade din planering sett ut?
13. Vad anser du vara viktigt att förmedla i ett sådant samtal?
14. Vad skulle du vilja få ut av samtalet?
 - a. Vilken typ av relation skulle du vilja bygga?